



# Participación ciudadana y tecnologías digitales. Metodología para el análisis de los gobiernos locales<sup>1</sup>

Citizen participation and digital technologies.  
Methodology for the analysis of local governments

Diego Furnari y Clementina Mazzini<sup>2</sup>

## Resumen

El presente artículo presenta una metodología de análisis de los niveles y estrategias participativas de los gobiernos locales mediante las tecnologías digitales disponibles. Se busca adaptar el índice Infoparticipa en tanto metodología para la evaluación de la participación ciudadana en las páginas *web* de los ejecutivos locales en la Argentina y definir un conjunto de componentes, dimensiones e indicadores ponderados. Lo anterior no es ni más ni menos que la consecuencia de un proceso de conceptualización de los elementos característicos de la participación, estableciendo así el posicionamiento desde el cual se propone analizar la realidad municipal en su dimensión *web*. Finalmente, se presentarán los resultados parciales del análisis de la *web* del municipio de La Plata, Argentina, durante el mes de junio del 2023 como un primer ejercicio de aplicación empírico dejando en claro que el instrumento en cuestión requiere posibles adaptaciones y ajustes.

## Abstract

This article presents a methodology for analyzing the levels and participatory strategies of local governments through available digital technologies. It seeks to adapt the Infoparticipa index as a methodology for the evaluation of citizen participation in the web pages of local executives in Argentina and define a set of components, dimensions and weighted indicators. The above is neither more nor less than the consequence of a process of conceptualization of the characteristic elements of participation, thus establishing the positioning from which it is proposed to analyze the municipal reality in its web dimension. Finally, the partial results of the analysis of the website of the municipality of La Plata, Argentina, during the month of June 2023 will be presented as a first exercise of empirical application, making it clear that the instrument in question requires possible adaptations and adjustments.

## Derecho/ Artículo científico

Citar: Furnari, D. y Mazzini, C. (2024). Participación ciudadana y tecnologías digitales. Metodología para el análisis de los gobiernos locales. *Omnia. Derecho y sociedad*, 7 (1), pp. 47-72.

<sup>1</sup> El presente trabajo es el resultado de la investigación financiada por la Universidad Católica de La Plata bajo la Resolución 1101/22, titulada "De las políticas de comunicación a la comunicación de la política. Estrategias comunicacionales en tiempos de polarización".

<sup>2</sup> Universidad Católica de La Plata.

**Palabras claves:** tecnologías digitales - participación - gobiernos locales

**Keywords:** digital technologies - participation - local governments

## INTRODUCCIÓN Y BREVE ESTADO DEL ARTE

El tema sobre el cual versa el presente trabajo no es en lo absoluto nuevo. No es ni será el primer ni último intento por discutir el uso de las nuevas tecnologías digitales de la información y la comunicación en el escenario público en general ni el político/gubernamental en particular. No obstante, considerando la velocidad de los cambios que experimentan no solo las tecnologías digitales sino, fundamentalmente, su mediación respecto del fenómeno político es que la actualización permanente de este tipo de estudios se ha vuelto una necesidad. A su vez, en este artículo se pretende incorporar, como una mirada novedosa, no solo el aporte respecto del relevamiento de los canales y herramientas digitales que han utilizado a lo largo de veinte años los gobiernos locales en la provincia de Buenos Aires sino, también, su análisis transdisciplinario.

No solo se desarrollará un análisis crítico desde la comunicación, sino que ello se complementará desde la perspectiva politológica y el análisis de los contextos infocomunicacionales que afectan la toma de decisiones y los modos de vinculación entre los actores sociales en el marco de prácticas cada vez más complejas. A su vez, la contraposición de las decisiones gubernamentales, las herramientas aplicadas y las diferentes miradas teóricas de quienes vienen trabajando estos temas en los últimos años, configura otro de los aportes del presente al entendimiento (al menos al intento de entendimiento) de los efectos de las nuevas tecnologías en ámbitos gubernamentales.

Por otro lado, la comunicación política ha experimentado una transformación sin precedentes en las últimas décadas, impulsada en gran medida por el desarrollo y la adopción generalizada de nuevas tecnologías, en general, y de las digitales en particular. La llegada de Internet y de las redes sociales ha revolucionado la forma en que los ciudadanos se relacionan con la política y sus interlocutores. A su vez, la participación ciudadana, entendida como un conjunto de acciones orientadas a influir en la toma de decisiones políticas, ha experimentado un cambio radical gracias a la democratización de la información. Ello sobre todo si se la compara con las dinámicas generadas en torno a los medios de comunicación tradicionales y la posibilidad que ellos brindaban para que los ciudadanos pudiesen conectarse, discutir, organizarse y generar influencias.

A su vez, el contexto actual, marcado por la creciente complejidad de los problemas sociales, económicos y culturales, pondera la capacidad de las gestiones de gobierno para comunicar sus ideas, propuestas y compromisos, así como la mayor vinculación con la ciudadanía como un factor determinante para aumentar los márgenes de confianza y legitimidad. Lo anterior se suma a los usos y apropiaciones actuales de las tecnologías digitales y a un entorno de altísima velocidad de la toma de decisión, con gran cantidad de medios de comunicación, con tiempos sociales cortos y con procesos de disenso y de controversia cada vez más activos. De ahí que un gobierno en la actualidad esté cada vez más en el centro de la escena y por ello sea visto y juzgado desde los 360 grados; en particu-

lar, los gobiernos locales en tanto espacios de cercanía con la ciudadanía y sus problemas.

Ahora bien, es importante reconocer algunos antecedentes que dan cuenta de la relevancia del tema en cuestión, como por ejemplo los libros *Anatomía política de Twitter en Argentina*, de Ernesto Calvo (2015); *Fake news, trolls y otros encantos*, de Ernesto Calvo y Natalia Aruguete (2020); *Big data y política*, de Luciano Galup (2019); *Hackear la política*, de Cristina Monge y Raúl Oliván (2019), entre otros. Estos y otros trabajos tienen como común denominador la mirada puesta en los usuarios y sus interacciones a nivel global o nacional. No abordan, o lo hacen solo a modo de ejemplo, las realidades locales y las problemáticas de los territorios de cercanía. Ello no es necesariamente un aspecto negativo de dichos trabajos sino, más bien, un espacio de vacancia para quienes venimos analizando los gobiernos locales.

Otros trabajos recientes y que intentan robustecer el marco teórico y las estrategias prácticas en torno a la comunicación gubernamental se reconocen en el trabajo titulado *Comunicación gubernamental más 360 que nunca* (2020), compilado por Luciano Elizalde y Mario Riorda. Más vinculado con la nueva gobernanza local y su inexorable relación con la participación ciudadana, es posible reconocer aportes valiosos como los de Aguilar Villanueva, *Gobernanza y gestión pública*, del año 2006; *Gobernanza: el nuevo proceso de gobernar*, del año 2009, y *Democracia, gobernabilidad y gobernanza*, publicado en el 2016. En ellos el autor coordina una serie de investigaciones y reflexiones sobre las administraciones públicas latinoamericanas y sus nuevos desafíos a partir de la reconfiguración de los actores políticos, estatales y sociales. Dichos trabajos constituyen aportes para el debate sobre el camino a seguir por los gobiernos a partir del reconocimiento de la preeminencia de la gestión local de las políticas públicas.

Sostiene el autor que el foco de atención se desplaza de la dotación de las capacidades gubernativas (enfoque de la gobernabilidad) hacia la utilización efectiva de dichas capacidades (el enfoque de la gobernanza).

En una línea similar, es posible citar el trabajo de compilación realizado por María del Carmen Pardo en 2004, titulado *De la administración pública a la gobernanza*. Allí se presentan diversas investigaciones que, desde una mirada revisionista de los procesos políticos en América Latina, plantean la idea de una nueva administración pública. Basada en la noción de gobernanza como construcción de redes asociativas, esa propuesta describe cómo se alteró el rol tradicional del Estado ante nuevos desafíos y renovadas alianzas sociales. Es una mirada que prioriza la gestión de gobierno en tanto conducción del aparato estatal, promoviendo la inclusión de otros actores que colaboran en la toma de decisiones y en su ejecución con el objeto de favorecer dicha conducción. Nuevamente aparece con fuerza la necesidad de pensar en modalidades colaborativas, de co-producción de las decisiones a partir de lo que cada actor pueda aportar.

Por último, es importante destacar el trabajo realizado por Carolina Foglia y Adriana Rofman, *Gobernanza participativa local en el gran Buenos Aires: una radiografía actual de los 24 municipios*, publicado en el año 2020. En él las investigadoras desarrollan un análisis sobre los gobiernos locales, describiéndolos como aparatos estatales estructurados con base en demandas y necesidades tradicionales, y con capacidades y competencias limitadas. Afirman que esos municipios enfrentan restricciones normativas y presupuestarias que les dificultan el logro de sus objetivos y el desarrollo de políticas públicas propias. Uno de los aspectos más relevantes del artículo está relacionado con la afirmación respecto de que,

pese al diagnóstico inicial, los gobiernos locales están dando señales y pasos concretos en el plano de la gobernanza local a partir de tres ejes principales: la participación, la descentralización, y la modernización.

En cuanto a las tecnologías digitales, estas han trastocado los modos de ejercer; no solo de ejercer el poder estatal sino también el ciudadano. De ahí que deviene necesario analizar cómo el espacio virtual se constituye como espacio público y escenario de disputa de poder y de sentido. En términos de Boczowosky y Mitchellstein (2017), a diferencia de los medios tradicionales, las redes sociales no son herramientas que utilizamos ocasionalmente, sino que se constituyen como espacios de vinculación con otros. De allí la importancia de que los cambios sociales y culturales encuentren en el mundo virtual otro entorno de lucha importante, tal y como se menciona en Castells (2009).

Además, numerosos autores han analizado en los últimos años el poder de las narrativas multimedia y transmedia para captar la atención de los públicos y generar experiencias inmersivas, como Irigaray y Lovato (2014), Gifreu Castells (2011), Ardini (2018), y Scolari (2013). Estos recursos se han afianzado en los últimos años para generar mensajes más efectivos en organizaciones tanto de la esfera pública como privada. Dicho ello, la necesidad de suscitar espacios de participación mediante las tecnologías digitales se ha convertido en un objetivo clave para las gestiones gubernamentales. Lo anterior responde tanto a una demanda social como a una necesidad de las administraciones públicas a la hora de ganar legitimidad, apoyo y, en definitiva, poder.

Ahora bien, la combinación de bajos niveles de confianza y de legitimidad de los gobier-

nos<sup>3</sup>, ciudadanos más activos, nuevos actores en disputa por el poder y tecnologías digitales revitalizadas, accesibles y ampliamente difundidas, ha generado un contexto complejo para la participación ciudadana. Si bien dichas tecnologías presuponen mejores condiciones para el acceso a la información, la participación y el diálogo, no siempre los gobiernos toman decisiones direccionadas hacia ese camino. De ahí que, independientemente de la cantidad de canales digitales, tecnologías y espacios virtuales de los que disponga una gestión gubernamental, lo más importante es analizar la calidad que ello aporta, en este caso, a la participación. No se trata, al menos desde la perspectiva aquí planteada, de sustituir la práctica tradicional sino, más bien, de completarla para mejorar la experiencia ciudadana.

En ese sentido, es posible identificar espacios que van desde la réplica casi absoluta de las prácticas *offline* (ventanillas de trámite *online* que derivan al usuario a las oficinas públicas o a una línea telefónica), hasta complejas plataformas digitales que despersonalizan el vínculo entre ciudadanos, gobierno y problemas públicos (por ejemplo, presupuestos participativos reducidos a sistemas de votación *online*). Comprender la importancia y la enorme utilidad de las tecnologías digitales como complemento y potenciación de la participación ciudadana en tanto construcción colectiva, co-producción de políticas públicas y mecanismo de auditoría gubernamental, es clave para una mejor democracia.

En virtud de las transformaciones antes mencionadas es que se vuelve cada vez más urgente intervenir en las prácticas gubernamentales desde una concepción amplia, no solo de las nuevas tecnologías digitales sino de las

---

<sup>3</sup> Basta con analizar el informe 2020 del Latinobarómetro, en donde consta que más del 73 % de la ciudadanía argentina confía poco o nada en el gobierno. Véase <https://www.latinobarometro.org/latContents.jsp>

estrategias de participación. Si el objetivo es la mejora en la prestación de los servicios públicos y el empoderamiento ciudadano (con su consecuente aumento de legitimidad para los gobiernos), debe planificarse la política pública desde la integralidad de sus agencias y desde la inclusión real del ciudadano por medio de los múltiples canales, tanto digitales como físicos. Por ello, y en virtud de los objetivos señalados al comienzo del presente, se desarrolló una metodología de análisis de las *webs* municipales y las tecnologías digitales puestas a disposición por el municipio de la ciudad de La Plata, con el objeto de clasificarlas en virtud del grado de inclusión ciudadana en términos participativos.

## METODOLOGÍA Y CONSTRUCCIÓN DEL ÍNDICE

Las dificultades presentes a la hora de analizar las políticas participativas, sobre todo en su dimensión digital, obligan a repensar las estrategias metodológicas para avanzar en la comprensión de las concepciones detrás de las herramientas, áreas, políticas o canales participativos. En ese marco, y considerando la expansión de las tecnologías digitales en los gobiernos locales, se consideró oportuno tomar como referencia a las *webs* municipales en tanto insumos principales de información, publicidad y vinculación entre los ciudadanos y el gobierno. Lo anterior no implica desconocer la existencia de otros espacios, tanto digitales como físicos, en los que se desarrollen estrategias participativas, sino más bien definir un universo específico, un recorte posible de analizar.

En virtud de lo anterior es que se trabajó en la adaptación de un instrumento de recolección de información que pudiese ponderar diferentes aristas de la participación ciudadana

en las *webs* locales. La consecuencia de ello fue la construcción de un índice de participación ciudadana y tecnologías digitales a partir de las herramientas y canales que los municipios ponen a consideración. A su vez, y con la intención de iniciar un proceso de testeo, se avanzó en la aplicación de este índice en un caso de estudio: la *web* de la municipalidad de La Plata<sup>4</sup>. Para ello se tomó en cuenta la *web* local durante los meses de junio y julio para relevar, describir y analizar los indicadores del índice propuesto.

Más allá de reconocer antecedentes de trabajo sobre políticas participativas, sobre todo en el marco de las estrategias de gobierno abierto, no es menos cierto que resulta complejo identificar trabajos que profundicen en la definición taxativa de los componentes de la participación y, menos aún, en su medición. A su vez, las tecnologías digitales incorporan una dimensión compleja y poco analizada relacionada con la convivencia entre las prácticas analógicas y las virtuales, así como con las concepciones que se encuentran detrás de las decisiones políticas.

Por ello se avanzó, en el marco teórico propuesto más adelante, con el objeto de enriquecer los análisis existentes con el desarrollo conceptual de los componentes vinculados a la participación ciudadana en el ciclo de políticas públicas, la existencia de canales de interacción y el acceso a la información pública.

Para la construcción del índice en cuestión se tomó como referencia el índice de transparencia del Laboratorio de Periodismo y Comunicación para la Ciudadanía Plural de la Universidad Autónoma de Barcelona, denominado Infoparticipa. Este trabajo representa un primer paso para analizar las *webs* de las alcaldías en España, que fue retomado por Muñoz Lalinde y Molina RodríguezNavas (2020) para adap-

---

<sup>4</sup> Véase [www.laplata.gob.ar](http://www.laplata.gob.ar)

tarlo a la realidad de las alcaldías colombianas.

Tomando lo anterior como punto de partida, se propone no solo elaborar un índice para relevar el uso de tecnologías digitales participativas en las *webs* municipales, sino también dar cuenta de su aplicación en un estudio de caso como es la ciudad de La Plata. Para ello, en primer lugar, se distribuyeron los componentes o dimensiones de análisis (participación ciudadana en el ciclo de políticas públicas, la existencia de canales de interacción, y el acceso a la información pública). Luego, y considerando las definiciones teóricas respecto de las características de estos elementos, se elaboraron los indicadores (22).

La dimensión participación en el ciclo de políticas públicas tiene que ver con la existencia de instancias de coproducción entre ciudadanos y Estado, los programas o canales participativos, la publicidad de los resultados de las prácticas participativas, y las normas que regulan dicha participación. En cuanto a la dimensión canales de interacción, se releva información referida a los canales de diálogo, reclamo o sugerencias; la lógica de los canales digitales respecto de lo analógico; y la accesibilidad y usabilidad de la *web*. Finalmente, respecto a la dimensión disponibilidad de información pública, se trabaja sobre la publicación de noticias, datos e información; la existencia o no de explicaciones sobre las decisiones públicas; la difusión de las normas y regulaciones vigentes; la información básica del municipio y sus políticas; y las características de toda esa información (perceptible, operable, comprensible, robusta, abierta).

Una vez definidos los componentes o dimensiones y sus indicadores, se avanzó en la ponderación de dichos elementos, entendiendo que ello representa un paso adelante en pos de un análisis que permita repensar la toma de decisiones. Lo anterior robustece los indicado-

res y organiza un sistema de puntuación respecto del cumplimiento de los componentes de acuerdo con la descripción desarrollada en el marco teórico para obtener una clasificación relacionada con los diversos niveles de participación ciudadana en torno al uso de las tecnologías digitales. Dicha ponderación se estableció en virtud de la mayor o menor preponderancia de cada indicador dentro de cada dimensión, teniendo en cuenta el marco teórico definido en el presente documento.

Con relación a la ponderación para cada componente, se decidió que el acceso a la información pública y la participación en el ciclo de políticas públicas representen lo más importante con 40/100, mientras que los canales de interacción cierran el índice con 20/100. Dicha decisión se relaciona con la construcción teórica desarrollada a continuación y a diversos trabajos, ponencias e investigaciones desarrolladas por miembros del equipo de investigación. A su vez, y considerando la necesidad de superar las miradas tradicionales, se propuso otorgar mayor relevancia a la disponibilidad de información y a la inclusión en el ciclo de políticas públicas; ello por considerar que son elementos indispensables para una participación real. Dejar de lado los simulacros participativos, las “cáscaras vacías” o la existencia de espacios que no conducen a cambios en la realidad, es una tarea fundamental que no puede desarrollarse sin información de calidad y en formato abierto, así como de instancias de incidencia en las políticas públicas.

El índice propuesto da cuenta de los componentes o dimensiones y los indicadores interrogativos que orientan la observación sobre la *web*. Más allá de la asignación del puntaje por parte del observador, se estableció un espacio para comentarios, aclaraciones o sugerencias respecto de ese puntaje y de lo relevado. Esto último es de suma importancia porque per-

mitirá cruzar el relevamiento cuantitativo y la ponderación final con una mirada cualitativa de los procesos, lo que permite diagnosticar las necesidades de mejora, continuidad o cambio para las gestiones locales.

A continuación, y con la intención de dejar en claro el posicionamiento teórico desde el cual se propone abordar los procesos participativos, se desarrollarán algunas reflexiones en torno a las estrategias de participación ciudadana mediante el abordaje y la definición de sus componentes (algo clave para la construcción del índice). También se abordarán algunas definiciones sobre las tecnologías digitales en tanto plataforma o soporte de interacción con el ciudadano.

## MARCO TEÓRICO

### 1. Participación ciudadana

En el marco de los nuevos desafíos que enfrentan los gobiernos, uno de los que se destaca por sobre el resto es la mayor dificultad para reaccionar (y resolver) las demandas ciudadanas en un entorno cada vez más complejo, incierto y dinámico. De ahí que las propuestas vinculadas a la inclusión de actores no tradicionales a la toma de decisiones se valoren positivamente. Los gobiernos se enfrentan a una ciudadanía cada vez más reflexiva y crítica, con acceso a nuevas tecnologías y con valores renovados, manteniendo las tradicionales dificultades para satisfacer las demandas con la provisión de servicios públicos tradicionales (Malacalza, 2004).

Sostienen Gomá y Blanco que:

Las dificultades mayores del gobierno democrático tradicional se asientan a lo largo de cuatro ejes muy dinámicos: a) las crecientes dificultades de conocimiento, dado el intrínseco carácter incierto de la sociedad

postindustrial, y el alto grado de fragmentación cognitiva que esta implica; b) la complejidad de los valores, intereses y preferencias en juego, que no solo poseen múltiples sujetos, sino que son también ellas mismas cambiantes e inestables; c) el carácter insostenible de la concepción jerárquica de los procesos de gobierno, y d) la creciente interdependencia de problemas y de actores políticos, que cuestionan seriamente el modelo clásico de políticas públicas segmentado y unidireccional. (Gomá y Blanco, 2002, p. 1)

De los cuatro ejes, la creciente interdependencia de problemas y de actores políticos que cuestionan seriamente el modelo clásico de políticas públicas segmentado y unidireccional es el que se relaciona con la necesidad de implementar espacios participativos. Instancias en donde la ciudadanía no solo sea una fuente valiosa de información y control, sino que se involucre en el proceso de formulación de políticas públicas para convertirse en colaboradora activa, en coproductora de las decisiones estatales.

Un aspecto previo para la concreción de estos espacios es la existencia de mecanismos que garanticen la difusión de la información pertinente (acceso a la información pública). Sin ello, la ciudadanía difícilmente se involucre, colabore y, en última instancia, se empodere (Kaufman, 2013). Más aún en contextos donde las tecnologías digitales amplían las posibilidades de difusión, reproducción y reutilización de información, tanto desde las administraciones públicas como desde las organizaciones de la sociedad civil.

Por tanto, la participación ciudadana, ya sea individualmente o por medio de las distintas formas asociativas formales o informales, debe orientarse a la inserción de los actores, a la coproducción de la política pública, al menos en

alguna de sus instancias. El aprovechamiento de esos espacios redundaría en beneficios tanto para los propios ciudadanos como para los gobiernos. Legítimas decisiones y procesos, adecuando de mejor manera las acciones gubernamentales a las necesidades puntuales de las comunidades (Furnari, 2023).

Ahora bien, ese relacionamiento no solo debe orientarse a la incorporación de los ciudadanos al circuito gubernamental mediante diferentes instancias, mecanismos y alternativas que le otorguen cierta capacidad de influir sobre las reglas y los procesos. Además, debe asegurarse algún grado mínimo de influencia real sobre la toma de decisiones, tanto en los procesos de formación de la política, en su ejecución, como en el control (Oszlak, 2013). Las opiniones, sugerencias, aportes, denuncias, experiencias o cualquier otra forma de participación deben ser tomadas en cuenta para la construcción de alternativas de política pública o para su corrección, perfeccionamiento o sustitución.

A su vez, deben establecerse canales de recepción con respuesta inmediata para las inquietudes u opiniones; esto significa que la mera disposición de instancias *online* no constituye un espacio de participación si solo se reduce a un reservorio de consultas. No se trata de ampliar los buzones de sugerencias, ahora en formato digital, sino, más bien, de transformar la lógica de las herramientas de gestión para empoderar al ciudadano. La ciudadanía debe poder influir y sentirse parte del gobierno y, como consecuencia de ello, mejorar la prestación de los servicios públicos.

Como sostiene Oszlak (2013): “Se trata de una concepción participativa que trasciende el acto del sufragio electoral y propone el empoderamiento de la ciudadanía alentando su acción colectiva” (p. 6). Por tanto, aquellas perspectivas que no consideren la participación ciudadana por fuera de la lógica electoralista,

que dejan de lado su rol activo en la coproducción de las políticas públicas, difícilmente se constituyan en herramientas para mejorar la calidad democrática y la eficiencia de las políticas públicas.

A partir de esa manera de comprender los modelos participativos, a continuación se desarrollarán una serie de reflexiones en torno a los componentes que constituyen la participación ciudadana: disponibilidad de información pública, existencia de canales de interacción entre la ciudadanía y el gobierno, y su inclusión en el ciclo de políticas públicas (Furnari, 2023). Si bien es posible reconocer la existencia de otros elementos o de propuestas alternativas, consideramos que estos tres constituyen los más significativos y los que mayor consenso presentan entre las investigaciones actuales.

Ahora bien, es necesario destacar que la identificación de estos componentes permite establecer criterios para la configuración de una participación ciudadana real y activa en contraste con las experiencias de participación simuladas o que solo reproducen prácticas electoralistas. La participación real tiene lugar cuando los miembros de una comunidad pueden incidir efectivamente en la naturaleza de las decisiones políticas (por lo menos en algún aspecto). Implica ejercer alguna influencia sobre la identificación de los problemas, la determinación de prioridades de acción, las estrategias a desarrollar, la implementación de los distintos cursos de acción y su evaluación, o el acceso a la información, entre otros (Furnari, 2023). Por el contrario, la participación simulada o limitada a prácticas electorales es aquella que —a pesar de la existencia de instancias formales en donde se promociona la participación ciudadana— se encuentra limitada al acto electoral, a escasos tópicos de debate o su resultado final no implica una verdadera transformación de la realidad política (Abal Medina, 2008).

A su vez, la descripción de los componentes permite establecer las dimensiones de análisis para la construcción de los indicadores que luego serán utilizados para el índice de participación en las *webs* municipales.

### 1.1 La disponibilidad de información pública

Este primer componente constituye una condición indispensable para un verdadero empoderamiento y, por tanto, un aprovechamiento integral de las instancias colaborativas. No es casualidad comenzar a describir los elementos constitutivos de la participación ciudadana desde la disponibilidad de datos, resultados, diagnósticos o cualquier otro elemento relacionado con el proceso de toma de decisiones. La conversión de ciudadanos en coproductores de política pública requiere un esfuerzo en doble sentido: por un lado, desde el Estado para abrir sus canales informativos; por el otro, de los vecinos para comprometerse en su uso (para ello las tecnologías digitales son una de las claves).

En ese sentido, es importante que los gobiernos estén dispuestos activamente a generar los mecanismos necesarios para poner a disposición información relacionada con el conocimiento de la o las políticas, sus antecedentes, estructuras, competencias y funcionamiento de las instituciones implicadas, así como de los mecanismos disponibles para participar.

A su vez, la información debe ser pertinente, clara y estar disponible en lenguajes según perfiles, así como en datos “crudos”. Esas características permiten un procesamiento posterior y la generación de procesos de innovación. Finalmente, la información debe estar en permanente actualización y brindar la posibilidad de ser ampliada, complementada o, incluso, modificada ante los requerimientos de los actores sociales (formato abierto). En ese sentido Oszlak y Kaufman sostienen que:

*Open data* (datos abiertos) es un movimiento digital al que están adhiriendo paulatinamente gobiernos e instituciones de todo el mundo para poner los datos que administran a libre disposición de las personas e instituciones —sin restricciones de *copyright*, patentes u otros— en formatos que permitan su reutilización para cualquier fin, por ejemplo, el desarrollo de nuevos análisis o de aplicaciones *online*. (Oszlak y Kaufman, 2014, p. 75)

Las características en las que la información o datos se ponen a disposición constituyen un elemento clave a la hora de valorar y, posteriormente, clasificar a las gestiones en torno a estrategias participativas. Retomando lo señalado por Oszlak:

La información constituye un insumo crítico en la implementación participativa de políticas. En principio, una experiencia exitosa depende centralmente de que se haya determinado a tiempo cuán claros son los resultados y las metas a lograr por las partes y cuál es el conocimiento disponible acerca de la relación causaefecto entre utilizar ciertos insumos y lograr determinados productos. Al hacer referencia a información, corresponde distinguir entre datos, información y conocimiento: solo la conversión de datos en información y de estos en conocimiento es capaz de generar los fundamentos técnicos y políticos para la elección de cursos de acción. En segundo lugar, la información requerida debe guardar proporción con la dimensión del fenómeno que pretende ser abarcado o explicado mediante su acopio y sistematización. (Oszlak, 2013, p. 17)

Las administraciones gubernamentales muchas veces no logran (o no quieren) distinguir la diferencia entre un dato, una información y un

conocimiento. Una participación real y efectiva debería poder transitar el camino desde un dato duro, vacío de análisis y descontextualizado, hacia un proceso que lo complejiza. A partir de su complemento con información pertinente y en código abierto, los datos pueden convertirse en promotores para construir conocimiento.

Por otro lado, existe una creencia generalizada respecto de que la mera publicación de los actos de gobierno (inicio de una obra, presupuesto destinado para tal o cual política, el lanzamiento de un plan de acción o los resultados de un proceso de auditoría, por citar algunos ejemplos) constituye un acto de apertura de información pública. La realidad es que, en general, lo que se publican son datos y esporádicamente algún tipo de información, generalmente desactualizada o incompleta. Pocas veces se encuentran dadas las condiciones para la construcción de conocimientos por parte de la ciudadanía. El carácter abierto de los datos e información cobra sentido solo si ello permite su interconexión con otras fuentes, el contraste con datos históricos, la comparación con otras políticas; siempre y cuando la información esté completa.

Finalmente, la disponibilidad de información pública puede clasificarse en tres categorías o esquemas de acuerdo con sus características y modo de aplicación: esquemas amplios, restringidos y publicitarios. Los esquemas amplios son aquellos que, partiendo de un formato abierto de la información, se muestran predispuestos activamente a suministrar datos e información pertinente, periódica y accesible, así como un contexto que permite al ciudadano construir conocimiento. Son modelos regulados por normativas conceptualmente amplias sobre el tema y que consideran al acceso a la información pública como un verdadero derecho más allá de una obligación.

Los modelos restringidos se presentan

cuando dicha normativa establece limitantes o condicionantes para el acceso (por ejemplo, demostrar legítimo interés, restricciones de uso o costos para su adquisición). Implica una relativa pasividad por parte del Estado a la hora de poner a disposición los datos, así como falta de actualización o cierta imprecisión en la información (Furnari, 2023).

Por último, aquellas gestiones gubernamentales cuya información pública es clasificada como publicitaria solo brindan datos aislados o informaciones inconexas sobre determinadas acciones puntuales o decisiones de política pública, pero sin explicaciones que permitan comprenderlas. Son esquemas cerrados al interior de los procesos decisorios que se sienten cómodos con modelos propagandísticos y “marketineros” que solo presentan el resultado final de un proceso de política pública y que, además, no permiten el estudio de las decisiones por parte de la ciudadanía.

## **1.2 La existencia de canales de interacción entre la ciudadanía y el gobierno**

En virtud de lo anterior, es necesario señalar que la disponibilidad de información pública requiere de la existencia de canales o espacios para su difusión, debate o reutilización. Instancias, herramientas y acciones que permitan y faciliten no solo el acceso a los datos, sino también el intercambio de opiniones, consultas, sugerencias y reclamos. Esos espacios de encuentro (sean presenciales o virtuales) se convierten, a largo plazo, en un reservorio de demandas, sugerencias y respuestas que van consolidando una historicidad.

Por otro lado, las posibilidades de establecer canales de vinculación se han multiplicado en virtud de las tecnologías y entornos digitales. Estas han generado novedosas maneras de relacionamiento entre las personas, pero también entre ellas y las instituciones. Esas nuevas

dinámicas facilitan el acceso a la información y ponen a disposición canales de vinculación que, en principio, asoman como más eficientes (aunque necesariamente complementarios) que los utilizados hasta este momento.

Si bien es cierto que en la actualidad existen más canales para la inclusión de la sociedad en la relación con el Estado, no es menos cierto que lo más relevante en el marco de la construcción de una participación ciudadana real (Abal Medina, 2008) tiene que ver con tres elementos principales. En primer lugar, lo referido a la accesibilidad de esos canales, es decir, los modos en que se presentan (usos y apropiaciones). En segundo término, las posibilidades que ellos brindan (respecto del uso de la información pública y de la generación de diálogo). Por último, los efectos finales, es decir, la incidencia en términos de transformación de dichos espacios en relación con las prácticas políticas, particularmente a la hora de pensar las etapas del ciclo de política pública.

Ahora bien, y en relación con la participación en entornos virtuales, las tecnologías digitales deben considerarse como complemento de las modalidades presenciales, sin intentar reemplazar una por otra (al menos no de manera definitiva). Lo anterior implica no dejar de lado la territorialidad y las posibilidades que brinda el encuentro cara a cara, las alternativas de construcción colectiva y de mutuo aprendizaje entre los actores que se encuentran en el espacio.

En relación con el segundo (uso y diálogo), es necesario analizar qué tipo de participación, vinculación o intercambio ofrecen estos canales. En ese sentido, es posible reconocer espacios restringidos a determinadas áreas o temas definidos por el gobierno que no necesariamente son los más determinantes para la comunidad. A su vez, los canales deben incluir a toda la ciudadanía sin distinciones ni

obstáculos. Es fundamental que los espacios de participación posibilitem instancias de diálogo y relacionamiento para aumentar la legitimidad del espacio y la efectividad de los procesos. No hay coproducción de políticas públicas sin discusión e intercambio. Aquí se retoma la necesidad de descartar, salvo casos o momentos puntuales, los canales de participación que simplemente reproducen lógicas electorales como elemento principal de las políticas participativas.

Respecto del tercer elemento del presente capítulo, tanto la filosofía de gobierno abierto como sus componentes se orientan hacia la transformación de los procesos y de las políticas públicas. Por tanto, si los canales de interacción no traen como consecuencia la incidencia real de los ciudadanos o sus organizaciones en las decisiones, espacios y políticas públicas, estos tendrían poco sentido o, al menos, no contribuirían verdaderamente al cambio en cuestión. Pensar en cómo esos canales pueden alterar las lógicas tradicionales mediante las cuales opera el Estado para facilitar y promover la coproducción es uno de los objetivos claros del gobierno abierto y, por tanto, de las instancias de participación.

En virtud de lo anterior, es posible pensar en tres categorías de clasificación para los canales de interacción: abiertos, cerrados o aislados. Los primeros permiten una circulación de demandas, denuncias, sugerencias y respuestas activas tanto por parte del gobierno como de la ciudadanía. Implican que la información suministrada por los actores sea recogida por los funcionarios para modificar el rumbo de una política, tomar mejores decisiones o sancionar a quien corresponda frente al incumplimiento de los deberes públicos. Los canales son accesibles, con amplias posibilidades de influir y con consecuencias de transformación real en la política pública (Furnari, 2023).

Los canales cerrados son aquellos presentes en instancias donde es el gobierno quien unidireccionalmente suministra cierta información, proporciona datos y explica determinadas decisiones. Si bien prevé determinados espacios para que el ciudadano pueda aportar sus demandas, reclamos o sugerencias, no permite el diálogo constructivo ya que, por lo general, estos no son respondidos en tiempo y forma o se limitan a la selección entre alternativas (lógica electoralista). Poca accesibilidad, escasas posibilidades de intervención en el escenario público y casi ningún cambio de rumbo o efecto real en las decisiones.

Finalmente, los canales aislados son aquellos en donde los organismos públicos simplemente brindan datos e información (generalmente escasa), pero no prevén espacios de devolución para con la ciudadanía. Suelen estar presentes los espacios más tradicionales, como pueden ser el inicio de un expediente, el reclamo formal por las vías administrativas dispuestas al efecto, la derivación a un número telefónico o, incluso, a presentarse ante la oficina correspondiente. No existe diálogo y hay escasa accesibilidad (a la información y a los funcionarios) y, por tanto, nulas posibilidades de influir en las políticas públicas. En general el ciudadano se encuentra frente a simulacros muy bien organizados y publicitados pero que, en realidad, no alteran los destinos de los territorios y mucho menos mejoran las capacidades estatales.

### **1.3 La participación en el ciclo de políticas públicas**

Tanto la disponibilidad de información pública como la existencia de canales de interacción entre Estado y actores sociales se orientan (o deberían hacerlo) a consolidar esquemas de participación reales. Instancias que influyen en la toma de decisiones, es decir, en

la política pública, al menos en alguna de sus etapas. Lo que se busca es promover estrategias de colaboración en donde las opiniones, la información, las sugerencias, los reclamos y el conocimiento de los ciudadanos (tanto en su condición de vecinos como de organizaciones de la sociedad civil y del sector privado) encuentren receptividad. Esa apertura referida a las diferentes etapas del ciclo de política pública puede darse tanto en el esquema de definición, elaboración, aplicación o evaluación de las decisiones y acciones gubernamentales.

La puesta a disposición de información pública de calidad y en formato abierto, así como la construcción de canales de interacción entre ciudadanos y gobierno, encuentran su complemento ideal y necesario cuando ambos componentes se materializan en una incidencia real en el ciclo de políticas públicas. Ello podría generar algún tipo de transformación en la realidad, particularmente en los modos de aplicación de las políticas. La multiplicación de esfuerzos para ampliar los espacios tradicionales y salir de las lógicas conservadoras vinculadas con esas instancias debe constituirse en un eje clave de los gobiernos que pretenden establecerse como abiertos.

Este tercer componente es el que le da sentido final a la participación ciudadana y al uso de la información pública, ya que permite orientarla hacia modelos de incidencia real en la toma de decisiones. Abre verdaderamente las puertas del Estado en aquellos aspectos centrales para la transformación de la realidad de quienes participan.

Por otro lado, el excesivo uso de las tecnologías digitales en muchos casos desdibuja, reduce o elimina las instancias deliberativas y de intercambio entre actores (parte esencial de las lógicas participativas). No obstante, es importante que los gobiernos las aprovechen como complementos para mejorar la calidad

y el acceso de los espacios tradicionales de participación, pero sin dejar de lado las lógicas deliberativas con anclaje territorial.

A partir de las características antes señaladas, la incidencia en el ciclo de política pública puede clasificarse en tres grandes modelos: electoralistas, asamblearios o colaborativos. Los primeros están limitados a que la ciudadanía solo pueda elegir entre opciones o temas predeterminados por las instituciones públicas. Por lo general son pocas las áreas habilitadas a tal efecto y no suelen estar vinculadas a temas de gran trascendencia.

Los esquemas asamblearios, además de ofrecer instancias de selección de alternativas, implican cierto proceso de debate, discusión y ampliación de los temas a tratar. Aquí se ponen en juego las realidades particulares, las necesidades y lógicas de cada territorio y se producen encuentros “cara a cara” entre los propios vecinos y entre ellos y sus funcionarios.

Finalmente, los modelos colaborativos son aquellos que contienen a los anteriores, pero que conceptualmente superan la concepción de la ciudadanía como simple receptora de una determinada política y la incluyen como un actor influyente en diversas etapas del ciclo. Suelen participar no solo en la identificación y definición de las políticas, sino también en su aplicación y evaluación.

## **2. Tecnologías digitales**

Lo virtual es parte de nuestro espacio público, que según Washington Uranga (2005) es “el lugar por excelencia en el cual los actores intercambian y negocian para producir sentido social” (p. 11). Las redes sociales y las plataformas digitales, al contrario de lo que sucede con los medios de comunicación tradicionales, se encuentran imbricadas en nuestro hacer cotidiano y forman parte de las maneras de ser y estar con otros. No son herramientas que utilizamos oca-

sionalmente, sino que constituyen entornos en los que compartimos y construimos con otros (Boczowosky y Mitchelstein, 2017).

Al igual que los medios tradicionales, Internet no se constituye como un espacio inocuo, sino que es un espacio de poder atravesado por la cultura y por relaciones de poder y las tensiones por la apropiación y legitimación de discursos (Castells, 2009). A lo largo de la historia, los hombres y mujeres siempre han creado tecnologías, definidas por Raymond Williams como:

(...) el marco de conocimientos, tanto teóricos como prácticos, de los que provienen las habilidades y los ingenios (inventos técnicos), y el marco de conocimientos y condiciones a partir del cual se desarrollan, combinan y preparan para su uso. Lo que importa en cada nivel es que una tecnología siempre es, en el sentido más amplio del término, social. (Williams, 1992, p. 184).

Definir a las tecnologías como “sociales” implica, entre otras cosas, no desligarlas del contexto en el que se desarrollan. No son simples herramientas inocuas, sino que se encuentran atravesadas por las lógicas políticas, sociales y económicas de las sociedades en las que fueron creadas. Asimismo, estas herramientas también producen efectos en los individuos y en sus modos de ser y estar con otros.

Sin embargo, esto no significa que las tecnologías tengan la capacidad de alienar a las personas, de dictarles qué hacer o qué pensar. Los individuos se apropian de ellas, las utilizan a partir de sus propias realidades y contextos sociales.

La llamada cultura digital, por su parte, se constituye a partir de las diferentes formas en que se expresan y entremezclan las culturas colectivas a través de modos de producción y distribución en los que la mediatización es de naturaleza digital. Al mismo tiempo, la cultura

es influenciada por lo digital, y las tecnologías digitales son intervenidas por las narrativas de la cultura mediática tradicional. Se erige así un nuevo pacto que opera exacerbando como nunca antes la recepción activa (Igarza, 2012).

A lo largo de este trabajo utilizaremos como sinónimos distintas expresiones relacionadas con lo digital, como *online* o virtual. Sin embargo, es importante destacar que no entendemos a lo virtual como antónimo de lo real, sino como aquello que ocurre en Internet y no por esto se constituye como falso, y a lo *offline* como aquello que sucede en el espacio físico (Racioppe, 2015). En este marco, es necesario que las organizaciones con y sin fines de lucro, los funcionarios públicos y los partidos políticos comprendan las lógicas de la virtualidad, para así poder disputar espacios y fortalecer sus discursos también desde y en las plataformas. Desestimar el escenario virtual sería desconocer su dimensión social y política y su rol como lugar cotidiano de interacción.

En este contexto de incorporación de tecnologías en las organizaciones, tanto las entidades gubernamentales como los municipios no fueron la excepción. En palabras de Rodríguez:

Los sitios *web* gubernamentales deben considerarse de forma diferente que cualquier otro sitio *web*, debido a que son el único canal de comunicación de los gobiernos en Internet. A través de los sitios *web* gubernamentales los ciudadanos pueden acceder a información, interactuar con agencias del gobierno realizando consultas o brindando opiniones, además pueden obtener servicios de estas agencias entre otras cosas. (Rodríguez, 2010, p. 1067).

Lograr la mayor interactividad posible con el usuario pareciera ser el objetivo de todo tipo de sitios *web*; pero ¿qué entendemos por interac-

tividad? Una definición posible es entenderla como la posibilidad de darle al usuario un mayor poder tanto para la selección de contenidos como para la expresión y la comunicación (Rost, 2004). Sin embargo, es importante destacar que existen dos grados de interactividad, la interactividad selectiva y la interactividad comunicativa. El primer término se refiere a la capacidad de ofrecer al usuario un menú de contenidos y brindarle la posibilidad de elegir y de construir su propio camino de lectura. En cambio, la interactividad comunicativa se relaciona con los espacios que proponen el sitio *web* para la expresión de opiniones y el diálogo con otros internautas. En este trabajo analizaremos también qué tipo de interactividad se fomenta en los sitios *web* seleccionados.

## 2.1 Usabilidad, accesibilidad y experiencia de usuario

Los conceptos de usabilidad, accesibilidad o experiencia de usuario son utilizados de manera corriente en el ámbito de la comunicación digital. Sin embargo, no son lo mismo ni deben ser utilizados como sinónimos. Por el contrario, son conceptos muy diferentes que incluso no necesariamente deben exigirse a la hora de evaluar un sitio *web* o aplicación, sino que dependen de la función que cumple el producto y a qué tipo de público se dirige.

La usabilidad es la eficacia, eficiencia y satisfacción de un producto con la que determinados usuarios pueden lograr objetivos concretos en un contexto específico. Se refiere a la facilidad en su uso (Hassan Montero y Martín Fernández, 2005; Hassan Montero, 2015).

La experiencia de usuario representa una evolución en el concepto de usabilidad. Ya no solo se ocupa de mejorar la interacción del usuario con el producto, sino también de la generación de placer y de la diversión en su uso. Es el resultado de diferentes variables, como las expectativas del

usuario, las características culturales y el diseño de la interfaz (Hassan Montero, 2015).

Por otra parte, la accesibilidad es la capacidad de un producto de ser utilizado por la mayor cantidad de personas posibles, sin importar las limitaciones del individuo o del contexto en donde se usa. Con limitaciones nos referimos a discapacidades permanentes o temporales, nivel de conocimiento o barreras impuestas por el momento y lugar de utilización, como iluminación, ruido, barreras físicas o de *software* (Hassan Montero, 2015).

Sostiene Hassan Montero que un producto accesible debe ser:

Perceptible: la información y los componentes de la interfaz de usuario deben ser mostrados a los usuarios de forma que puedan percibirlos. Operable: Los componentes de la interfaz de usuario deben ser manejables. Comprensible: La información y las diferentes opciones deben ser comprensibles. Robusto: Maximizar la compatibilidad con actuales y futuros agentes de usuario, incluyendo tecnologías de asistencia o productos de apoyo. (Hassan Montero, 2015, p. 11)

Una primera mirada podría considerar que, de los tres conceptos analizados, un sitio *web* de una organización pública debería al menos cumplir con el de usabilidad y el de accesibilidad. A lo largo del análisis daremos cuenta de la presencia o ausencia de elementos que colaboran con estos requerimientos.

## ANÁLISIS DE CASO: LA WEB DE LA MUNICIPALIDAD DE LA PLATA

Tal como se sostuvo al inicio del presente, y con la intención de poner en práctica el índice construido, se seleccionó la *web* de la munici-

palidad de La Plata para la realización de un relevamiento. La decisión se basó en la importancia de esta ciudad como capital de la provincia de Buenos Aires y porque forma parte de investigaciones previas realizadas por uno de los miembros del equipo de investigación. Durante los meses de junio y julio de 2023 se desarrolló un registro semanal del estado de la *web* local con el objeto de relevar sus diferentes características en virtud de los indicadores del índice, prestando especial atención a la existencia de cambios o novedades.

En primer lugar, es importante destacar que la *web* local experimentó un cambio de formato, estilo y estética respecto de cómo había iniciado el año 2023 y de lo que se venía observando desde 2016. Esto impactó en algunos indicadores de manera positiva y dio cuenta de un avance parcial en el uso de las tecnologías digitales, aunque insuficiente para considerarla como un éxito rotundo.

En segundo lugar, el resultado global del relevamiento asignó un puntaje total de 32/100 (véanse tablas 1, 2 y 3), lo cual representa un valor bajo para la *web* local en clave participativa, aunque el desagregado de los componentes permite conocer con mayor profundidad los motivos que lo explican.

El relevamiento sobre el componente o dimensión participación en el ciclo de políticas públicas (3/40) lo mostró como un área de vacancia de las más significativas, un aspecto a mejorar. No fue posible reconocer instancias concretas y reales de participación ciudadana con influencia en los procesos decisorios. Tampoco se identificaron convocatorias abiertas, programas o canales para incentivar la participación (políticas tradicionales como el presupuesto participativo están descontinuados desde 2018). No se registra información sobre organismos de la sociedad civil que promuevan instan-

cias colaborativas ni se brindan normas que aprueben o regulen políticas en ese sentido. En aquellos espacios en donde podrían registrarse instancias participativas (como la solapa atención al vecino) solo se reconocen un conjunto de elementos como guías de trámites, solicitud de turnos, servicios municipales, entre otros, que nada tienen que ver con instancias de coproducción.

Tampoco el organigrama da cuenta de áreas, programas o políticas relacionadas, pese a la existencia de la Secretaría de Participación Ciudadana, cuyas funciones no se encuentran detalladas en la *web*. Finalmente, no se registraron normas específicas sobre áreas o políticas participativas en vigencia, aunque desde el Boletín Oficial es posible acceder a algunos decretos de años anteriores.

DIMENSIONES O COMPONENTES	%	POND.	NRO	INDICADORES	POND.	POND. OBT.	OBSERVACIONES (descripción)
PARTICIPACIÓN EN EL CICLO DE POLÍTICAS PÚBLICAS	40	40	1	¿Se establecen instancias de colaboración o coproducción entre ciudadanos y gobierno?	12	2	Oficina de Fortalecimiento Institucional: denuncias <i>online</i> , presencial o telefónicamente. No se identifican instancias, convocatorias o canales de coproducción. El área de turismo es una de las pocas que cuenta con página propia pero tampoco se registran instancias de coproducción
			2	¿Se da información en la <i>web</i> sobre canales, programas o políticas que permitan la participación ciudadana en la formulación de políticas públicas?	8	0	No. Solo una guía de trámites en el <i>link</i> atención al vecino. El Presupuesto Participativo fue descontinuado desde 2018. No hay referencia a políticas antes aplicadas como los foros de seguridad.
			3	¿Se da cuenta de los resultados de las instancias de participación?	8	0	No
			4	¿Se ofrece en la <i>web</i> un listado de áreas u organismos del municipio u organizaciones de la sociedad civil vinculados a instancias de participación ciudadana?	6	1	Se da cuenta del organigrama pero la mayoría de las áreas carece de funciones. Existe la Secretaría de Participación Ciudadana pero no se describen las funciones ni se da cuenta de las políticas ejecutadas. No hay referencias a organizaciones del tercer sector.
			5	¿Se da información en la <i>web</i> sobre normas que regulen los mecanismos de participación ciudadana?	6	0	No.
					40	3	

**Figura 1:** relevamiento de participación ciudadana en el ciclo de políticas públicas.

Fuente: elaboración propia.

En relación con el componente canales de interacción (13/20), este presentó aspectos relevantes y positivos, así como algunos espacios de diálogo o intercambio con la ciudadanía (como la línea 147), ciertas instancias de presentación de reclamos o sugerencias (como el Sistema Único de Atención Vecinal), y la accesibilidad o usabilidad de la *web* (favorecida por la reforma reciente de la página). En este sentido, es interesante la presencia de información jerarquizada, relativamente sencilla y en diversos formatos (texto, audio, videos subtitulados, entre otros). También se destaca el aumento en la difusión de las redes sociales institucionales como X (antes denominada Twitter), Facebook e Instagram.

Por otro lado, la ausencia casi absoluta de respuestas públicas a los reclamos, sugerencias o pedidos vecinales, así como la derivación constante a los canales analógicos o presenciales impactan negativamente, ya que ello desalienta la participación.

Por último, el componente acceso a la información pública (16/40) presenta importantes falencias y contradicciones. En el relevamiento fue posible observar, por un lado, una importante cantidad y variedad de noticias e información publicitaria sobre acciones del gobierno. No obstante, esta carece, salvo excepciones, de datos concretos o explicaciones sobre el proceso decisorio. También se reconoce la existencia de diversos motores de búsqueda

(tanto de noticias como de normas) que facilitan la tarea del ciudadano. En cuanto a las normas, es destacable la existencia de tres espacios diferentes en donde puede accederse a decretos, ordenanzas y al Boletín Oficial (aunque en algunos casos no hay registros previos al inicio de la gestión actual). Otro dato positivo es la publicidad de las vías de contacto con funcionarios u organismos municipales (*mail* y teléfonos) y la actualización parcial de la información publicada en la página.

En cuanto a los aspectos negativos o pendientes, pueden destacarse la ausencia de datos concretos que brinden explicaciones de las decisiones adoptadas (sobre todo con relación al financiamiento); la falta de actualización del portal de datos abiertos; la relativa accesibilidad de información (algunos archivos están en formato JPG y otros no permiten descarga con *software* libre); la ausencia de espacios para la petición de acceso a la información pública; y la inexistencia de una agenda de actividades municipales (con la excepción de eventos culturales o planes de vacunación).

Por último, la ausencia absoluta de instancias de solicitud de información pública limita más las posibilidades ciudadanas de peticionar frente a las autoridades para empoderar su posición de manera previa a la participación. Sin información de calidad, sin datos y condiciones que permitan construir conocimiento, no es posible desarrollar estrategias participativas exitosas.

DIMENSIONES	%	POND.	NRO	INDICADORES	POND.	POND. OBT.	OBSERVACIONES (descripción)
CANALES DE INTERACCIÓN	20	20	6	¿Se prevén espacios o instancias de diálogo entre ciudadanos y funcionarios, tanto presenciales como virtuales?	5	3	En algunas áreas se brindan teléfonos de contacto, <i>mails</i> o direcciones de oficinas. El área de Atención al Vecino replica la guía de trámites y algunos trámites <i>online</i> . Existe una línea telefónica específica, el 147 (se requiere registro previo e iniciar sesión). Al momento de ingresar la página esta cae. Existe el Programa de Mediación Vecinal como un intento de generar diálogo entre vecinos aunque solo se deriva a la oficina presencial y se explica el procedimiento.
			7	¿Se establecen canales para que el ciudadano deje reclamos, comentarios o sugerencias?	3	3	Oficina de Fortalecimiento Institucional: denuncias <i>online</i> , presencial o telefónicamente. También hay un apartado de defensa del consumidor con la misma lógica. Existe un apartado sobre reclamos (en servicios al vecino) donde explica cómo hacer un reclamo presencial. También existe el SUAV (Sistema Único de Atención Vecinal) que establece un <i>link</i> de reclamos al SUAV donde deriva: a través de la <i>web</i> <a href="http://www.apronline.gov.ar/suav">www.apronline.gov.ar/suav</a> . Telefónicamente al 147 (nueva línea) o desde el interior, al 0800-999-5959. Los reclamos telefónicos obtienen respuesta de confirmación por <i>mail</i> .
			8	¿Existe respuesta a los pedidos, reclamos o sugerencias de los ciudadanos?	3	1	No se registran espacios (foros, buzón de sugerencias o similares), ni noticias que den cuenta de algún tipo de respuesta a la interacción. Existe respuesta a trámites analógicos a través del <i>mail</i> .
			9	¿Los canales de interacción representan lógicas diferentes a la atención analógica?	3	0.5	En general repiten la lógica presencial (salvo pocas excepciones como los trámites <i>online</i> ).
			10	Accesibilidad: ¿los textos tienen tipografías y colores que permiten su correcta visibilidad? ¿Los videos tienen subtítulos? ¿Se permite la navegación con el teclado?	3	3	La <i>web</i> experimentó un cambio durante el 2023, volviéndose más amigable, o al menos, más interesante para su navegación, priorizando cierta información y estableciendo diagramas de navegación más atractivos. En cuanto al texto, este es claro y bien organizado. Varias áreas presentan buscadores y la gama cromática acompaña la identidad institucional. En la <i>web</i> no se registra contenido audiovisual aunque sí un <i>link</i> al canal de <i>youtube</i> . Allí la mayoría de los videos presentan subtítulos. Permite la navegación por teclado
			11	Usabilidad: ¿el menú es claro y está ordenado jerárquicamente? ¿Existen accesos directos a la información principal? ¿El botón para volver al inicio es visible en todo momento?	3	2.5	Los menues en general son claros y están ordenados aunque parte de la información no es tan sencilla de encontrar; no obstante, ha mejorado respecto de la versión de comienzos de año. Hay una clara jerarquía de la información inicial y se puede volver rápidamente a la página de inicio.
					20	13	

**Figura 2:** relevamiento de canales de interacción.

Fuente: elaboración propia.

DIMENSIONES	%	POND.	NRO	INDICADORES	POND.	POND. OBT.	OBSERVACIONES (descripción)
DISPONIBILIDAD DE INFORMACIÓN PÚBLICA	40	40	12	¿Se publican noticias, informes o datos sobre las acciones y políticas municipales?	6	4	Gran cantidad de noticias y notas. Casi todo en formato publicitario. La página principal da cuenta de las noticias del día. Hay un apartado de novedades con el histórico de las noticias (tiene un buscador). No se identifican explicaciones o intentos de profundizar las decisiones. Pocos datos.
			13	¿Se brindan explicaciones sobre los motivos o argumentos de la toma de decisiones?	5	0	No
			14	¿Se brinda información sobre el financiamiento de las políticas públicas?	6	1	Casi en ningún caso. En algunas obras (como el cambio de luces led) se aclara el monto de inversión aunque nada más.
			15	¿Se publican los decretos y resoluciones del Ejecutivo?	3	3	La <i>web</i> prevé tres espacios: digesto, Boletín Oficial y decretos. El primero deriva a la <i>web</i> del Consejo Deliberante y allí es posible acceder a diferentes normas según varios criterios de búsqueda. En el segundo puede accederse a las diferentes publicaciones (ordenadas por fecha) del Boletín Oficial en formato PDF. El listado llega hasta 2015. En el apartado decretos se observa algo similar a lo anterior (se incluye un motor de búsqueda por año) pero hasta el año 2017.
			16	¿Se da información sobre la situación del municipio: datos demográficos o estadísticos, actividades económicas y culturales?	1	1	Sí, a través del portal de datos abiertos aunque están desactualizados.
			17	¿Se ofrece en la <i>web</i> una agenda de actividades municipales?	1	0	No existe como tal. Se informa sobre actividades puntuales, generalmente culturales
			18	¿Se publican vías de contacto con los funcionarios o áreas de gestión municipal?	2	1.5	En la mayoría de los casos hay <i>mail</i> o teléfono
			19	¿Las noticias, informes o datos presentados se encuentran en formato abierto?	4	2	Las noticias se encuentran como texto que puede ser copiado. La normativa en formato PDF descargable. Las licitaciones igual. Los presupuestos se encuentran desagregados y descargables en formato PDF. Las DD. JJ. están en formato imagen no editables.
			20	¿Las noticias, informes o datos presentados se encuentran actualizadas?	4	2.5	Casi todo se encuentra actualizado a excepción del portal de datos abiertos y la ausencia de algunas DD. JJ. y presupuestos previos a la gestión actual.
			21	¿Existen mecanismos de solicitud de información pública?	4	0	No se registran con claridad esos espacios en la <i>web</i> .
22	La información suministrada ¿se presenta como accesible (perceptible, operable, comprensible, robusta, abierta)?	4	1	No en su totalidad			
					40	16	

**Figura 3:** relevamiento de disponibilidad de información pública.

Fuente: elaboración propia.

## CONCLUSIONES

Tal como se anticipara al inicio del presente, el relevamiento no busca generar conclusiones definitivas respecto del uso participativo de las tecnologías digitales en la *web* municipal. No obstante, permite un primer acercamiento crítico respecto del uso de ciertas tecnologías digitales en clave participativa a partir de los componentes desarrollados en el marco teórico. A su vez, brinda un conjunto de datos básicos para avanzar en futuras investigaciones con carácter complementario (sumando entrevistas en profundidad a los actores intervinientes).

A modo de reflexión previa a las relacionadas con los indicadores trabajados, es necesario señalar que el relevamiento es un aporte más a la hora de evidenciar el divorcio entre las demandas o expectativas ciudadanas y los objetivos, deseos y decisiones gubernamentales. Si bien los sistemas predominantes en el mundo occidental se caracterizan por la delegación de poder (y, por tanto, decisiones) de la ciudadanía hacia sus gobernantes, ello no descarta la participación de aquellos en ciertos procesos y etapas de la política pública. Sobre todo, a la hora de pensar estrategias que fortalezcan y revitalicen las democracias actuales frente a las críticas y a una cierta desconfianza que pareciera comenzar a caracterizar a las nuevas generaciones.

Por otro lado, si bien podría decirse que las nuevas tecnologías de la información y la comunicación han sido un paso importante en el empoderamiento ciudadano frente al Estado, ese proceso no puede completarse definitivamente sin la predisposición de este último a la hora de ampliar los espacios de injerencia. De ahí que la incorporación ciudadana en la coproducción de las decisiones constituye una instancia indispensable en tanto reconfi-

guración del rol estatal. Si bien es cierto que actualmente se observan ciertos espacios de participación (foros vecinales, consultas populares, asambleas barriales, consejos vecinales, presupuestos participativos, entre otros), lo cierto es que la mayoría de esos procesos no implican incidencia real en las políticas públicas. Las gestiones gubernamentales continúan decidiendo principalmente a partir de sus propios objetivos, deseos y expectativas sin que las demandas ciudadanas modifiquen su camino, salvo marcadas excepciones.

La administración de las expectativas, hayan sido generadas en la campaña electoral o por la comunicación gubernamental, constituye un elemento indispensable a la hora de analizar los resultados finales de una gestión de gobierno y de repensar las estrategias políticas en el marco de democracias cuestionadas. Conocer y comprender las demandas ciudadanas, los temas de agenda y los deseos de la comunidad en la que un gobierno se inserta (en particular, los municipios) es un paso ineludible en el proceso de empoderamiento ciudadano y de mejora de los procesos políticos.

Todo lo anterior se observa claramente en la *web* municipal relevada al momento de analizar los indicadores y dimensiones propuestos, constituyendo un ejemplo del no aprovechamiento de un recurso tecnológico que podría generar las condiciones para una mayor participación ciudadana. Implica una oportunidad perdida a la hora de mejorar la prestación de servicios públicos y la construcción de mejores diagnósticos de los problemas públicos.

En cuanto a las conclusiones parciales del ejercicio, es posible dividirlas en cuatro aspectos: los vinculados a la inclusión ciudadana en el ciclo de políticas públicas, el de los canales de interacción, el del acceso a la información pública y el del uso de las tecnologías digitales.

Respecto a la inclusión ciudadana en el ciclo de políticas públicas, se observa que es el componente en donde menos avances se registran en la *web*, principalmente respecto de la ausencia de espacios concretos de co-producción o colaboración ciudadana. En este sentido, la falta de políticas explícitas de participación, consulta o colaboración constituye un dato negativo que conspira contra la inclusión ciudadana en términos reales, es decir, de impacto concreto en las decisiones gubernamentales. Tampoco se observaron noticias sobre políticas que se hayan implementado como consecuencia de sugerencias o aportes ciudadanos ni espacios de coproducción con la sociedad civil organizada.

De ahí que todos los indicadores del componente hayan obtenido un puntaje muy bajo o incluso nulo. Es uno de los aspectos en donde más debe trabajar la *web*, ya que, pudiendo existir políticas participativas y de inclusión en el ciclo, no están presentes en la *web* ni se utilizan recursos tecnológicos para favorecerlas.

En cuanto a la dimensión canales de interacción, se observa que la *web* establece diversos espacios o instancias que dan cuenta de la posibilidad ciudadana de expresarse o de realizar reclamos y trámites. Casi todos los indicadores presentaron puntaje superior a los asignados para los restantes componentes, destacándose la existencia de vías para la realización de trámites *online*, reclamos a través del 147 y del Sistema Único de Atención Vecinal (SUAV). Otro elemento destacable tiene que ver con la accesibilidad y usabilidad de la *web* y de dichos canales producto del cambio estético que experimentó la página oficial desde mediados del mes de junio de 2023. La configuración actual del sitio *web* representa una mejora sustancial en relación con su usabilidad, en particular para aquellos ciudadanos que no están acostumbrados a ello. A su vez,

la incorporación de múltiples motores de búsqueda y el modo de organización de la información hace que la navegación por la *web* sea un punto destacable. Sigue siendo un déficit importante la falta de respuesta en la propia página a los trámites y consultas, más allá de que el 147 envía confirmación de trámite vía correo electrónico. En ese sentido, sería importante reflejar para toda la comunidad las respuestas o decisiones adoptadas por la municipalidad.

En cuanto al componente acceso a la información pública, al igual que el primero este representa un aspecto deficitario de la página oficial. En primer lugar, se observa gran cantidad de notas y noticias, pero con carácter predominantemente publicitario, carente de datos concretos o de ampliación de la información suministrada. Salvo algunas excepciones, la mayoría de las áreas o programas de gobierno solo explican superficialmente sus actividades sin profundizar o haciéndolo respecto de aspectos secundarios. Prácticamente no existen datos financieros o presupuestarios sobre la aplicación de las políticas (el programa de instalación de luces led es una excepción) ni información sobre plazos de ejecución o instancias de control.

En relación con los datos propios del municipio, estos se encuentran inicialmente en la *web* institucional pero también dentro del portal de datos abiertos (base de datos dependiente del gobierno de la provincia de Buenos Aires) aunque la información se encuentra desactualizada. También se identificó la ausencia de una agenda institucional que dé cuenta de las actividades del municipio o del intendente (aunque algunas áreas tienen su agenda propia, particularmente las áreas culturales).

Como aspecto negativo, es posible destacar ciertas dificultades en el formato abierto de la información, ya que en muchos casos no está

disponible para descarga o reutilización, además de estar incompleta o desactualizada. La falta de explicaciones sobre las decisiones o políticas también impacta en la calidad de la información, además de la inexistencia de instancias *online* de pedido de información pública.

En cuanto a los aspectos destacables, el Programa Ciudad Cultural representa una de las excepciones, ya que no solo deriva a espacios propios para cada política sino que incorpora datos georreferenciados claros, actualizados y pertinentes sobre la oferta cultural. Otro aspecto positivo es el relacionado con la publicación de normas como decretos, ordenanzas y el Boletín Oficial, para lo cual se establecen diferentes instancias y motores de búsqueda. En general la documentación está ordenada y en formato PDF descargable (no pasa lo mismo con las declaraciones juradas). Tal vez el aspecto menos favorable de lo anterior es que el registro digital del Boletín Oficial solo llega hasta el año 2015; el de los decretos, hasta el 2017.

Finalmente, en cuanto al uso de las tecnologías digitales, el ejercicio de aplicación metodológica del índice permitió identificar ciertas limitaciones en cuanto a las posibilidades que estas brindan, sobre todo en la ausencia de canales de coproducción. Los espacios disponibles muchas veces redireccionan a prácticas *offline* (como comunicarse telefónicamente o dirigirse a una oficina) o dan cuenta de miradas unidireccionales. Sería importante reflexionar sobre la capacidad de las tecnologías digitales para facilitar entornos colaborativos que favorezcan la participación y complementen a los canales tradicionales. Si bien lo anterior no representa necesariamente un problema, sí establece limitaciones a las posibilidades de ampliar las relaciones y modos de vinculación entre gobierno y ciudadanía. A pesar de que es notable la brecha existente en el acceso y en el

conocimiento de lo virtual, es también evidente que gran parte de la ciudadanía se encuentra atravesada por la cultura digital. Mantener al municipio y a su *web*, una sus principales herramientas, solo con la posibilidad de utilizar canales analógicos o digitales de baja interactividad sería ir en contra de los modos habituales de ser y estar con otros que, como se indicó al principio de este trabajo, están mediados por lógicas digitales. Por otro lado, el cambio en la estética y usabilidad de la página representa un aprovechamiento integral en pos de hacer la *web* más amigable y accesible para los usuarios. La multiplicación de motores de búsqueda y una mejor organización de la información también representan mejoras respecto de los registros anteriores (que se identifican desde mediados de 2016, donde también hubo un cambio de estética y usabilidad).

Todo lo anterior requiere un estudio con mayor profundidad, mediante entrevistas y observación participante, sobre los procesos de construcción de la *web* y, en particular, respecto a la concepción de las tecnologías digitales por parte de los funcionarios. Esta primera aproximación al uso de las tecnologías digitales en clave participativa constituye el puntapié inicial para desarrollar investigaciones posteriores que no solo pongan de relieve las características de la *web* municipal de la ciudad de La Plata, sino que también permitan desarrollar estudios comparados. Lo que *a priori* pareciera un punto de coincidencia en el análisis de los componentes y dimensiones es, en realidad, una concepción instrumental de las tecnologías más que una mirada transformadora de ellas para con el rol ciudadano. Este punto se relaciona con la poca predisposición de los gobiernos a ceder posiciones de poder y, por tanto, a ser reticentes ante el empoderamiento ciudadano.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abal Medina, J. (h) (2008). *La muerte y la resurrección de la representación política*. 2da edición. Buenos Aires: Fondo de Cultura Económica.
- Aguilar Villanueva, L. (2006). *Gobernanza y gestión pública*. Fondo de Cultura Económica.
- (2016). *Democracia, gobernabilidad y gobernanza*. Instituto Nacional Electoral.
- (2009). *Gobernanza: El nuevo proceso de gobernar*. Fundación Friedrich.
- Ardini, C.; Caminos, A.; Colantti, M.; Gual, S.; Secco, N.; Puechagut, P.; Servent, P. y otros (2018). *Contar (las) historias. Manual para experiencias transmedia sociales*. <https://rdu.unc.edu.ar/bitstream/handle/11086/12811/Contar%20las%20historias.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Boczowosky P. y Mitchelstein E. (2017). Vivir en las redes. *Revista Anfibia*. <http://www.revistaanfibia.com>
- Calvo, E. y Aruguete N. (2020). *Fake news, trolls y otros encantos*. Siglo XXI.
- Calvo, E. (2015). *Anatomía política de Twitter*. Capital Intelectual.
- Castells, M. (2009). *Comunicación y poder*. Alianza.
- Elizalde, L. y Riorda M. (Comps.) (2020). *Comunicación gubernamental más 360° que nunca*. 2.º ed. Ampliada. La Crujía.
- Furnari, D. (2023). *Transparencia y participación ciudadana: del dicho al hecho. Un análisis comparado de las políticas y estrategias comunicacionales en los municipios bonaerenses de Avellaneda, Berisso y La Plata 2011-2019* [Tesis doctoral]. Facultad de Periodismo y Comunicación Social, UNLP. <http://sedici.unlp.edu.ar/handle/10915/154489>
- (2018). Del dicho al hecho. Un análisis comunicacional. De los discursos y políticas participativas en la ciudad de la plata: 2015-2018. *Revista Hologramática*, VI(29)4156. Año XV. ISSN 1668-5024.
- Galup L. (2019). *Big data y política*. Ediciones B.
- Gifreu Castells, A. (2011). *El nuevo discurso de la no ficción interactiva y su aplicación para los dispositivos móviles. El caso del documental multimedia interactivo*. *Revista GEMINIS*, 2(1), 232-250. Recuperado de: <https://www.revistageminis.ufscar.br/index.php/geminis/article/view/50>
- Gomà, R. y Blanco I. (2002, octubre). *Gobiernos locales y redes participativas: retos e innovaciones*. [Ponencia]. VII Congreso Internacional del CLAD sobre la Reforma del Estado y de la Administración Pública. Lisboa.
- Hassan Montero, Y. (2015). *Experiencia de usuario: principios y métodos*. [https://yusef.es/Experiencia\\_de\\_Usuario.pdf](https://yusef.es/Experiencia_de_Usuario.pdf)
- Hassan Montero Y. y Martín Fernández, F. (2005). La experiencia del usuario. *No solo usabilidad*. [http://www.nosolousabilidad.com/articulos/experiencia\\_del\\_usuario.htm](http://www.nosolousabilidad.com/articulos/experiencia_del_usuario.htm)
- Igarza, R. (2012). Internet en transición: a la búsqueda de un nuevo estatuto para la cultura digital. En *La ruta digital. Cultura, convergencia tecnológica y acceso*. Secretaría de Cultura de la Nación, pp. 147-158. <https://es.scribd.com/document/317609003/Cap-Internet-en-Transicion-Lib-En-La-Ruta-Digital-Igarza-2012#>
- Irigaray, F. y Lovato, A. (Eds.) (2014). *Hacia una comunicación transmedia*. UNR Editora. [https://www.academia.edu/9191947/Hacia\\_una\\_comunicaci%C3%B3n\\_transmedia\\_2014\\_](https://www.academia.edu/9191947/Hacia_una_comunicaci%C3%B3n_transmedia_2014_)
- Kaufman, E. (2013). *Hacia procesos participativos y de co-producción en el gobierno abierto*. Red GEALC.
- Malacalza, L. (Comp.) (2004). *Reforma política y participación ciudadana*. Fundación Sergio Karakachoff y Fundación Friedrich Ebert.
- Monge, C. y Oliván, R. (2019). *Hackear la política*. Editorial Gedisa.

- Muñoz Lalinde y Molina RodríguezNavas (2020). Metodología para evaluar la transparencia en las páginas web de las alcaldías colombianas. *RISTI. Revista Ibérica de Sistemas e Tecnologías de Informação*, (35)422435. ISSN-e 1646-9895,
- Oszlak, O. (2013). *Gobierno abierto: hacia un nuevo paradigma de gestión pública*. Red GEALC. Colección de documentos de trabajo sobre e-Gobierno N° 5.
- Oszlak, O. y Kaufman E. (2014). *Teoría y práctica del gobierno abierto: lecciones de las experiencias internacionales*. IDRC, Red GEALC, OEA.
- Pardo, M. del C. (Comp.) (2004). *De la administración pública a la gobernanza*. El Colegio de México, Centro de Estudios Internacionales.
- Racioppe, B. (2015). *Cultura libre y Copyleft. Hacia una redefinición en la manera de entender la producción artística*. [Tesis doctoral]. Universidad Nacional de La Plata. <http://sedici.unlp.edu.ar/handle/10915/44651>
- Rofman, A. y Foglia, C. (2020). Gobernanza participativa local en el gran Buenos Aires: una radiografía actual de los 24 municipios. *Revista Iberoamericana de Estudios Municipales* (21)113145.
- Rodríguez, R (2010). Marco de medición de la calidad de gobernabilidad electrónica aplicable a sitios web municipales. *Anales del XVI Congreso Argentino de Ciencias de la Computación*. Pp. 1066-1071.
- Rost, A. (12-15 octubre de 2004). Pero ¿de qué hablamos cuando hablamos de interactividad? *GT-18 Internet y Sociedad de la Información*.
- Scolari, C (2013) *Narrativas Transmedia. Cuando todos los medios cuentan*. Barcelona.
- Uranga W. (2005). *Ciudadanía y espacio público: el derecho de los pobres a la información y a la comunicación*. <http://www.wuranga.com.ar/>
- Williams, R. (1992). *Historia de la comunicación*. Vol. 2. Bosch

### **Diego Furnari**

Perfil académico y profesional: Licenciado en Ciencia Política y Relaciones Internacionales por la Universidad Católica de La Plata (UCALP). Especialista en Políticas Públicas (UCALP). Doctor en Comunicación (UNLP). Investigador y docente de grado y posgrado en la Universidad Católica de La Plata. Director de la Especialización en Gestión Local y Desarrollo Territorial (UCALP). Se especializa en temas vinculados a la transparencia, la participación ciudadana y la comunicación política.

diegomartin.furnari@ucalp.edu.ar

Identificador ORCID: 0000-0001-7513-5610

### **Clementina Mazzini**

Perfil académico y profesional: Licenciada en Relaciones Públicas por la Universidad Católica de La Plata (UCALP). Especialista en Comunicación Digital (UNLP). Está finalizando la Maestría en Comunicación Digital Interactiva de la Universidad Nacional de Rosario. Profesora asociada de la Cátedra de Comunicación Organizacional en las licenciaturas en Relaciones Públicas y en Recursos Humanos de la UCALP. Se especializa en temas relacionados con la comunicación, las tecnologías digitales y su incidencia en la vida social y política.

clementina.mazzini@ucalpvirtual.edu.ar

Identificador ORCID: 0000-0001-6527-5169

