RIDAA
Repositorio Institucional
Digital de Acceso Abierto de la
Universidad Nacional de Quilmes

Universidad
Nacional
de Quilmes

Navarrete, Noelia Macarena

La Plataforma Digital del Sector Público Nacional como dispositivo de gobierno. Una revisión de las políticas públicas de empleo implementadas en Tartagal, Salta durante el periodo 2017 - 2021

Esta obra está bajo una Licencia Creative Commons Argentina.
Atribución - No Comercial - Sin Obra Derivada 2.5
https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/2.5/ar/

Documento descargado de RIDAA-UNQ Repositorio Institucional Digital de Acceso Abierto de la Universidad Nacional de Quilmes de la Universidad Nacional de Quilmes

Cita recomendada:
Navarrete, N. M. (2023). La Plataforma Digital del Sector Público Nacional como dispositivo de gobierno. Una þÿrevisión de las políticas públicas de empleo implementadas en Tartagal, S (Tesis de maestría). Universidad Nacional de Quilmes, Bernal, Argentina. Disponible en RIDAA-UNQ Repositorio Institucional Digital de Acceso Abierto de la Universidad Nacional de Quilmes http://ridaa.unq.edu.ar/handle/20.500.11807/4045

Puede encontrar éste y otros documentos en: https://ridaa.unq.edu.ar

Universidad Nacional de Quilmes
Roque Sáenz Peña 352 // Bernal
Buenos Aires // Argentina
t.: (+41 11) 4365 7100
f.: (+54 11) 4365 7101
info@unq.edu.ar

Noelia Macarena Navarrete, Repositorio Institucional Digital de Acceso Abierto,
Septiembre de 2023, pp. 187,
http://ridaa.unq.edu.ar,
Universidad Nacional de Quilmes, Secretaría de Posgrado,
Maestría en Ciencias Sociales y Humanidades

La Plataforma Digital del Sector Público Nacional como dispositivo de gobierno. Una revisión de las políticas públicas de empleo implementadas en Tartagal, Salta durante el periodo 2017 - 2021

TESIS DE MAESTRÍA

Noelia Macarena Navarrete

noelianavarrete.93@gmal.com

Resumen

En esta tesis abordamos una serie de modificaciones en las formas de administración que asume el Estado argentino, que tienen por objeto la optimización de las acciones del gobierno mediante la incorporación de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TICs). Un proceso que tiene un primer momento fundado en el paradigma del "Gobierno Electrónico" y un segundo momento (el que interesa particularmente) que se apoya en el paradigma del "Gobierno Digital". Interesa dar cuenta de las transformaciones implementadas en la gestión de las políticas sociales, por lo que tomamos como unidad de estudio a la *Plataforma Digital del Sector Público Nacional* en interoperabilidad con la política pública de empleo y capacitación denomina *Te Sumo, Empleo Joven en Pymes,* implementadas en la ciudad de Tartagal, Salta durante el periodo 2017 - 2021. Planteamos investigar la Plataforma digital entendida como "dispositivo gubernamental" en términos de Foucault. Como tal nos interesaba dar cuenta de los saberes administrativos, sociales, comunicacionales, políticos e informáticos imbricados en la configuración de un dispositivo que articula un conjunto de tecnologías de la información para establecer un tipo de relacionamiento entre Estado y ciudadanos asociado a la digitalización y la automatización de la gestión y el despliegue de prácticas de comunicación gubernamental personalizadas y para la gestión de la opinión pública.

Otra de las preocupaciones que motivaron el estudio, fue la presunción de que, en esta apuesta por la plataformización del Estado, nos enfrentamos a una tensión con el cumplimiento de un derecho humano fundamental como es el de la intimidad y la

privacidad en el entorno digital ya que el uso de datos personales capturados por la plataforma gubernamental no se encuentran contemplados dentro de la Ley de Protección de Datos Personales Nº 25.326, que es la normativa que establece los alcances y limitaciones de los usos de los mismos. Específicamente en este caso se trataría de usos vinculados con procedimientos de gubernamentalidad algorítmica o de poder instrumentario que consiste en el despliegue de sistemas de *big data* y de inteligencia artificial para la captura, procesamiento y almacenamiento de datos personales que permitan la obtención de un capital cognitivo con facultad para controlar y gestionar todo lo viviente.

Fueron estas intuiciones las que guiaron la construcción del diseño metodológico y que nos ayudará a comprender el ensamblaje de elementos humanos y no humanos en los que se sostiene este modelo de gestión pública digital. Una categoría central en la que se apoyó el análisis es la noción de “dispositivo” que propone Michael Foucault a partir de la recuperación que hace de ella Gilles Deleuze para dar cuenta sobre cómo se producen las relaciones de poder. Otra perspectiva que ilumina el análisis es la propuesta de Bruno Latour para explicar la composición socio técnica de la sociedad. En cuanto al procedimiento metodológico, recuperamos el abordaje arqueológico para la revisión de archivos, las contribuciones de la etnografía virtual para recuperar las prácticas en las que se encabalgan tecnología y cultura y la cartografía de las controversias de la sociología de las asociaciones para dar cuenta de cómo se construye lo social, lo político y colectivo en este modelo de país digital.

Repositorio Institucional Digital de Acceso Abierto, Universidad Nacional de Quilmes

Maestría en Ciencias Sociales y Humanidades

Modalidad a distancia

Tesis

Título: *La Plataforma Digital del Sector Público Nacional* como dispositivo de gobierno. Una revisión de las políticas públicas de empleo implementadas en Tartagal, Salta durante el periodo 2017 - 2021

Maestranda: Noelia Macarena Navarrete

Director: Dr. Emiliano Venier

Co – Director: Dr. Norberto Leonardo Murolo

Agradecimientos

Al Dr. Emiliano Venier por su dirección, acompañamiento y apoyo necesario en mi trayecto de formación.

Al Dr. Leonardo Murolo por su guía y dedicación para el desarrollo de esta tesis.

A la Dra. Liliana Lizondo por su generosidad, confianza e impulso para transitar en el camino de la academia.

A los docentes de la carrera de Comunicación Social de la U.N.Sa – Sede Regional Tartagal, con quienes compartimos y creamos los espacios para la producción del conocimiento local.

A mis amigos Claudia Eslava, Enrique Mercado y Fernando Villagrán por ser los incondicionales de siempre.

A mi familia quienes tienen tanto que ver con lo que soy yo en este mundo.

Índice

Agradecimientos **2**

1. Introducción y delimitación del problema **7**

2. Hipótesis y preguntas de investigación **13**

3. Objetivos **15**

3.1 General 15

3.2 Específicos 15

4. Enfoque conceptual y caracterización del tema **16**

4.1 Usos y significaciones de las Tecnologías digitales en el gobierno 16

4.2 Hacia la informatización del Estado Argentino 20

4.3 Gobierno Digital en Argentina 23

4.4 Gestión gubernamental digital en el contexto de emergencia sanitaria 26

4.5 Digitalización del Estado Argentino desde la *Plataforma Digital del Sector Público Nacional* 30

4.6 Plataformización del programa de empleo *Te sumo empleo joven en Pymes* 33

4.7 Dispositivo digital en la gestión pública 37

4.8 Comunicación gubernamental para un Estado Digital 41

5. Enfoque Metodológico **46**

5.1 Teoría del actor red – Sociología de las asociaciones 49

5.2 Arqueología del Saber 52

5.3 Etnografía virtual o digital 54

5.3 Instrumentos de investigación 56

5.4 Trayecto de la investigación 59

Parte II **61**

Capítulo I: Dispositivo gubernamental digital de acceso y comunicación de planes, programas sociales, prestaciones de seguridad social y empleo **61**

1.2 Líneas de enunciados para la conformación de un orden social digital..... 62

1.3 Líneas de objetos de visibilidad para un gobierno digital 67

1.3.1 Actantes de un dispositivo de inscripción digital..... 68

1.3.2 Políticas públicas de autogestión a través de la Plataforma Digital del Sector público Nacional, en la ciudad de Tartagal...... 77

1.3.3 Arquitectura de visibilidad de la Plataforma Digital del Sector público Nacional 81

1.3.4 Interfaz de visibilidad de la *Plataforma Digital del Sector Público Nacional* a través del *Portal Empleo* del programa *Te Sumo empleo joven en Pymes*..... 91

1.4 Líneas de fuerzas en ejercicios del dispositivo gubernamental..... 111

1.5 Líneas de Subjetividad 114

Capitulo II: Dispositivo conectivo de comunicación gubernamental y gestión de la opinión pública en espacios virtuales..... 118

2.1 Rasgos de comunicación gubernamental en plataformas digitales..... 118

2.2 Gestión de la opinión pública en plataformas digitales 144

2.2 Actantes para la gestión de la opinión pública. 151

Capítulo III: Concentración, usos y regulación de datos personales en plataformas digitales 155

3.1 Uso y concentración de datos personales 155

3.2 Ley de protección de datos personales N° 25.326 ante los medios conectivos 158

Parte III..... 162

Conclusión 162

Bibliografía..... 171

Anexos..... 186

Parte I

1. Introducción y delimitación del problema

La emergencia de las Tecnologías de la Información y la Comunicación, particularmente las tecnologías conectivas, han apalancado una serie de transformaciones en diferentes ámbitos de nuestras sociedades. En virtud de las potencialidades que aporta para la gestión, los gobiernos han adoptado en diferentes grados estos sistemas tecnológicos reconfigurando su funcionamiento interno y los modos de relacionamiento con los gobernados. El Estado Argentino desde el año 2.005 se encuentra atravesando un proceso de permanente transformación como consecuencia de la incorporación de las TICs a la gestión administrativa: en una primera instancia apoyado en el paradigma del "Gobierno Electrónico" y posteriormente, con el advenimiento del modelo de plataformas, reconvirtió sus esfuerzos hacia el paradigma del "Gobierno Digital". Si bien ambos modelos son formas de administrar los asuntos del Estado con la asistencia de las TICs, el fundamento de sus modificaciones en las estructuras y procedimientos gubernamentales van a diferir en las apuestas que sostienen para establecer las relaciones entre gobernantes y gobernados.

En el modelo del Gobierno Electrónico la tecnología se implementa bajo los fundamentos de optimizar el funcionamiento interno de la administración pública con la finalidad de mejorar los vínculos entre el Estado y sus habitantes, aumentar la eficiencia de los servicios prestados, colocar a disponibilidad de las personas la información pública y promover la participación ciudadana.

Con el relevo de la idea de Gobierno Electrónico por la de Gobierno Digital, a estos objetivos mencionados se les sumaron otros vinculados con la intención de crear una administración pública abierta, participativa, confiable, con inclusión social, responsabilidad gubernamental y relaciones colaborativas respondiendo al discurso emancipatorio que sostenía la web 2.0. Aquí, la contribución de la tecnología y la digitalización para el establecimiento de la relación entre el Estado y los ciudadanos sería a través de la generación del valor público asociado a la gestión de datos, el aumento de la productividad de los servicios públicos, la adopción de medidas para evitar la exclusión digital y así poder crear un ecosistema digital (OCDE, 2016).

En nuestro país el Gobierno Digital tiene sus primeros antecedentes en el año 2.016 con el *Plan de Modernización del Estado* que se elaboró a la luz de los lineamientos mencionados (Decreto 434/16). Sin embargo, notamos que este modelo que se venían desarrollando con

algunas modificaciones en el acceso a las políticas públicas y demás trámites de la órbita del Estado, con la llegada de la pandemia provocada por el virus SARS-cov-2, COVID – 19 en marzo del 2.020, que obligó al gobierno a tomar medidas de aislamiento y distanciamiento preventivo, provocó la aceleración de los procesos de informatización, de trámites a distancia y contacto digital permanente con los ciudadanos. De hecho, muchas de las actividades que se realizaban en los espacios físicos en contacto permanente con una gran cantidad de personas tuvieron que desplazarse hacia los espacios virtuales dando lugar a prácticas como el *home office* o el teletrabajo, la educación a distancia, la tele salud y la autogestión para el acceso a las políticas públicas de asistencia económica impulsadas desde el Estado.

Partiendo de estos antecedentes en materia de informatización del Estado argentino, en este estudio nos proponemos indagar en el modo de funcionamiento de una de las iniciativas de "Gobierno Digital" implementadas en nuestro país denominada *Plataforma Digital del Sector Público Nacional* que, entre otras aplicaciones, ha sido concebida para garantizar el acceso y la administración de las políticas, planes y programas de gobierno destinados a poblaciones en situación de vulnerabilidad social. En particular nos interesa revisar esta plataforma en interoperabilidad con una de las políticas públicas de empleo y capacitación denominada programa *Te Sumo, Empleo Joven en Pymes* y las especificidades que adquiere su ejecución en un contexto como la ciudad de Tartagal ubicado en la provincia de Salta, atravesado por profundas desigualdades en el acceso a los servicios básicos, el empleo, la salud, la educación, la vivienda y ahora también a la conectividad. Además, planteamos estudiar esta plataforma como un dispositivo gubernamental que se diseñó desde unos saberes administrativos, sociodemográficos e informáticos que admitiría establecer unas modalidades de relacionamiento entre el Estado y sus gobernados asociado a la producción de un tipo de sujeto ciudadano que incorpora conductas modeladas por este contexto digital, mediante prácticas de comunicación gubernamental personalizadas y la gestión de la opinión pública en los espacios virtuales. Pero que también en esta apuesta de digitalización que tiene al Estado como propietario, gestor y regulador de estas novedosas formas de intervención en la conducta de los individuos se generaría cierta tensión con la vigente Ley Nº de Protección de Datos Personales Nº 25.326, ya que los usos de datos digitales no estarían contemplados en esta normativa. Usos que bajo este modelo de plataforma digitales públicas admitirán procedimientos de gubernamentalidad algorítmica (Rodríguez, 2019) o de poder instrumento (Zuboff 2021) que es aquella capacidad que se oculta detrás de estas

modernas tecnologías digitales y que consiste en la vigilancia, explotación y recopilación de datos personales para producir perfiles digitales, la predicción de comportamientos y la intervención en el desarrollo de la individualización y personalización de los usuarios (Gendler, 2018).

Para explorar este fenómeno construimos un enfoque conceptual que se articula en un cruce entre la noción de dispositivo de Michael Foucault recuperadas por Gilles Deleuze para describir cómo se producen las relaciones de poder y por Bruno Latour en su propuesta de una sociología de las asociaciones en donde la utiliza para explicar la base material socio - técnica de la sociedad. Esta apuesta nos permitió comprender a la sociedad como el resultado del conjunto de elementos heterogéneos (enunciados, máquinas, significados, objetos, entre otros) que se articulan entre sí sosteniendo un tipo de composición híbrida de lo social.

Dicha perspectiva de análisis combinada con las herramientas de recolección de información tales como la revisión de archivo derivada de la arqueología del saber, el relato autoetnográfico procedente de la etnografía virtual y la cartografía de controversia de la sociología de las asociaciones, es lo que nos posibilita comprender la red socio técnica que sostiene a este tipo de proyecto de sociedad apoyado en la digitalización de la vida.

En este sentido, Gilles Deleuze (1990) usa el término dispositivo para referirse al conjunto de enunciados, arquitecturas y/o objetos que describen determinados regímenes históricos y que están compuestos por cuatro líneas de análisis que son la de los enunciados formulables, la de los objetos de visibilidad, la de las fuerzas en ejercicio y la de la subjetividad.

Por otro lado, para examinar cada una de estas líneas en función a la *Plataforma Digital del Sector Público Nacional* en interoperabilidad con el programa *Te Sumo, Empleo Joven en Pymes* nos apoyamos en las herramientas metodológicas y las variables que sostienen la sociología de las asociaciones, el enfoque de la arqueología del saber y la etnografía virtual. Es decir de la primera nos valimos de las dimensiones de investigación de historicidad, traducción, actantes y programas de acción y antiprogramas, en vinculación con una herramienta de recolección de información derivada de la arqueología del saber denominada revisión de archivo y una de la sociología de las asociaciones nombrada cartografía de controversias (Latour, 2008). La primera consiste en la descripción de los sistemas de discursividad de una época determinada (Foucault, 2002; Deleuze, 1987;

Hernández Castellanos, 2010). Por lo que el término archivo no hace referencia específicamente a un documento sino a un conjunto de operaciones técnicas discursivas que le otorgan cierta forma de nombrar las cosas. La segunda se refiere a una técnica que se compone de un conjunto de incertidumbres que están relacionadas con la formación de los grupos y la identidad de los actores, la naturaleza de las acciones y la variedad de agentes que intervienen, los objetos y su participación en la interacción, los hechos en contraposición a los intereses y la producción de un informe final que se asume como una cartografía en donde se describen a cada uno de estos elementos.

Por otro lado, de la etnografía virtual utilizamos la técnica de recolección de información que Christine Hine (2015), denomina relato autoetnográfico y que se utiliza para el estudio de objetos o fenómenos que se inscriben en espacios virtuales. Es una herramienta que nos permite revisar las conexiones, los discursos y opciones disponibles que se imprimen en las experiencias virtuales.

Es desde esta combinación de enfoques y de herramientas de recolección de información que tendríamos como resultado una cartografía social de la *Plataforma Digital del Sector Público Nacional* vinculada a la ejecución del programa de empleo *Te Sumó, Empleo Joven en Pymes* en la localidad de Tartagal, Salta y en los términos que lo plantea Deleuze (1990) y Latour (2008). Esto sería como un dispositivo de gobierno en donde se describen los enunciados, las arquitecturas, los actores, las relaciones de fuerzas y las formas de existencia que la caracterizan y la sostienen como modelo de articulación política y ciudadana. También podremos profundizar en el funcionamiento de esta plataforma, las rupturas y continuidades que generó en la ejecución de las actuales políticas públicas en especial las de empleo y capacitación y las tensiones que este modelo de autogestión de trámites mantendrá con la actual Ley de Protección de Datos Personales Nº 25.326 al no contemplar la existencia de los datos digitales en su regulación.

Asimismo, pensamos que con estos resultados que describen un tipo de organización atravesada por lo digital sería posible evidenciar aquel cambio de orden interior y de mecanismos de articulación social que manifestaba Michael Foucault (1978) en el que aparece la preocupación por identificar aquellas zonas territoriales consideradas vulnerables y para el que fue necesario la implementación de un sistema integral de información de los individuos. Un sistema que sea de actualización permanente con la finalidad de poder intervenir de manera discreta en aquellas situaciones que representen una posible alteración de ese orden social. Este sería un tipo de orden que antecede a la

idea de “Sociedad de Control” que propuso Gilles Deleuze (1999) para quien las formas contemporáneas de poder se comienzan a potenciarse con el uso de máquinas informáticas, lenguajes numéricos, individuos que asumen la forma de usuarios y contraseñas y un tipo de capitalismo cognitivo basado en datos. En este contexto sería factible identificar el despliegue de un tipo de poder reticular vinculado a procedimientos de gubernamentalidad algorítmica que tiene como fundamentos la digitalización de la vida para su vigilancia silenciosa, el control de los movimientos de los usuarios, la producción de un sujeto digital y la gestión de la comunicación y la opinión como ejes de articulación entre gobernantes y ciudadanos.

A los efectos de dar cuenta de esta transición hacia un nuevo orden social digital que se podrá observar con el análisis de la *Plataforma Digital del Sector Público Nacional,* organizamos esta tesis en tres partes.

En la primera iniciamos con un enfoque conceptual sobre el término “tecnología” como un acercamiento a lo digital advirtiendo la carga significativa que toma esta noción en el abordaje del objeto de estudio. Recuperamos la idea de tecnologías de poder que se desprenden de la filosofía de Michael Foucault pero que la ponemos en relación con otros autores del campo de las teorías de la comunicación, la cultura, la administración pública y la política. Estos aportes nos ayudarán a elaborar una definición que se ajuste a las funciones que estas cumplen dentro del contexto del Estado, las necesidades que satisfacen y las intencionalidades con las que fueron incorporadas a la gestión pública y a la vida de las personas. A su vez delimitar los alcances que asume este concepto nos servirá de guía para revisar los procesos de informatización del Estado argentino primero como gobierno electrónico y después como gobierno digital repasando aquellas políticas públicas de acceso digital que se originaron en el marco de la emergencia sanitaria provocada por el virus SARS – Cov - 2, COVID – 19. En este contexto se implementó una política en particular que nos interesa que tiene que ver con la generación de empleo y que tiene como soporte material para su acceso a la *Plataforma Digital del Sector Público Nacional* que es el programa *Te Sumo, Empleo Joven en Pymes*. A su vez, desde estas primeras aproximaciones a los enunciados y a la arquitectura de la plataforma mencionada ensayamos unos primeros acercamiento al concepto de dispositivo y al de comunicación gubernamental en su relación con este tipo de medio conectivo de carácter público, pero que guarda ciertas similitudes con las demás plataformas de servicios privados más conocidas como redes sociales o *social media*.

En relación a la metodología de análisis que asumimos para desarrollar esta investigación elaboramos un diseño que consiste en un cruce entre la noción de dispositivo de Michael Foucault recuperadas por Gilles Deleuze y por Bruno Latour, el enfoque de la arqueología del saber y la etnografía virtual. Este diseño con sus técnicas de recolección de información tales como el trabajo de archivo, la cartografía de controversias y el relato auto etnográfico nos permitirán conocer las rupturas, continuidades y transformaciones causadas por el arribo de un gobierno digital, comprender a la plataforma mencionada como un dispositivo de inscripción gubernamental a través del análisis del diseño de su arquitectura y de la política pública de empleo nombrada *Te Sumo, empleo joven en pymes* que funciona en interoperabilidad con la misma.

Luego del momento metodológico desarrollamos una segunda parte estructurada en tres capítulos, en donde en el primero recuperamos el concepto de dispositivo y los elementos que lo constituyen que tienen que ver con las líneas de enunciación que delimitan en cambio de época, las líneas de objetos de visibilidad que serían los actantes que sostienen el diseño y la implementación de la misma, las líneas de fuerza que hacen referencia a las formas de ejercicio del poder y las líneas de subjetividad que son los tipos de sujeto ciudadano que se producen para su integración o exclusión. Es a la luz de estos aportes que procederemos a analizar los enunciados, actantes, tipo de poder y sujeto ciudadano que se despliegan con la puesta en funcionamiento de la *Plataforma Digital del Sector Público Nacional* y las demás políticas públicas de acceso digital como es el caso del recientemente programa *Te Sumo empleo joven en pymes*. Asimismo, nos detendremos un momento para analizar la composición social de la ciudad de Tartagal que forma parte de nuestro objeto de estudio, las dificultades que generaría este modelo de gestión gubernamental para sus habitantes y los actores que intervinieron para superar estas barreras de acceso y uso de las herramientas digitales, evitando la exclusión social de los mismos.

En el Capítulo II nos dedicaremos a dar cuenta de las formas de comunicación gubernamental que se desprenden de ese dispositivo de gestión pública; su vinculación con las plataformas privadas; sus intencionalidades que responden a intereses administrativos, sociales y políticos que tienen que ver con la optimización de los servicios; las garantías de derechos ciudadanos y la gestión de comportamientos mediante estrategias de modulación de la opinión pública en espacios virtuales. Aquí revisaremos las técnicas de comunicación gubernamental que se habilitan desde esta plataforma pública como consecuencia de los procedimientos de gubernamentalidad algorítmica que tienen que ver con el uso del *big*

data para la fragmentación de la población, la comunicación personalizada y la circulación de contenidos en las plataformas comerciales de servicios aplicados (redes sociales) desde donde se gestiona la formación de la opinión. Dicha gestión de la opinión en estos espacios se realizaría a través de las conversaciones que se materializan en las distintas opciones de interacción disponibles y por la intervención de múltiples actores propios de este contexto tales como los *trolls, bots*, las cuentas *fake,* ciber tropas o *call center*, las *fake news* y los *influencer.* Estos en el campo de la comunicación política tienen funciones específicas vinculadas al fortalecimiento del debate democratico, el desgaste de la imagen pública y la instalación de temáticas de conversación.

En el tercer capítulo indagaremos en las tensiones que genera este actual modelo de gobernanza digital con la vigente Ley de Protección de Datos Personales Nº 25.326. prestando especial atención a los alcances y limitaciones de la misma, el lugar que ocupa el Estado en el desarrollo de este tipo de dispositivos y los tipos de concentración de datos que se habilitan como consecuencia de la desactualización de esta normativa.

Y por último una tercera parte dedicada a las conclusiones, observaciones y aportes de esta investigación para los estudios de comunicación gubernamental.

2. Hipótesis y preguntas de investigación

Para la elaboración de esta tesis partimos de la sospecha que bajo las intencionalidades de modernización del Estado mediante la informatización y virtualización del acceso a los programas de gobierno en este caso a los de empleo y capacitación mediante la *Plataforma Digital del Sector Público Nacional,* se configuró un complejo dispositivo gubernamental. Dicho dispositivo estaría diseñado sobre la base de unos saberes administrativos, sociales, comunicacionales, políticos e informáticos que permitirían disponer de unas formas de relacionamiento entre el Estado y sus gobernados propios de este nuevo orden social. Pero que también, en la conjunción de esos saberes y racionalidades que habilitan unas relaciones de poder se produce una forma de sujeto – ciudadano, de control de la opinión, del tejido social y ciertas limitaciones de la vigente Ley de Protección de Datos Personales Nº 25.326 para regular el uso y concentración de los datos personales por este tipo de plataformas.

En este marco se presentan una serie de preguntas que guiarán la investigación:

¿Bajo qué discursos, instrumentos y capacidades estatales se implementó el proceso de modernización del Estado argentino primero como “Gobierno Electrónico” y después como “Gobierno Digital”?

¿Qué políticas posibilitaron la digitalización del Estado y servirían de base para la implementación de las decisiones públicas tomadas en el marco de emergencia sanitaria provocada por la propagación del virus SARS – Cov - 2, COVID – 19?

¿Con qué enunciados se diseñó la arquitectura de la *Plataforma Digital del Sector Público Nacional?*

¿Cuáles son los elementos con los que se configuraría la *Plataforma Digital del Sector Público Nacional* como dispositivo gubernamental en el que se encuentra contenido el programa *Te Sumo empleo joven en Pymes*?

¿Por medio de qué diseño de interfaz de usuario se puso en marcha el programa *Te Sumo empleo joven en Pymes* para la articulación entre beneficiarios, empleadores, técnicos de oficina de empleo y demás agentes responsables del área de empleo?

¿Cómo se produce la implementación de la *Plataforma Digital del Sector Público Nacional* y el programa *Te Sumo empleo joven en Pymes,* en territorios atravesados por la desigualdad en materia de derechos digitales?

¿Mediante qué procesos, relevos y transformaciones alentaron la producción de un tipo de sujeto ciudadano propio de este contexto de digitalización de los servicios del Estado?

¿Cuáles son las prácticas de comunicación gubernamental que se dinamizan desde esta plataforma pública como apoyo para la articulación política entre gobernantes y gobernados?

¿A través de qué elementos se piensa y se gestiona la comunicación gubernamental en este contexto de digitalización de la vida?

¿Cómo se produce la gestión de la opinión en los espacios digitales?

¿Qué tensiones se generan entre la arquitectura de la *Plataforma Digital del el Sector Público Nacional* y la Ley N° 25.326 de Protección de Datos Personales de Argentina?

A partir de estas inquietudes se desprenden los siguientes objetivos de la tesis.

3. Objetivos

3.1 General

- Analizar las políticas públicas de empleo y capacitación implementadas en Tartagal durante el período 2017-2021 en interoperabilidad con la *Plataforma Digital del Sector Público Nacional* como dispositivo gubernamental.

3.2 Específicos

- Problematizar los enunciados que sirvieron de fundamento en la "informatización del Estado argentino" iniciado en el año 2017 con la creación de la *Plataforma Digital del Sector Público Nacional* como ecosistema gubernamental de contención de todos los organismos, trámites y servicios del mismo.
- Analizar las políticas que tienen como finalidad la incorporación de la tecnología en la gestión pública que posibilitaron la digitalización de los organismos del Estado y que se profundizaron por la propagación del virus SARS – Cov - 2, COVID – 19.
- Estudiar los elementos con los que se configura el dispositivo de gobierno digital en el diseño y uso de la *Plataforma Digital del el Sector Público Nacional* para la gestión de trámites de programas sociales.
- Escrutar las modalidades de acceso y usos de la *Plataforma Digital del Sector Público Nacional* y del *Programa de empleo Te Sumo empleo joven en Pymes* que realiza la población objeto de los programas sociales.
- Relevar las prácticas de comunicación gubernamental que se dinamizan desde la plataforma pública como apoyo para la articulación política entre gobernantes y gobernados.
- Estudiar las formas de gestión de la opinión que se desprenden del desplazamiento de la comunicación gubernamental en redes sociales.
- Caracterizar la arquitectura de la *Plataforma Digital del el Sector Público Nacional* y sus tensiones con la Ley N° 25.326 de Protección de Datos Personales de Argentina.

4. Enfoque conceptual y caracterización del tema

4.1 Usos y significaciones de las Tecnologías digitales en el gobierno

La noción de tecnología es un término que en esta tesis encuentra diversas significaciones que se desprenden del pensamiento de Michael Foucault en articulación con autores pertenecientes a las teorías de la comunicación, la cultura, la administración pública y la política. Estos aportes nos ayudarán a elaborar una definición que se ajuste a las funciones que estas cumplen dentro del contexto del Estado, las necesidades que satisfacen y las intencionalidades con las que fueron incorporadas a la gestión pública y a la vida de las personas.

En este sentido Michael Foucault (2008a) utiliza la palabra tecnología para referirse a un conjunto de medios, prácticas o estrategias que son aplicadas para cumplir ciertos fines y objetivos específicos. Dichos fines siguiendo la clasificación que propone este autor pueden ser de manipulación o transformación de cosas (tecnologías de producción), de significación y creación de la verdad (tecnologías de significación), de dominación y subjetivación (tecnologías de poder), de operación sobre el cuerpo y el alma (tecnologías del yo) y de conducción de conductas (tecnologías de gobierno). Estas últimas se posicionan entre las tecnologías de poder y las tecnologías del yo, ya que su función no consiste en imponer comportamientos, sino en conducirlos valiéndose de la capacidad de acción, la sensación del ejercicio de libertad que son propias de las personas y a través de la puesta en práctica de un conjunto de mecanismos que buscan la autoregulacion de los deseos, los pensamientos y las decisiones (Castro - Gómez, 2010; Giavedoni 2012; Brizuela, Giavedoni, Ginga, Manfredi, Orso 2022). Cabe mencionar que aquí el término de gobierno no solo hace referencia al conjunto de capacidades estatales por donde pasan las decisiones públicas, sino las modalidades, los mecanismos, las estrategias y los procedimientos de intervención que asumen los gobernantes para el abordaje de los problemas públicos que básicamente son el reflejo de formas de ejercicios de poder que delimitan modos de existencia (Foucault, 1998, 2014, Paulizzi, 2022 Giavedoni 2012, Venier ,2022).

Por otro lado, la idea de tecnología asociada a la información y la comunicación nos remite al pensamiento del filósofo Marshall McLuhan uno de los referentes de la escuela de Toronto y de la teoría del “Determinismo Tecnológico” quien la define como aquellos aparatos que ocupan el lugar de base de todas las actividades humanas sosteniendo que

son un factor determinante del progreso y desarrollo social. En efecto este autor recupera los distintos medios y tecnologías que se hicieron presente en la sociedad entre los que menciona a la imprenta, el telégrafo, la prensa, la fotografía, la publicidad, el teléfono, el cine, la radio, la televisión, los ordenadores informáticos, la palabra, la escritura, el lenguaje y los números entre otras (McLuhan, 1967 y 1996; McLuhan & Powers, 1995). Es decir, entiende a cada una de estas innovaciones como aquellos elementos que ocuparían el lugar de extensiones humanas con capacidad para impulsar el progreso y el desarrollo, crear una base de organización social y de vida colectiva, modificar ambientes sociales y controlar nuestras formas de comportamiento, percepción y relacionamiento.

En otro orden de ideas, desde un enfoque cultural, encontramos el planteo de Raymond Williams (1975, 1981) quien también desde una tecnología analógica como la televisión propone indagar sobre las causas y efectos que esta provoca en la sociedad y los usos que cobra. En efecto comienzo con una serie de hipótesis que colocan a la televisión como una tecnología que alteró los medios de noticias y entretenimientos preexistentes, las instituciones tradicionales, las relaciones sociales y con el mundo, las percepciones de la realidad, la movilidad física, la formación de la opinión, la economía del consumo doméstico y las necesidades sociales. Este autor propone pensar la tecnología como un elemento accesible que tiene fines y usos establecidos en función de uno propósitos para los cuales fueron desarrollados que pueden variar de una sociedad a otra, que demanda la adquisición de ciertos conocimientos, habilidades y condiciones de uso y que pueden ser considerados como síntomas de cambio de un determinado orden social.

Es desde esta última perspectiva relacionada con los usos, las modificaciones en las formas de relacionamiento, de percepción del mundo, de distribución de lo social y el desarrollo de ciertas competencias en articulación con la noción de tecnología de gobierno de Michael Foucault que proponemos pensar la incorporación de las tecnologías digitales al Estado argentino. Esto es considerar a estas modernas tecnologías que posibilitaron la informatización de la gestión pública como tecnologías de gobierno, es decir como una estrategia o mecanismo que permitirían la producción de un espacio y sujeto social digital, la datificación de la vida y las prácticas de comunicación gubernamental para el control de la opinión en contexto digitales.

En este sentido será Manuel Castells (1995), quien desde su propuesta de una sociedad tecnificada en la que cobran especial relevancia las tecnologías digitales dirá que estos elementos no solo modificaron nuestras prácticas y ambientes sociales, sino que también

el sistema capitalista con el arribo del paradigma tecnológico informacional. Esta perspectiva se caracteriza por un lado por la presencia influyente de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) que modificarían la base material de nuestro entorno social y de las formas de rentabilidad teniendo como materia prima y producto resultan a la información, es decir al conocimiento integral. Y por otro, por su carácter de flexibilidad, adaptabilidad y portabilidad que facilitó la incorporación de estas herramientas a la vida cotidiana bajo los argumentos de aumentar la productividad, promover la descentralización de la producción, impulsar la automatización de los procesos administrativos e incrementar la intervención estatal (Castells,1995).

Este autor visualiza estos cambios en los modos de organización de lo social en particular en el modelo de desarrollo del Estado de Bienestar el cual avanzó en la producción de un sistema de información y en la creación de puestos de trabajo vinculados a áreas de tecnologías e información. Aquí identifica el comienzo de un Estado atravesado por lo tecnológico, en donde las tradicionales formas de relacionamiento entre gobernantes y gobernados se diluyen a medida que se continúa con la instalación de sistemas de información. Un sistema con capacidad para almacenar grandes volúmenes de información llegando a lograr el control de la vida mediante la obtención de un conocimiento integral de las actividades y movimientos de los ciudadanos.

En sintonía con este pensamiento sobre el advenimiento de un Estado atravesado por modernas tecnologías, Braman (2006, 2009), y Tufekci (2014), anuncian la conformación de un Estado informacional que sería posibilitado por las políticas y los diseños de las arquitecturas que configuran los actuales tecnologías digitales de relacionamiento, de trámites, servicios gubernamentales y de experimentación en tiempo real, que habilitan la recopilación de datos masivos para someterlos a herramientas de análisis de *big data.* Esto es el paso de un orden interior demográfico territorializado a uno más de corte individual y tecnológico que se distingue por su habilidad para convertir en datos aspectos importantes de la realidad que antes no eran cuantificados logrando así la digitalización de la vida. En suma, se trata de novedosas estrategias que forman parte de las estructuras de los actuales medios y tecnologías que consumimos y disfrutamos, que se nutren de procedimientos de inteligencia artificial (Sadin, 2020), que dan paso a un tipo de capitalismo de vigilancia y que Pablo Rodríguez (2019) denominan como “gubernamentalidad algorítmica”. Con este término da cuenta de las principales particularidades de estas nuevas tecnologías que son los procedimientos algorítmicos internos que posibilitarían una innovadora forma de

ejercicio de poder que operaría a distancia mediante una vigilancia silenciosa de nuestros movimientos como usuarios para la creación de perfiles computacionales y que Flavia Costa (2021), define como biopolítica informacional o siguiendo a Zuboff (2021) como capitalismo de vigilancia. Se trata de un uso que se desprende de estos equipos informáticos asociado a la gestión de la vida que se produce mediante su facultad para convertir en datos biométricos, comportamentales o registros simbólicos, distintos aspectos de nuestra vida, digitalizar esos rastros a un lenguaje binario, crear protocolos de funcionamiento, generar un sistema de vigilancia, crear perfiles sociodemográficos y comercializar el conocimiento obtenido. Es decir, que estamos ante tecnologías que, para su apropiación social, producen cierta sensación de satisfacción, comodidad, optimización y portabilidad, pero que al mismo tiempo despliegan unos mecanismos de poder, saber y verdad que impulsan procesos de transformación sociales, políticas y subjetivas.

Por otro lado, a estos cambios en las maneras de conseguir un conocimiento integral de la ciudadanía para el ejercicio del poder entre gobernantes y gobernados consultores y asesores de la comunicación y política como Gutiérrez Rubi (2014) desde sus aportes sobre la “tecnopolítica” y Duran Barba y Santiago Nieto (2017ª), advierten que la adopción de estas herramientas no es sólo para optimizar los servicios que presta el Estado, sino que también su uso responde a intereses políticos que están relacionados con el control y la modulación de la opinión pública a través técnicas como el *big data* y la gestión de las conversaciónes.

En esta misma línea José Norte Sosa (2020), desde su formación en informática y en inteligencia artificial, entiende a la tecnología digital como aquellos medios nacidos en un momento nombrado como la era digital y que se caracteriza por su capacidad de hiperconectividad y comunicación que une personas, equipos, servidores y programas y se nutre de la herramienta del *big data* para conocer emociones, ideologías, gustos o consumos. Para este autor, estos nuevos medios en el ámbito de la política darían lugar a lo que identifica como la *cybercracia* que es una dimensión del gobierno que opera bajo la lógica de establecer una relación con los ciudadanos mediada por estas tecnologías digitales, pero que al mismo tiempo le permitiría no solo inducir o gestionar cierto tipo de comportamiento, sino que también producir una nueva forma de subjetividad denominado el ser humano *online*.

Finalmente, con este recorrido observamos los usos y significaciones que cobran las tecnologías digitales en la administración pública y la política. Aquí las podríamos definir

como aquellos medios conectivos que están compuestos por un entramado interno que articulan elementos tangibles (hardware) e intangibles (software) que tienen la funcionalidad de generar por un lado una interfaz de usuario sencilla y amigables para los mismos, garantizando su navegación fluida y el intercambio discursivo y por otro, convertir y procesar en dato cada uno de nuestro rastros digitales para su posteriormente comercialización y/o utilización gubernamental. Esto es definir a las actuales tecnologías digitales (celulares, computadoras, aplicaciones y plataformas) desde sus lógicas internas, discursivas, de usos y apropiaciones para conocer la multiplicidad de significaciones que podrían adquirir estas herramientas en diferentes contextos. De ahí que, algunos autores en nuestro caso vinculados a las teorías del Estado y la comunicación política podrían entender a estos medios no como simples máquinas de optimización de procedimientos administrativos sino que también como tecnologías de gobierno que habilitan la participación ciudadana, prácticas de resistencia, la producción de un tejido social, el despliegue de estrategias de ejercicio de poder para el control de comportamiento, la modulación de la opinión y la creación de subjetividades.

4.2 Hacia la informatización del Estado Argentino

Para Jessop Bob (2019), el Estado puede ser considerado como un gran entramado de relacionamiento entre funcionarios, instituciones públicas, privadas, organización sin fines de lucro, partidos políticos, sindicatos y la población que habita en un territorio determinado. Dichas relaciones se establecen a través de distintos mecanismos de gobierno que se traducen en decisiones políticas, administrativas, de distribución del gasto público, discursivas, de control, y supervisión tales como las prácticas de producción de conocimiento colectivos que en un principio se realizaban mediante técnicas de recopilación de información como la estadística. Esta técnica será recuperada por el pensamiento de Michael Foucault (2006, 2008b) quien la define como una técnica de gubernamentalidad que se volvería esencial en el S. XVII y S. XVIII para gestionar la seguridad, la salud, la economía y la libertad de las poblaciones. En efecto este autor nos propone pensar al Estado más allá de ese gran organismo que se coloca por encima de la sociedad civil, para reflexionar en torno a las condiciones, prácticas y relaciones de poder mediante las cuales se incorporaría en la vida de las personas. Es decir, lo identifica como una matriz o esquema

estratégico desde donde se organiza, razona y se calcula la política, sus vínculos y las modalidades de relacionamiento con el conjunto de instituciones establecidas.

> El Estado es, por lo tanto, principio de intengibilidad de lo que es, pero también de lo que debe ser. Y no solo se entiende lo que es como Estado para lograr más acabadamente dar existencia real al Estado. Principio de intengibilidad y objetivo estratégico a mi parecer, esto propone su marco a la razón gubernamental que se denomina precisamente razón de Estado. Me refiero a que el Estado es en esencia y ante todo la idea reguladora de esa forma de pensamiento, de reflexión de cálculo y de intervención que se denomina política. La política como *mathesis*, como forma racional del arte de gobernar (Foucault, 2006, p.329)

Sin embargo, creemos que estas técnicas que nutrieron en un principio el esquema estratégico de relacionamiento entre el Estado, las instituciones y las poblaciones se modificarían con la intervención de las tecnologías digitales que se incorporaron a la gestión pública en distintas etapas y con objetivos diferentes.

En un comienzo la introducción de la tecnología en las instituciones de gobierno se efectuó bajo los fundamentos de optimizar los servicios de las mismas, es decir mejorar su funcionamiento interno. A esta primera etapa se la conoce como el inicio del “Gobierno Electrónico” que implicaba la generación de estrategias innovadoras para promover la transparencia en las instituciones públicas, lograr una distribución más justa de los bienes y servicios y aumentar la eficiencia en los servicios del Estado (UIT, 2005). Es decir, planteaba establecer una relación con sus ciudadanos a través de un conjunto de argumentos vinculados con el perfeccionamiento de las acciones de los organismos públicos, la reducción de la corrupción, la disminución del gasto interno, la promoción de la participación ciudadana y el incremento de los niveles de transparencia de las distintas gestiones (Welp, 2008). Es un enfoque de gobernanza que encuentra en la tecnología el medio adecuado para establecer un vínculo con sus habitantes, y también para tratar los problemas de productividad en la prestación de los servicios públicos, ya que esta permitiría la realización de gestiones a distancia, el trabajo colaborativo entre diferentes dependencias del Estado, la despapelización de la administración pública, el acceso remoto a servicios y el desarrollo de portales web informativos (Rodríguez, Vera, Marko, Alderete, Conca 2015; Linskens, 2000).

Siguiendo con esta misma línea de pensamiento Tricas Lamana (2007), profundiza en las transformaciones que causó el arribo de la tecnología en el Estado sosteniendo que no solo son de orden interno, sino que también se produce una "Administración Electrónica", una "Democracia Electrónica" y un "Gobierno Electrónico" (p.16). La primera hace referencia a las operaciones electrónicas que permiten las prestaciones de los servicios, la segunda a los procedimientos que promueven la participación ciudadana y la tercera la presentan como el objetivo a concretar que es la integración y el relacionamiento de la administración pública con la ciudadanía.

En consonancia con estos lineamientos, en Argentina esta primera etapa de informatización del Estado, se inició en el año 2.005 mediante el decreto 378/2005 que aprueba la implementación del *Plan Nacional de Gobierno Electrónico y Planes Sectoriales de Gobierno Electrónico*, el cual fue retomado por Mastrini y Califano (2006), para reflexionar en torno a las experiencias de avances de esta política en el país. Aquí, se toma a la tecnología como una herramienta esencial que viene a impulsar las prácticas de transparencia de los actos públicos, el fortalecimiento del vínculo entre el Estado Nacional y sus habitantes, la optimización de los servicios prestados al ciudadano, la reducción del gasto público y el desarrollo de la participación e integración ciudadana. Es por ello, que para llevar adelante estas modificaciones en el funcionamiento interno y externo de las instituciones de gobierno y mejorar los servicios brindados al ciudadano, fue necesario la creación e implementación de un conjunto de capacidades estatales que se encargaría del diseño de nuevos instrumentos para la prestación de servicios con modalidad electrónica, la dotación de recursos tecnológicos y la elaboración de un marco legal para la habilitación y protección de datos personales digitales. En ese sentido se precisó la creación y dotación de los siguientes instrumentos e insumos[1]:

- Una guía de trámites públicos
- Un portal general del gobierno de la República Argentina
- Un sistema de seguimiento de expedientes
- Una ventanilla única de solicitudes,
- Portales temáticos del gobierno de la República Argentina

[1] Los siguientes elementos, insumos, instrumentos y programas que se nombran a continuación fueron extraídos del *Plan Nacional de Gobierno Electrónico Y Planes Sectoriales de Gobierno Electrónico* aprobado mediante el decreto 378/2005 consultado en el sitio https://www.argentina.gob.ar/normativa/nacional/decreto-378-2005-105829/texto.

- Un directorio en línea de organismos y funcionarios de gobierno de la administración pública nacional
- La interoperabilidad entre las distintas dependencias del Estado
- La contratación del servicio de internet en los organismos del Estado
- La creación de centros de atención telefónica y de servicios web
- El marco legal para la habilitación del uso de la firma digital
- El expediente electrónico
- El timbrado electrónico
- El portal de autenticación electrónico

Como se puede observar, estos primeros programas e instrumentos de "Gobierno Electrónico" estaban orientados a impulsar cambios en las operaciones internas de las instituciones con la intención de optimizar los servicios prestados al ciudadano y así lograr una mejor relación con los mismos. Es decir, que esta primera etapa de digitalización de las acciones del Estado implicó la creación de ciertas capacidades de infraestructura, de incorporación de recursos tecnológicos, de formación de recursos humanos y de capacitación de los habitantes para afrontar el cambio organizacional de las operaciones del Estado que posteriormente derivarían en una segunda etapa de informatización que es el "Gobierno Digital".

4.3 Gobierno Digital en Argentina

Luego de las transformaciones producidas en el Estado argentino por el arribo del "Gobierno Electrónico", en el año 2.016, nuestro país enfrenta nuevamente algunas modificaciones en sus modos de funcionamiento y relacionamiento como consecuencia de una propuesta innovadora en el uso de las tecnologías que llevaría a instalar el proyecto de "Gobierno Digital". Se trata de una segunda etapa de modernización del Estado que surgió a través del *Plan de Modernización del Estado* aprobado por el decreto 434/16 que se elaboró a la luz de los lineamientos esbozados por la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE). Dichos principios posicionan a las tecnologías digitales como una herramienta para crear una administración pública, abierta, participativa, confiable, con inclusión social, responsabilidad gubernamental y relaciones colaborativas. Es un enfoque que apuesta por la incorporación de la tecnología y la digitalización para la generación del valor público mediante la gestión de datos, aumentar la productividad en los

servicios que brinda el Estado adaptándose a las necesidades de los usuarios, disminuyendo la intensidad de la mano de obra, tomando las medidas para evitar la exclusión digital y así crear un ecosistema digital (OCDE, 2016).

> El Gobierno digital se refiere al uso de tecnologías digitales, como parte integral de las estrategias de modernización de los gobiernos, para crear valor público. Se basa en un ecosistema de gobierno digital compuesto por actores gubernamentales, organizaciones no gubernamentales, empresas, asociaciones de ciudadanos e individuos que respaldan la producción y el acceso a datos, servicios y contenido a través de interacciones con el gobierno. (OCDE, 2014, p.6).

En este sentido, se hace evidente un enfoque de gobierno que apuesta por la informatización de los procedimientos y operaciones gubernamentales para mejorar la prestación de los servicios y colaborar con la creación de un ecosistema digital que encuentra en el uso de los datos digitales un tipo de valor público asociado al conocimiento individual que permitiría establecer una relación personalizada entre los gobernantes y los ciudadanos. En efecto este tipo de gobierno se estructura en seis dimensiones que están relacionadas con el rediseño y la simplificación de las acciones del Estado, la concentración de datos como herramienta de pronóstico de necesidades, la publicación de datos abiertos como práctica de transparencia, la adopción de una perspectiva orientada a las necesidades del usuario, la creación de una plataforma como ecosistema para la generación del valor público y el desarrollo de la proactividad mediante el uso de datos abiertos (OCDE, 2019).

> Los datos son el núcleo del proceso de digitalización del sector público. Los datos deben utilizarse como un activo estratégico para la formulación de políticas, la prestación de servicios y la gestión organizativa. Esto requiere un marco de gobernanza de datos que optimice la disponibilidad de los datos, mejore la accesibilidad de los datos y respalde la reutilización de datos dentro y fuera del sector público a través de una mejor gestión de toda la cadena de valor de los datos, desde la recopilación hasta la reutilización de los datos abiertos. Dicho marco de gobernanza de datos permitirá el uso de datos para transformar el diseño, la entrega y el seguimiento de las políticas y los servicios públicos de una manera que promueva el bienestar y la confianza pública (OCDE, 2017, p. 2019).

De este modo, notamos que en este tipo de gobierno la tecnología aparece como una herramienta de transformación de los procedimientos de la administración pública, pero que a diferencia del “Gobierno Electrónico” no solo buscan impulsar y fortalecer el vínculo del Estado con los ciudadanos por medio de acciones para mejorar su experiencia con las instituciones pública, sino que este gobierno apuesta por un contacto más personalizado

con los sujetos. Es decir, promueve una modalidad de relacionamiento basado en el conocimiento individual de sus habitantes que se nutriría de los datos que son recogidos y procesados por estos aparatos tecnológicos en la gestión de acceso a los servicios del Estado, bajo los argumentos de ajustar el diseño de políticas públicas a las necesidades de los mismos. En palabras de Braman (2009), nos encontramos ante una forma de "*Estado informativo que tiene una mejor memoria de datos, visual y, cada vez más, sensorial que una memoria narrativa"*, y que se desarrolla a partir de la recopilación y el intercambio de información sobre nuestras vidas (p. 1).

Compartiendo estos principios Argentina esbozó su *Plan Nacional de Modernización del Estado* que pretendía la digitalización del aparato estatal con la finalidad de mejorar la práctica del ciudadano con los organismos públicos. Esta política se estructuraba mediante cinco ejes que tienen que ver con la creación de un plan tecnológico y de gobierno digital, la gestión integral de los recursos humanos, la gestión por los resultados y compromisos públicos, el gobierno abierto e innovación pública y las estrategias de país digital que se posicionan como transversales a los ejes anteriores (Decreto, 434/2016; Resolución, 497-E/2017). Dicho plan tiene como objetivo implementar un modelo de país digital y para ello comienza trabajando en la incorporación de infraestructura tecnológica y redes de interacción ciudadana, en el acompañamiento a las personas para el cambio organizacional, en la generación de una cultura de la eficiencia, en la promoción de la participación ciudadana y en el establecimiento de alianzas entre los distintos niveles de la administración pública. Si bien en un principio la idea de un "País Digital" se instaló como uno de los ejes que formaba parte de la implementación de una política, posteriormente se convirtió en un programa de gobierno que alcanzaba a todo el territorio nacional impulsando la inclusión digital y la transparencia como factor de cambio organizacional a través de la implementación del servicio de comunicaciones (wifi, telefonía, mensajería instantánea y videoconferencia), el desarrollo de aplicaciones móviles que se adapten a las necesidades de los ciudadanos, la ejecución de software para puntos digitales y la generación de contenidos, la adquisición de punto digitales y los servicios de solución de conectividad (Resolución, 497-E/2017 p.7).

Con base sobre estos principios la implementación del plan de tecnologías y de gobierno digital buscaba establecer una gobernanza digital, incrementar los niveles de competencias del sector público para la habilitación de servicios digitales, la generación de una forma de gobernanza basada en datos, mediante su gestión y publicación como datos abiertos, es

decir instalar una modalidad de gobierno como plataforma (OCDE, 2018). En este sentido, en el año 2.018 se aprobó mediante el decreto 996/2018 *La Agenda Digital Argentina* en donde se establecieron las líneas de acción que estaban orientadas a la creación del marco normativo, la incorporación de infraestructura, la promoción de educación y la inclusión digital, el avance de la economía digital y el desarrollo del gobierno digital. Es en este último punto en donde se trabajó en una serie de modificaciones en las formas de relacionamiento del Estado con sus habitantes que derivó en el diseño y ejecución del gobierno como plataforma con el objetivo de impulsar el desarrollo de trámites en líneas, el uso de la identidad y la firma digital, la toma de decisiones basadas en datos, la simplicidad de los trámites, la creación y disposición de datos abiertos, el suministro de capacitaciones sobre competencias digitales para empleados públicos y la incorporación de equipamiento tecnológico en los municipios (Decreto 996/2018, anexo I).

En definitiva, nos encontramos ante un modelo gobernanza que si bien defiende y sostiene los valores de un gobierno abierto, transparente, eficiente centrado en las necesidades del ciudadano, en paralelo busca avanzar sobre una modalidad de relacionamiento con sus habitantes apoyado en la construcción de un sector público basado en la recolección y concentración de distintos tipos de datos de la población en general, bajo la lógica de obtener un conocimiento integral sobre la sociedad que posibilite tomar decisiones más ajustadas.

4.4 Gestión gubernamental digital en el contexto de emergencia sanitaria

Si bien la Argentina desde año 2.016 viene trabajando en la digitalización de los servicios que brinda el Estado con la llegada de la pandemia provocada por el virus SARS-cov-2 COVID – 19 que obligó al gobierno a tomar medidas de aislamiento y distanciamiento preventivo social y obligatorio para evitar y contener los contagios, se profundizó y se aceleró en los procesos de informatización, de trámites a distancia y contacto digital permanente con los ciudadanos. Es decir, que mediante la vigencia de la emergencia sanitaria declarada el 12 de marzo del año 2.020 por el plazo de un año bajo los fundamentos de proteger la salud pública se decidió restringir la circulación de todas las persona que no se considere esencial para el cuidado de la vida, colocar controles de circulación en rutas, vías y espacios públicos para el cumplimiento de esta normativa y suspender muchas de las actividades presenciales económicas, educativas, laborales, de

sociabilización, consumo y entretenimiento, entre otras que podrían representar un riesgo para la propagación del virus (Decreto, 297/2020; Resolución 48/2020; Decisión administrativa 446/2020; Decisión administrativa 897/2020).

En efecto la pandemia provocó que muchas de esas actividades que se desarrollaban en los espacios físicos territorializados en contacto permanente con una gran cantidad de personas se tuvieran que desplazar hacia los espacios virtuales dando lugar a prácticas tales como el *home office* o el teletrabajo, la tele salud, la educación a distancia y la autogestión para el acceso a las políticas públicas de asistencia económica impulsadas desde el Estado para afrontar las pérdidas de ingresos provocadas como consecuencia de las medidas sanitarias tomadas. Esto significa, que para sostener cada una de estas actividades durante el periodo que se está extendiendo la pandemia fue necesario que desde el ejecutivo nacional se elaborará un plan integral de prevención para garantizar la salud pública, la contención económica y dar continuidad a las trayectorias escolares y formativas de los estudiantes de los distintos niveles.

En este sentido, en materia de TeleSalud, el gobierno consideró necesario el diseño y la implementación de la aplicación “Cuidar – Covid – 19” como una política de prevención y cuidado de la población que en principio se originó con una forma de obtener un registro para el control del cumplimiento de la cuarentena obligatoria de catorce (14) días para las personas que arribaran al país desde el exterior (Decisión administrativa, 432/2020). Sin embargo, esta era una aplicación que permitía hacer mucho más que eso, ya que aquí se podía realizar autodiagnósticos, cargar síntomas, recibir recomendaciones en caso de compatibilidad con el virus, mantener contacto con las autoridades sanitarias, solicitar el certificado de circulación para actividades esenciales, realizar mapeos de zonas de riesgo mediante el uso de la geolocalización de los dispositivos de los usuarios y contribuir con las investigaciones científicas que posibiliten desarrollar y mejorar las técnicas sanitarias y preventivas (Decisión administrativa, 432/2020; términos y condiciones Cuidar Covid -19).

Asimismo, desde esta aplicación se procedió a la creación de la base de datos denominada “COVID – 19 – Ministerio de Salud” que se encargaría de la recopilación de los datos de los usuarios en relación con su lugar de residencia, edad, dirección electrónica, georeferenciación de los dispositivos y su estado de salud a través de informaciones sobre los síntomas que presenta tales como un cuadro febril, tos, dolor de garganta, si está embarazada o padece alguna enfermedad entre las que menciona cáncer, diabetes, hepática, renal, respiratoria y cardiológica (Disposición 3/2020; Anexo I “Bases de datos

Covid -19). A su vez, se establece que el organismo responsable de creación, cesión y resguardo de esta base de datos personales será la Subsecretaria de Gobierno Abierto y País Digital de la Secretaría de Innovación Pública de la jefatura de gabinete de Ministros de la Nación y que este procedimiento solo se realizará en el marco de la emergencia sanitaria.

Por otro lado, en materia de asistencia y recuperación económica mediante trámites y servicios gubernamentales de autogestión se puede mencionar la política de Ingreso Familiar de Emergencia (IFE) para aquellas personas que se desempeñaban en el marco del sector informal, los y las monotributistas y trabajadores y trabajadoras del hogar que vieron afectados sus ingresos por las medidas de aislamiento y restricción en la circulación (Decreto, 310/2020). También la creación del Programa de Asistencia de Emergencia al Trabajo y la Producción (ATP) dirigido a empresas de todos los tamaños, monotributistas y autónomos de los sectores de la economía más afectados por la situación sanitaria (salud, cultura, entretenimiento, gastronomía, transporte de larga distancia, centros de estéticas, jardines maternales y de enseñanza artística, peluquerías, entre otras) para que puedan mitigar el impacto de las pérdidas de los ingresos mediante la solicitud de distintos tipos de líneas de asistencias entre los que se comprenden la asignación compensatoria del salario, créditos a tasa cero para monotributistas y autónomos, créditos a tasa subsidiada convertible, reintegro de los créditos a tasa subsidiada convertible otorgadas en septiembre y el sistema integral de prestaciones por desempleo (Decreto, 376/2020; Decreto 823/2020). Y por último el Programa de Incentivos a la preventa de servicios turísticos nacionales “Previaje”, que tiene como finalidad fomentar y potenciar la demanda del turismo nacional mediante el reintegro del 50% y el 70% de los gastos anticipados realizados en conceptos de servicios turísticos (Resolución, 305/2021; Disposición 18/2021).

Dado que cada uno de estas políticas públicas mencionadas son de autogestión demandó que las personas destinatarias de las mismas tuvieran que contar con ciertas competencias digitales, disponibilidad tecnológica y conectividad para poder acceder ya que se trataba de un trámite que se gestiona desde una cuenta de usuario para cada uno de los ciudadanos y ciudadanas en los distintos portales digitales de los organismos del Estado (Anses y Mi Argentina) que se encuentran contenidos dentro del sitio web de la *Plataforma Digital del Sector Público Nacional.*

En el ámbito de educación podemos destacar desde el Ministerio de Educación la creación del Programa “Seguimos educando” mediante la Resolución 106/2020 que comprendía la continuidad de la enseñanza a través de las siguientes acciones:

- Distribución de recursos y materiales en donde se establecen los contenidos prioritarios para cada uno de los niveles.
- La puesta en funcionamiento de la plataforma “Seguimos Educando” en la que se puede encontrar material didáctico digital para los docentes, familias y estudiantes.
- La producción y emisión de programación audiovisual a través de las señales de la Televisión pública, Encuentro, Paka Paka, DeporTV, Radio Nacional y Cont.ar.
- Producción y distribución de materiales impresos para las comunidades educativas sin acceso a internet, de escasos recursos y en contexto de vulnerabilidad social.
- Elaboración de material educativo para su circulación en redes sociales.
- Distribución de recursos didácticos y lúdicos destinados a niños y niñas de edad correspondiente al nivel inicial.

Aquí también cobró relevancia la puesta en marcha del “Plan Federal Juana Manso” que se presenta como continuidad del Programa Conectar igualdad[2] con la diferencia que además de proveer la entrega de Netbooks para estudiantes del nivel secundario de escasos recursos, promueve la alfabetización digital para el personal de la educación y la puesta en funcionamiento de la plataforma Juana Manso (https://juanamanso.edu.ar) que incluye aulas virtuales, recursos educativos, cursos de formación para docentes y libros digitales. Es un programa que se origina bajo los fundamentos de soberanía digital apostado al desarrollo de la industria del software para materiales educativos, la sustentabilidad de un patrimonio educativo y cultural, el acceso modular que es la posibilidad de utilizar por separado los materiales educativos de la plataforma, la igualdad en el acceso a la educación y la calidad educación en un entorno de innovación del aprendizaje y la enseñanza[3].

[2] El Programa Conectar Igualdad fue lanzado en el año 2010 y consistía en la entrega de netbook a estudiantes y docentes del nivel secundario de las escuelas públicas y los institutos de formación docente y en instancias de capacitación destinadas a docentes para que puedan innovar en sus propuestas educativas (Decreto 459/2010).

[3] Esta información puede ser corroborada desde el sitio web sobre la reformulación del Programa Conectar Igualdad (https://www.argentina.gob.ar/educacion/juana-manso) y desde el sitio de la plataforma del Plan Federal Juana Manso (https://juanamanso.edu.ar/inicio).

Y por último en el plano de generación de empleo que son las que constituyen nuestro objeto de observación se puso en marcha el programa *Te Sumo, empleo joven en Pymes*[4] que tiene como destinatarios a jóvenes de 18 a 24 con secundario completo y a las micros, pequeñas o medianas empresas (MiPyMEs) que se encuentren debidamente registradas y la finalidad la contratación de estos jóvenes ofreciendo un apoyo económico para el pago del salario y la disminución de las contribuciones patronales del empleador.

Como se puede apreciar se trata de un plan de acción que colocaba como ejes prioritarios de la agenda gubernamental cuidar la salud, la economía, la educación y el empleo y para ello puso en práctica una serie de políticas públicas en las que cobran protagonismo la intermediación tecnológica para realizar trámites, solicitar servicios, mantener el contacto con los ciudadanos, localizar las personas compatibles con el virus, identificar las zonas de riegos, impulsar investigaciones para mejorar las medidas preventivas tomadas, promover alternativas de aprendizaje y enseñanza para aquellos sectores más desfavorecidos y estimular la generación de empleo conectado a beneficiarios con empleadores.

4.5 Digitalización del Estado Argentino desde la *Plataforma Digital del Sector Público Nacional*

Partiendo desde estas iniciativas que nos dirigen hacia un "Gobierno Digital" y de las experiencias de gestión gubernamental digital emprendidas en el marco de la emergencia sanitaria provocada por la propagación del virus SARS – Cov – 2, Covid – 19, en este apartado nos detendremos en dos experiencias de digitalización de los trámites y servicios del Estado que es la *Plataforma Digital del Sector Público Nacional* y la política pública de empleo *Te sumo, empleo joven en Pymes* que se encuentra contenida en la misma. La primera surgió en el año 2.017 en el marco de las estrategias de "Gobierno digital" con la funcionalidad de nuclear y redireccionar 1.500 trámites que corresponden a 60 organismos públicos diferentes (secretarías, Agencias, Jefaturas, Direcciones y Ministerios). Aquí, es posible suscribirse a aplicaciones móviles, contar con un perfil digital (Mi Argentina), efectuar trámites y darles seguimiento, solicitar turnos y pedir información (Decreto 87/2017). Se trata de una plataforma que funciona bajo la lógica del almacenamiento de información de acceso gratuito, que cuenta con un diseño de arquitectura de interfaz

[4] Los datos del programa "Te Sumo" pueden consultarse en el sitio web del gobierno nacional (https://www.argentina.gob.ar/produccion/tesumo).

sencillo, amigable permitiendo no solo la interacción del ciudadano con los organismos del Estado, sino que también la recolección de datos y el monitoreo de los mismos. Es decir, que es un tipo de medio conectivo que apuesta por la informatización de la vida a través de la conexión de los usuarios con los servidores del Estado que facilitaría la obtención de tres tipos datos derivados de la cantidad de trámites y organismo que nuclea esta plataforma. Por un lado, la obtención de los datos de carácter nominal como lo son nuestros nombres completos, identidad de género, dirección de residencia, N° de CUIL y DNI y correo electrónico. Por otro, datos más de orden demográficos derivados del tipo de trámite que realizamos como la edad, las relaciones familiares, estado civil, cantidad de hijos, diagnósticos de enfermedades, carnet de vacunación, posesión de capacidades diferentes, nivel educativo alcanzado, cursos realizados, profesión, experiencia laboral, familiares veteranos de guerra de Malvinas, situación económica, propiedades entre otros. Y por último, datos post demográficos entre los que se pueden mencionar la recolección y vinculación de los nombres de usuarios de las distintas plataformas de medios conectivos que utilizamos *(Facebook, Youtube, Twitter, Instagram y Snapchat, Yahoo, Google, Foursquare y GitHub*), que posibilitarían la cesión de algunos datos volcados en ella y que son habilitados por sus protocolos de uso y condiciones de los servicios, aquellos obtenidos por herramientas de extracción y análisis de datos como los de *Google Analytics* que forman parte de la arquitectura de esta plataforma y los datos que se pueden recolectar de nuestra navegación por el sitio (*cookies*), que dan cuenta de nuestra dirección IP, el modelo de dispositivo y el sistema operativo utilizado (Portal del Estado Nacional –Argentina.gob.ar / términos y condiciones).

Es importante resaltar que esta plataforma contiene el acceso a los portales de los diferentes organismos del Estado, las aplicaciones móviles, la guía de trámites, el perfil digital del ciudadano, las oficinas públicas que presten atención presencial, los servicios de atención telefónica, de mensajes de textos simple (SMS), de atención por redes sociales, la plataforma de Trámites a Distancia, indicadores, métricas de gestión y de calidad de la prestación y el sistema de interoperabilidad de los datos entre las plataformas y las aplicaciones.

> Los servicios prestados incluyen turnos para el apostillado de documentos, citas de vacunación y certificación en línea de la Administración Nacional de la Seguridad Social (ANSES). También está disponible una versión inicial de una carpeta de ciudadanos (*Mis Credenciales*) donde los usuarios pueden

> acceder y consultar por documentos como las licencias de conducir, su DNI y certificados de discapacidad en un solo lugar. (OCDE, 2018, p.21)

A su vez, en este sitio desde la propagación de la pandemia es posible solicitar y obtener permisos de circulación, turnos y certificados de vacunación, resultados de análisis Covid – 19, registró de voluntarios para ensayos clínicos de vacunación y declaraciones juradas de vacunación en el exterior. Cabe mencionar que además de estos trámites y documentaciones se encuentra digitalizada toda la administración pública en general a través de procedimientos de redireccionamiento a los diferentes portales de los organismos del Estado convirtiéndose en la plataforma del ecosistema gubernamental. Es por ello, que podemos pensar que es una de las más utilizadas por los ciudadanos particulares y beneficiarios de políticas públicas, ya que aquí se alojan todos los planes, programas sociales y prestaciones de seguridad social y reactivación económica que tienen que ver con el abordaje de las siguientes problemáticas[5]:

- Seguridad alimentaria
- Protección social de la primera infancia
- Respaldo de ingreso estudiantil
- Tarifa social de energía eléctrica y gas natural
- Acceso al gas natural
- Cobertura de salud materna infantil, adolescentes, adultos mayores titulares de pensiones no contributivas.
- Prestaciones mensuales de pensiones por invalidez, trasplantes, madre de siete hijos, veteranos de la guerra del atlántico sur, por vejez.
- Prestaciones para personas en situación socioeconómica vulnerable, en situación de desocupación.
- Beneficios para trabajadores de la economía popular
- Beneficiarios del monotributo social
- Beneficiarios de programas de empleo (Programa Joven, con Más y Mejor Trabajo, SCyE, Seguro de desempleo, Te Sumo empleo joven en pymes)
- Asignación universal por hijo
- Asignación por embarazo

[5] Los siguientes planes, programas sociales y prestaciones de seguridad social fueron extraídos del tablero de políticas públicas elaborado por el Consejo Nacional de Coordinación de políticas sociales y publicado en el sitio web del gobierno https://www.argentina.gob.ar/informacion-sobre-planes-y-programas-sociales/guias-de-programas-sociales/repositorio-historico.

- Asignación familiar por hijo con discapacidad
- Asignación familiar prenatal.
- Ingreso Familiar de Emergencia (IFE)
- Tarjeta Alimentar
- Programa de Asistencia de Emergencia al Trabajo y la Producción (ATP)
- Potenciar Trabajo
- Programa PreViaje

De esta manera, vemos que esta plataforma busca aproximarse a aquel modelo de gobernanza que intenta establecer sus vínculos con los ciudadanos a través de la autogestión de algunos trámites y servicios de alcance nacional por lo que también se encuentran disponibles para los habitantes de la localidad de Tartagal, Salta y que por su propuesta de acceso y teniendo en cuenta las particularidades de la zona podría representar un condicionante para sus habitantes, ya que es un territorio atravesado por profundas desigualdades en el acceso a los servicios básicos y por consiguiente a los recursos de conectividad y alfabetización digital. Es decir, que si bien su arquitectura de diseño la habilita para posicionarse como una estrategia de gobierno digital, informatizado, de plataforma que apuesta a la producción del orden social que se alimenta de datos que son recolectados de nuestras navegaciones por el sitio y/o el uso de sus aplicaciones móviles y de estrategias de comunicación gubernamental asociadas a este mecanismo, advertimos la necesidad de crear las capacidades necesarias para garantizar la accesibilidad a todos la ciudadanía.

4.6 Plataformización del programa de empleo *Te sumo, empleo joven en Pymes*

Como mencionamos la *Plataforma Digital del Sector Público Nacional* nuclea y redirecciona a todos los organismos y servicios del Estado, posicionándose como un gran ecosistema gubernamental, entre las que se encuentran las instituciones, agencias, programas y prestaciones de empleo y capacitación que constituyen nuestro objeto de estudio, como las siguientes:

- Programa Joven con Más y Mejor Trabajo (PJMyMT)[6]
- Seguro de Capacitación y Empleo (SCyE)[7]
- Seguro por Desempleo (SxD)[8]
- Programa de Empleo Independiente (PEI)[9]
- Programa Promover Igualdad de oportunidades de empleo[10]
- Entrenamiento para el Trabajo (EPT)[11]
- Programa de Inserción Laboral (PIL)[12]
- Cursos de Introducción al Trabajo (CIT)[13]

---

[6] Este programa está dirigido a jóvenes que tienen entre 18 a 24 años que no completaron sus estudios formales (primario o secundaria) que se encuentran en situación de desempleabilidad con la finalidad de otorgarles un respaldo económico para acceder a capacitaciones, desarrollar un emprendimiento o realizar prácticas de entrenamiento laboral. Consultar en https://www.argentina.gob.ar/servicio/inscribirse-al-programa-jovenes-con-mas-y-mejor-trabajo.

[7] Este seguro está destinado a personas en situación de vulnerabilidad (padres, madres o tutores desocupados, víctimas de trata de personas, en tratamiento por consumo de sustancias psicóticas, víctimas de violencia doméstica, personas pertenecientes a pueblos indígenas o personas que padecen algún problema de salud) certificada por el Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social. El mismo, consiste en el otorgamiento de una prestación dineraria no remunerativa por un periodo máximo de veinticuatro (24) meses y podrán acceder a un adicional cuando asistan a talleres de orientación laboral, cursos de formación profesiones, acrediten terminalidad educativa o participen de entrenamientos laborales o entramados productivos. Consultar en: https://www.argentina.gob.ar/servicio/acceder-al-seguro-de-capacitacion-y-empleo.

[8] Es una herramienta con la que el Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social se propone enfrentar la caída de los ingresos generada por la pérdida involuntaria del empleo y ayudar en la búsqueda y obtención de un nuevo empleo. Consultar en: https://www.argentina.gob.ar/trabajo/seguropordesempleo

[9] Es un programa que brinda apoyo económico, orientación y herramientas para el desarrollo de un emprendimiento. Está dirigido específicamente para beneficiarios de algunos de los demás programas de empleo comprendidos en el marco del Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social. Consultar en: https://www.argentina.gob.ar/trabajo/empleoindependiente.

[10] Es una política destinada a personas desocupadas mayores de 18 años con certificado único de discapacidad y que residen en el país. Este busca brindarles oportunidades de capacitación y empleo. Consultar en: https://www.argentina.gob.ar/trabajo/discapacidad/promover.

[11] Esta es una prestación que tiene por objetivo establecer un acuerdo laboral entre beneficiarios de los programas de empleo y las empresas que establece las responsabilidades de los empleadores que es entrenar a los participantes a cambio de que el Ministerio de Empleo y Seguridad Social se haga cargo de los salarios de los mismos. Consultar en: https://www.argentina.gob.ar/trabajo/ept.

[12] Es una prestación de empleo que consiste en la inserción laboral de los participantes de empleo ofreciendo el pago de los salarios de los mismos por una duración de nueve meses o un año. Consultar en: https://www.argentina.gob.ar/trabajo/pil.

[13] Es una herramienta que posibilita a los jóvenes mejorar sus oportunidades de empleo fortaleciendo sus competencias comunicativas, dándoles a conocer sus derechos y obligaciones laborales y

- Club de Empleo Joven (CEJ)[14]
- Apoyo a la Búsqueda de Empleo (ABE)[15]
- Curso de Apoyo a la Empleabilidad e Integración Social (CAE)[16]
- Curso de Gestión Empresarial[17]
- Cursos de Formación Profesional (FP)[18]
- Programa *Te Sumo empleo joven en Pymes*

Estas políticas públicas son de alcance nacional por lo que también se encuentran vigente en el municipio de Tartagal, Salta que constituye nuestra población objeto de estudio y basándonos en sus dinámicas de implementación exceptuando al programa *Te Sumo, empleo joven en Pymes*, podríamos decir que responden al modelo de gobierno electrónico ya que su acceso está mediado por una plataforma de gestión denominada *Portal de Empleo*[19], que es de uso exclusivo de los técnicos de las oficinas de empleo que fueron designados por las Agencias Territoriales (AT) de cada provincia. Con esto queremos decir

adquirir conocimientos de alfabetización digital. Consultar en: https://www.argentina.gob.ar/trabajo/jovenes/cit.

[14] Es un curso que forma parte de los servicios de las Oficinas de Empleos (OE) para sus beneficiarios que tiene como temática principal la construcción de su perfil laboral para prepararlos a la búsqueda de empleo. Consultar en: https://www.argentina.gob.ar/sites/default/files/cit_participantes.pdf.

[15] Es una capacitación que asiste a los beneficiarios para que construyan o actualicen su proyecto de formativo y ocupacional. Consultar en: https://www.argentina.gob.ar/trabajo/discapacidad/promover.

[16] Esta es una prestación que consiste en capacitar a los jóvenes en diferentes ámbitos de empleabildiad que demandan el desarrollo de competencias como el aprendizaje permanente, la adaptación a los cambios, la tolerancia a las frustraciones, la organización y la planificación, el trabajo en equipo y las habilidades de consensos. Consultar en: https://www.argentina.gob.ar/sites/default/files/empleo_programas_210414.pdf.

[17] Es una prestación que se enmarca dentro del Programa de Empleo Independiente (PEI) que consiste en brindar asistencia técnica para la formulación de los proyectos de emprendimientos. Consultar en: https://www.argentina.gob.ar/sites/default/files/empleo_programas_210414.pdf.

[18] Son parte de la oferta formativa del Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social que tiene por finalidad incrementar y actualizar para mejor las situaciones de empleabilidad. Consultar en: https://www.argentina.gob.ar/trabajo/formacionycapacitacion.

[19] Es un sitio web que permite la carga de datos personales de las personas en condiciones de adherirse a algunos de los programas de empleo. Es decir, es una plataforma de acceso para los técnicos de las Oficinas mediante el cual es posible brindar los servicios y vincular a los participantes a las prestaciones de formación e intermediación laboral. Consultar en: https://www.portalempleo.gob.ar/.

que, aquí el uso y la apropiación de la tecnología está ligado a aquellos fundamentos que tienen que ver con la optimización de los servicios prestados, ya que en el acceso a estos programas y prestaciones de gobierno intervienen técnicos de empleo que cumplen la función diseñar las estrategias de implementación de las mismas, asesorar y orientar en la búsqueda laboral, construir perfiles laborales, derivar a los beneficiarios a las distintas prestaciones, capacitarlos y brindarles las herramientas necesarias para su inserción laboral. Cabe mencionar que se tratan de políticas que en algunos casos tienen como destinatario a jóvenes de 18 a 24 años que no terminaron sus estudios formales y que se encuentran vinculados a una institución educativa pública, personas con distintos niveles de discapacidad y que pertenecen a aquellos grupos que se reconocen en situación de vulnerabilidad social.

Por otro lado, también en el ámbito de empleo al igual que en las demás políticas públicas sociales, económicas o educativas se registraron cambios en las modalidades de acceso. De ahí, que uno de los primeros intentos de autogestión de acceso a políticas de empleo lo situamos en el año 2.017 con la creación del *Programa Empalme*[20] que actualmente no se encuentra vigente, pero que representó una de las primeras señales del cambio organizacional. Es decir, esta fue la primera política en materia de empleo que se puede situar en el marco del gobierno digital debido que para su acceso se creó un sitio web que funcionaba en articulación con la *Plataforma Digital del Sector Público Nacional*, que eliminaba la intermediación de los agentes de las oficinas de empleo brindando la posibilidad de la autogestión de la postulación con los argumentos de facilitar y desburocratizar la administración pública.

De manera similar, recientemente se creó el programa *Te Sumo, empleo joven en Pymes* que tiene las mismas características del anterior programa, es decir que también es de autogestión, funciona mediante el *Portal Empleo* que se encuentra nucleado a la plataforma gubernamental mencionada, conecta a empleadores con beneficiarios con la finalidad de reactivar el empleo en las distintas localidades de la Argentina haciéndolo de una manera sencilla y rápida para los destinatarios.

[20] Fue un programa que se originó en el año 2017 con intencionalidades de incrementar el índice de empleabilidad del país y para ello impulsaba la incorporación de los beneficiarios tanto del Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad y del Ministerio de Desarrollo Social. Consultar en: https://www.argentina.gob.ar/trabajo/empalme/personas.

Sin embargo, si bien estas dos últimas políticas de Estado de diseñaron desde las intencionalidades de incentivar el empleo local, con lógicas de informatización que delimitan el tipo de gobierno y país que se pretende alcanzar y para el cual se implementaron un conjunto de capacidades estatales, no podemos dejar de mencionar que para los ciudadanos representa nuevas exigencias para acceder a una política pública. Esto significa que los habitantes ahora para acceder deberán contar con ciertos recursos tecnológicos y competencias administrativas e informáticas que en el caso de no tenerlos se genera un obstáculo en el ejercicio de sus derechos.

4.7 Dispositivo digital en la gestión pública

En base a las características descrita sobre el diseño de arquitectura de la *Plataforma Digital de Sector Público Nacional* y las modalidades de acceso a las políticas públicas que asume, entre las que se encuentra el programa *Te Sumo, empleo joven en Pymes* que tomamos como unidad de observación, es que pensamos que se puede estudiar a este medio público como un dispositivo gubernamental. Este sería un dispositivo constituido desde una un ensamblaje de saberes administrativos, sociodemográficos, políticos, comunicacionales e informáticos y de actores humanos y no humanos, que admitiría establecer unas modalidades de relacionamiento entre el Estado y sus gobernados, asociado a la producción de un tipo de sujeto ciudadano y al despliegue de prácticas de comunicación gubernamental personalizadas y de gestión de la opinión pública en los espacios virtuales.

Desde este propósito recuperamos los aportes de diferentes autores que nos ayudarán a dar cuenta del término dispositivo en su dimensión significativa, las funciones que cumple, su forma de materialización y su campo de acción.

En este sentido encontramos que el término dispositivo fue utilizado en las obras de Michael Foucault, (1984, 2006) para reflexionar en torno a los contextos en donde se producen las relaciones de poder a través de instituciones, objetos, formaciones discursivas, prácticas de visibilidad y rutinas de cotidianidad que intervienen en la conformación de lo social de un determinado momento histórico. Específicamente este concepto se introdujo en los textos de este autor para explicar la puesta en funcionamiento de un régimen de seguridad que venía a modificar las antiguas técnicas disciplinarias asociadas a la prohibición o a la normalización de las acciones para dar lugar a una modalidad de gestión de la vida que

opera en la conducta de los sujetos y que se apoya en técnicas derivadas de la estadística y el cálculo de probabilidades para crear determinadas condiciones de existencia. Se tratan de elementos que pueden ser humanos o no humanos por medio de cuales se despliegan modalidades de gobernar, que es “el dominio que se puede ejercer sobre uno mismo y los otros y sobre el cuerpo, pero también sobre el alma y la manera de obrar” (Foucault, 2006). Dicho dominio se ejercería a distancia haciendo uso de una sensación de libertad para operar en los individuos, en la circulación de deseos, intereses y opiniones (Castro Gómez, 2010).

Posteriormente esta noción fue retomada y actualizada por autores como Gilles Deleuze (1990,2013), Giorgo Agamben (2006, 2011) y Luis Garcia Fanlo (2011), quienes apoyándose en el pensamiento de Michael Foucault brindaron nuevas pistas para la construcción de este concepto. Por su parte Deleuze (1990, 2013), entiende al dispositivo como una máquina que se caracterizaría por su novedad y creatividad para hacer ver y hacer hablar determinados regímenes de históricos de enunciación y visibilidad.

> Lo cierto es que los dispositivos son como las máquinas de Raymond Roussel, según las analiza Foucault; son máquinas para hacer ver y para hacer hablar. La visibilidad no se refiere a una luz en general que iluminara objetos preexistentes; está hecha de líneas de luz que forman figuras variables e inseparables de este o aquel dispositivo. Cada dispositivo tiene su régimen de luz, la manera en que ésta cae, se esfuma, se difunde, al distribuir lo visible y lo invisible, al hacer nacer o desaparecer el objeto que no existe sin ella. No es sólo pintura, sino que es también arquitectura; tal es el “dispositivo prisión” como máquina óptica para ver sin ser visto. Si hay una historicidad de los dispositivos, ella es la historicidad de los regímenes de luz, pero es también la de los regímenes de enunciación. (Deleuze, 1990, p. 3).

Aquí se entiende como dispositivo a aquello que permite reconocer los enunciados, arquitecturas, objetos que iluminan determinados regímenes históricos los cuales se encontrarían atravesados por cuatros líneas que en palabra de Deleuze (1990), delimitan su campo de acción social.

- Líneas de enunciados formulables: su función es hacer hablar a ciertos elementos a través del establecimiento de discursos, saberes, verdades y su ocupación y circulación en el espacio público.
- Líneas de objetos de visibilidad: son los regímenes de luz que describen las arquitecturas de las realidades que se esfuman, difunden o distribuyen.

- Líneas de fuerza en ejercicio: Es la regulación de las relaciones y las formas de poder que constituyen las condiciones de funcionamiento interno del recurso humano y no humano que se posiciona como dispositivo.
- Líneas de subjetivación: alude a las modalidades de existencia que se despliegan y que tienen que ver con grupos o personas.

En efecto son cuatro líneas que a través de ellas se desprenden modalidades de saber, poder y verdad que corresponden a un momento histórico particular que se inscriben en los individuos con el objetivo de gestionar la vida a través de la orientación de los comportamientos y la creación de modalidades de existencia y de nombrar a los sujetos.

Por otro lado, Agamben (2011) sostiene que un dispositivo es cualquier cosa que se constituya desde la heterogeneidad de las relaciones incluyendo lo discursivo y lo no discursivo, la posición estratégica que ocupa y la capacidad para capturar, orientar, determinar, modelar, controlar y asegurar comportamientos, opiniones, discursos y formas de existencia de los sujetos. Se tratan de elementos que cumplen una función estratégica por las que circulan relaciones de poder, se establecen formas de organización de lo social y se originan subjetividades.

> {…} llamo dispositivo a todo aquello que tiene, de una manera u otra, la capacidad de capturar, orientar, determinar, interceptar, modelar, controlar y asegurar los gestos, las conductas, las opiniones y los discursos de los seres vivos. No solamente las prisiones, sino además los asilos, el panoptikon, las escuelas, la confesión, las fábricas, las disciplinas y las medidas jurídicas, en las cuales la articulación con el poder tiene un sentido evidente; pero también el bolígrafo, la escritura, la literatura, la filosofía, la agricultura, el cigarro, la navegación, las computadoras, los teléfonos portátiles y, por qué no, el lenguaje mismo {…} (Agamben, 2011, p. 257).

Esto quiere decir que para este autor se puede definir a un dispositivo como una red heterogénea de relaciones en la que, algunos nodos que la componen ocupan una posición estratégica por donde circulan la manera de ejercicio del poder que se traducen en funciones de orientación y control y que determinan la composición de lo social y las subjetividades desde donde habitarlas.

Igualmente, García Fanlo (2011) manifiesta que un dispositivo se presenta como una red de elementos heterogéneos que se articulan entre sí y conforman un determinado tejido social por donde se despliegan relaciones de saber, poder, verdad y realidad que

responden a una tecnología disciplinaria o de control que caracteriza a un determinado momento histórico.

> Un dispositivo sería entonces un complejo haz de relaciones entre instituciones, sistemas de normas, formas de comportamiento, procesos económicos, sociales, técnicos y tipos de clasificación de sujetos, objetos y relaciones entre éstos, un juego de relaciones discursivas y no discursivas, de regularidades que rigen una dispersión cuyo soporte son prácticas. Por eso no es exacto decir que los dispositivos “capturan” individuos en su red, sino que producen sujetos que como tales quedan sujetados a determinados efectos de saber/poder. (García Fanlo, 2011, p. 3)

En otras palabras, un dispositivo es aquello que tiene la capacidad de articular con múltiples instituciones, objetos, humanos, discursos por donde se procesan modalidades de enunciación y visibilidad que responden a un determinado régimen de orden social con sus respectivas subjetividades.

Avanzando con nuestro razonamiento y apoyándonos en estas definiciones del concepto de dispositivo creemos que esta plataforma gubernamental mencionada que se originó como consecuencia de la informatización de la sociedad y por consiguiente de la digitalización de los servicios del Estado es posible analizarla en los términos que lo proponen los autores citados que guardan similitud con la conceptualización que propone Bruno Latour, como “dispositivo de inscripción”. Esto significa que como dispositivo de inscripción es posible identificar esa compleja red heterogénea de elementos que dan lugar a ciertos regímenes de visibilidad, enunciación, ejercicio de poder, producción de subjetividades de los individuos o grupos, propios de un determinado momento histórico. En particular se trataría de un dispositivo gubernamental que se diseñó desde unos saberes administrativos, informáticos, sociales, comunicacionales y políticos para el contacto de los ciudadanos con el Estado, en donde las relaciones de poder se aplicarían a distancia haciendo uso de una sensación de libertad para operar en la administración de la vida de los mismos, apostando por la conformación de un tejido social vinculado a la digitalización de la sociedad, la producción de un tipo de sujeto – ciudadano y la gestión de la comunicación gubernamental para la orientación de los deseos, intereses y opiniones.

4.8 Comunicación gubernamental para un Estado Digital

Como puede visibilizarse el Estado Argentino viene atravesado por un proceso de permanente transformación desde el año 2.005 hasta nuestro presente con la implementación de la *Plataforma Digital del Sector Público Nacional*, que derivó en una serie de modificaciones en sus operaciones y estructuras de prestación de sus servicios y acceso a las distintas políticas públicas bajo los fundamentos de impulsar y mejorar su relación con la ciudadanía. Sin embargo, notamos que estas modificaciones no solo responden al orden de la optimización de la administración pública, sino que también modificaron las tradicionales formas de comunicación gubernamental asociada a la publicitación de los actos de gobierno a través de los medios de comunicación analógicos y la propaganda, para pasar a una forma de comunicación gubernamental un tanto más novedosa que tiene que ver con la recopilación y uso de datos personales para la publicación de datos abiertos, el uso de las plataformas digitales y la publicidad personalizada.

En este sentido, entendemos como comunicación gubernamental a aquella que se produce bajo la órbita de los gobiernos ejecutivos en sus distintos niveles y que tiene como principal función dar visibilidad y accesibilidad a las rutinas de los gobernantes, construir un escenario cultural apoyado en símbolos y mitos que den cuenta de una identidad nacional que sintetice la idea del proyecto de país que se quiere lograr (Echevarría, & y Bruscoli, 2016; Riorda, 2006). Se trata de un tipo de comunicación a través de la cual los gobiernos intentan hacer explícito sus propósitos, intereses, objetivos y orientaciones de opinión sobre determinadas temáticas que ocupan su agenda con la finalidad de conseguir apoyo popular y fomentar el consenso (Riorda, 2011; Elizalde, Fernández Pedemonte, & Riorda, 2006; Riorda, 2006, Gerstle, 2005; León, 1992; Delle Done, 2010)

Siguiendo con los aportes realizados por Riorda y Elizalde (2020), en su libro *Comunicación gubernamental 360º más que nunca* y los de textos de Riorda (2011, 2008), “La comunicación gubernamental como comunicación gubernamental” y “Gobierno bien, pero comunico mal: análisis de las rutinas de la comunicación gubernamental”, es posible identificar los siguientes cuatro tipos de rutinas que atraviesan la comunicación de gobierno:

La comunicación como un todo como un mito de gobierno: es una forma de comunicación que expresa el proyecto de país que se intenta construir bajo modalidades de enunciación que dan a conocer los posibles escenarios de futuro de una política y las razones suficientes

para recobrar la esperanza, volver a creer y celebrar un nuevo contrato social entre gobernantes y gobernados.

> Así, el mito, en tanto elemento útil como construcción de sentido, tal vez pueda ser entendido en la breve definición de Girardet (1999: 11) como "un sistema de creencias coherente y completo". El mito permite una propaganda de integración (Rose, 2000: 27) y se forma tanto de la imagen -como una percepción social- como de la identidad: lo que se es en tanto organización, con su gente, con sus cosas (Riorda, 2008, p.33).

Esta es una estrategia de comunicación que tiene por finalidad dar a conocer el rumbo de la política general del gobierno para que los ciudadanos puedan tener un panorama sobre el futuro y comprender los temas que constituyen su agenda política. Es decir, la comunicación de gobierno bajo esta modalidad se entiende como aquella que se despliega desde los ejecutivos hacia los ciudadanos y se produce a partir de una combinación de símbolos, relatos, imágenes, eslóganes, lemas, logotipos que delinean la marca o la identidad del Estado y es utilizada de manera constante para la construcción del sentido social, el consenso y la confianza.

> El político usa el mito para legitimar su autoridad en el ejercicio del poder, pero no es la campaña de publicidad y mercadeo o la táctica de relaciones públicas o el acto de informar y tomar los medios: es aquello que junta todas las acciones de gobierno y comunicación en torno a unos valores, ideales y al proyecto político. Y un mito es exitoso cuando el proyecto general de gobierno ha sido apropiado por la ciudadanía; esto significa que ha construido un universo común para la existencia y el mantenimiento del consenso social y la legitimidad de gobierno (Riorda & Rincón, 2016, p. 15).

Por lo tanto, el mito político tiene la particularidad de poder contar historias sobre un grupo determinado valiéndose, por un lado, de la memoria colectiva como estrategia para la regulación de recuerdos de los grupos e individuos que conviven en la sociedad y por otro, de la circulación de verdades y valores hegemónicos que se constituye en el componente ideológico de los relatos y posicionamientos.

La comunicación por segmentos o áreas: es aquella que se centra en los distintos organismos que conforman la gestión gubernamental de turno los cuales tienen el deber comunicar sus acciones y estas deben estar en consonancia con la visión general que el gobierno intenta instalar.

La comunicación de programas o proyectos: es la difusión de la implementación de políticas públicas que debe estar en articulación con la idea general de país que el gobierno se propone instalar y que en muchas ocasiones pueden resultar el símbolo de una gestión.

La dimensión informativa y pedagógica de la comunicación: está vinculada con la publicación de las condiciones y requisitos que determinan el acceso a las políticas públicas como la difusión de las fechas de vencimientos, guías de trámites, cronograma de actividades entre otras.

Se trata de cuatro formas de comunicación que si bien dan cuenta en términos generales de los lineamientos con los que se asume, se piensa y se gestiona la comunicación desde los gobiernos también es posible optar por una segunda clasificación que propone este autor para un análisis más completo de la misma (Riorda, & Elizalde, 2020; Riorda, 2008).

La comunicación por valores: es aquella que apela a la generación del consenso actuando a través de las emisiones.

La comunicación de apelaciones conmemorativas: están relacionadas con la difusión de símbolos patrios, el sentido de nacionalismo y regionalismo que estimula la integración social.

La comunicación basada en el humor: esta es utilizada en algunos casos para la promoción de campañas de tipo preventivas con la finalidad de hacer más amigables los argumentos o efectos que puedan causar ciertas molestias o incomodidades en los ciudadanos.

La comunicación negativa y basada en el temor: es aquella que se enuncia desde el gobierno y funciona en el marco de una realidad que no se conoce y que normalmente se materializan en las campañas preventivas.

La comunicación agradable, amigable o de estilo de vida: hace referencia a un tipo de comunicación más informal que apela a testimonios, historias o relatos de la vida cotidiana con la finalidad de mostrar un vínculo más cercano entre los gobernantes y los gobernados.

La comunicación inventariar contable o centrada en hechos: se basa en números, tablas, gráficos como evidencia de una explicación, relato de una gestión o denuncia realizada.

Estas clasificaciones nos permiten comprender el modo en el que se estructura y organiza la comunicación gubernamental como así también sus objetivos de producción y puesta en

circulación que viene a dar visibilidad y accesibilidad a las rutinas de los gobernantes y vislumbrar el escenario cultural y el proyecto de país que se quiere alcanzar.

Por otro lado, autores como Canel, (1999), Ornstein & Mann, (2000), García Beaudoux, D'Adamo & Slavisky, (2011), a esta clasificación mencionada, le agregarían otro tipo de comunicación gubernamental que caracterizaría nuestro presente y que lo asocian con el modo de campaña permanente. Es una forma de comunicación de gobiernos que entre sus principios está difundir cada acción de la gestión gubernamental colocando como protagonistas de sus producciones a los gobernantes con la finalidad de instalar su imagen en la sociedad y construir y sostener el apoyo popular (Amadeo, 2016; Amado & Tarullo, 2015).

Además, sería un tipo de comunicación que para su implementación hace uso de los medios de comunicación tanto tradicionales como digitales con la intención de poner en circulación estrategias comunicacionales que por un lado visibilizarían decretos, normativas y la participación de los gobernantes en celebraciones, eventos y exposiciones y por otro permitirían el desarrollo de una identidad visual, el monitoreo de la imagen del gobernante, el contacto con la comunidad, la producción de material informativo propio y de publicidad institucional en sus distintos formatos y que en la actualidad cobra relevancia el formato de *storytelling*. Este último sería de origen reciente y cobra protagonismo en las actuales plataformas digitales de comunicación, entretenimiento e información. En estas aparece como una manera para narrar historias cortas, con lenguaje e imágenes sencillas que son compartidas en la sociedad y que tienen por objeto generar empatía entre el enunciador y su público destinatario a través de relatos que pueden estar centrado en el conflicto y el antagonismo, la promoción de valores, el liderazgo, la visión, la retórica y el lenguaje, mitos, símbolos, fundamentos familiares o populares, apelación a los sentidos y las emociones y la moraleja (Amado, & Amadeo, 2012, 2013; Amado, 2010; Amado, & Castro,1999; Chavez, 2011; Amado, 2011).

Siguiendo con esta misma línea de pensamiento Carlos Scolari identifica a estas estrategias de comunicación más contemporáneas que se originan en los espacios virtuales como *transmedia storrytelling*. Estas hacen referencia a un tipo de pieza comunicacional que se materializa en formato de microhistorias cuya finalidad es dar a conocer lo que están haciendo las personas con la particularidad que se puede compartir de manera simultánea en distintas plataformas digitales (Scolari, 2013).

De este modo, observamos las distintas modalidades, formatos y soportes que caracterizan a la comunicación gubernamental de nuestro presente que se extiende hacia los espacios virtuales a través de las plataformas digitales que en su arquitectura de diseño para su puesta en funcionamiento guardan cierta similitud con la *Plataforma Digital del Sector Público Nacional* y los sitios de acceso que la integran. Es decir, que está también sería un medio conectivo (Van Dijck, 2006) o servicio aplicado (Srnicek, 2018) que cuenta con una interfaz sencilla, amigable que tiene como materia prima la recolección y uso de datos personales para la producción de perfiles computacionales a través de su sistema de algoritmos y redireccionamiento a los distintos sitios de los organismos que componen el ecosistema gubernamental, un modelo de gobierno asociado a nuestra conducta en el sitio y un modelo de negocio o de valor público vinculado a la inserción de publicidad personalizada.

En este sentido, creemos que la automatización de los trámites y servicios del Estado mediante la plataforma mencionada y como se ejemplifica con una de las políticas públicas de empleo de reciente creación, podría representar un dispositivo gubernamental de producción de comportamientos novedoso. Dicho dispositivo tendría como modelo de negocio o de valor público el uso de datos personales de los ciudadanos que se recoge y almacena provocando una modificación de las antiguas formas de comunicación gubernamental asociadas a la propaganda, para dar paso a un tipo de comunicación que opera mediante datos y algoritmos permitiendo la selección y circulación de contenidos gubernamentales específicos a los intereses de los usuarios (Zerfass, *et. al.* 2016). Esto significa que nos encontramos ante un tipo de dispositivo de conducción de lo social digital que se conoce como gubernamentalidad algorítmica, la cual según los aportes realizados por Zerfass, *et. al.* (2016) y Cagical, (2020) se apoya en el monitoreo de los datos personales y la inteligencia artificial originando un nuevo tipo de mediación entre la realidad y nosotros mismos que posibilita prever, definir y construir narrativas convenientes al futuro a través de las siguientes operaciones:

- Automatización o semiautomatización para la creación o adaptaciones de contenidos (noticias, publicaciones, gacetillas de prensa, alertas, preguntas frecuentes, contenidos relacionales, sugerencias de búsquedas).
- Automatización o semiautomatización en la distribución de contenido (grupos, listas de correos, boletines, agentes virtuales, *landings pages*, boletines informativos, etc).

- Adaptación algorítmica de los servicios en línea tales como motores de búsqueda o plataformas de redes sociales.

De esta manera, creemos que existe una convivencia entre los tipos de comunicación gubernamental propuesta por Mario Riorda y estos formatos más novedosos vinculados a las estrategias de comunicación de gobierno en plataformas digitales relacionadas con la producción de microhistorias *storrytelling* y el uso de datos personales, los algoritmos y la inteligencia artificial para la inserción de contenido gubernamental personalizado a las características del usuarios que tiene como finalidad la modulación de la conversaciones en línea, es decir de la opinión y que se conoce como el modo de la producción de lo social de gubernamentalidad algorítmica.

5. Enfoque Metodológico

Para dar cuenta del modo en el que se construye lo colectivo, lo político y lo social a través de la *Plataforma Digital del Sector Público Nacional*, entendiendo a ésta como un dispositivo gubernamental que se configuró a través de un conjunto de saberes, administrativos e informáticos, nos proponemos estudiarla desde el concepto de dispositivo que sostiene Gilles Deleuze, con las dimensiones de análisis de la sociología de las asociaciones o también llamada teoría del actor red y las contribuciones de la arqueología del saber y la etnografía virtual o digital.

De Gilles Deleuze (1990, 2013), tendremos en cuenta básicamente su definición del término de dispositivo que lo concibe como aquellas máquinas, enunciados, arquitecturas y/o objetos que describen la composición de determinados regímenes históricos y que estarían atravesados por cuatro líneas de acción que son la de los enunciados formulables, la de los objetos de visibilidad, la de las fuerzas en ejercicio y la de la subjetividad.

Por otra parte, de Bruno Latour (1998), nos apoyaremos en su teoría del actor red que es una propuesta metodológica que parte de una crítica a la noción de modernidad, en donde sostiene que este proceso por lo general se define desde un posicionamiento humanístico dejando de lado el nacimiento de aquello que denomina como la no humanidad y que se refieren a las cosas y los objetos. Es decir, manifiesta que la sociedad es el resultado de un conjunto de elementos heterogéneos entre los que se encuentran los seres humanos, los significados, los símbolos, discursos, los artefactos, máquinas y objetos entre otros (Latour

,1998) y que este autor denomina como redes sociotécnicas (Latour, 2007). En esta perspectiva de comprensión de lo social, toman protagonismo la noción de agente, objeto o sujeto para poder explicar la composición híbrida de las entidades y sus intencionalidades. Se trata de una teoría que sostiene que en nuestras trayectorias de vida "nunca nos enfrentamos a objetos o relaciones sociales, sino que nos enfrentamos a cadenas que son asociaciones humanas y no humanas" (Latour, 1998: 77). Es decir, que este enfoque toma distancia de aquellos fundamentos relacionados con la sociología de lo social para aproximarse a una concepción de la sociología denominada sociología de las asociaciones. Dicha concepción parte del principio de conexión y de simetría generalizada que establece la igualdad entre los humanos y no humanos, llevando a sustituir la noción de sociedad por la de colectivo. (Latour, 2001, 2008, Tirado & Domenech, 2005; Gonzalo & Correa, 2011). Es decir que, para este principio de sociedad, la humanidad es de carácter híbrido ya que se compone a partir del contacto con las tecnologías, instituciones, objetos y procedimientos que son los elementos constitutivos del orden social que como se puede observar cuenta con una base material y simbólica (Latour, 1991).

En definitiva, se trata de una propuesta teórica y metodológica en donde los objetos tienen un rol activo en la configuración de lo social y para dar cuenta de ello crea una serie de fundamentos y vocabulario que explican esta sustitución del concepto de sociedad por el de colectivo.

Por otro lado, la propuesta de utilizar herramientas derivadas de la arqueología del saber y la etnografía virtual o digital para el estudio de la *Plataforma Digital del Sector Público Nacional* y de la interfaz del programa *"Te Sumo, empleo joven en Pymes* responde a nuestro interés por indagar en los enunciados, los conceptos, el diseño de la arquitectura, los usos y apropiaciones y las modalidades de comunicación gubernamental que se desprenden de la misma en los espacios virtuales y que se articularían a través de este dispositivo gubernamental y los ciudadanos. En efecto será una de las herramientas de recolección y análisis de información desde la perspectiva de la arqueología del saber tales como la revisión de archivo la nos permitirá identificar los discursos que caracterizan las condiciones de existencia de una época a través de la identificación de sus objetos, enunciados, conceptos y estrategias discursivas (Foucault, 2002; Deleuze, 1987; Hernández Castellanos, 2010).

Por otro lado, la etnografía virtual tiene como objetos de estudio los fenómenos que tiene como base de inscripción la virtualidad, la comunicación mediada por computadoras y la

tecnología como parte de la cultura y/o artefacto cultural (Hine, 2004). Por ello, inicia su análisis definiendo a internet como aquella tecnología que posibilita la comunicación mediada por computadoras, que permite la construcción de escenarios sociales apoyados en la transferencia de datos, la creación de lo que se conoce como el ciberespacio o los espacios de flujo y la instauración de nuevas prácticas de vigilancia y control que funcionan bajo las órbitas gubernamentales. Es por eso, que a partir de esas sospechas que Christine Hine (2004), propone estudiar la tecnología en particular el acceso a internet como un espacio en donde se produce la cultura o como un artefacto cultural, óseo como una tecnología que fue creada con objetivos e interés específicos.

Siguiendo con esta misma línea de estudio y profundizando un poco más en las formas desde la cuales se puede estudiar internet o la tecnología esta autora sostiene que es posible comprender a estos aparatos como herramientas incrustadas, incorporadas y cotidianas de nuestra vida (Hine, 2015). Esto quiere decir, que la tecnología está presente en nuestra cotidianidad desde diferentes objetos o situaciones y hasta llega a tomar decisiones por nosotros mismos. Aquí, la autora destaca la importancia de internet como un fenómeno cultural que intervienen en la sociabilidad, en las relaciones familiares, en los procesos de educación, en las prácticas de entretenimiento, en la política y las formas de vigilancia socio técnicas.

Asimismo, Sarah Pink, Heather Horst, John Postill, Larissa Hjotth, Tania Lewis, Jo Tacchi (2016) en su libro *Etnografía digital principios y prácticas*, retoma los aportes emitidos por Christine Hine, para pensar en los posibles objetos de estudios vinculados con la presencia de la tecnología en la vida cotidiana que puede ser analizados desde una perspectiva de etnografía virtual o digital. Es decir, que para estos autores estos estudios pueden centrarse en las experiencias (lo que sentimos), las prácticas (lo que hacemos), las cosas (como los objetos forman parte de nuestra vida), las relaciones sociales (nuevas formas de estar juntos), mundos sociales (sociedades mediadas por redes), las localidades (conjunto de ubicaciones) y los eventos (mediatización de los hechos).

Son estas variaciones que se inscriben en el objeto de estudio con base en la virtualización las que vienen a romper con la conceptualización tradicional de espacialidad y llevó a la antropología a modificar sus herramientas estándar (entrevistas, los mapas y cartografías) dando lugar a nuevas técnicas de investigación, tales como las entrevistas por correo electrónico, videoconferencias, el video corrido, las autoentrevistas, observación online y grupos focales online (Hine, 2004). Se trata de una forma de investigación que no implica

desplazarse hacia el territorio físico, sino acceder al análisis del objeto de estudio desde nuestra propia ubicación a través de herramientas tecnológicas.

En sintonía con estos aportes Ardevol, & Gómez Cruz, (2012) sostiene que las investigaciones etnográficas con objetos de estudios en internet que demandan la aplicación de técnicas de recolección y análisis de información ajustadas a estos espacios se pueden denominar como *e-research* ya que no estamos ante trabajos que se limitan solamente a buscar bibliografía de internet, sino que también a generar nuevos métodos cualitativos y cuantitativos que permita generar un conocimiento empírico para las indagaciones. Esto métodos tienen que ver con el empleo de los blogs como cuaderno de campo, la realización de entrevistas por medio de chat, correo electrónico, foros de discusión, cuestionarios, la recolección de video, comentarios, imágenes, fotografías enlaces como unidades de análisis que caracterizar las nuevas aproximaciones metodológicas digitales (Estella & Ardevol, 2010; Ardevol, Estella & Domínguez, 2008).

En este sentido podemos considerar a internet como un campo de estudio y como una herramienta de investigación que habilita el estudio de objetos y unidades de análisis que sin la intervención de la tecnología resultaría muy difícil de comprender.

5.1 Teoría del actor red – Sociología de las asociaciones

Se denomina teoría del actor red al conjunto de enunciados, conceptos y acuerdos metodológicos que posicionan a lo social como aquello constituido por una red socio técnica de agentes humanos y no humanos. El desarrollo de esta teoría se debe básicamente a los aportes sobre ciencia y tecnología de autores como Bruno Latour (1988), Jhon Law (1986) y Michael Callon (1968) quienes brindaron las principales pistas desde donde estudiar lo social, no como algo que explica el funcionamiento de la sociedad sino como algo que debe ser explicando. A su vez, en la elaboración de esta teoría también se hace evidente la influencia de pensadores como Michael Serres, Isabella Stenger y Michael Foucault a través de la presencia de conceptos tales como “traducciones”, “mediaciones” y “dispositivos de inscripción” (Callén, Domènech, López, Rodríguez, Sánchez Criado & Tirado, 2011; Correa & Moreira Gonzalo, 2011; De Grande, 2013; Muriel, 2016) que se articulan con otros como “actante” e “historicidad” en la elaboración de las descripciones sobre cómo se estructura lo social o lo colectivo en términos de este enfoque y las relaciones de poder que las atraviesan. Es por ello que estos autores sostienen que en esta

red sociotécnica, con base material, social y simbólica es posible detectar modalidades de ejercicio de poder que no radican en la imposición de conductas, sino que operan a distancia desde la permisividad de los movimientos de las personas y las cosas inscribiéndose en alguna entidad material (archivo, documento, procedimientos o tecnología) que facilite información, conexiones, relaciones, comportamientos y modos de existencia (subjetividad). Es decir, que cumpla la función de mediador en la conformación de un tejido social determinado.

Desde estos principios sobre cómo se constituye lo social y las distintas conceptualización a las que recurren quienes trabajan bajo este enfoque para dar cuenta del mismo, autores como Michael Callon (1986 y 1987), Miguel Domenech y Francisco Tirado (2008a) y Bruno Latour (2001) definen el término de "traducción" como la identidad que adquieren los múltiples actores que participan de una interacción y sus posibilidades de acción a través de la manipulación de factores sociales y elementos técnicos que son los que producirían los sentidos y los significaciones en la sociedad. Es decir, que la traducción es el procedimiento mediante el cual los actores se modifican, se desplazan y trasladan sus intencionalidades e intereses dando forma al mundo social.

> La traducción será la operación o el conjunto de procedimientos que explican el ensamblaje de las entidades heterogéneas, la constitución del propio actor – red. Esta operación estabilizará o desestabilizará a las entidades posibilitando futuras conexiones. (Correa Moreira, 2012, p. 63).

Por su parte, el concepto de "mediación" para Bruno Latour (2001), sería "algo que sucede, pero que no es plenamente causa, ni plenamente consecuencia, es algo que ocurre sin ser del todo un medio, ni del todo un fin" (p. 183). Ósea que la mediación en esta perspectiva aparece como la acción, la conexión con otros elementos o entidades permitiendo así dar forma a la existencia social. Se trata de una entidad que al posicionarse como mediador tiene la capacidad de generar transformaciones en los demás actantes de la red, ya sean humanos o no humanos y además puede ser considerado como un "dispositivo de inscripción" que tiene sus propias lógicas, características y conexiones. Dicho dispositivo tiene la finalidad de ejercer una forma de poder que operaría a distancia mediante la sensación del ejercicio de la libertad, orientado así nuestras acciones hacia la constitución de un orden social compuesto entre otras cosas por subjetividades y relaciones de poder o de fuerzas específicas. (Correa Moreira, 2012). En este sentido, aquí un dispositivo de

inscripción para Bruno Latour (2001) se podría expresar mediante actores humanos y no humanos (reglas procedimientos, tecnologías, archivos, documentos entre otros), los cuales tendrían la función de dar forma a las relaciones sociales a través de la articulación entre los diferentes actores y producir así una organización social que caracteriza un período o contexto determinado.

Por otro lado, el término “actante” va a ser retomado de la semiótica para incluir a cualquier elemento que esté participando en una interacción, tratando de dar un rol protagónico a los no humanos y poder definirlos por lo que hacen y por lo que permiten, es decir por sus mediaciones y conexiones (Latour, 2001; Tirado, Serrano, & Domenech, 2005).

A su vez, la noción de “historicidad” en esta perspectiva hace referencia a los hechos y/o acontecimientos que ocurren en el tiempo que pueden ser leídos como inicios, continuidades, rupturas, cambios o transformaciones de distinta índole (sociales, económicas, políticas, culturales entre otras) y en donde intervienen diferentes actores y mediaciones (Latour, 2001).

Por último, la concepción de “programas de acción y antiporgramas” serían términos propios de los estudios de la sociología y la tecnología que hace referencia a los mecanismos que delimitan lo que los humanos y no humanos pueden hacer. Esto significa que es una categoría que nos ayuda a definir y reconocer las funciones predeterminadas que les fueron asignadas al inicio a quienes participan en una interacción (Latour, 2001).

Teniendo en cuenta estos fundamentos teóricos, metodológicos y sus dimensiones de análisis que dan cuenta de una manera de comprensión de lo social o de lo colectivo, desde sus aspectos materiales y simbólicos es que nos proponemos analizar a la *Plataforma Digital del Sector Público Nacional* específicamente en su relación las políticas públicas y programas de empleo desde este enfoque de investigación. Este nos permitirá posicionar a la plataforma mencionada como un dispositivo de inscripción que no solo se constituyó desde uno saberes administrativos e informático, sino que también funciona como mediador en la configuración de un tejido social compuesto por acontecimientos, actores, necesidades, intereses, subjetividades y relaciones de poder que busca aproximarnos hacia un modelo de país que se identifica como “País Digital”. Es decir, que el estudio de las diferentes dimensiones que componen esta metodología de investigación en relación a la iniciativa de “País Digital” que se desarrolla en el marco del “Gobierno Digital” nos brinda las siguientes pistas para conocer cómo se diseñó lo social, lo colectivo y lo político en este

contexto. Desde aquí, podremos tener un horizonte sobre los actantes que intervienen en la producción y sostenimiento de este diseño social vinculado a lo digital particularmente en materia de políticas de empleo y capacitación, las traducciones que se generarían y que serían el conjunto de operaciones y procedimientos que explican el ensamblaje de entidades heterogéneas para el cambio organizacional que derivaría en la construcción de un ecosistema digital, la historicidad de los acontecimientos que son las continuidades y rupturas con el modelo de gobierno anterior y los programas de acción vinculados a cada actor que participa en esta interacción que serían las funciones que fueron predeterminadas en el origen de su creación.

De este modo, desde las diferentes dimensiones de análisis que propone la teoría del actor – red daremos cuento de ese ensamblaje de actores que conforman este tejido social caracterizado por la digitalización de las acciones Estado, que se encuentra atravesado por subjetividades, comportamientos y relaciones de poder propias de este contexto y que sostienen el actual modelo de implementación de los trámites, servicios y políticas de gobierno.

5.2 Arqueología del Saber

La arqueología del saber es una perspectiva metodológica que se ocupa de la descripción de los sistemas de discursividad de los acontecimientos enunciativos permitiendo identificar la unidad de un discurso en una época determinada, mediante reglas de formación y no por un sistema lingüístico (Foucault, 2002; Deleuze, 1987; Hernández Castellanos, 2010). Dichas reglas de formación para Michael Foucault (2002), consisten en revelar las condiciones de lo que existe a través del análisis de los siguientes elementos:

Formación de los objetos: se basa en la identificación y descripción de las circunstancias históricas que habilitan el origen de ciertos objetos y las condiciones que posibilitan algún tipo de parentesco con otros elementos para establecer relaciones de semejanzas, diferencias, continuidades, rupturas o trasformaciones y que pueden ser leídas desde instituciones técnicas y sociales.

Formación de modalidades enunciativas: consiste en localizar las procedencias de los discursos en el interior de las instituciones en donde se inscriben y sus ámbitos de aplicación.

Formación de conceptos: reside en detallar la organización del campo de enunciados en donde aparecen circulan los mismos.

Formación de estrategias discursivas: Estas deben ser descriptas en relaciones a las prácticas de configuración del saber que permiten determinar las formas de tratar a los objetos en un discurso, es decir definir las maneras para introducirlos e integrarlos a la sociedad. Lo que significa establecer reglas de utilización que se asemejan a un tipo de microfísica del poder para la producción de lo social.

De este modo, la perspectiva metodológica de la arqueología del saber se resume en la descripción de los enunciados en relación a sus condiciones históricas de existencia, sus formaciones discursivas y sus principios de positividad que despliegan identidades e individuaciones, continuidades y transformaciones conceptuales que caracterizan un periodo de tiempo determinado y que se materializan en formas de visibilidad como aparatos institucionales y subjetividades. En este sentido, la arqueología se presenta como un procedimiento que se encarga de identificar y describir los enunciados como un conjunto de prácticas discursivas especificadas en un archivo (Foucault, 2002; Deleuze, 1986). Aquí el término archivo se refiere al juego de las relaciones discursivas que permiten que las cosas sean nombradas con particularidades específicas.

> El archivo es en primer lugar la ley de lo que puede ser dicho, el sistema que rige la aparición de enunciados singulares. Pero el archivo es también lo que hace que todas esas cosas dichas no se amontonen indefinidamente en una multitud amorfa, ni se inscriban tampoco en una linealidad sin ruptura y no desaparezcan al azar solo de accidentes externos, sino que se ubiquen en figuras distintas, se compongan las unas con otras según relaciones múltiples, se mantengan o se esfumen según regularidades específicas, lo cual hace que no retrocedan al mismo paso que el tiempo, sino que unas que brillan con gran intensidad como estrellas cercanas, nos vienen de hecho de muy lejos en tantos que otras contemporáneas son ya de una extrema palidez. (Foucault, 2002, p.220)

Entonces un archivo no es un lugar, ni un documento sino una operación técnica que opera a través de enunciados que define el comienzo de un sistema de orden, su funcionamiento y la visión que lo acompaña, definen los límites y las formas de decibilidad y el horizonte general a la cual pertenece una descripción de las formaciones discursivas, el análisis de las positividades y la fijación del campo discursivos.

Es desde este enfoque de la noción de archivo que nos proponemos dar cuenta de los enunciados que impulsaron la implementación de la *Plataforma Digital del Sector Público Nacional* bajo la órbita de un régimen de gobierno definido como “Gobierno Digital” para dar

cuenta de las formaciones discursivas (objetos, modalidades de enunciación, conceptos y estrategias discursivas), continuidades y rupturas que permitieron su integración en nuestro país. A su vez, también nos proponemos indagar a esta plataforma en relación a las políticas públicas de empleo en particular del programa *Te Sumo, empleo joven en Pymes* con la finalidad de evidenciar los relevos y transformaciones producidas en las operaciones de acceso a las mismas, los distintos actores que colaboran en su implementación y las conflictividades que puede derivar esta modalidad de gestión del empleo en un contexto como Tartagal, Salta.

5.3 Etnografía virtual o digital

Desde el enfoque de la etnografía virtual o digital planteamos estudiar el proceso de informatización del Estado Argentino teniendo como objeto de observación a la *Plataforma Digital del Sector Público Nacional* y al programa *Te Sumo, empleo joven en Pymes* entendiéndolos como aquella tecnología que facilita la comunicación mediada por computadora para luego poder pensarla como gestora y artefacto cultural. En este sentido, comprender estos sitios o herramientas en principio como tecnología de gestión cultural implica posicionar a estos aparatos en un lugar de creación de prácticas sociales determinadas, pero que también situarlas como artefacto cultural implica reconocer que son objeto construido discursivamente, a través de instituciones, contenidos, intereses y lógicas específicas. Esto quiere decir que “la tecnología no existe previo a los usos que son atribuidos, sino que surgen al momento de ser aplicada” (Hine, 2004:42). Lo que significa que la presencia de la tecnología en este cambio de la composición de lo social no puede ser percibida simplemente desde las facilidades que genera, sino que debe ser comprendida desde la complejidad de su proyecto de incorporación a la vida cotidiana que incluye la producción del espacio social y sus formas de habitarlo a través de prácticas, modalidades de existencia, de relacionamiento, de ejercicio de poder y de resistencia.

En este sentido Christine Hine (2015), sostiene que abordar la plataforma mencionada como objeto cultural no solo nos dará paso para indagar en la infraestructura, el diseño de interfaz, el contenido, la manera en que nos relacionamos, los roles y las responsabilidades sociales que se nos adjudica cuando entramos en contacto con estos aparatos tecnológicos, sino que también advertir el tipo de ordenamiento social que se pretende implementar con la misma posicionado a algunas personas como “normales” y marginado

a otras (p.55). Es decir, que la incorporación de tecnología a la gestión pública no podría ser entendida simplemente en términos de desarrollo tecnológico, sino que también como un acto social y político con intenciones e intereses colectivos en donde tiene lugar un proceso de inclusión y exclusión de personas.

Es teniendo en cuenta estos nuevos objetos de estudios asociado a los aparatos tecnológicos que tienen base para su funcionamiento los espacios virtuales, que la etnografía modificó sus tradicionales técnicas de estudio para poder analizarlos dando surgimiento a las estrategias de etnografía virtual para la producción de relatos, tales como las entrevistas online, los análisis de archivos, la observación en línea y la visualización de geografías web.

A su vez, Sarah Pink, Heather Horst, John Postill, Larissa Hjotth, Tania Lewis, Jo Tacchi (2016) en su libro *Etnografía digital principios y prácticas,* coinciden con los planteos de Christine Hine, sosteniendo que este tipo de estudios focalizados en la tecnología además de dar paso a nuevas técnicas de investigación, se caracterizan por su multiplicidad de soportes, el no digital centrismo, la apertura, la reflexividad y la heterodoxia. La primera hace referencia a los distintos tipos de conexión y soportes de almacenamientos con los que cuentan los investigadores para recopilar y guardar información. El segundo nos invita a superar el análisis centrado en la tecnología para pasar a reflexionar en torno al lugar que ocupa está en las relaciones humanas. La tercera da cuenta de un enfoque que se construye mediante formas de colaboración y participación. La cuarta serían las formas en las que se apoyan los investigadores para analizar las prácticas, las experiencias y los usos sociales de los objetos de estudios. Y la última se refiere a las diferentes formas de representación de la producción del relato etnográfico que se derivan del uso del registro digital.

De esta manera, la selección de un enfoque de etnografía virtual para el estudio de la *Plataforma Digital del Sector Público Nacional*, en articulación con el programa de empleo *Te Sumo, empleo joven en Pymes,* desde su concepción como gestora y artefacto cultural y demás caracterizaciones asociadas a estos tipos de abordajes responde a la intención de conocer la matriz de significaciones, contenidos, prácticas y lógicas que nutrieron su implementación en el marco de las estrategias de un “Gobierno Digital” para un “País Digital”. Esto es la posibilidad de comprender no solo el engranaje de significaciones e instituciones que la insertan en la sociedad, sino que también poder dar cuenta de los tipos de datos que alimentan su algoritmo, de las prácticas de comunicación que se despliegan

entre los distintos organismos del Estado que convergen en ella y los ciudadanos, sus modalidades de relacionamiento con los habitantes, el diseño de interfaz de contacto y su vinculación con las demás aplicaciones del Estado y plataformas de servicios aplicados externas.

5.3 Instrumentos de investigación

Para poner en práctica la metodología que nos ayudarán a entender cómo se constituye lo social, lo colectivo y lo político de este contexto atravesado por la digitalización y la datificacion de la vida propuesto por un proyecto de “Gobierno Digital” y “País Digital” nos apoyaremos en las siguientes técnicas de investigación:

Revisión de archivo: tomaremos esta técnica desde el enfoque metodológico que propone Michael Foucault (2002), en su obra *La arqueología del saber,* que nos permitirá analizar desde unos saberes locales, es decir desde las discursividades las relaciones de poder, la producción de tejido social y la configuración de subjetividades. Aquí el término archivo se refiere a las operaciones técnicas discursivas que permiten que las cosas sean nombradas con particularidades específicas. Por lo que revisaremos los enunciados que aparecen en documentos elaborados por instituciones que participaron de este cambio organizacional bajo los fundamentos de la modernización del Estado.

- Decretos Nacionales
- Resoluciones Nacionales
- Agendas de Trabajo
- Decisiones administrativas
- Normativas de regulaciones
- Diseño de políticas públicas
- Modelos de planificación
- Informes de Gobierno
- Decálogos
- Términos y Condiciones del uso de los servicios
- Organigramas
- Publicidad Institucional

Cartografía de controversias: Es una técnica de investigación que fue desarrollada por Bruno Latour (2008), en el marco de su teoría de la sociología de las asociaciones o actor – red. La misma se generó bajo el fundamento de seguir a los actores y en un principio fue utilizada para entrenar a estudiantes en esta forma de comprensión y estudio de la realidad social. Aquí se entiende el término controversia como aquel conjunto de incertidumbres que componen las asociaciones y que el autor identifica como aquellas vinculadas con la formación de los grupos y la identidad de los actores, la naturaleza de las acciones y la variedad de agentes que intervienen, la naturaleza de los objetos y su participación en la interacción, la naturaleza de los hechos en contraposición a los intereses y la última que se trata sobre la producción de documentos elaborados bajo la etiqueta de las ciencias sociales y que respondan a este enfoque.

- 1ra Incertidumbre - formación de grupos e identidad de los actores: se pregunta por el modo de constitución de lo social haciendo hincapié en los rastros que dejan las formaciones de los colectivos y que tienen que ver con los datos, discursos, mecanismos y estrategias que intervienen en su conformación, continuidades, rupturas y transformaciones en el tiempo. Dichas estrategias y mecanismo están vinculadas a la presencia de voceros responsables de darle visibilidad pública a los grupos, la figura de grupos adversarios identificados como “antigrupos” y la multiplicidad de rasgos, valores y características que definen la identidad o la subjetividad del grupo en las que participan científicos, políticos, periodistas entre otros.
- 2da Incertidumbre – la naturaleza de las acciones y los agentes que intervienen: aquí se trata de reconocer y explicar cómo las acciones pueden ser sugeridas, orientas, influidas y traducidas por distintas agencias o mediadores sobre los que quizás no tenemos control, pero que sí inciden en nuestras decisiones.
- 3ra Incertidumbre – la naturaleza de los objetos y su participación en las interacciones: Se refiere a la capacidad que tienen los objetos para producir y sostener determinadas formas de poder que se traducen en movimientos y desplazamientos de las personas y las cosas. Estos movimientos se realizan a través de un ensamblaje de elementos humanos y no humanos que hace que las interacciones se mantengan, se enfrenten a permanentes transformaciones y que adquieran la denominación de colectivo.
- 4ta Incertidumbre - la naturaleza de los hechos y los intereses: este punto nos plantea indagar en los intereses, alianzas y disputas que giran en torno a los actores

que asumen el rol de dispositivos o mediadores y que tiene el objetivo de orientar nuestras acciones.

- 5ta Incertidumbre – la producción del informe: aquí se brinda una serie de pautas que apuntan a explicar cómo se produce un informe apoyado en esta perspectiva de investigación. Este básicamente consiste en una narración o descripciones de los acontecimientos, actores humanos y no humanos, sus identidades, funciones, acciones y que culminaría en visión profunda sobre la conformación del tejido social de un periodo de tiempo determinado.

Por lo tanto, el desarrollo de una cartografía de las controversias nos permitirá comprender cómo a través de la *Plataforma Nacional del Sector Público Nacional* que nuclea y redirecciona a todos los organismos y servicios del Estado entre los que se encuentran los de empleo y capacitación, se constituyó un acontecimiento que da cuenta de las rupturas y transformaciones que nos llevaron a aproximarnos a un modelo de país y de gobierno asociado a lo digital. Así esta técnica a través de sus distintos puntos de incertidumbre nos permitirán conocer las capacidades estatales en términos de infraestructura material, humana, tecnológica, simbólica y política que acompañaron este proceso de cambio organizacional en la administración pública y que se traducen en actores, los enunciados en los que se apoyan, las formas de sujeto ciudadano que se configuraba y formaba parte de este orden social y quienes quedaban excluidos de ello y las relaciones de poder que atraviesan el mismo.

Relato autoetnográfico: es una técnica que emplea Christine Hine (2015), para el estudio de las experiencias en internet y que la toma como una manera de producción del conocimiento sobre determinados fenómenos tecnológicos que se inscriben en los espacios virtuales o de flujo. Esta tiene por objetivo prestar atención a las conexiones, los discursos y opciones que tenemos disponibles para construir significados, dar formar, limitar nuestras acciones y expectativas. Es decir, se trata de una técnica que funciona como complemento de otras estrategias de recolección de información con la finalidad de brindar una vista más completa y profunda sobre cómo se diseñan, funcionan y se insertan en la cotidianidad estos sitios en líneas y fuera de línea.

De acuerdo con esto, en esta investigación haremos uso de esta técnica de estudio con la intencionalidad de relevar la arquitectura de diseño de interfaz que asume la *Plataforma Nacional del Sector Público Nacional* y del programa *Te Sumo, empleo joven en Pymes* contenido en la misma. Lo que quiere decir, dar cuenta de los tipos de datos que funcionan

de insumos para los algoritmos de las mismas, los contenidos que forman parte de ella, las modalidades de comunicación gubernamental para el relacionamiento entre el Estado y la ciudadanía y demás empresas prestadoras de servicios aplicados que se conocen como las plataformas de redes sociales y las acciones sobre las que tenemos control y de las que no.

5.4 Trayecto de la investigación

Para poder evidenciar aquella red socio-técnica compuesta por humanos y no humanos que dieron origen y sostienen un modelo de sociedad atravesado por subjetividades, relaciones de poder, resistencias, prácticas de comunicación entre otras, propias de un tejido social definido como “País Digital”, en esta investigación nos centraremos en una de las iniciativas desarrolladas en marco de esta idea de país que es el “Gobierno Digital” a través de la *Plataforma Digital del Sector Público Nacional* en la ejecución de políticas públicas de empleo tales como el programa *Te Sumo, empleo joven en Pyme*s . El análisis de esta plataforma nos dará conocer las continuidades, rupturas, transformaciones y fundamentos que impulsan este cambio organizacional que comienza por el funcionamiento de la administración pública pero que tiene su impacto en los ciudadanos, el ensamblaje de capacidades estatales que fueron necesarias para su implementación y el diseño de arquitectura que asumen estos sitios de autogestión de trámites y servicios del Estado.

A los efectos de dar cuenta de ello, para dar inicio a este trabajo en principio se procederá a hacer un relevamiento de los archivos, es decir aquellos documentos de enunciación que den cuenta de este cambio de paradigma en la organización de lo social a partir de una modificación en las acciones del Estado. Esta recopilación y su análisis desde los diferentes aspectos de esta técnica de estudio y desde las dimensiones que componen la propuesta metodológica de la sociología de las asociaciones nos brindara un primer horizonte sobre los fundamentos y enunciados que operaron en la creación de este modelo de país definido como “País Digital” y que nutrieron el diseño y la implementación de las iniciativas del “Gobierno Digital” como la de *Plataforma Digital del Sector Público Nacional*, los actores que participan de este proyecto, las políticas que se encuentran contenidas en la misma como las de empleo y las tensiones que se generan en torno a las poblaciones que integra y a quienes excluye de este modelo social.

Luego para tener un panorama más completo sobre cómo se articulan y se desempeñan los diferentes elementos que componen este tejido social recurriremos a la técnica del relato autoetnográfico derivada de la etnografía virtual para conocer las arquitecturas con la que funcionan la *Plataforma Digital del Sector Público Nacional* y el sitio al que nos redirecciona para el acceso al programa *Te Sumo, empleo joven en Pyme".* Es decir, con esta técnica podremos conocer sus características, algoritmos, tipos de datos, diseño de interfaz, modalidades de comunicación entre los diferentes organismos del Estado y con los ciudadanos, la relación que esta plataforma mantiene con las demás plataformas o aplicaciones prestadora de servicios aplicados públicas y privadas, las dinámicas de gestión de la opinión y las limitaciones con las que se enfrenta la actual Ley de Protección de Datos Personales Nº 25.326 antes estos avances en el acceso a las políticas públicas.

A continuación, una vez que tenemos identificados los principios y distintos actores que intervienen en la puesta en funcionamiento de este proyecto de país y particularmente de gobierno digital procederemos a representar esta red sociotecnica a través de la cartografía de controversias que propone Bruno Latour y así poder reconocer cómo se constituye lo social, lo colectivo y lo político. Desde aquí, trabajaremos en la reflexión del tipo de subjetividad que se integra y se excluye a través de las estrategias de comunicación que buscan darle visibilidad a este modo de existir, las relaciones de poder que orientan nuestras acciones y movimientos a través de su inscripción en algún elemento humano y no humano y las alianzas e intereses que se desprenden de la puesta en funcionamiento de este modelo social y en particular de la plataforma mencionada.

Por último, avanzaremos en la elaboración del informe final de este documento que se centrará en una descripción detallada de la red socio-técnica que posibilita y sostiene un tejido social caracterizado por la digitalización de la vida.

Parte II

Capítulo I: Dispositivo gubernamental digital de acceso y comunicación de planes, programas sociales, prestaciones de seguridad social y empleo

> Desenmarañar las líneas de un dispositivo es en cada caso levantar un mapa, cartografiar y recorrer tierras desconocidas (Deleuze, 1990, p. 3).

1.1 Análisis de la *Plataforma Digital del Sector Público Nacional* como dispositivo de gobierno

Para dar a conocer el modo en como la *Plataforma Digital del Sector Público Nacional* en interoperabilidad con el programa *Te Sumo, empleo joven en Pymes* se constituye en un dispositivo de inscripción gubernamental tomaremos los aportes de Gilles Deleuze (1990) sobre las líneas que componen un dispositivo, los de Bruno Latour (2001) sobre las dimensiones que atraviesan su teoría del actor red, los de Michael Foucault (2002), con su noción de archivo derivada de la arqueología del saber y los de Christine Hine (2015) sobre la etnografía virtual. Por lo que el análisis de esta plataforma se realizará a través de un cruce entre conceptos, variables y herramientas de recolección y análisis de información. Esto significa que recuperaremos las líneas que componen un dispositivo que propone Deleuze que son la de los enunciados formulables, la de los objetos de visibilidad, la de las fuerzas en ejercicio y la de la subjetividad, con las variables que propone Latour que son la historicidad, los actantes, la traducción, los programas de acción y los antiprogramas y la información sobre los enunciados, objetos, conceptos y diseño de interfaz suministradas por las herramienta de revisión de archivo de la arqueología del saber y del relato autoetnográfico de la etnografía virtual.

Así será la combinación de estos elementos como estrategia metodológica la que nos permitirá culminar nuestra investigación con esa cartografía de controversias que propone Bruno Latour y que curiosamente coinciden con los intereses de Christine Hine (2015), sobre la identificación y descripción de los elementos que impulsan la transformación cultural en torno a una tecnología en particular. Dichos elementos serían los siguientes:

- Discursos, enunciados, estrategias y mecanismos que intervienen en la conformación, continuidad, ruptura o transformación de un determinado orden social.
- Acciones y agentes que intervienen.
- Modalidades de ejercicios de poder.
- Conformación de grupos, individuaciones o subjetividades.
- Alianzas y disputas entre actores que componen la red.
- Prácticas de comunicación

A continuación, procederemos a hacer operativo este diseño metodológico.

1.2 Líneas de enunciados para la conformación de un orden social digital

Para conocer los enunciados, discursos, saberes y verdades que impulsaron la conformación de una Argentina digital, a través de la *Plataforma Digital del Sector Público Nacional* como un dispositivo de inscripción gubernamental que se posiciona como mediador de la mayoría de los trámites y servicios que brinda el Estado, tales como los de empleo y capacitación, procederemos a describir este proceso a través de la revisión de archivos y el primer nivel de incertidumbre que propone Latour Bruno. Dicho nivel está relacionado con la formación de grupos e identidades teniendo como dimensión de análisis la "historicidad". Esta variable nos permitirá realizar una descripción de los hechos y/o acontecimientos que se producen en el tiempo y que puede ser leídos como inicios, continuidades, rupturas, cambios o transformaciones, que se materializan en las huellas que evidencian este cambio social tales como los datos, discursos, enunciados y estrategias que impulsan su aceptación y apropiación.

Considerando que esta primera línea que forman parte de los dispositivos que operan en nuestro presente está relacionada con los aspectos enunciativos y discursivos se vuelve relevante su conceptualización para posteriormente pasar a explicar los discursos y enunciados que sostienen a la plataforma mencionada como un dispositivo. Aquí los enunciados toman la forma de acontecimientos discursivos que se materializan en instituciones que crean, promueven y sostienen modalidades de existencia que describen las características de una época a través de la elaboración y circulación de conceptos propios de un determinado orden social.

En este sentido Michael Foucault (2002), en su libro *La arqueología del saber* sostiene que un enunciado se compone de diferentes elementos entre los que menciona a las proposiciones, referentes, individuos, lugares y objetos que dan cuenta de las condiciones de emergencia, los estados de las cosas, las relaciones que se despliegan y que habilitan la circulación de determinados sentidos y discursos de saber y verdad.

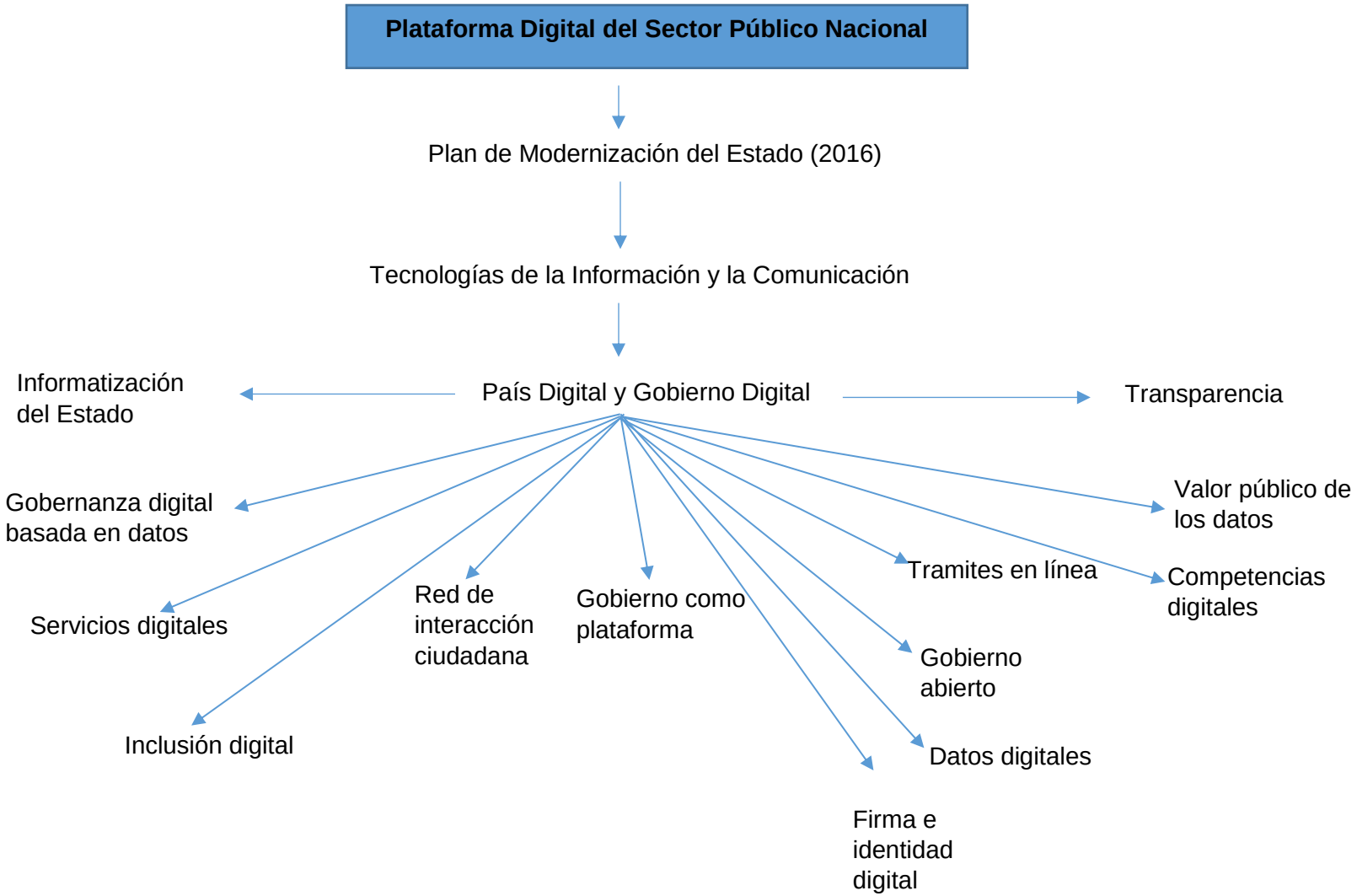
> El enunciado a la vez que surge en su materialidad, aparece con un estatuto, entra en unas tramas, se sitúa en campos de utilización, se ofrece a traspaso y modificaciones posibles, se integra en operaciones y en estrategias en donde la identidad se mantiene o se pierde. Así el enunciado circula, sirve se sustrae, permite o impide realizar un deseo, es dócil o rebelde a unos intereses, entra en el orden de las contiendas y de las luchas, se convierta en tema de apropiación o de rivalidad (Foucault, 2002, p. 117).

Como se puede observar este nivel de análisis que corresponde al campo de la enunciación significa la descripción de las condiciones existencias y las articulaciones que se tejen entre los objetos, instituciones, conceptos y sujetos, es decir dar cuenta de campo de materialidad de las significaciones o del entramado de ideas que se presentan como un saber local y que se inserta como verdad adquirida (Deleuze, 1987; Foucault, 2002).

A continuación, exponemos una cartografía con los conceptos, proposiciones, lugares que explican las condiciones de emergencia, los estados de las cosas, las relaciones que se despliegan y caracterizan nuestro presente a través de determinados sentidos y discursos de saber y verdad y que dieron origen a la *Plataforma Digital del Sector Público Nacional* como un dispositivo de inscripción gubernamental que se posiciona como mediador en la mayoría de actuales procedimientos de acceso a los programas y políticas de gobierno.

Cuadro Nº 1: Antecedentes discursivos a la *Plataforma Digital del Sector Público Nacional.*

Cuadro Nº 2: Enunciados para la implementación del Gobierno Digital



Los gráficos exponen las continuidades, transformaciones, usos, apropiaciones, estados de las cosas, las relaciones que despliegan y significaciones que giran en torno a la implementación de las TICs en el Estado Argentino, que caracterizarían cada momento histórico de su inserción que fue enunciado como “Gobierno Electrónico” y como “Gobierno Digital o inteligente”. El primero hace referencia a un tipo de uso de la tecnología relacionado con discursos que despliegan ciertos sentidos de verdad sobre el funcionamiento interno del Estado a través de herramientas informáticas que fundamentalmente permitieran optimizar sus servicios, disminuir las prácticas de corrupción y despapelizar la administración pública en general.

El segundo elabora enunciados en donde el sentido de verdad sobre el uso de la tecnología en el Estado tiene que ver con el reconocimiento de una sociedad de la información que penetra en la mayoría de nuestras prácticas sociales y que el ámbito de la gestión pública no podía estar exento de ello. Se describe un tejido social compuesto por tecnología y en ese marco explican las funcionalidades que se les atribuye en el ámbito administración pública tales como una gobernanza digital basada en la recopilación y publicación de datos abiertos, el valor público que cobran los datos digitales, los servicios de trámites en línea con identidad y firma digital y las formas de comunicación que asume el Estado con los ciudadanos y ciudadanas. Se trata, de una forma de gobierno que tienen como materia prima para la toma de decisiones la información y los datos que se obtienen de los novedosos sistemas interoperabilidad, inteligencia artificial y *big data* que se inscriben en los organismos públicos. Estos sistemas posibilitan la conexión con otros, proporcionan una visión integral del funcionamiento estatal, simplifican procesos administrativos, promueven el uso inteligente de la información, favorecen la toma de decisiones y las respuestas concretas y alientan la cooperación entre distintos niveles del Estado (Clusellas, Martelli, & Martelo, 2019).

En definitiva, se apuesta por el diseño de un “Gobierno digital e inteligente” bajo los fundamentos de promover una administración pública al servicio de la ciudadanía mediante la reducción de los tiempos, la atención ágil y de calidad y la simplificación de los procesos burocráticos a través de la interoperabilidad entre los organismos estatales. Dicho modelo se posicionaría como transversal a las distintas áreas de gobierno informatizando sus múltiples operaciones y procedimientos como veremos a continuación con el program*a Te Sumo empleo joven en Pymes* que es una política de autogestión que funciona en articulación con la *Plataforma Digital del Sector Público Nacional.*

1.3 Líneas de objetos de visibilidad para un gobierno digital

La segunda línea que configura a un dispositivo de inscripción está relacionada con los regímenes de visibilidad que sostienen las arquitecturas de saber, poder y verdad en donde se originan y legitiman los enunciados que dan cuenta de determinadas formaciones históricas, es decir de las particularidades de una época. Dichas arquitecturas estarían sostenidas por las acciones, agentes e instituciones que de manera articulada producen determinadas instancias de control y orientación de comportamientos legitimando e iluminando ciertos conceptos.

En relación a esto Gilles Deleuze (1987, 1990 y 2013), retomando el pensamiento de Michael Foucault, define el régimen de visibilidades como un complejo agenciamientos de cosas, acciones y reacciones que dan cuenta de la forma a la organización de lo social preexistente, que se encuentra en permanente actualización a través de enunciados que delimitan las continuidades, rupturas y/o transformaciones de un determinado orden social.

> Cada dispositivo tiene su régimen de luz, la manera en que ésta cae, se esfuma, se difunde, al distribuir lo visible y lo invisible, al hacer nacer o desaparecer el objeto que no existe sin ella. No es sólo pintura, sino que es también arquitectura; tal es el "dispositivo prisión" como máquina óptica para ver sin ser visto. Si hay una historicidad de los dispositivos, ella es la historicidad de los regímenes de luz, pero es también la de los regímenes de enunciación. Pues las enunciaciones a su vez remiten a líneas de enunciación en las que se distribuyen las posiciones diferenciales de sus elementos; y, si las curvas son ellas mismas enunciaciones, lo son porque las enunciaciones son curvas que distribuyen variables y porque una ciencia en un determinado momento o un género literario o un estado del derecho o un movimiento social se definen precisamente por regímenes de enunciaciones. No son ni sujetos ni objetos, sino que son regímenes que hay que definir en el caso de lo visible y en el caso de lo enunciable, con sus derivaciones, sus transformaciones, sus mutaciones. Y en cada dispositivo las líneas atraviesan umbrales en función de los cuales son estéticas, científicas, políticas, etcétera. (Deluze, 1990, p. 3)

Es decir, que las formas de visibilidad de las que habla el autor son arquitecturas que en el momento en que realizó sus estudios se traducen en instituciones en las que se inscriben y materializan discursos y enunciados de verdad, que se encuentran distribuidas a lo largo del tejido social y atravesadas por relaciones de fuerza que tienen la función de controlar nuestras decisiones, acciones, movimientos y las cosas.

A los efectos de dar cuenta del régimen de visibilidad que origina y sostiene este contexto social que promueve un país digital y por consiguiente prácticas de gobierno digital a

continuación iniciaremos con las descripciones que Bruno Latour identifica en el segundo y cuarto nivel de incertidumbre desde las dimensiones de análisis de “traducción” y “actantes”. Esto es dar cuenta en principio de los desplazamientos que se produjeron en los actores, sus acciones, intereses, alianzas o la capacidad estatal creada para iniciar y avanzar con esta idea de un proyecto de país digital, para luego poder explicar cómo se imprime esta idea bajo un régimen de visibilidad con arquitectura digital. Dicho régimen se evidenciaría a través de la *Plataforma Digital del Sector Público Nacional* y los nuevos mecanismos de solicitud de trámites y servicios como los que se gestionan en la ejecución del recientemente programa *Te sumo, empleo joven en Pymes.*

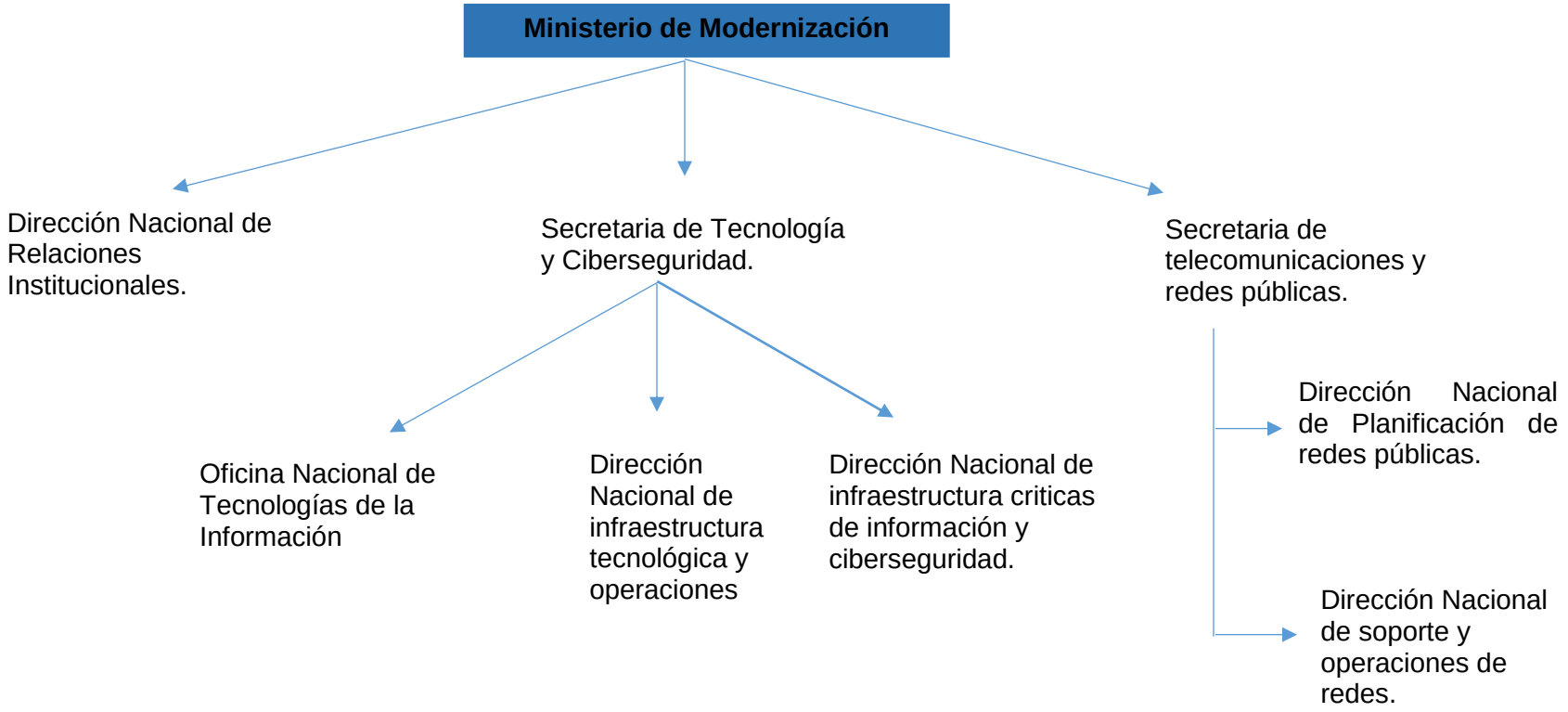
1.3.1 Actantes de un dispositivo de inscripción digital

Para la puesta en funcionamiento de la *Plataforma Digital del Sector Público Nacional* como mediador de los servicios del Estado fue necesario la creación e implementación de capacidad estatal que impulsara y acompañara este cambio organizacional a través de la incorporación de infraestructura, la formación de profesionales en competencias digitales, el intercambio colaborativo, la reingeniería de los procesos y la modificación de las modalidades de acceso a las políticas, planes y programas de seguridad social y demás servicios del Estado. En concreto es un proceso de traducción hacia la digitalización del Estado que se comenzó a diseñar a finales del año 2.015 con la modificación de la Ley de Ministerios a partir de la cual se creó el Ministerio de Modernización que entre sus funciones está la creación y ejecución de políticas para la transformación y modernización del Estado, colaborar con las provincias en su proceso de reforma, ejecutar políticas de capacitación para el personal y funcionarios de la administración pública, incorporar procesos e infraestructura informática y simplificar y transparentar las decisiones de gobierno (Decreto 13/2015).

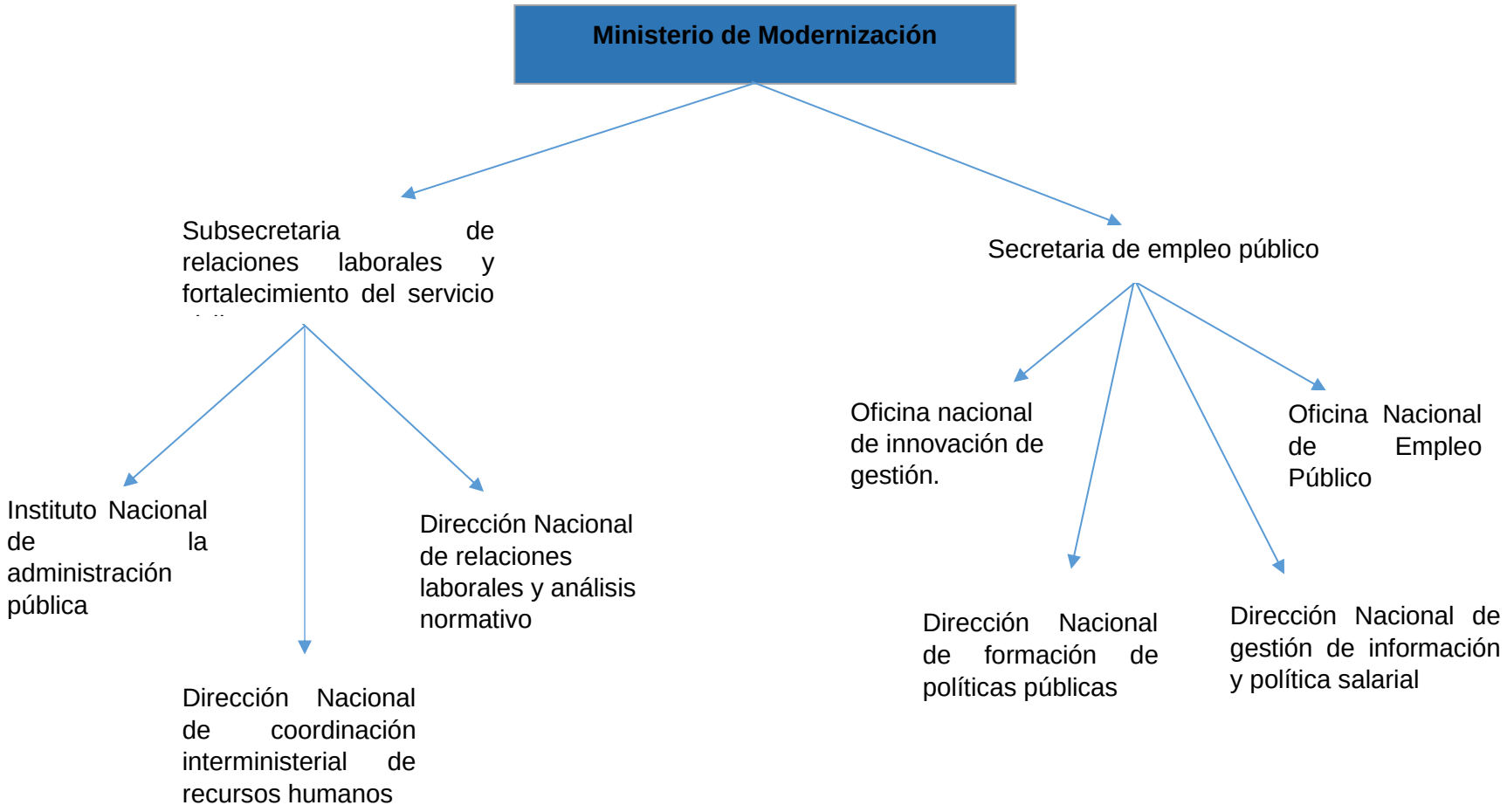
Asimismo, esta traducción o transformación de las acciones de gobierno continuó con el diseño e implementación de un *Plan de Modernización del Estado* que se estructuraba en cinco ejes. Estos lineamientos comprenden la formulación de un plan de tecnología y de gobierno digital, la gestión integral de los recursos humanos, la gestión de los resultados y compromisos públicos, el gobierno abierto e innovación pública y las estrategias de país digital que posteriormente condicionaron la aprobación de la estructura organizativa de este ministerio, el cual está compuesto por una dirección y siete secretarías (Decreto 434/2016).

Dichas direcciones y secretarias cumplen la función de coordinar y supervisar el desarrollo y el cumplimiento de las etapas del plan mencionado, intervenir en los aspectos de la seguridad y privacidad de la información digitalizada, proponer políticas de seguridad informacional, incorporar infraestructura tecnológica en las diferentes organismos del Estado, gestionar centros de monitoreo, capacitar al personal, optimizar y simplificar los procesos administrativos, trámites y servicios, promover prácticas de gobierno digital en sus diferentes niveles (locales, provinciales y nacionales) y coordinar el desarrollo de las aplicaciones, bases de datos, soluciones digitales, portales web y guía de trámites digitales entre otros (Decreto 232/2016). A continuación, exponemos una cartografía del conjunto de actantes que fueron necesario crear y poner en funcionamiento en esta apuesta de traducción hacia un país digital.

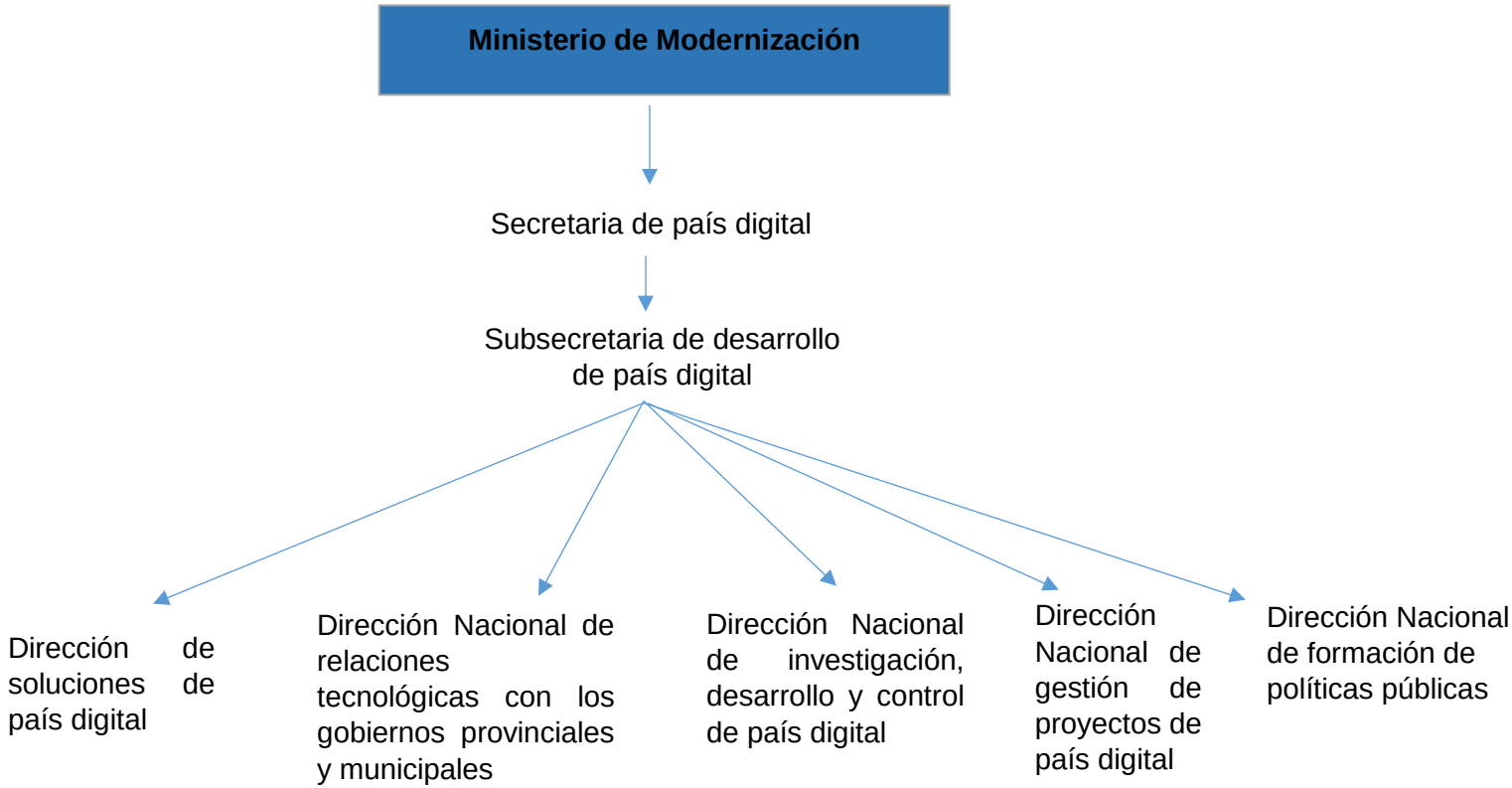
Cuadro Nº3: Actantes para la informatización del Estado - A



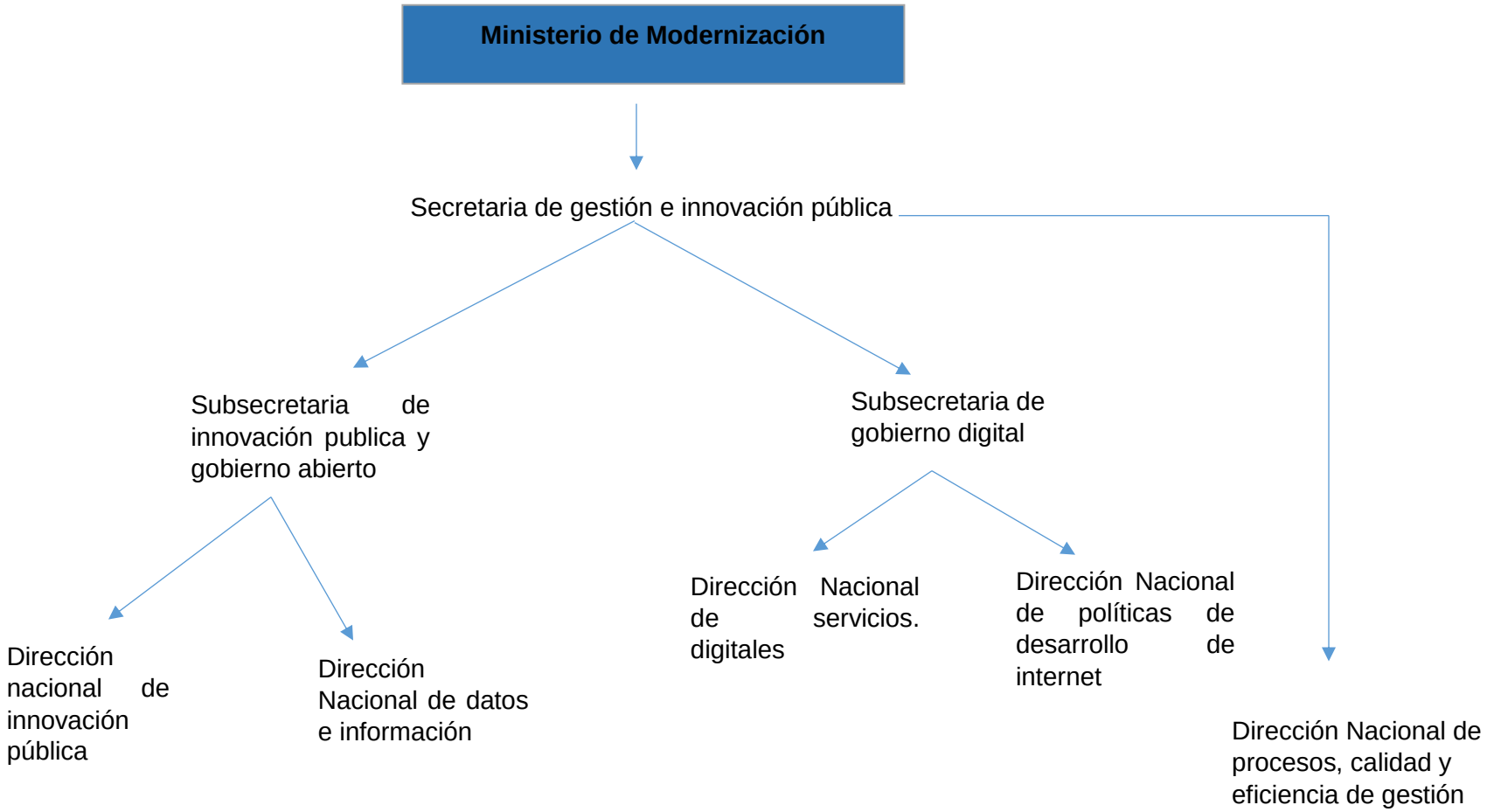
Cuadro Nº4: Actantes para la informatización del Estado - B



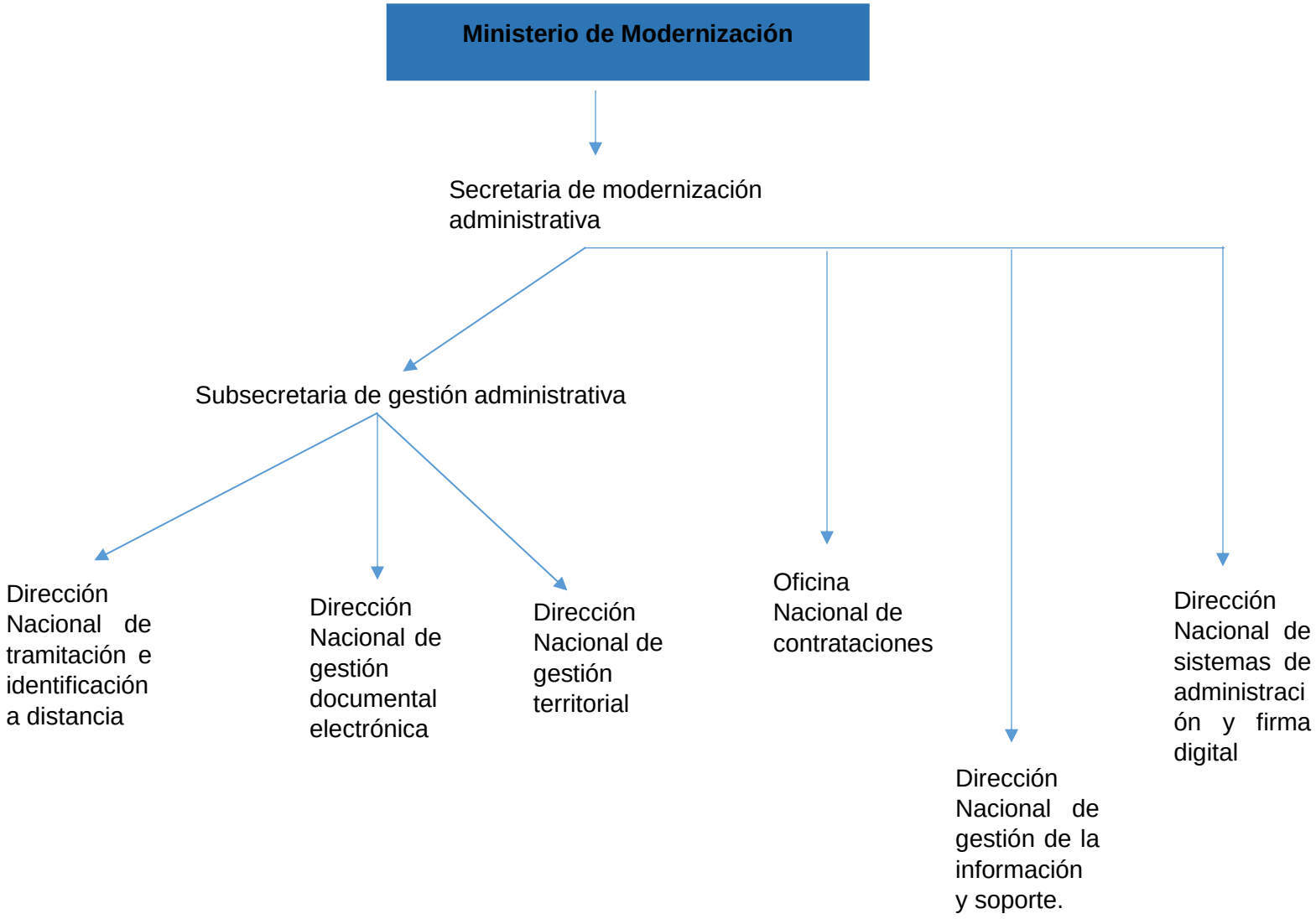
Cuadro Nº5: Actantes para la informatización del Estado - C



Cuadro Nº6: Actantes para la informatización del Estado - D



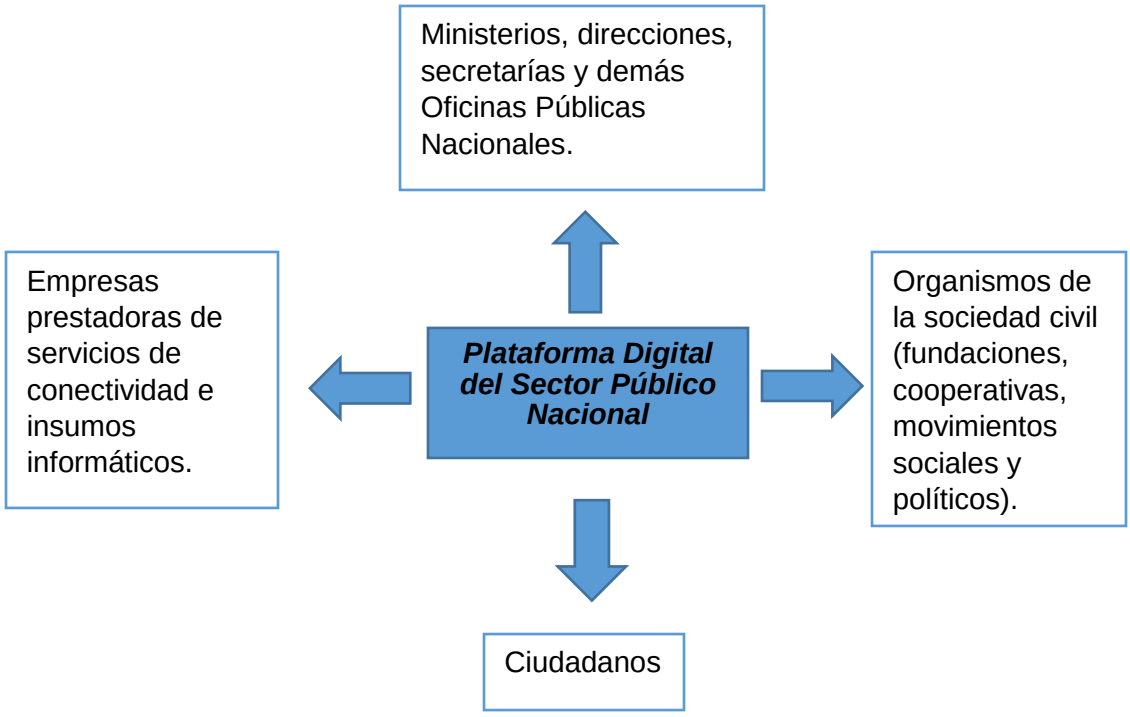
Cuadro Nº 7: Actantes para la informatización del Estado - E



Como se puede observar los actores mencionados representan al conjunto de la capacidad estatal que fue necesario crear y poner en funcionamiento en términos de instituciones y recursos humanos para articularlos con elementos no humanos (computadoras, cables, sistemas operativos, aplicaciones, información, datos, perfiles digitales, empresas prestadoras de servicios privadas y algoritmos, etc) constituyendo así el entramado estructural de un proyecto de país digital. El mismo comenzó con el diseño e implementación de un *Sistema de Gestión Documental Electrónico (GDE*) que aceleraba los trámites, incrementaba los niveles de transparencia, facilitaba el acceso a la información, reemplazaba los expedientes en papel y posibilitaba la integración y la interoperabilidad de los sistemas de información (Decreto, 561/2016). Este continuo con el desarrollo de la *Plataforma de Trámites a Distancia (TAD)* que funcionaría de manera complementaria al *Sistema de Gestión Documental Electrónico*, posicionándose como un medio de interacción entre el ciudadano y la administración pública que permitiría la presentación de documentación, el seguimiento de trámites y la emisión de notificaciones (Decreto, 1063/2016). Y posteriormente se propuso poner en marcha una Base de datos personales informatizada que se configuraría a partir de la vigencia de un *Perfil Ciudadano Digital: Mi Argentina*, en el cual los ciudadanos aportarían sus datos personales de manera voluntaria y quedarían registrados sus movimientos con la finalidad de brindar servicios personalizados a través de la identificación de las prestaciones del Estado que sean útiles (Disposición, 9 – E/2016). Sin embargo, con el desarrollo de la *Plataforma Digital del Sector público Nacional* en el año 2017, estos sistemas de documentación electrónica, de trámites a distancia, de perfil ciudadano, portales de internet, aplicaciones móviles, guías de trámites, servicios de mensajerías de texto simple (SMS), servicios de atención telefónica, oficinas de atención presencial, servicios de atención por redes sociales, serán integrados a la misma bajo los fundamentos de lograr una administración pública ágil, eficiente y al servicios de las persona, que simplifique los procesos, reduzca los tiempos y brinde métricas de gestión y de calidad de atención (Decreto, 87/2017). Así fue que en la actualidad esta plataforma logró posicionarse como un gran ecosistema gubernamental de informatización de la administración pública que vino a proponer herramientas innovadoras relacionadas a la ejecución de políticas tales como el diseño de la interfaz de usuario del *Portal Empleo* para el acceso al programa *Te Sumo, empleo joven en Pymes*.

Cabe mencionar que, si bien los antecedentes mencionados fueron importantes para el desarrollo, implementación y sostenimiento de la plataforma *Nacional de Sector Público Nacional*, como base de datos del Estado y herramientas de contacto con los ciudadanos

no fueron suficientes, ya que fue necesario la intervención de otros actores externos al Ministerio de Modernización para nutrir la arquitectura interna y garantizar el acceso a la plataforma, a los trámites y políticas que allí se alojan, a todos los ciudadanos del territorio nacional. Con esto nos referimos a aquellos empresas de servicios de conectividad e insumos informáticos, organismo de la administración pública de sus diferentes niveles que no solo aportaron información para el diseño de este dispositivo sino que también colaboran al igual que diferentes instituciones de la sociedad civil tales como organizaciones sociales, fundaciones, cooperativas, movimientos sociales y políticos y los ciudadanos en general para garantizar el acceso a las personas que no contaran con las competencias digitales y los equipos necesarios para hacer uso de esta modalidad.



Cuadro Nº 8: Actuantes externos al Estado

En definitiva, notamos que en esta iniciativa de traducción de organización de lo social que apunta a un ecosistema de servicios y políticas públicas de acceso digital, fue necesario la colaboración de un conjunto heterogéneo de actuantes humanos y no humanos que

posibilitarían el cambio organizacional y facilitarían el acceso a aquellas personas que quedaron del otro lado de la brecha digital.

1.3.2 Políticas públicas de autogestión a través de la Plataforma Digital del Sector público Nacional, en la ciudad de Tartagal.

Como indicamos la *Plataforma Digital del Sector público Nacional* para posicionarse como ecosistema de gestión digital de políticas públicas requirió de una red socio – técnica compuestas de recursos gubernamentales y no gubernamentales, para su inserción en la sociedad. Es por eso que en este apartado nos proponemos dar cuenta de estos actores de la sociedad civil que funcionan como puentes para garantizar el acceso a aquellos sectores que no cuentan con las capacidades tecnológicas y cognitivas para adoptar una vida digital, tratando de disminuir así la brecha digital. De manera puntual nos referiremos a los actores que colaboraron en la implementación de esta plataforma como así también en la gestión de políticas públicas mediadas por este dispositivo conectivo, en un contexto como la ciudad de Tartagal ubicada al norte de la provincia de Salta, que se caracteriza por las profundas problemáticas estructurales vinculada al acceso a los servicios básicos, el desempleo, la desnutrición infantil, el déficit habitacional y la integración de la diversidad de identidades culturales a la sociedad.

A los efectos de dar cuenta de esto iniciaremos esta sección elaborando un concepto de brecha digital para posteriormente poder reconocer y explicar las dimensiones que involucra este fenómeno y las instituciones, organismos y personas que en este contexto funcionan como facilitadoras de estas poblaciones o sectores más afectados o marginados por las nuevas demandas de la sociedad informatizada. Aquí, nos detendremos un momento para reflexionar en torno a las barreras y obstáculos que representa este modelo de gestión gubernamental en contextos sociales como Tartagal que está atravesado por una diversidad de identidades culturales que complejizan aún más la problemática de la brecha digital.

Así la noción brecha digital, se originó como consecuencia de las exigencias de un modelo social informatizado que generó una progresiva incorporación del paradigma tecnológico en la mayoría de nuestras actividades y que puede considerarse como una variable más que profundiza las desigualdades existentes vinculadas a la ausencia de servicios básicos, provocando un nuevo sector poblacional excluido, marginalizado o con dificultades para

desplazarse en escenarios virtuales. En este sentido, el término de brecha digital puede definirse como la separación que se establece entre individuos, grupos, regiones, sociedades o países por la ausencia de acceso, uso y apropiación de herramientas digitales, es decir entre quienes ya realizan actividades y emiten comunicaciones por estos medios y quienes todavía no han alcanzado este nivel de cognitivo, informatizado y de conectividad que caracteriza nuestro presente (Olarte Encabo, 2017; Munuera Giner, 2005 ; Alva de la Selva, 2015).

Es por ello que para autores como Crovi Druetta (2004), Noam (2004) y Lago Martínez (2019), la problemática de la brecha digital está compuesta por seis dimensiones que contemplan el acceso a la tecnología y la infraestructura teniendo en cuenta la calidad de los servicios y el contenido que debe ser apropiado para los diferentes contextos, el conocimiento y las habilidades para hacer uso de las tecnologías digitales, la de la información que divide a los sobre informados, de los desinformados, la economía que delimita el poder adquisitivo para obtener estos aparatos y la de los usos y apropiaciones sociales de las mismas y que se denomina como dimensión sociocultural.

Con estas primeras definiciones sobre el alcance que adquiere el fenómeno de la brecha digital podemos comprender que la problemática no se agota en la posibilidad de adquisición de un producto informático, sino que es más complejo llegando a abarcar la calidad de los servicios, el contenido, el nivel cognitivo para manipular estas herramientas y los usos y apropiación que se desprenden de las mismas.

Por otro lado, a las dimensiones mencionadas Alma Alva de la Selva (2015), identifica una más que tiene que ver con el aspecto político de la brecha digital que hace referencia a la necesidad que tienen los funcionarios de gobierno de conocer y aproximarse a los imaginarios simbólicos que construye el conjunto de la sociedad sobre la tecnología y que pueden estar relacionados con las potencialidades, impactos, riesgos, miedos o amenazas que estas pueden provocar en sus formas de vida. Es decir, que para la autora la brecha digital es un fenómeno que está compuesta de múltiples dimensiones y factores económicos, sociales, formativos, etario, laborales, de identidad de género o sociocultural, ubicación geográfica e idioma

En relación a este último factor de incidencia en la brecha digital vinculado a los imaginarios sociales y la identidad sociocultural Isabel Hernández y Silvia Calcagno (2003), nos brinda un panorama sobre las dificultades y limitaciones que obstaculizan la integración de los

pueblos originarios a la sociedad informatizada. Una de ellas tiene que ver con las condiciones económicas que son vulnerables en estos pueblos y el costo de estas herramientas que hacen que sean considerados como inaccesibles para los mismos. La segunda está relacionada con la lógica mercantil que caracteriza a estos aparatos, pero que toma distancia de su cosmovisión indígena evidenciándose desde el uso de un idioma que es considerado oficial para un conjunto poblacional, desconociendo la multiplicidad de lenguajes que convergen en una sociedad intercultural. La tercera está vinculada con las distancias geográficas o aislamiento en la que se ubican estas comunidades que tendrían como consecuencia la carencia de la mayoría de las infraestructuras de los servicios básicos entre los que se encuentran los de conectividad. La siguiente, guarda relación con otras de las características de estos equipos digitales que es su obsolescencia o corto tiempo de vida que demanda su actualización permanente. Y la última tiene como causa el nivel de analfabetismo que dificulta el uso y la apropiación de los mismos.

Ahora podemos comprender que la brecha digital es una problemática que afecta a la población en general, que nace como consecuencia del advenimiento del paradigma tecnológico informacional en una sociedad atravesada por distintos tipos de desigualdades y problemáticas sociales a la que se sumaría una más, que es esta que tiene como eje el acceso de calidad, uso y apropiación de tecnologías digitales. Pero que en contexto interculturales el fenómeno de la brecha digital adquirirá ropajes específicos asociadas a las características sociodemográficas de cada una de las identidades culturales que conviven en un mismo territorio.

En concreto hemos puntualizado este fenómeno de la brecha digital tanto a nivel general como intercultural porque la ubicación de nuestro objeto de estudio se remite a la ciudad de Tartagal, en donde se puede visualizar un escenario sociocultural tejido de múltiples identidades culturales y por lo tanto se pueden evidenciar las distintas dimensiones que comprende esta problemática. En términos generales se puede reconocer un porcentaje de la población que contaba con los equipos y los servicios de conectividad, pero no con los saberes administrativos y competencias digitales necesarias para navegar sin asistencia de trabajadores y trabajadoras del Estado por este nuevo espacio digital de gobierno. También, se puede detectar un sector de la población (desempleados, trabajadores de la economía informal, jubilados y mujeres) que no tienen el acceso a las tecnologías digitales por su falta o pocos ingresos económicos para adquirirlos, lo que les dificulta apropiarse de esta modalidad virtual. Y por último, se puede evidenciar los obstáculos que generó esta

dinámica de autogestión digital para las personas de los pueblos originarios quienes en nuestra localidad representan uno de los sectores más débiles en materia económica, de acceso a los servicios básicos, alfabetización y empleo y también los más alejados del centro urbano. Es así que no es solo la lógica mercantil y las características tecnológicas ajenas a las cosmovisiones de los ciudadanos indígenas que serían una barrera para su uso y apropiación, sino que también sus condiciones sociales, económicas, formativas, lugar de residencia y la falta de capacidad implementadas por los gobiernos para conectar la tecnología con estos distintos imaginarios culturales.

De manera que, ante este giro hacia un gobierno digital y las problemáticas de acceso, uso y apropiación de tecnologías digitales descrito, fue necesario la intervención de organismo gubernamentales y no gubernamentales para colaborar con las poblaciones que no contaban con los recursos tecnológicos, de conectividad y las competencias digitales necesarias para adoptar esta forma de gobierno. Aquí, cobran especial importancia algunas oficinas municipales, los movimientos sociales y políticos, cibercafés, referentes sociales, caciques y ciudadanos que ayudaron a estas poblaciones no solo a acceder a las políticas públicas que les corresponde, sino que también de alguna manera evitaron su exclusión y marginación gubernamental, integrándolas a este al proyecto de sociedad digital que se quiere alcanzar.

Es por esto, que sería necesario que además de avanzar en la digitalización de la administración pública, en paralelo se acompañará este cambio organización con políticas de capacitación, de acceso personal y público a la conectividad y las tecnologías digitales, de descentralización del Estado acercando sus servicios a los sectores más alejados, de producción de contenido que permita la integración de la diversidad de identidades y cosmovisiones culturales que habitan en nuestro país. Es decir, es necesario que este camino hacia la digitalización esté acompañado de políticas que nos permitan percibirnos bajo los términos que lo plantea Néstor García Canclini (2004), como diferentes, integrados y conectados. Esto es pensar y diseñar “políticas que comuniquen las diferencias (étnicas, de género, de religiones), corrijan desigualdades y conecten a las sociedades con la información y los repertorios culturales” a las necesidades de cada uno de los fragmentos de la sociedad (p. 81).

1.3.3 Arquitectura de visibilidad de la Plataforma Digital del Sector público Nacional

Al conjunto heterogéneo de actantes mencionados le agregamos otros que son invisibles para el usuario pero que cumplen funciones e integran la arquitectura de visibilidad de la *Plataforma Digital del Sector público Nacional,* tales como los datos, algoritmos, protocolos, términos y condiciones de uso del servicio, diseños de interfaz, sistemas de interoperabilidad y modalidades de interacción entre los usuarios y prestadores de servicios. En suma, son actores que no son exclusivos de las plataformas gubernamentales, sino que son compartidos por las distintas plataformas de entretenimiento, consumo de información, profesionales, de socialización entre otras.

En relación a estos modelos de plataformas contemporáneos distintos autores realizaron aportes para pensar sus modalidades de funcionamientos, el tipo de prácticas en las que se insertan, las arquitecturas, modelos de negocio y gobierno y los modos de comunicación que despliegan. En este sentido José Luis Fernández (2016, 2018, 2020; 2021a y 2021b), define a estos dispositivos como plataformas mediáticas, de mediatización o de interfaz que se materializan en sitios web o aplicaciones móviles que se apoyan en la sociabilización y en distintas actividades de la vida cotidiana cumpliendo la función de soporte de sistemas de intercambios discursivos interactivos, multimedias, transmedias y de vida en red.

> Las plataformas se presentan como verdaderos *contextos* sociales de la época, compitiendo o conviviendo, con instituciones de gobierno, partidos políticos, organizaciones sociales, espacios de performances artísticas diversas, o de encuentros cara a cara, con conocidos o desconocidos (Fernández, 2020, p.19)

Es decir, son dispositivos que, mediante un soporte técnico, una interfaz de usuario sencilla e intuitiva para el intercambio discursivo y distintos contenidos generados se posicionan como mediadores de la mayoría de nuestras prácticas sociales potenciando mecanismos de socialización, profesionalización, participación, empoderamiento, vigilancia y resistencia.

Por otro lado, Natalia Zuazo (2018), entiende a las plataformas como aquellas fábricas o empresas de *hardware* y *software* que se originan en el contexto de las redes sociales que permite conectar productores con consumidores, intercambiar información, bienes y servicios contando con la capacidad para crear un modelo de negocio y rentabilidad asociado a la generación de contenidos y aplicaciones. Esto quiere decir, que estos medios que utilizamos con cotidianidad encuentran en nuestras necesidades de conectarse con

otros, compartir y buscar información, solicitar y comprar servicios los argumentos para insertarse en nuestras vidas. Por lo tanto, es un modelo de negocio que aparenta ser gratuito pero que en realidad tienen como materia prima para su crecimiento la conexión entre usuarios para la obtención de datos personales.

Siguiendo con esta misma línea de pensamiento José Van Dijck (2016), define a estos dispositivos como medios sociales, conectivos o plataformas interactivas que cuentan con un diseño de arquitectura que les permite monitorear, rastrear y almacenar datos personales o información de los usuarios para construir perfiles computacionales que pueden derivar en la sostenibilidad del modelo de negocio o de gobierno propio de este tipo de medios. Aquí la autora entiende al término de plataforma como un dispositivo que se posiciona como un mediador en las distintas prácticas sociales a través de una arquitectura interactiva que busca satisfacer algunas necesidades vinculadas con la participación, la libertad de expresión, el acceso a la información y la sociabilidad.

> Las plataformas son proveedores de software, hardware y servicios que ayudan a codificar actividades sociales en una arquitectura computacional; procesan metadatos mediante algoritmos y protocolos, para luego presentar su lógica interpretada en forma de interface amigables con el usuario que ofrecen configuraciones por default que reflejan las elecciones estratégicas de los propietarios de las plataformas. (Van Dijck, 2016, p. 54).

De esta manera, la autora advierte que los medios conectivos bajos sus fundamentos positivos esconden una arquitectura compuesta por bases de datos, metadatos, algoritmos y protocolos que tienen como finalidad permitir la cuantificación de la vida social. En este contexto, entiende como datos tanto aquellos de caracteres nominativos como lo son los nombres, la identidad de género, fecha de nacimiento y código postal, como aquellos que pueden expresarse a través de imágenes, sonidos, números o textos. Por otra parte, define a los metadatos como un tipo de información estructurada que se compone de un tipo de datos conocidos como postdemográficos que son aquellos nacidos digitalmente como las etiquetas explicativas, geoespaciales y temporales o el uso de las cookies que son registros que dan cuenta de los movimientos de navegación de los usuarios. Por otro lado, identifica a los algoritmos como la ciencia informática que permite el procesamiento de datos que responde a los fines del propietario y a los protocolos como aquel conjunto de reglas e instrucciones elaborados por los mismos para dirigir los comportamientos de los usuarios (p.55-58).

Es decir, estas plataformas se presentan como “servicios aplicados” que cumplen multipropósitos sencillos, dinámicos que se componen y se sostienen mediante una estructura económica y tecnológica” (Van Dijck, 2016: 21).

En sintonía con esta perspectiva de estudios el psicólogo y filósofo Nick Srnicek (2018), define a las plataformas como aquellas infraestructuras que permiten la interacción entre distintos usuarios entre los que ubica a los anunciantes, proveedores de servicios, productores, distribuidores e incluso a los productos, con la intencionalidad de desplegar tendencias monopólicas y controlar las interacciones (p.45). Para este autor, se trata de un tipo de medios que en su diseño de arquitectura ofrece una serie de herramientas que buscan crear una experiencia personalizada, cómoda y rápida para la generación de productos, y la prestación de servicios. Esto quiere decir que nos encontramos frente a un tipo de medio que busca intervenir en la mayoría de nuestras prácticas sociales conectando intereses de empresa, gobierno, instituciones, organizaciones sociales y usuarios.

Del mismo modo, Fernanda Bruno (2013), entiende a las plataformas como máquinas de ver y de vigilancia, es decir como dispositivos de inscripción de vigilancia distribuida que operan mediante la producción, recolección, monitoreo y explotación de datos personales para la generación de un conocimiento integral sobre los individuos y los grupos para poder actuar sobre sus conductas. De acuerdo con esta autora, es una forma de vigilancia que se caracteriza por estar incorporada a los distintos aparatos tecnológicos que utilizamos, disfrutamos y se encuentran distribuidos en espacios públicos y privados y que sus engranajes posibilitan el monitoreo y almacenamiento de hábitos, comportamientos, preferencias sociales para la producción de base de datos con perfiles computacionales.

> {…}se trata de una vigilancia que opera menos con la mirada que con sistemas informacionales; menos sobre cuerpos que sobre datos y rastros; menos con el fin de corregir y reformar que con el fin de anticipar tendencias, preferencias, intereses. Se trata, pues, de un dispositivo a la vez epistémico, individualizante, taxonómico y performativo (Bruno, 2013, p. 146)

En definitiva, son dispositivos que se caracterizan por prestar un servicio gratuito apoyándose en distintas necesidades sociales y que se encuentran constituidos por estructuras ocultas al ojo del usuario que permiten monitorear y conducir sus interacciones. Estas se pueden clasificar entre plataformas de sociabilidad (*Facebook, Instagram, Twitter,*

LinkedIn, y Google +), las de contenidos generados por usuarios (*YouTube y Wikipedia*), las de mercadotecnia (*Amazon*), las de servicios de transporte y cadeteria (*Uber y Glovo*), entre otras (Van Dijck, 2016: 24-25). Sin embargo, a esta categorización proponemos agregar un tipo más de plataforma que corresponden a las gubernamentales. Se trata de una plataforma que funciona bajo la lógica del almacenamiento de información entre los que se solicita distintos tipos de datos tanto demográficos relacionados con situaciones sociales, económicas, educativas, laborales, culturales, de empleo, patrimoniales entre otros y datos postdemográficos incorporados bajo los argumentos de potenciar los canales de comunicación con los beneficiarios de políticas públicas entre los que se recolectan datos como los nombres de usuario de las plataformas mediáticas que utilizamos *(Facebook, Twitter, Instagram, Youtube, Snapchat, Google, , Yahoo, Foursquare y GitHub*), direcciones de correo electrónico y datos de los dispositivos con los cuales navegamos por este sitio de gobierno.

A continuación, se muestra la interfaz de usuario de visibilidad de *la Plataforma Digital del Sector público Nacional* y de la política pública de empleo *Te sumo, empleo joven en pymes*, creada recientemente con esta lógica de autogestión para luego poder reflexionar en torno a la estructura oculta que soporta a la plataforma mencionada.

Fuente: Interfaz principal de la *Plataforma Digital del Sector Público Nacional*

Fuente: Interfaz principal de la *Plataforma Digital del Sector Público Nacional*

Fuente: Interfaz principal de la *Plataforma Digital del Sector Público Nacional*

Fuente: Interfaz principal de la *Plataforma Digital del Sector Público Nacional*

Como se puede observar es una plataforma que asume una arquitectura de visibilidad sencilla, intuitiva, interactiva y amigable para el usuario en donde su interfaz se encuentra compuesta por contenido generado desde la información de políticas, programas y planes de diferentes organismos que componen la administración pública nacional, link de redireccionamiento a las distintas oficinas del Estado, trámites, servicios y métricas de los sitios más consultados. A su vez, notamos que también es posible interactuar con un asistente virtual, acceder a las políticas de seguridad y de uso de datos generado por la plataforma y contar con un perfil digital para personalizar trámites y servicios. Si bien estos son los actores que componen la arquitectura de visibilidad de la plataforma no son los únicos ya que para que su funcionamiento sea posible al igual que las plataformas de prestación de servicios privadas es necesario la intervención de actores. Dichos actores serian derivados de la informática tales como los algoritmos, datos, software, sistemas operativos, sistemas de interoperabilidad entre los servicios del Estado y las aplicaciones, inteligencia artificial y términos de condiciones de uso de los servicios para la prestación de atención personalizados a las necesidades de los ciudadanos. A continuación, se detallan los actuantes técnicos, administrativos e informáticos que sostienen a la plataforma mencionada y hacen posible la traducción hacia un modelo de gestión gubernamental digital que aplica para la administración pública en general.

Plataforma Digital del Sector Público Nacional	**Datos**	**Demográficos**	Personales
			Laborales
			Formativos
			Familiares
			Otros
		Posdemográficos	Nombre de usuario de plataformas privadas
			Dispositivo de navegación
			Ubicación física
			Cookies
			Identificadores anónimos
		Cedidos por terceros	*Google Analytics*
			Google
			Facebook
			Twitter
			Yahoo
			Foursquare

Cuadro Nº 9: Tipos de datos que estructuran la arquitectura de la Plataforma Digital del Sector Público Nacional

Plataforma Digital del Sector Público Nacional	**Contenido**	Políticas, Planes y Programas y Prestaciones de Seguridad Social.	
		Trámites y Servicios.	
		Métricas de Usabilidad.	
		Asistente Virtual.	
		Perfil Digital.	
		Información sobre la administración pública Argentina.	
		Información sobre el sitio.	
		Términos y condiciones de uso del Servicios.	
	Sistema de interoperabilidad	Aplicaciones de Servicios del Estado	Mi Argentina
			Fronteras Argentinas
			Argentina Salud
			Mercado en tu Barrio
			*144
			G20 2018
			Trenes en directo
			Organismos del Estado

Cuadro Nº 10: Actuantes en la Interfaz de usuario de la *Plataforma Digital del Sector Público Nacional*

Con este gráfico podemos observar los distintos tipos de datos que recolecta, almacena y monitorea esta plataforma, el contenido disponible para los usuarios y el sistema de interoperabilidad que comparte con las demás aplicaciones y organismos de la administración pública nacional. De este modo, se hace evidente el interés del gobierno por generar su propia base de datos que contenga a la totalidad de la población del territorio argentino y para ello desarrolla un modelo de arquitectura colaborativo entre plataformas de servicios aplicados privados (*Google Analytics, Google, Facebook, Twitter, Yahoo, Foursquare y Github)* y aplicaciones públicas (Portal del Estado Nacional - Argentina.gob.ar[21], Mi argentina sitio web - Mi.Argentina.gob,ar[22], Aplicación móvil Mi Argentina[23], Aplicación Móvil Fronteras Argentinas[24], Aplicación Móvil Argentina Salud[25], Aplicación Móvil Mercado en tu Barrio[26], Aplicación Móvil 144[27], Aplicación Móvil G20 Argentina 2018[28] y Aplicación Móvil Trenes en Directo[29]).

En este sentido, advertimos que este modelo de plataforma se configura de la combinación de recursos y conocimientos propios de la informática y la administración pública que se materializan en la interfaz de la misma y se plasman en su protocolo de términos y condiciones de uso de los servicios. En este caso el protocolo es formulado por el Estado para direccionar los movimientos de los usuarios lo que es igual a orientar su experiencia

[21] Es el portal web oficial del Estado Argentino, fue creado por la Dirección Nacional de Servicios Digitales de la Secretaría de Gobierno de Modernización para facilitar el acceso a los trámites, servicios y políticas públicas perteneciente a los distintos organismos del mismo.
[22] Es una herramienta que permite la configuración del perfil digital del ciudadano para gestionar trámites, sacar turnos, acceder a credenciales y recibir información personalizada.
[23] Es una aplicación que fue diseñada para acceder a los servicios del Estado desde dispositivos electrónicos móviles.
[24] Es un dispositivo sobre los pasos internacionales terrestres y fluviales de la República Argentina que permite consultar rutas de acceso, días y horarios de atención, teléfonos de contacto y documentación requerida para entrar o salir del país.
[25] Es una herramienta que permite localizar los centros de salud más cercano al domicilio y obtener información sobre el tipo de atención que brinda y los datos de contacto.
[26] Aplicación que fue pensada para brindar información sobre las ferias más cercanas a tu domicilio en donde podrás acceder a alimentos de calidad con precios accesibles.
[27] Se trata de una herramienta que es complementaria a línea telefónica 144 implementada para recibir contención y asesoramiento ante situaciones de violencia, la cual te ofrece un mapa sobre los centros de atención más cercanos y permite contestar encuestas para detectar posibles situaciones de violencia.
[28] Se presentó como la guía oficial para la Cumbre de Líderes del G20 que tuvo lugar en Buenos Aires brindando información (fotos, noticias y videos) especialmente preparada para delegados y periodistas acreditados.
[29] Es una aplicación que permite que los usuarios de este servicio tengan información detallada sobre cada una de las estaciones de trenes (ubicación, horarios de atención y medios de transporte cercanos, entre otros datos), realizar sugerencias o reclamos y personalizar sus notificaciones de alerta.

como ciudadano digital. Desde estas intencionalidades el protocolo se estructura en dos partes en donde se especifican las siguientes condiciones:

- Los usuarios, sus obligaciones y responsabilidades
- Las actividades prohibidas
- El uso general de la cuenta Mi.Argentina.gob.ar
- La propiedad intelectual
- La modificación de los términos y condiciones de uso del servicio
- Políticas de privacidad
- Enlaces con otros sitios, productos y servicios
- La ley aplicable y la jurisprudencia del sitio web
- Titularidad de los datos personales
- Finalidad de los datos recolectados
- La seguridad y confiabilidad de los datos
- El uso general sin registro en Argentina.gob.ar: datos sobre el dispositivo, ubicación física, cookies e identificadores anónimos y *Google Analytics.*
- Uso general con registro en Argentina.gob.ar: datos, obligatorios y no obligatorios, datos del dispositivo, del registro, cookies e identificadores anónimos.
- Datos recolectados provistos por terceros
- Vocabulario técnico

La revisión del protocolo de los términos y condiciones de uso de los servicios nos permitió conocer la manera en cómo se gestiona la experiencia de los ciudadanos mediante técnicas y procedimientos informáticos de recolección, almacenamiento y monitoreo de datos personales que están relacionadas con la interoperabilidad y la colaboración entre plataformas públicas y privadas. Además, nos ayudó a comprender el interés o valor público que se les asigna a nuestros datos personales cuando navegamos por el sitio que tienen que ver con la generación de un conocimiento que les permita mejorar los servicios prestados por el Estado, el desarrollo de nuevos productos, enviar información que sea de interés del ciudadano, personalizar los contenidos visualizados por el usuario y obtener métricas de uso de los servicios.

1.3.4 Interfaz de visibilidad de la *Plataforma Digital del Sector Público Nacional* a través del *Portal Empleo* del programa *Te Sumo empleo joven en Pymes*

Como estamos viendo es posible pensar a la *Plataforma Digital del Sector público Nacional* como un dispositivo de inscripción gubernamental digital compuesto de una compleja red socio – técnica de actantes humanos y no humanos. Aquí estos actantes se traducen, por un lado, en recursos humanos para el diseño de procedimientos y operaciones informáticas innovadoras, para ejecutar políticas públicas de conectividad y acceso a la tecnología que disminuyan la brecha digital existente y para ayudar a aquellas poblaciones que no cuentan con los recursos y las capacidades para operar bajo esta modalidad digital. Pero también, está integrada de actantes no humanos que son todos aquellos artefactos tecnológicos, cables, algoritmos, sistemas de mensajería instantáneas, contactos de comunicación, prácticas de comunicación gubernamental, contenidos vinculados a las distintas prestaciones del Estado, sistemas de interoperabilidad entre plataformas de servicios aplicados públicos y privados, protocolos de términos de condiciones de uso de los servicios y botones de redireccionamientos a los diferentes organismos y sus políticas públicas. Es decir, que hasta aquí estamos comprendiendo cómo se constituye la arquitectura de la plataforma del sector público a nivel nacional que tienen que ver con la capacidad de articulación entre múltiples instituciones, objetos y discursos y con unos diseños de visibilidad que se traducen en interfaces tanto para operadores del Estado como para los ciudadanos.

En este sentido, a modo de ejemplificación de la forma de funcionamiento de esta plataforma en su apuesta por la informatización de los servicios y trámites del Estado analizaremos una de las políticas públicas con modalidad de gestión digital que se encuentra comprendida en esta, que es el programa de empleo *Te Sumo, empleo joven en Pymes*. Este programa si bien se originó bajo fundamentos asociados con la generación del empleo conectando a empleadores, beneficiarios y servidores de empleo, también notamos que su diseño de implementación y acceso responde a estas iniciativas de país digital que comenzó con modificaciones en la administración pública para lograr un gobierno digital de alcance nacional. Es decir, que se trata de una política que está atravesada por la intermediación informática haciendo que sea de autogestión mediante el uso de un portal de empleo que está dentro de la *Plataforma Digital del Sector Público Nacional,* que también se nutre del dato generado a través de una interfaz de usuario sencilla, amigable, con lenguaje intuitivo y prácticas de comunicación gubernamental que se traducen en

aquella frases que actúan como la marca de un gobierno como “Argentina Unida” que se posiciona en la parte inferior del portal, dinámicas de comunicación en tiempo real y personalizadas.

A continuación, mostramos la interfaz de usuario del *Portal Empleo* del programa *Te Sumo, empleo joven en Pymes:*

Interfaz principal del *Portal Empleo* para el acceso al programa *Te Sumo, Empleo Joven en Pymes*

Interfaz principal del *Portal Empleo* para el acceso al programa *Te Sumo, Empleo Joven en Pymes*

Interfaz principal del *Portal Empleo* para el acceso al programa *Te Sumo, Empleo Joven en Pymes*

Interfaz principal del *Portal Empleo* para el acceso al programa *Te Sumo, Empleo Joven en Pymes*

Interfaz principal del *Portal Empleo* para el acceso al programa *Te Sumo, Empleo Joven en Pymes*

Interfaz principal del *Portal Empleo* para el acceso al programa *Te Sumo, Empleo Joven en Pymes*

Interfaz principal del *Portal Empleo* para el acceso al programa *Te Sumo, Empleo Joven en Pymes*

Interfaz principal del *Portal Empleo* para el acceso al programa *Te Sumo, Empleo Joven en Pymes*

Interfaz principal del *Portal Empleo* para el acceso al programa *Te Sumo, Empleo Joven en Pymes*

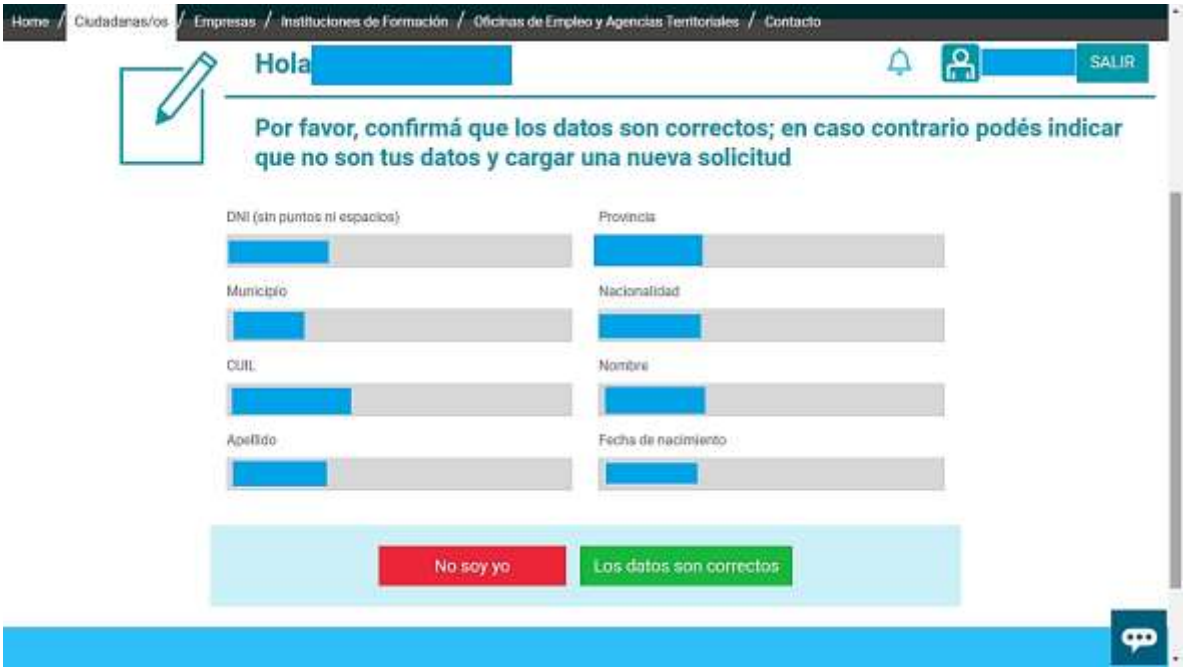
Interfaz Ciudadano del *Portal Empleo* para el acceso al programa *Te Sumo, Empleo Joven en Pymes*

Interfaz Ciudadano del *Portal Empleo* para el acceso al programa *Te Sumo, Empleo Joven en Pymes*

Interfaz Ciudadano del *Portal Empleo* para el acceso al programa *Te Sumo, Empleo Joven en Pymes*

Interfaz Ciudadano del *Portal Empleo* para el acceso al programa *Te Sumo, Empleo Joven en Pymes*

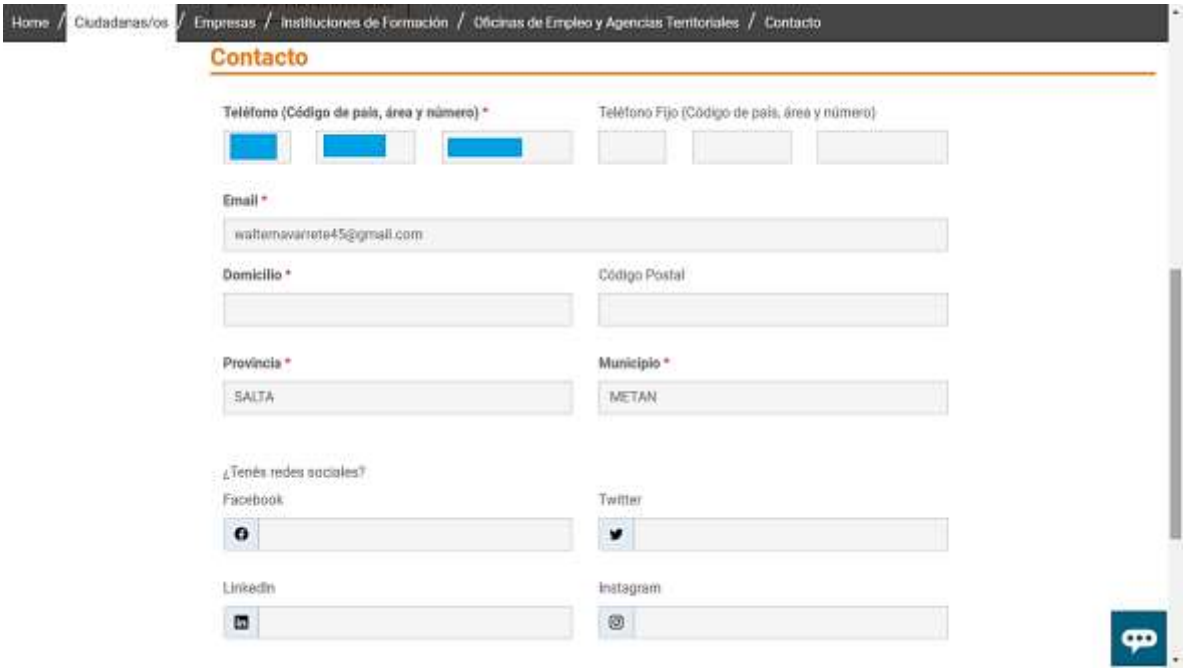
Interfaz Ciudadano del *Portal Empleo* para el acceso al programa *Te Sumo, Empleo Joven en Pymes*



Interfaz Ciudadano del *Portal Empleo* para el acceso al programa *Te Sumo, Empleo Joven en Pymes*

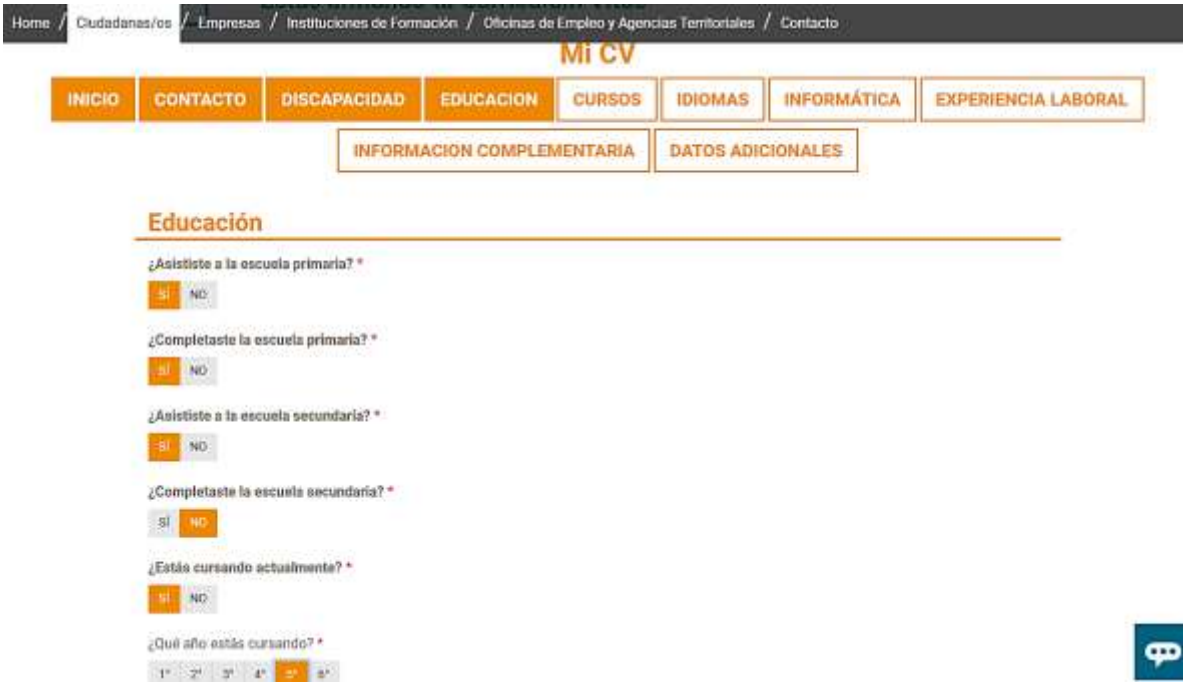
Interfaz Ciudadano del *Portal Empleo* para el acceso al programa *Te Sumo, Empleo Joven en Pymes*

Interfaz Ciudadano del *Portal Empleo* para el acceso al programa *Te Sumo, Empleo Joven en Pymes*



Interfaz Ciudadano del *Portal Empleo* para el acceso al programa *Te Sumo, Empleo Joven en Pymes*

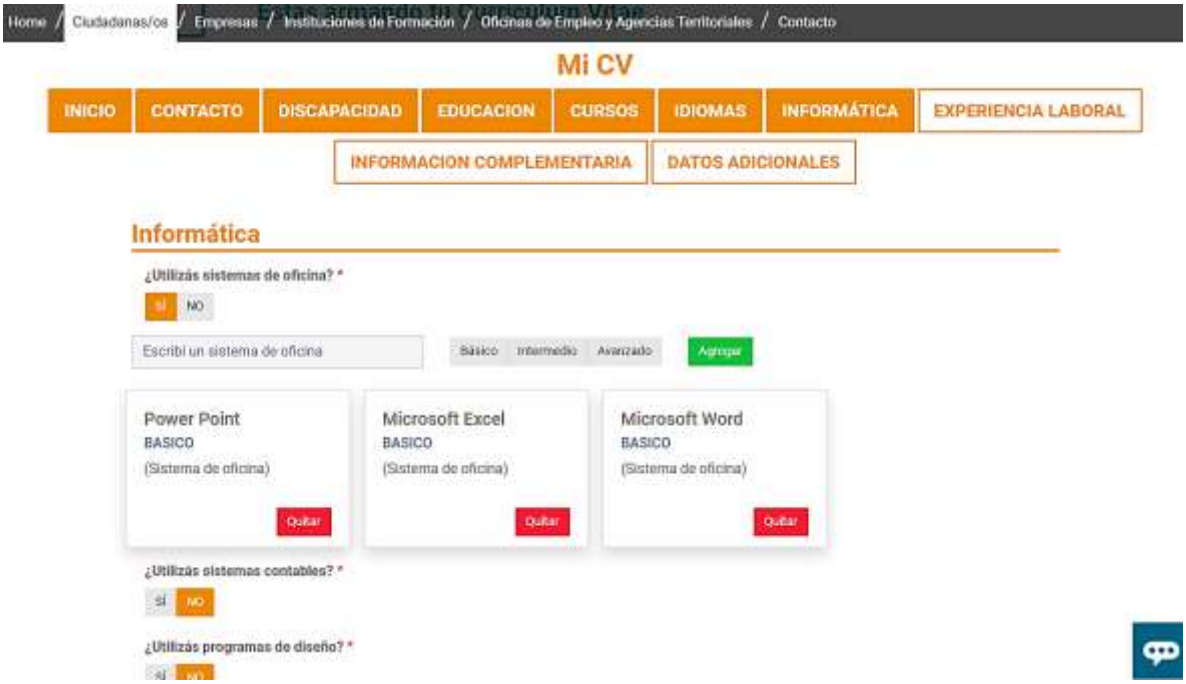
Interfaz Ciudadano del *Portal Empleo* para el acceso al programa *Te Sumo, Empleo Joven en Pymes*



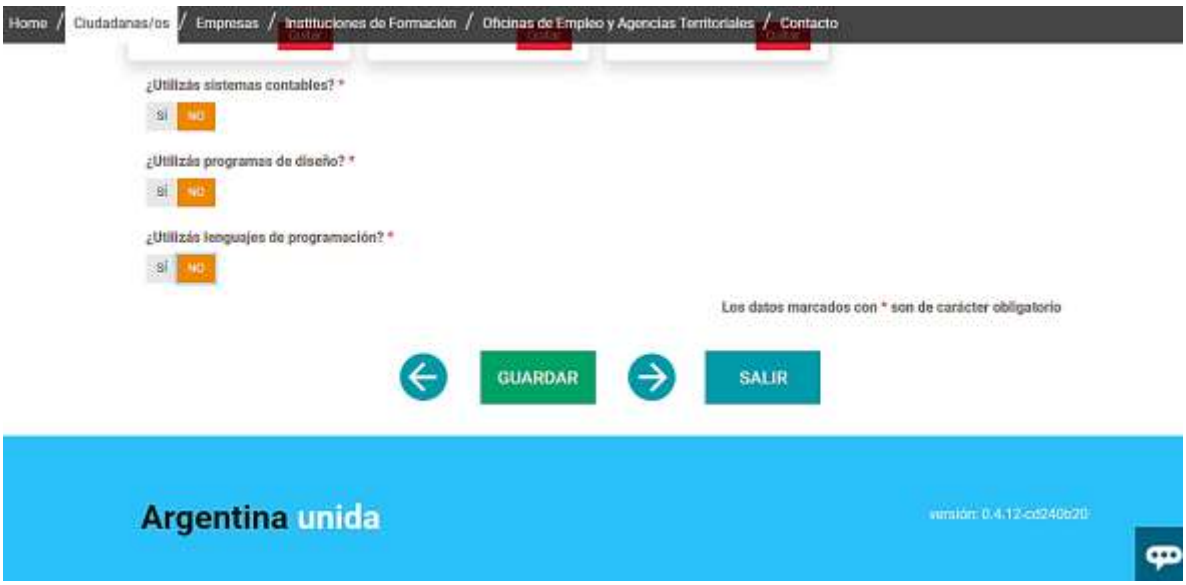
Interfaz Ciudadano del *Portal Empleo* para el acceso al programa *Te Sumo, Empleo Joven en Pymes*

Interfaz Ciudadano del *Portal Empleo* para el acceso al programa *Te Sumo, Empleo Joven en Pymes*

Interfaz Ciudadano del *Portal Empleo* para el acceso al programa *Te Sumo, Empleo Joven en Pymes*

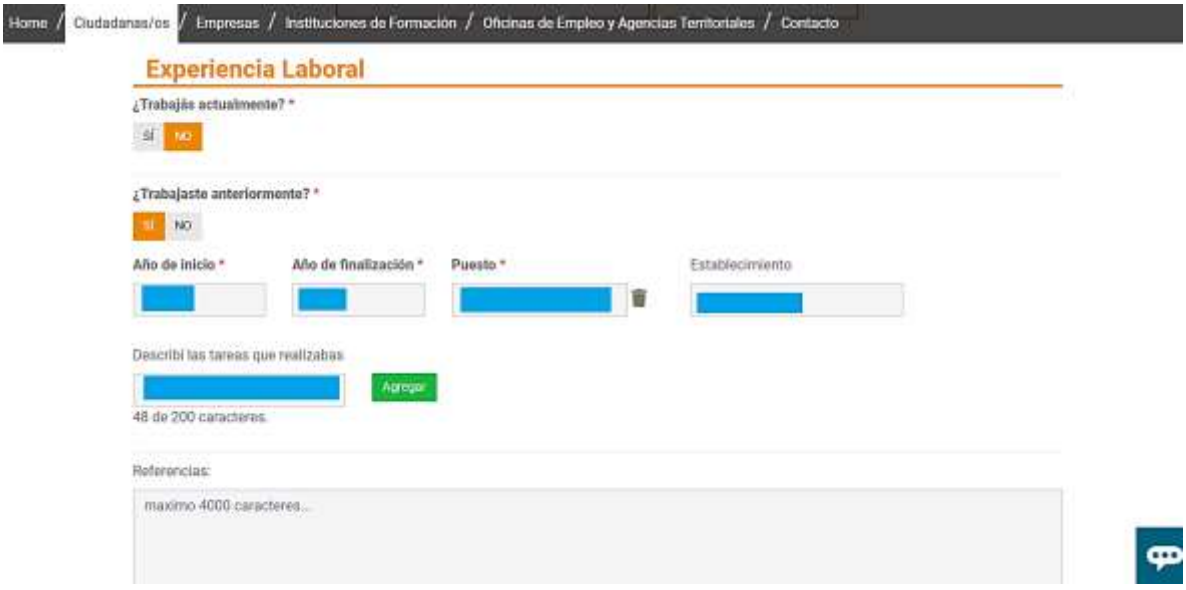


Interfaz Ciudadano del *Portal Empleo* para el acceso al programa *Te Sumo, Empleo Joven en Pymes*



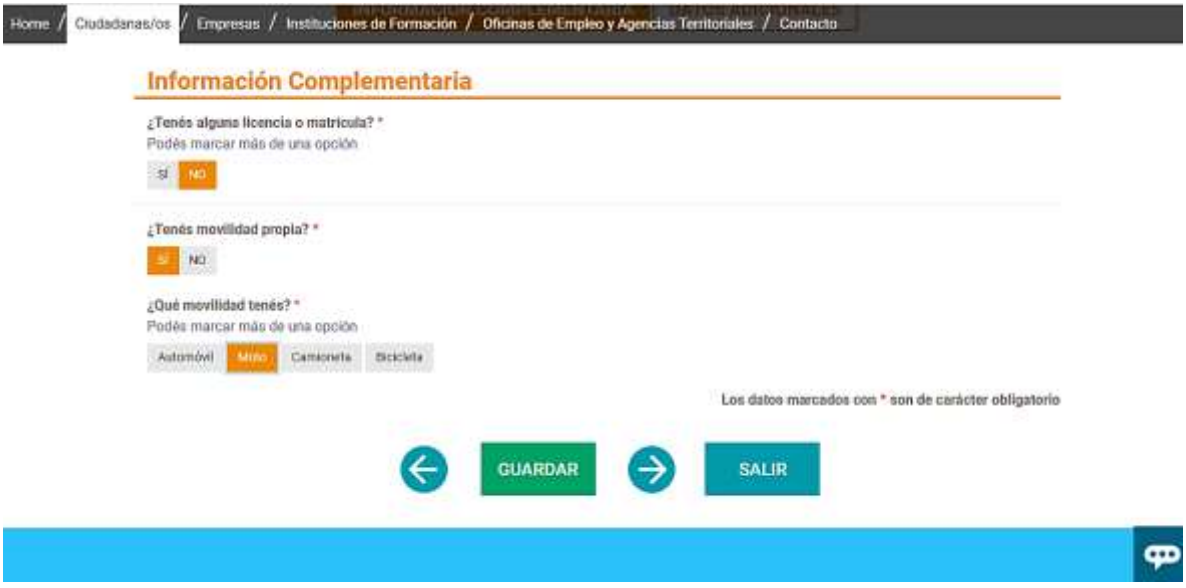
Interfaz Ciudadano del *Portal Empleo* para el acceso al programa *Te Sumo, Empleo Joven en Pymes*

Interfaz Ciudadano del *Portal Empleo* para el acceso al programa *Te Sumo, Empleo Joven en Pymes*

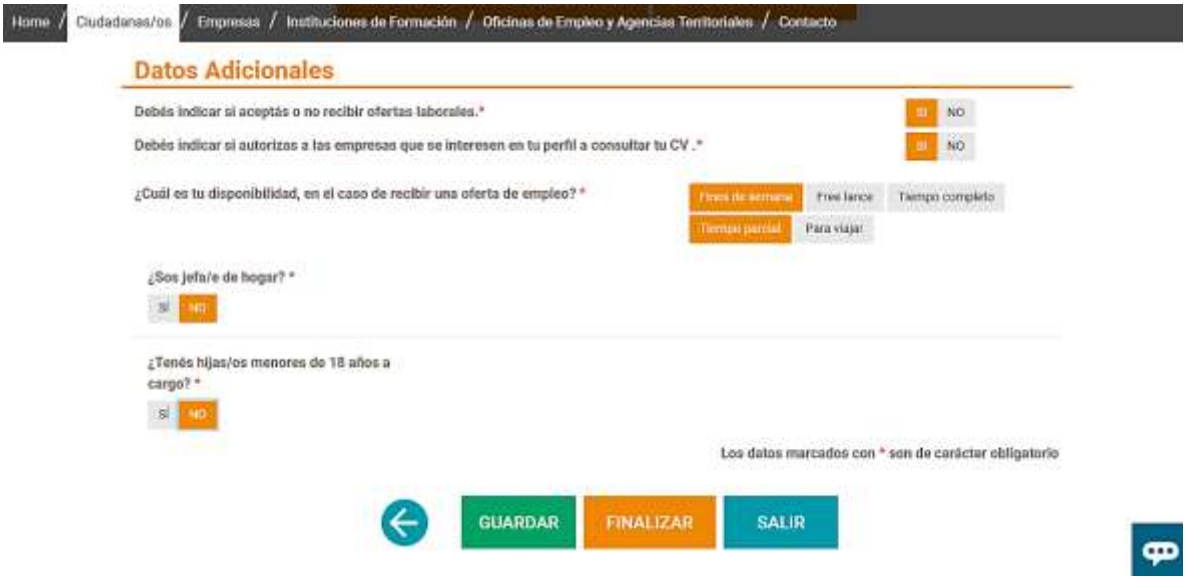


Interfaz Ciudadano del *Portal Empleo* para el acceso al programa *Te Sumo, Empleo Joven en Pymes*

Interfaz Ciudadano del *Portal Empleo* para el acceso al programa *Te Sumo, Empleo Joven en Pymes*

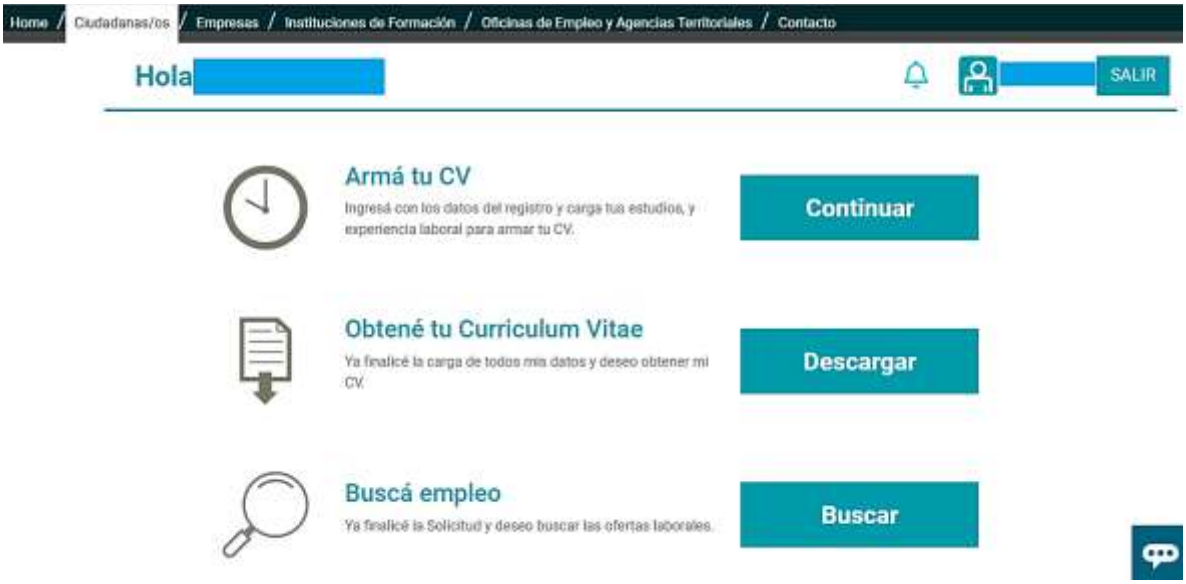


Interfaz Ciudadano del *Portal Empleo* para el acceso al programa *Te Sumo, Empleo Joven en Pymes*



Interfaz Ciudadano del *Portal Empleo* para el acceso al programa *Te Sumo, Empleo Joven en Pymes*

Interfaz Ciudadano del *Portal Empleo* para el acceso al programa *Te Sumo, Empleo Joven en Pymes*



Interfaz Ciudadano del *Portal Empleo* para el acceso al programa *Te Sumo, Empleo Joven en Pymes*

Interfaz Ciudadano del *Portal Empleo* para el acceso al programa *Te Sumo, Empleo Joven en Pymes*

Con esta secuencia de imágenes podemos dar cuenta de la arquitectura de visibilidad que adquiere la página de acceso al programa *Te Sumo, empleo joven en Pymes* nombrada *Portal Empleo,* desde su diseño de interfaz para los ciudadanos en general que estén interesados en informarse sobre las políticas de empleo vigentes que se constituye a partir de contenido y links de redireccionamiento a los distintos tipos de actores que intervienen en esta política pública. En este caso, se puede apreciar que en la barra de inicio de este portal se encuentran los destinatarios de este programa que son aquellos ciudadanos y ciudadanas que cumplen con las condiciones para formar parte de esta iniciativa, los empleadores que cuenten con el certificado MiPyme, las instituciones con ofertas formativas avaladas por el Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social de la Nación, los responsables de su implementación territorial que son las Oficinas de Empleo (OE) y Agencias Territoriales (AT) del país y un sistema de mensajería instantánea en línea para realizar consultas. En ese sentido en el desarrollo del portal de empleo podemos encontrar contenido generado para los tres tipos de destinatarios de esta política como los tutoriales para el uso correcto del portal de empleo y botones de redireccionamiento para registrarse como ciudadano, empleador o institución formativa, armar un Curriculum Vitae (CV) digital, buscar trabajo, capacitarse, postularse a una oferta laboral, publicar ofertas laborales, buscar perfiles labores y datos sobre las Oficinas de Empleos (OE) y Agencias Territoriales (AT) más cercanas a la zona.

Por otro lado, cuando avanzamos para indagar en el diseño de visibilidad que asume la interfaz de ciudadano de este programa nos encontramos con algunos pasos previos a la postulación al mismo. Estos consisten en generar un usuario y contraseña para cada uno de los ciudadanos en el que se solicitan datos personales como el número de DNI, de trámite de DNI, y de Cuil, lugar de residencia (nacionalidad, provincia y municipio), nombre completo, fecha de nacimiento, teléfono y correo electrónico. Además, completar una solicitud con el formato de un Curriculum Vitae (CV) digital en donde se especifican los datos básicos mencionados, de contacto (teléfono fijo, celular, perfil en redes sociales*: Facebook, Twitter, Linkedin e Instagram)*, salud (discapacidad), educación (nivel educativo alcanzado), cursos extracurriculares realizados, conocimientos en informática, experiencia laboral, habilidades laborales, información complementaria (movilidad, licencia) y datos adicionales (personas a cargo). Luego una vez realizado este registro el o la ciudadana podrá proceder a buscar capacitaciones, ofertas laborales y postularse como candidato o candidata para una intermediación laboral a través del programa *Te Sumo, empleo joven en Pymes*.

A su vez, durante el trayecto de registro en el portal de empleo detectamos dos protocolos sobre los términos y condiciones de uso de los servicios de este sitio que, si bien no invalida a los protocolos de la *Plataforma Digital del Sector Público Nacional*, intentan transparentar el uso de los datos concentrados por el propio portal dependiente del Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social de la Nación. De ahí que, estos protocolos en principio tienen la finalidad de conseguir la expresión de consentimiento para permitir la interoperabilidad entre este sitio y el Registro Nacional de Personas (RENAPER) para la validación de una identidad digital que alcanzan a los datos plasmados en cada uno de los DNI y datos biométricos de huella dactilar o registro facial. Por otra parte, el segundo protocolo de condiciones y uso de los servicios corresponde específicamente al portal del programa *Te Sumo, empleo joven en Pymes* en el que se detallan el carácter de declaración jurada que adquieren los datos solicitados, la posibilidad de modificar y/o actualizar información y de postularse a las ofertas de formación profesional, de promoción del empleo de acuerdo a su perfil ocupacional, la disponibilidad presupuestaria y ser parte de una base de datos de trabajadores y trabajadoras al que podrán acceder empleadores y técnicos de empleo para llevar adelante una intermediación laboral.

A modo de síntesis detallaremos los actuantes técnicos, administrativos, informáticos y humanos que sostienen al Portal del Empleo del programa *Te Sumo, empleo joven en Pymes* y que hacen posible el paso hacia una gestión gubernamental digital en todo el territorio nacional.

Interfaz de usuario del programa *Te Sumo Empleo Joven en Pymes*					
Datos demográficos	**Datos pos demográficos**	**Contenido**	**Sistema de interoperabilidad**	**Instituciones**	**Actores humanos**
* Datos básicos * Salud * Educación * Cursos realizados * Idiomas * Conocimientos en informática * Contacto * Experiencia laboral * Habilidades laborales * Complementarios (movilidad) * Adicionales (personas a cargo).	* Nombre de perfiles de usuarios en redes sociales (Facebook, LinkedIn, Twitter e Instagram).	* Tutoriales * Oferta laboral formativa. * Oferta laborales * Base de datos de perfiles ocupacionales Información sobre Agencias Territoriales (AT) y Oficinas de Empleo. * Términos y condiciones de uso de los servicios.	* Plataforma Digital del Sector Público Nacional * Sistema del Registro Nacional de las Personas (RENAPER).	* Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social * Agencias Territoriales (AT) * Oficinas de Empleo (OE) * Instituciones formativas.	* Técnicos y operadores de empleo * Ciudadanos * Empleadores

Cuadro Nº 11: Actuantes en la Interfaz del Programa *Te Sumo, Empleo joven en Pymes*.

De esta manera, estas primeras aproximaciones a los discursos, actuantes humanos y no humanos, saberes administrativos, informáticas y sociales que configuran a la *Plataforma Digital del Sector Público Nacional* que nuclea y redirecciona a todos los organismos y servicios del Estado, como lo evidenciamos a través de la política de empleo *Te Sumo, empleo joven en Pymes,* podemos tener un primer panorama para comprender a la plataforma menciona no como un simple sitio web de gobierno sino como gran ecosistema gubernamental o dispositivo que se inscribe en toda la administración pública nacional. Esto comprende la gran capacidad estatal y no estatal que se despliega para sostener esta lógica de gobierno y que se puede visibilizar en la cantidad de actuantes humanos y no humanos que identificamos para la puesta en funcionamiento de la misma y del Programa de empleo analizado.

1.4 Líneas de fuerzas en ejercicios del dispositivo gubernamental

A partir del análisis de los actores humanos y no humanos que configuran a la *Plataforma Digital del Sector Público Nacional* y que se evidencia con el estudio del programa de empleo *Te Sumo, empleo joven en Pymes,* en este apartado nos proponemos relevar las relaciones de fuerza que atraviesan a la misma bajo la categoría de “programas de acción y antiporgramas”, que hace referencia a los mecanismos que delimitan las acciones que los humanos y no humanos pueden hacer. Esto es poder definir y reconocer las funciones predeterminadas que les fueron asignadas a quienes participan de la interacción entre el dispositivo y los ciudadanos.

Por otra parte, para dar cuenta de esto procederemos a realizar una radiografía de esta plataforma de acuerdo con el tercer nivel de incertidumbre que corresponde a la metodología de descripción de lo social de Bruno Latour, que consiste en identificar las capacidades que tienen los objetos para producir y sostener determinadas formas de ejercicio de poder que se traducirían en movimientos y desplazamientos de las personas y las cosas.

Aquí, se vuelve relevante el pensamiento de Deleuze (2014), quien entiende a las relaciones de fuerza como relaciones de poder que se tejen entre el conjunto de elementos heterogéneos que componen a los dispositivos. Es decir, el poder es una relación de fuerza, que no tiene una localización o una forma, sino que es difuso, funcional y operativo en el escenario social. Asimismo, menciona que el poder se puede ejercer sobre el cuerpo y el

alma de una manera distinta a la violencia actuando sobre las acciones reales o posibles con finalidad de administrar la vida.

Por otro lado, Foucault (1979, 1988, 2006), manifiesta que el poder no es un atributo, no está localizado, sino que se elabora, transforma, organiza y circula mediante procedimientos que se despliegan en las relaciones entre individuos como una forma de conducir conductas y arreglar probabilidades sobre acciones actuales o futuras actuando en el cuerpo, los gestos y el comportamiento.

A su vez, este autor en otros de sus textos manifiesta como condición necesaria para que se produzcan las relaciones de poder, la producción, circulación y administración de ciertos discursos de verdad que respondan a las formaciones históricas de una época y que origina la existencia de determinados mecanismo o dispositivos de saber, poder y verdad que se inscriben en el campo social (Foucault M.1979). Es decir, que aquí se advierte el ejercicio del poder como algo que funciona en cadena, que circula y se articula en un entramado social compuesto por mecanismos que permiten detectar enunciados y discursos falsos y verdaderos, técnicas, procedimientos y dispositivos que son valorizados para la obtención de la verdad e individuos que son los encargados de decir lo que se considera verdadero (Foucault M.1979).

Sin embargo, en nuestro actual contexto caracterizado por la digitalización de la sociedad se modificarían las tradicionales formas de ejercicio de poder vinculadas a la disciplina para pasar a un tipo de poder que se ejerce a distancia mediante tecnologías que cuantifican, miden y traducen nuestra vida social en el lenguaje informacional. Se tratan de distintos tipos de tecnologías que se materializan en plataformas que con sus arquitecturas de diseños les permite gestionar, manipular y conducir nuestras acciones, rutinas, comportamientos, necesidades y preferencias haciendo que nuestra vida sea totalmente controlable y administrable.

Es en este tejido social atravesado por dispositivos tecnológicos que autores como Shoshana Zuboff (2021) y Pablo Rodríguez (2018, 2019), Martin Gendler, (2018), Flavia Costa (2021), identifican a las relaciones de poder bajo denominación de “poder instrumentario” o de “gubernamentalidad algorítmica”. Estos son procedimientos que se nutren de nuestra condición híbrida de mezclar la vida con la potencialidad de los procesadores informativos y algoritmos que tienen la capacidad para recoger datos y

construir un conocimiento artificial en base a los rastros digitales proporcionados por los humanos (Sadin, 2018).

Es decir, es una forma de poder que atraviesa nuestro presente adaptándose a las arquitecturas robotizadas de los dispositivos de comunicación, sociabilización, entretenimiento, de servicios públicos y privados y de formación entre otros, que actúa a distancia, desde una manera *soft* de regulación de la vida mediante la recopilación de datos personales y sistemas de inteligencia artificial y que Zuboff (2021), define como poder instrumentario. Este es un tipo de poder omnipresente, sensitivo y computacional que opera por medio de las modernas tecnologías que disfrutamos y que están destinadas a cultivar un conocimiento sobre la base de un excedente conductual que se constituye de nuestra experiencia digital en la que quedan registradas necesidades, deseos, gustos, usos, consumos, desplazamientos entre otros (Zuboff, 2021; Sadin, 2020).

Siguiendo con esta misma línea de pensamiento Pablo Rodríguez (2018; 2019) prefiere optar por el término de gubernamentalidad algorítmica para referirse a un tipo de poder que opera mediante la vigilancia, explotación y recopilación de datos (*dataveillance*) para producir perfiles digitales (*dataminig*) y anticipar comportamientos (*datanticipating*).

> La gubernamentalidad algorítmica sería un cierto tipo de racionalidad (a)normativa o (a)política que reposa sobre la recolección, la agrupación y análisis automatizado de datos en cantidad masiva de modo de modelizar, anticipar y afectar por adelantado los comportamientos posibles (Rodríguez, 2019, p. 361).

En concreto el autor plantea un tipo de poder más preocupado por la gestión del futuro que por la del presente y por ello se ocupa de la obtención de distintos datos personales que posibiliten la conformación de un “biocapital” para el ejercicio de control, vigilancia y gestión de todo lo viviente.

Recuperando estas ideas Martin Gendler (2018), sostiene que la gubernamentalidad algorítmica se produce mediante cuatro operaciones que tienen que ver con la recolección masivas de datos personales, el tratamiento automatizado para el estudio de correlaciones, la creación de perfiles computacionales y la comercialización de los datos en forma de listados.

Por su parte, Flavia Costa (2021), coincide con estos aportes y agrega que la gubernamentalidad algorítmica es un tipo de poder que radica en vigilancia personal de los

movimientos de los usuarios, que consiste en la captura de datos por medio de diferentes dispositivos móviles, su procesamiento, el análisis para desarrollar un saber estadístico, los procedimientos para crear perfiles digitales específicos y la autenticación e identificación de las personas

Partiendo de estas consideraciones y del diseño de arquitectura que asume la plataforma gubernamental y la política de empleo analizada en el apartado anterior es que pensamos que las acciones o “programas y anti programas” que se les otorgan a los distintos actores que conforman a la misma, tienen que ver con la producción y circulación de contenido, la recolección y almacenamiento de datos personales, la elaboración de perfiles digitales, la cesión de datos personales voluntarios u obtenidos por interoperabilidad con otras plataformas y la gestión de la comunicación gubernamental en espacios digitales. Es decir, se trata de un medio conectivo de acceso gratuito, que al modificar las formas de acceso a las políticas públicas apuesta por la administración y distribución del poder de una manera que alcance hasta aquellas zonas que el Estado localiza como en situación de vulnerabilidad.

En definitiva, la informatización de la sociedad y por consiguiente la de los servicios brindados por el Estado derivó en un novedoso ejercicio de las relaciones de poder para la conducción de conductas asociadas al poder instrumentario y a la gubernamentalidad algorítmica. Este es una modalidad de orientación del comportamiento que se produce en espacios virtuales mediante dispositivos tecnológicos y una combinación de saberes administrativos, legales, comunicacionales, políticos e informáticos que permiten la digitalización de la vida.

1.5 Líneas de Subjetividad

En esta última línea sobre la *Plataforma Digital del Sector Público Nacional* se especifican las modalidades de existencia que se despliegan y excluyen a partir del conjunto heterogéneo de enunciados, conceptualizaciones, operaciones y actores que impulsan las transformaciones y continuidades en la constitución de lo social. Aquí nos concentramos en características que posicionan a los individuos como sujetos con ciertas particularidades que responden a una formación histórica y social concreta.

Para comprender mejor cómo funciona la formación de las subjetividades tomaremos como indicador de análisis el término de “traducción” en principio para completar la descripción de primer nivel de incertidumbre que plantea Latour (2008), y así comprender las identidades que se integran y se excluyen de este modelo social atravesado por discursos y estrategias que apuestan por la digitalización de la vida y que se presenta bajo la denominación de un “Gobierno Digital”, para un “País Digital”.

En este sentido, Deleuze (2015), advierte que la subjetividad es una operación que ejercemos sobre nosotros mismos actuando en el cuerpo y los placeres a través de normativas y enunciados de verdad que sostienen y promueven un determinado orden social y delimitan las características que se espera que asuman los individuos. Es decir, es una manera de gobernarse a sí mismo y posteriormente poder hacerlo con los demás, que se origina bajo los fundamentos y operaciones creativas de algo nuevo y/o distinto que respondería a la forma de organización de lo social que se quiere implementar.

Asimismo, Foucault (2020), sostiene que la subjetividad se constituye a partir de enunciados de verdad que se materializan en el sistema de obligaciones para los individuos, de sus relaciones con los otros, advirtiendo que ciertos comportamientos pueden ser transmitidos, aprendidos y evaluados por mecanismo de valoración que ponemos en práctica nosotros mismo para medir los progresos. Esto es el reconocimiento de la existencia de un régimen de vida o arte de vivir que determina los comportamientos, cualidades, capacidades y experiencias que se imprimen, afectan y modifican a los individuos.

> Las artes de vivir son en esencia, métodos y procedimientos destinados a que los individuos, por una acción sobre sí mismo, modifiquen y transformen la experiencia que tienen de sí mismo al remitirse a una enseñanza verdadera, una palabra verdadera, el descubrimiento o la búsqueda de cierta verdad (Foucault, 2020, p. 51)

En definitiva, las formas de existencia consisten en la enseñanza de ciertas maneras de comportarse para que en principio puedan gestionar su propia vida a través de la creación, mantenimiento o transformación de una cierta identidad que nace como respuesta a una determinada formación social y que posteriormente puedan guiar a los otros a integrarse a ese modelo social.

Desde esta perspectiva Pablo Rodríguez (2019) analiza la formación de subjetividades que si bien coincide con los planteamientos de los autores anteriores cuando manifiestan que

esta es un acto de producción que se realiza en un determinado momento histórico, profundiza un poco más para pensarla en relación a los contextos digitales. De ahí que sostiene que el individuo moderno sería el resultado de operaciones electrónicas que duplicaría nuestra existencia a través de los datos que se obtendría por los mecanismos de recolección y vigilancia que se habilitan en las arquitecturas de los actuales medios de conexión que disfrutamos. Es desde este contexto que el autor propone el término "dividual" para referirse a la versión digital de nosotros mismos basada en datos numéricos que operan en los entornos virtuales.

> Lo dividual nombraría entonces ese largo proceso de mediación informacional, donde habrá que ver si el individuo resultante de la dividualización es el mismo del que se había partido. En ello se juega parte de la suerte de lo dividual como modo de subjetivación (Rodríguez, 2019 p.452).

Con esto quiere decir que el individuo en este escenario de informatización de la sociedad que se expresa en términos de dividual sería el resultado de la explotación de los datos personales que compartimos, los cuales son tomados y aprendidos por los complejos dispositivos informáticos para orientar nuestros comportamientos.

Partiendo de estos antecedentes y teniendo en cuenta los enunciados, actores humanos y no humanos y la arquitectura de diseño que asume la *Plataforma Digital del Sector Público Nacional* es que creemos que con la digitalización de los trámites y servicios del Estado como lo ejemplificamos con el programa *Te Sumo, empleo joven en Pymes,* se impulsa la configuración de una traducción o forma de existencia asociado a un "perfil de ciudadano digital" que posteriormente servirá para la creación de una base de datos sobre los habitantes del territorio argentino. En efecto se trata de la producción de una versión dividual del ciudadano construida en base a técnicas de recolección, almacenamiento y explotación de los distintos datos que pueden ser extraídos mediante las operaciones informáticas que sostienen la implementación y funcionamiento de la plataforma. Pero también a través de argumentaciones o discursos de verdad que manifiestan la necesidad de brindar servicios personalizados y acercar el Estado a los ciudadanos.

A su vez, observamos que en estas modificaciones en el acceso a las políticas públicas de manera autogestiva (con mínima intermediación política), tiene por objeto la integración de personas en situación de vulnerabilidad social. Estas serían aquellas personas que no cuentan con las capacidades y recursos necesarios para insertarse por sí misma a este modelo social y que fueron asistidas por instituciones públicas, ciudadanos y movimientos

sociales y que, si no fueran por ellos, serían esas identidades excluidas de este modelo de organización y gestión de lo social.

Es decir, que nos encontramos ante una forma de organización de lo social que apuesta por la dividualización de los habitantes de todo el territorio argentino a través de la puesta en funcionamiento de la creación de un perfil digital que permitiría, no solo el acceso a los planes, programas y políticas de seguridad social, sino que también la conformación de ese "biocapital" que necesita el Estado para tomar decisiones más ajustadas y establecer un vínculo con sus ciudadanos.

Capitulo II: Dispositivo conectivo de comunicación gubernamental y gestión de la opinión pública en espacios virtuales

> Necesitamos esperanzarnos para creer que hay futuro y nuevas oportunidades. La política debe ser la emoción de la esperanza necesaria y urgente. (Gutiérrez Rubí, 2009, p.24).

2.1 Rasgos de comunicación gubernamental en plataformas digitales

Para completar el análisis sobre las formas de funcionamiento de la *Plataforma Digital del Sector Público Nacional* en este capítulo abordaremos las modalidades de comunicación gubernamental y de gestión de la opinión pública desplegadas por este dispositivo de autogestión de políticas públicas desde su arquitectura basada en procedimientos de gubernamentalidad algorítmica e interoperabilidad entre plataformas públicas y privadas. Es decir, desde las operaciones de extracción, apropiación y uso de datos personales para la creación de perfiles computacionales que permiten, por un lado, acceder a un derecho social y por otro, establecer una relación con los ciudadanos apoyados en la comunicación personal y la disposición de contenidos personalizados a sus intereses en las distintas plataformas digitales que utilizan.

A los efectos de dar cuenta de ello, haremos uso de la técnica de investigación denominada “relato autoetnográfico” derivo de la etnografía virtual que consiste en poder realizar un análisis de nuestro objeto de estudio digital desde nuestra experiencia de uso, prestando especial atención a las conexiones que permite, los discursos y opciones disponibles, las imágenes y demás contenidos que circulan. Se trata de una técnica de análisis que funciona como complemento de otras estrategias de recolección de información que utilizamos para brindar una visión más completa y profunda sobre el diseño, funcionamiento e inserción de estos sitios en líneas y fuera de línea en la vida cotidiana.

En este sentido, encontramos que en este dispositivo conectivo de gobierno que cuenta con una arquitectura de diseño basada en procedimientos de gubernamentalidad algorítmica e interoperabilidad entre plataformas públicas y privadas (redes sociales), la carga valorativa que se le asigna a los datos responde a los fundamentos de poder establecer, mantener y mejorar la relación entre gobernantes y gobernados y promover las

prácticas de transparencia y de gobierno abierto. Es así que se comprendió que la digitalización de los servicios del Estado representaba una opción para comenzar a construir ese "biocapital" necesario para la modernización de sus prestaciones, el establecimiento de un contacto con los ciudadanos mediante él envió de la publicitación de sus acciones a las casillas de sus correos electrónicos y la circulación de contenidos gubernamentales por las distintas cuentas de redes sociales de los ciudadanos.

Esto quiere decir, que si bien la plataforma mencionada despliega unas formas de comunicación que se identifica de corte gubernamental haciendo referencia a las estrategias implementadas para dar a conocer los actos y posicionamientos de los gobiernos, estas se extendieron hacia los espacios virtuales modificando su contenido que tenía como destinatario al conjunto general de la población para pasar a la fragmentación de la comunicación a través de la distribución de contenidos personalizados a los intereses de los ciudadanos digitales. Esto es pensar a aquellas "Rutinas de producción gubernamental" identificadas por Elizalde & Riorda, (2020) que tienen que ver con la elaboración del mito de gobierno, la comunicación desde las distintas áreas, programas, políticas públicas, pedagógica, de valores, de apelaciones conmemorativas, basadas en el humor, el temor y/o amigables e invetarial o contable, no como piezas comunicacionales que tiene como destinatarios a una masa uniforme, sino que son producidas para un fragmento de la población definido en torno al conocimiento construido mediante los rastros que dejan unos sujetos que son definidos como ciudadanos digitales.

Cabe mencionar que son materiales de comunicación que para su circulación tanto en los medios tradicionales como en los espacios digitales pueden asumir un formato más de corte informativo, de publicidad institucional o de *storytelling.* Este último formato siguiendo a Mario Riorda y Omar Rincón (2016) y Antoni Gutiérrez Rubí (2011, 2009, 2008) se presenta como una estrategia de comunicación que tomó principal relevancia en la política contemporánea que consiste en el despliegue de narraciones, historias o relatos que hacen uso de recursos afectivos, emocionales y sentimentales con la finalidad de captar la atención y recobrar credibilidad en los ciudadanos.

> El relato es una historia que cobra vida y es efectivo cuando transmite, evoca, comunica, emociona, moviliza, seduce, identifica, compromete y convence desde la veracidad de lo que sentimos como auténtico (Gutiérrez – Rubí, 2009, p.28).

En otras palabras, el formato de *storytelling* en el ámbito político se utiliza para emitir contenidos que puede estar vinculados a cualquiera de las formas de comunicación mencionadas, pero con la particularidad de buscar activar emociones, sentimientos, experiencias persiguiendo una doble finalidad que es permanecer en la memoria de las personas y lograr establecer consensos, alianzas y/o marcar ciertos posicionamientos o marcos de interpretación de la realidad.

En sintonía con estos aportes, Duran Barba y Santiago Nieto (2019 y 2017b), en sus libros *El arte de ganar. Como usar el ataque en campañas electorales exitosas* y *¿Dónde está la gente?, campañas y encuestas en la sociedad del presente extremos*, desde sus experiencias de consultores de campañas políticas coinciden con los demás autores mencionados, en la importancia que adquieren los sentimientos, las sensaciones y las emociones que provocan los actores políticos en las personas en el momento de tomar una decisión sobre estos asuntos. Aquí este autor resalta la relevancia que toma el desarrollo de una comunicación amigable, que se vincula sentimentalmente con las personas ya sea para formar o debilitar a los líderes políticos.

Por otro lado, los autores mencionados desde sus diferentes perspectivas de la comunicación están atentos a las modificaciones que se produjeron en el espacio público como consecuencia del crecimiento demográfico y la intervención de las TICs en la mayoría de nuestras prácticas sociales y concuerdan que la comunicación gubernamental y/o la comunicación política en sus distintos formatos y en particular el *storytelling* fue modificando sus prácticas y lugares de circulación para pasar a complementarse con herramientas derivas de la informática y ampliar así sus alcances haciendo uso de los espacios virtuales. Es decir, se cambiaron y en algunos casos se complementaron los tradicionales mecanismos de relacionamiento entre gobernantes y gobernados vinculados al contacto físico, al ciudadano pasivo, al recorrido por las calles, al acercamiento con los referentes sociales para pasar a un contacto más personalizados posibilitados por las tecnologías digitales y los espacios virtuales.

Acerca de estos cambios producidos como consecuencia de la informatización de la sociedad Elizalde & Riorda (2020), identifican algunos de los desafíos a los que se enfrenta la comunicación gubernamental en este contexto que están relacionados con el rol protagónico que asumieron las redes digitales en la modernización de las siguientes acciones de gobierno:

- *Actuación con partners o socios:* se refieren a las alianzas que se establecen entre los distintos actores políticos.
- *Elaboración de mitos de gobiernos:* es la herramienta de comunicación simbólica que le otorga sentido social y político a la gestión de un gobierno y que actúa como generador de consensos.
- *Delimitación de criterios de organización ágil, flexible y alistada para el cambio:* se trata de una capacidad que consiste en poder afrontar los cambios bruscos derivados de la comunicación instantánea, de una manera profesional, rápida y creativa.
- *Concepción del riesgo y las crisis como parte constitutiva:* es una forma de encontrar en la crisis valoraciones positivas para prevenir, sensibilizar, cambiar hábitos de comportamientos y reducir la vulnerabilidad política.
- *Control de convergencia (para la gestión) de las agendas:* Son todas aquellas estrategias implementadas para nuclear todos los focos informativos de gobierno y dirigirse a las poblaciones mediante piezas comunicacionales propias.
- *Microtargeting:* alude a la capacidad de poder segmentar, individualizar y producir bases de datos para dar lugar a un tipo de comunicación personalizada.
- *Comunicación como legitimación (el ex ante vale y representa la existencia de una estrategia):* hace referencia a la necesidad de legitimar los actos de gobierno.
- *Uso de redes sociales para gobernar:* Es aquel uso político que cobran las plataformas digitales para promocionar políticas públicas, pero también representan el lugar de expresión de las demandas sociales.

Partiendo de estas consideraciones sobre la comunicación gubernamental notamos que si bien es un tipo de comunicación que puede asumir distintas modalidades y formatos en la actualidad se materializan a través de relatos, publicidad institucional y/o contenidos informativos que en muchos casos apelan a las emociones con intencionalidades claras de intervenir en la agenda temática de los ciudadanos poniendo a su disposición determinados marcos de interpretación de la realidad que los afecta. Además, como se puede observar dicha intervención no solo se realiza mediante contactos territorializados sino que el actual contexto de informatización de lo social demanda que las estrategias implementadas de relacionamiento entre los gobernantes y sus ciudadanos se actualizarán para lograr un contacto más cercano, personalizado y ajustado a los intereses de los mismos. Es decir, que se pusieran en práctica tácticas para conocer los intereses de los ciudadanos y fragmentar e individualizar a la población a través de estrategias de *microtargeting.* Este es

un procedimiento informático que consiste en la creación de bases de datos sobre los gustos, consumos, interés, navegaciones, datos aportados voluntariamente e involuntariamente y que funciona mediante algoritmos insertados en las plataformas que disfrutamos.

Es así, que un ejemplo de este tipo de modificaciones en las formas de establecer el contacto entre los gobernantes y los gobernados puede ser la *Plataforma Digital del Sector Público Nacional* que en sus fundamentos de creación e implementación y en sus términos y condiciones de uso de los servicios explicita sus intencionalidades de aproximarse a un Estado informacional o "Gobierno Digital" propios del modelo de "País Digital", mediante la captura, uso y apropiación de datos personales cedidos de manera voluntaria, involuntaria y en colaboración con las demás plataformas y aplicaciones públicas y privadas. Aquí, se hace evidente la necesidad de conocer a sus ciudadanos en parte para establecer un vínculo con sus habitantes basados en los trámites y servicios que presta el Estado y también para poner en circulación en sus distintas plataformas contenidos comunicacionales gubernamentales, intentando intervenir de ese modo en el proceso de formación de la opinión sobre determinados asuntos de la agenda política especialmente desde los espacios virtuales.

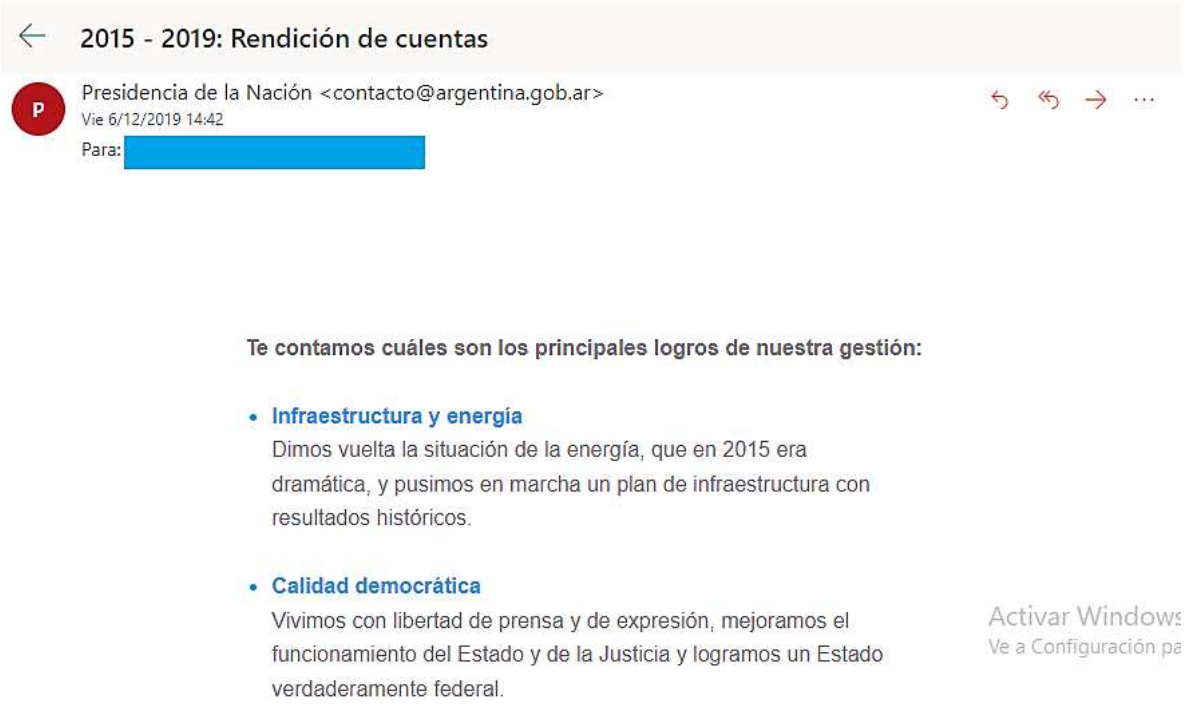
A continuación, se muestran algunos ejemplos de comunicación gubernamental que fueron recibidos por ciudadanos que hacen uso de la *Plataforma Digital del Sector Público Nacional* y que tienen que ver con comunicaciones personalizadas que recibieron en su dirección de correo electrónico sobre asuntos vinculados a los trámites realizados, a la rendición de cuentas del gasto público nacional e información sobre distintas áreas de gobierno que pueden llegar a ser del interés del ciudadano digital. Así mismo, se exponen algunas imágenes sobre comunicación gubernamental en redes sociales teniendo en cuenta la arquitectura de interoperabilidad que se establece entre este medio conectivo gubernamental y las plataformas de servicios aplicadas privadas en particular de Facebook e Instagram con la finalidad de dar cuenta de los materiales comunicacionales que allí se colocan en circulación, las modalidades y formatos que asumen y que buscan intervenir en los procesos de formación de opinión.

Comunicación personalizada vía correo electrónico

Comunicación de gobierno: Presidencia de la Nación – Nuevo bajo nivel en Salta

Comunicación de gobierno: Presidencia de la Nación – Asistencia para vecinos salteños afectados por el temporal

Comunicación de gobierno: Presidencia de la Nación – Medidas económicas

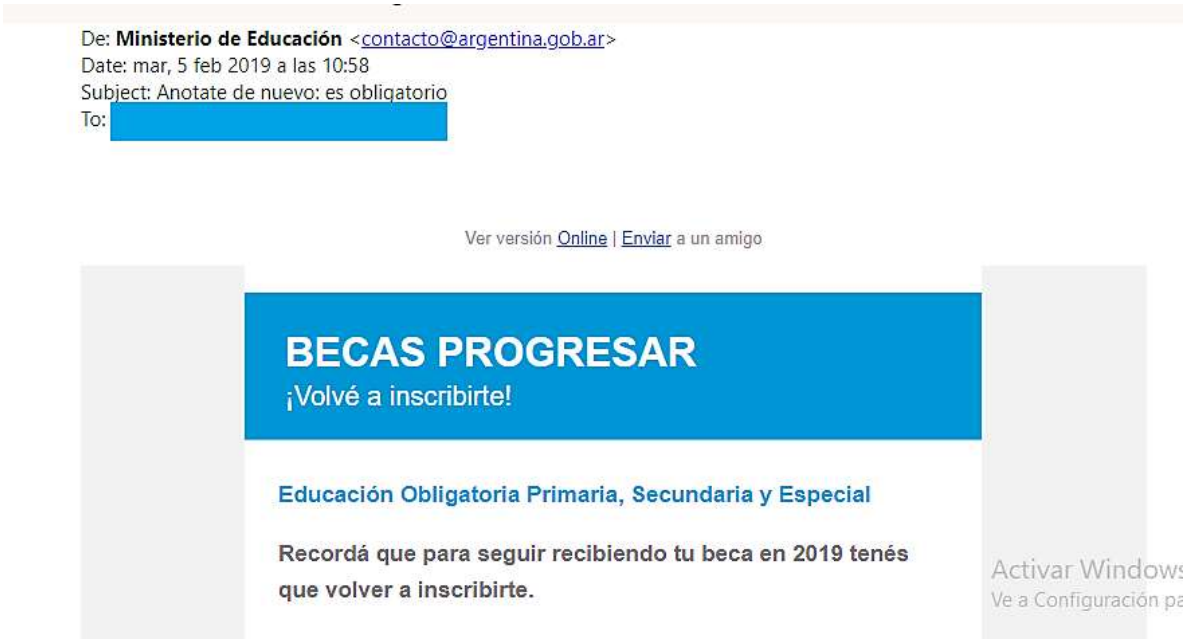


Comunicación de gobierno: Presidencia de la Nación – Rendición de cuentas

Comunicación de gobierno: Presidencia de la Nación – El Estado en Tu Barrio

Comunicación de gobierno: Presidencia de la Nación – Bono para jubilados y pensionados

Comunicación de gobierno: ANSES – Constancia de trámite



Comunicación de gobierno: Ministerio de Educación – Becas Progresar

Como se puede observar los registros obtenidos se emitieron durante el periodo 2018 – 2019 y corresponden a distintos beneficiarios y beneficiarias de políticas públicas que hicieron uso de la *Plataforma Digital del Sector Público Nacional* para acceder a las mismas,

ya sea desde el registro “Mi Argentina” o desde su vinculación con los distintos organismos del ejecutivo nacional que allí se encuentran.

En ese contexto y desde los fundamentos de implementación de la plataforma mencionada vinculados a la recolección de datos personales y entre ellos datos de contactos de los ciudadanos advertimos el despliegue de distintos tipos de comunicación gubernamental, que tienen que ver con la transparencia de los actos de gobiernos, como lo son los siguientes correos electrónicos:

- La creación de un nuevo paso nivel para la provincia de Salta.
- La asistencia brindada por los distintos organismos nacionales a los ciudadanos y ciudadanas afectados por las inundaciones en nuestra provincia.
- Las medidas económicas emprendidas para disminuir la pérdida del poder adquisitivo tales como la disminución de los impuestos en aportes personales y las personas alcanzadas por el impuesto a las ganancias.
- Los logros de una gestión en materia de infraestructura energética, calidad democrática, desarrollo humano, ordenamiento económico, integración inteligente al mundo, seguridad y narcotráfico y la creación e implementación de distintas normativas sociales, institucionales y económicas.

Por otro lado, también encontramos rastros de comunicación gubernamental emitidos por las distintas áreas de gobierno como lo son la Administración Nacional de Seguridad Social (ANSES) para informar a las personas que se encuentran bajo el régimen de jubilados y pensionados el cobro de un bono extraordinario que acompañará a sus haberes normales y la confirmación de un trámite realizado en el marco del programa de Asignación Universal por Hijo. A su vez, hallamos una comunicación iniciada por el Ministerio de Educación bajo la modalidad pedagógica de la comunicación gubernamental para recordar el periodo de inscripción a la beca Progresar, los destinatarios de la misma, los requisitos para ingresar y los pasos para inscribirse.

Y por último, localizamos la comunicación de un programa de gobierno denominado “El Estado en tu Barrio” que en sus inicios se convirtió en marca de una gestión que buscaba acercar los servicios y las prestaciones del Estado a las distintas ciudades del país de forma segura, gratuita y en menor tiempo.

En definitiva, en este primer acercamiento sobre los tipos de comunicación gubernamental emitidas hacia los beneficiarios de las políticas públicas sociales se evidencia la

intencionalidad de mejorar la comunicación entre gobernantes y gobernados. Esta comunicación intenta impulsar la transparencia de los actos de gobierno, aunque no se especifiquen detalladamente las obras, localidades y el capital invertido durante la gestión. A su vez, se busca establecer un contacto entre los distintos organismos públicos y los ciudadanos a través de mensajes sobre el estado de sus trámites, información relevante, recordatorios de fechas importantes y requisitos para el acceso a determinadas políticas públicas.

Comunicación gubernamental en Facebook e Instagram

Plataforma: Facebook

Tipo de Comunicación gubernamental: comunicación por segmentos o área e inventarial contable o centrada en hechos.

Área: Ministerio de Salud de la Nación Argentina.

Contenido: Se exponen las inversiones realizadas en materia de salud en el país para garantizar la asistencia médica en el contexto de emergencia sanitaria. Dichas inversiones están relacionadas con la adquisición de vacunas antigripales, el relanzamiento del programa remediar, el control del brote de sarampión, la creación de salas Covid – 19 y hospitales, la implementación del sistema de telemediciona, los Programas Detectar Federal, Sumar, Redes, Proteger y Salud Comunitaria, la incorporación de respiradores, ecógrafos y camas y el otorgamiento de estímulos económicos para el sector de salud.

Formato: Publicidad institucional

Mito de Gobierno: Reconstrucción Argentina

Plataforma: Instagram

Tipo de comunicación: comunicación por segmentos o área, informativa y pedagógica y de valores.

Área: Ministerio de Salud de la Nación Argentina.

Contenido: se explica de manera didáctica que significa achatar la curva de contagios.

Valores: Cuidarte es cuidarnos

Formato: Publicidad institucional.

Mito: Argentina unida

Plataformas: Facebook e Instagram

Tipo de comunicación: comunicación por segmentos o área, informativa y pedagógica.

Área: Ministerio de Agricultura, Ganadería y Pesca de la Nación Argentina.

Contenido: Aquí se muestra desde las imágenes el proceso para hacer una huerta en casa.

Formato: Publicidad Institucional.

Mito de gobierno: Argentina Unida – Reconstrucción Argentina

Plataformas: Facebook e Instagram

Tipo de Comunicación gubernamental: comunicación por segmentos o área, inventarial contable o centrada en hechos y de valores.

Área: Ministerio de Educación de la Nación Argentina

Contenido: Se detallan las acciones realizadas por este organismo en el marco de la pandemia que tienen que ver con la entrega de Netbook para jóvenes de bajos recursos, la creación de la plataforma Juana Manso, la elaboración de contenidos educativos en diferentes formatos (TV, Radio y cuadernillos), el reacondicionamiento de la infraestructura escolar y compra de insumos para la vuelta a clases presenciales.

Valores: Vivir mejor y este es el camino de la reconstrucción

Formato: Publicidad institucional

Mito de gobierno: Reconstrucción Argentina

Plataformas: Facebook e Instagram

Tipo de Comunicación gubernamental: comunicación por segmentos o área, inventarial contable o centrada en hechos y de valores.

Área: Ministerio de Cultura de la Nación Argentina.

Contenidos: mediante esta pieza comunicacional se da cuenta de la reapertura de Tecnopolis, el Centro cultural Nestor Kirchner, la creación de programas tales como Puntos de Cultura, Fondo Desarrollar, Plan Podesta del INT, Becas Sostener II del FNA, la activación de créditos a tasa cero para monotributista y trabajadores y trabajadoras autónomos, el desarrollo de la plataforma Formar Cultura, Aula Cultura y Compartir Cultura, Plan Federal de Cultura y el lanzamientos de concursos destinados a todas las expresiones culturales .

Valores: Fortalecer para construir y trabajar en una cultura de la solidaridad.

Formato: Publicidad institucional

Mito de gobierno: Reconstrucción Argentina

Plataformas: Facebook e Instagram

Tipo de Comunicación gubernamental: comunicación por segmentos o área, inventarial contable o centrada en hechos y de valores.

Área: Ministerio de Seguridad de la Nación Argentina

Contenido: Aquí se exponen las acciones emprendidas por este organismo que están relacionadas con el control vehicular, las inversiones realizadas en el marco del Plan de Fortalecimiento de Seguridad que consiste en el incremento de la capacidad de efectivos, la regularización salarial para las fuerzas federales, la implementación de procedimientos para abordar el narcotráfico y otros delitos federales, la creación del Consejo Federal de Seguridad y la entrega de equipamientos e insumos necesarios

Valores: Brindar seguridad a todos y todas y cuidar y asistir a la población durante la pandemia.

Formato: Publicidad institucional.

Mito: Reconstrucción Argentina

Plataformas: Facebook e Instagram

Tipo de comunicación: comunicación por segmentos o área, informativa y pedagógica y de valores.

Área: Ministerio del Interior

Contenido: aquí se explica lo que se elige en las elecciones del 12 de septiembre del 2020, las razones de postergación de las mismas, se informa el incremento de establecimiento de instituciones habilitadas para votar, el lugar donde chequear el padrón electoral y los documentos válidos para la emisión del voto.

Valores: Cuidar la democracia

Formato: Publicidad institucional

Mito de gobierno: Argentina Unida

Plataformas: Facebook e Instagram

Tipo de comunicación: comunicación por segmentos o área y *de programas o proyectos.*

Área: Turismo Argentino

Contenido: En este caso se trata de un anuncio sobre la fecha límite para la compra de pasajes en el marco del programa PreViaje

Formato: Publicidad Institucional

Mito de gobierno: Reconstrucción Argentina.

Plataforma: Facebook

Tipo de comunicación: comunicación por segmentos o área, informativa y pedagógica.

Área: Ministerio de Desarrollo Productivo de la Nación Argentina.

Contenido: Se explica en que consiste el programa de microcréditos, los sectores económicos destinatarios, su finalidad, la tasa de impuesto que incluyen y la fecha límite de presentación de solicitud.

Formato: Publicidad Institucional

Mito de gobierno: Reconstrucción Argentina.

Plataforma: Facebook

Tipo de comunicación: comunicación por segmentos o área y *de programas o proyectos.*

Área: Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social de la Nación Argentina.

Contenido: se difunde la implementación del Programa Recuperación Argentina II destinado a empleadores en situación de emergencia.

Formato: Publicidad Institucional

Mito de gobierno: Argentina Unida

Plataforma: Facebook

Tipo de Comunicación gubernamental: comunicación por segmentos o área, inventarial contable o centrada en hechos y de valores.

Área: Ministerio de Justicia y Derechos humanos.

Contenido: se exponen las acciones realizadas entre las que se menciona el fortalecimiento de la asistencia legal a través de sistemas de consultas de trámites y servicios presenciales y virtuales, la implementación de operativos territoriales, la creación de centrales telefónicas y los tipos de temáticas asistidas (violencia familiar y sexual, *grooming*).

Valores: Devolver la centralidad de los derechos humanos, renovar el compromiso para combatir la trata de personas y brindar asistencia legal para los más vulnerables.

Formato: Publicidad Institucional.

Mito: Reconstrucción Argentina.

Plataforma: Instagram

Tipo de comunicación: comunicación por segmentos o área y *de programas o proyectos.*

Área: Ministerio de Justicia y Derecho Humanos de la Nación Argentina.

Contenido: datos para acceder a atención judicial desde el programa Centros de Acceso a la Justicia.

Formato: Publicidad Institucional

Mito de gobierno: Argentina Unida

Plataforma: Facebook

Tipo de Comunicación gubernamental: comunicación por segmentos o área, inventariar contable o centrada en hechos y de valores.

Área: Ministerio de Obras públicas de la Nación Argentina.

Contenido: Aquí se informa la culminación de la obra de la Planta Potabilizadora del Dique Campo Alegre y Acueducto al Norte de Salta, se explica las localidades de la provincia de Salta alcanzadas por la obra y la inversión realizada.

Valores: Obras para construir un país más justo.

Formato: Publicidad Institucional

Mito de gobierno: Reconstrucción Argentina.

Plataforma: Facebook

Tipo de comunicación: comunicación por segmentos o área y de programas o proyectos y de valores.

Área: Ministerio de Transporte de la Nación Argentina.

Contenido: Difusión de la ampliación del recorrido del Programa Trenes Argentinos.

Valores: La construcción de una Argentina más federal.

Formato: Publicidad Institucional

Mito de gobierno: Reconstrucción Argentina.

Plataforma: Instagram

Tipo de comunicación: comunicación por segmentos o área, de programas o proyectos y de valores.

Área: Ministerio de Turismo y deporte de la Nación Argentina

Contenido: información sobre el lanzamiento de un proyecto que consiste en un concurso para elegir la marca país.

Valores: Construcción de una Argentina más federal.

Formato: Publicidad Institucional

Mito de gobierno: Reconstrucción Argentina

Ahora vemos que la circulación de contenidos gubernamentales en las plataformas de Facebook e Instagram que se emitieron durante el periodo 2020-2021, asumieron en mayor medida el formato de publicidad institucional. Desde aquí se pudo evidenciar el mito de gobierno y los valores que impulsa cada de una de sus decisiones y acciones que se traducen en programas y proyectos de políticas públicas. Así, el mito de gobierno se expresa a través de frases como “Argentina Unida” y “Reconstrucción Argentina” que coinciden con las expresiones que se visualizan en las distintas interfaces de ciudadanos de la *Plataforma Digital del Sector Público Nacional*, como se evidencio en caso de la política de empleo de autogestión analizada. Este mito de gobierno remite a un proceso de recuperación y restauración de lo público que anteriormente habría sufrido su desfinanciamiento provocando el deterioro en la calidad de la prestación de los servicios y condicionando la población alcanzada por los mismos. A su vez, se da a entender que para llevar adelante este proceso de reconstrucción que se apoya en los valores de “Cuidar la democracia”, “Devolver la centralidad de los derechos humanos”, “Brindar seguridad a todos y todas”, “Fortalecer para construir una cultura solidaria”, “Vivir mejor”, “Garantizar la seguridad alimentaria”, “Cuidar la niñez” y generar una “Argentina más federal” y “Un país más justo”, era necesario contar con la colaboración de cada uno de los ciudadanos. De ahí, que con estos mitos y sus valores se apuesta a avanzar por la línea del consenso, marcando claramente el proyecto de país que se quiere alcanzar.

Por otro lado, notamos que las modalidades de comunicación o las rutinas de comunicación gubernamental en palabras de Elizalde & Riorda (2020), que tomaron protagonismo en este periodo y para esta gestión es la comunicación por segmentos o área, inventarial contable o centrada en hechos, informativa y pedagógica, de programas o proyectos y de valores. En estos casos son comunicaciones emitidas por los distintos organismos gubernamentales tales como el Ministerio de Salud, Educación, Agricultura, Ganadería y Pesca, Cultura, Seguridad, Interior, Desarrollo Productivo, Trabajo, Empleo y Seguridad Social, Justicia y Derechos Humanos, Obras Públicas, Transporte, Turismo y Deporte. Estos organismos, buscan dar a conocer las acciones e inversiones realizadas durante los dos primeros años de gobierno, explicar procedimientos, requisitos, destinatarios y datos de contactos para acceder a una política pública determinada, impulsar la participación ciudadana mediante concursos y emitir recordatorios sobre trámites y servicios.

Asimismo, durante el análisis de cada una de las cuentas de estos organismos en las diferentes plataformas mediáticas para localizar las publicidades que formaban parte de

nuestro objeto de estudios, pudimos advertir la puesta en circulación de otros materiales comunicacionales con un formato informativo asociadas a la comunicación conmemorativa, dedicada a reconocer días importantes para los argentinos y la comunicación basada en el humor como es el caso de la campaña de prevención contra el virus SARS – Cov - 2, COVID – 19, denominada “La ciudadanía”. También detectamos piezas comunicacionales con formato de *Storytelling* en este caso de circulación *transmedia* relacionados con relatos que asumían modalidades de comunicación basadas en el temor a las que se recurrió para tratar de explicar las consecuencias que podría generar en la salud, la economía, la educación y el desarrollo de la vida social el hecho de no tomar las medidas de cuidado para evitar la propagación del virus SARS – Cov - 2, COVID – 19 y comunicaciones de corte más agradables o de estilos de vidas basadas en testimonios de personas beneficiarios de alguna política pública.

Es por todo lo expuesto que podemos pensar que las estrategias desplegadas por el gobierno además de hacer uso de procedimientos de gubernamentalidad algorítmica para operar a nivel de *microtargeting,* que es la posibilidad de identificar las comunicaciones que pueden llegar a ser de interés de los ciudadanos y mantener así una relación entre gobernantes y gobernados. También contaban con un componente emocional con el que buscan captar la atención, permanecer en la memoria y activar reacciones en los sujetos. De aquí y teniendo presente los aportes de Duran Barba & Santiago Nieto (2017b), sobre las intencionalidades del sector político de controlar la opinión pública, que creemos que desde estas formas de comunicación se están poniendo en práctica una compleja y novedosa técnica de conducción de la opinión pública basada en el *big data* y las conversaciones en línea que se traducen en publicaciones, comentarios y reacciones.

2.2 Gestión de la opinión pública en plataformas digitales

> La política es una puja entre distintos personajes que ansían dirigir un país, un estado o una ciudad (Barba & Nieto 2017ª, p. 197).

Teniendo en cuenta las modificaciones producidas en las prácticas de comunicación gubernamental como consecuencia del crecimiento demográfico, la informatización de la sociedad y por consiguiente la digitalización de los trámites y servicios del Estado a través

de la *Plataforma Digital del Sector Público Nacional,* en este apartado nos proponemos analizar la vinculación que se establece entre esta plataforma y las redes sociales en términos de gestión de la opinión pública. Este análisis se desprende pensado en las arquitecturas de diseño de las distintas plataformas que operan a nivel comunicacional que se nutren de algoritmos que facilitan la fragmentación de la población mediante el estudio de sus rastros digitales en los distintos sitios en línea y teniendo presente los aportes de Duran Barba & Santiago Nieto (2017a) y Luciano Elizalde & Mario Riorda (2020), sobre cómo funciona la política contemporánea que coloca en el centro de sus acciones a la conducción de la opinión pública. En este sentido, creemos que desde estas intencionalidades de optimizar la función pública y publicitar los actos de gobierno, también se desprendía una novedosa táctica de control y modulación de la opinión que responde a procedimientos informáticos a través de las redes sociales.

En relación a esto uno de los primeros antecedentes en materia de preocupación por lo que se conoce como opinión pública vinculada a la relación entre gobernantes y gobernados lo encontramos en el Siglo XVI con la figura de Maquiavelo (1469-1527), a partir de la inquietud por la fama del príncipe. Este autor, a partir de su obra denominada *El príncipe* intenta explicar el arte de gobernar que estaba presente en Italia a finales del S. XV y principios del S.XVI, es decir este escrito refleja la realidad política que atravesaba el país durante ese periodo, el cual también representaba el momento de transición hacia la edad moderna. En esta obra se sintetiza las formas de gobernar que impregnaban a Italia, a partir del reconocimiento de los tipos de príncipes que intervienen en ese momento, las preocupaciones que giraban en torno a ellos y las distintas estrategias que podrían ayudar a este tipo de gobernantes a cuidar su reputación para mantener y conservar su poder. Aquí, se asocia al pensamiento de la figura de Maquiavelo con el surgimiento de la comunicación política que intenta configurar una metodología del arte de gobernar a partir de estrategias discursivas que permitan cuidar y elevar la imagen del príncipe a través del control de aquello que circulaba en el espacio público.

Después, con la conformación de la sociedad civil, el desplazamiento de los tradicionales medios de comunicación y posteriormente el impacto de Internet y las TICs, la noción de opinión pública fue adquiriendo nuevos ropajes y distintas formas de modulación.

En cuanto a la noción de opinión pública podemos tomar los aportes que nos ofrece Mora y Araujo (2012), quien la define como aquella interacción que se teje entre un conjunto de

personas como estructuras y códigos culturales compartidos y que sería igual a la conversación cotidiana entre un público masivo.

> Podemos concebir a la opinión pública como una capa de tejido social que se sitúa entre el tejido estructural y la cultura, los valores y las instituciones. Es un tejido cuya materia es la comunicación que puede ser más o menos denso, y más o menos permeables, dependiendo de las circunstancias (Mora y Araujo, 2012, p. 47).

Desde este orden de ideas, la opinión pública tiene por objeto a todos los miembros que habitan un territorio y como soporte material a la comunicación que se produce en las conversaciones que se alimentan de los mensajes que se difunden a través de los distintos medios de comunicación y que ocupan el lugar de mediadores y formadores de opinión.

Sin embargo, será Jurgüen Haberman (1962) en su libro *Historia y Crítica de la Opinión Pública* quien dará cuenta de las transformaciones en la noción de opinión pública en Europa durante el periodo que se extiende desde el S.XVII hasta el S. XX. Este proceso está asociado con la formación de los públicos definidos como sujetos de opinión, la presencia de los medios de comunicación en la vida cotidiana de las personas producto del abaratamiento de los mismos, la adaptación de los contenidos a las características de las personas y los principios de igualdad civil que lo llevaron a pensar en un tipo de opinión pública fábrica o conducida por distintos elementos. Aquí para reforzar su pensamiento retoma los estudios realizados por Poul Lazarsfeld sobre el comportamiento electoral en el que identifica los elementos que intervienen en el proceso de formación de la opinión que están vinculados con la presencia de frases políticas que son emitidas para despertar reacciones y conversaciones en el público de electores (p. 237-247).

De manera puntual se refiere a las investigaciones realizadas por Paul Lazarsfeld en “The people 's choices” y “The Voting” sobre la importancia que adquiere la opinión pública en los procesos electorales, como así también los factores que intervienen en su construcción y modulación. Cabe mencionar que estas investigaciones fueron desarrolladas en distintos condados de la Estados Unidos y es uno de los primeros estudios que buscan relevar los elementos que intervienen en el proceso de formación de opinión entre los que identifica a los medios de comunicación en particular la prensa y la radio, la conformación de grupos pequeños, las conversaciones cara a cara, los líderes de opinión (Rospir, 2004) y la influencia de los grupos pequeños. (Pooley, 2006).

Siguiendo los resultados de estas investigaciones es que pensamos que bajo las intencionalidades de crear un “País Digital” comenzando por la informatización de los servicios del Estado a través de la *Plataforma Digital del Sector Público Nacional* con su vinculación hacia las plataformas de servicios aplicados privadas popularmente conocidas como redes sociales, se creó un novedoso y complejo dispositivo conectivo de tipo gubernamental. Un dispositivo diseñado mediante enunciados, subjetividades y prácticas de poder que no solo tendrían que ver con la producción de bases de datos que permitan establecer una comunicación personalizada entre gobernantes y gobernados, sino que también una estrategia de fragmentación de ciudadana para operar a nivel de opinión a través de la circulación de piezas comunicacionales en espacios virtuales.

En relación a esto Duran Barba y Santiago Nieto (2017a) en sus investigaciones recientes, sostiene que el interés por controlar la opinión pública siempre estuvo entre los objetivos de los gobiernos y que antiguamente se recurría a los tradicionales medios de comunicación y las conversaciones en cafetines como estrategias para intentar modularla. Sin embargo, manifiesta que, con la irrupción de la tecnología en la vida cotidiana, estas tradicionales formas de gestión de la opinión ya no existen más, ya que estos aparatos se convirtieron en pantallas y ventanas que reemplazan rostros provocando un incremento de los sujetos de opinión, las temáticas, los medios y lugares de expresión, y por consiguiente demanda que estas técnicas sean repensadas a luz del actual contexto de digitalización de la vida.

En este sentido, para dar cuenta de las formas que puede tomar la gestión de la opinión en nuestro presente nos apoyamos en el término de modulación originado por Ilie Bădescu (2006) y que es retomado por la corriente de estudios vinculados a la biopolítica informacional y la psicopolítica para explicar las orientaciones y las formas de supervisión que puede adquirir la misma. Dichas corrientes sostienen que, en este contexto caracterizado por la presencia de ordenadores informáticos, las relaciones de poder para la conducción de la conducta se basarían en el control del movimiento de los sujetos. Se trata de la puesta en práctica de técnicas y procedimientos gubernamentales que operan a distancia mediante el sentimiento de libertad de los individuos para el desarrollo de una vigilancia y captura silenciosa de sus movimientos y rastros de los usuarios.

En este sentido Lazaratto (2007), advierte que el control de la opinión pública que opera mediante este sentimiento de libertad y vigilancia silenciosa es un dispositivo de poder que actúa en la mente y en la memoria de los sujetos.

> Así pues, el control de la opinión pública es un dispositivo de poder que habría que agregar a los dispositivos disciplinarios y al dispositivo biopolítico […]. Si la cooperación entre cerebros se da entre individuos, los medias actúan a distancia sobre los individuos. Pero el problema es: ¿sobre qué actúan? Justamente sobre el cerebro. Una de las características del cuerpo disciplinario es que Foucault lo define como un cuerpo mudo, un cuerpo que no habla; mientras que aquí, en los dispositivos de control de la opinión pública, el poder se dirige a una parte específica del cuerpo, a una evolución del sistema nervioso que se llama cerebro, y más específicamente, a funciones cerebrales como la memoria. Hay técnicas de poder que actúan en situaciones diferentes. En el dispositivo disciplinario tenemos un individuo-cuerpo sin palabra, mudo; en el dispositivo biopolítica tenemos masa-población y condiciones de la vida; y en los dispositivos de control de la opinión pública, por el contrario, tenemos funciones cerebrales intelectuales y memoria, sobre todo memoria (Lazaratto, 2007, p. 115:116).

Aquí, la memoria y la atención se transforma en los elementos claves en los que es necesario intervenir para la configuración y conducción de la opinión y para ello Lazaratto (2006), advierte el surgimiento de nuevas formas de poder que operan mediante estas tecnologías que permiten la acción a distancia y que son denominadas como técnicas de la noo-política siguiendo el concepto del sociólogo rumano Ilie Bădescu (2006). Este término hace referencia a un conjunto de técnicas de control que se ejercen sobre el cerebro y su función más importante es la modulación de la memoria que en este caso sería a través de contenidos digitales que son puestos en circulación en los espacios de flujos para lograr la construcción de la opinión pública, la percepción y el capital mental o inteligencia colectiva.

Esto es una forma de ejercicio de poder que desde lecturas un poco más actuales se define como “gubernamentalidad algorítmica” o “capitalismo de vigilancia” y radica en la supervisión de los movimientos de los ciudadanos en líneas para predecir y orientar sus comportamientos. En este sentido, Byung Chul Han (2013, 2014) advierte que es posible reconocer la puesta en práctica de un panóptico digital que hace uso del sentimiento de libertad que impera en quienes navegan en los espacios de flujos. Aquí, el autor indica que lo novedoso de este panóptico consiste en que sus integrantes colaboran en la construcción y conservación del mismo a través de ese sentimiento de libertad que se puede evidenciar mediante el uso de la hipercomunicación (p.89). Esta es una forma de comunicación que respondería a los diseños de interfaz de usuarios que habilitan rutinas de intercambios que se ajustan a los botones disponibles de cada uno de las plataformas en donde navegamos entre los que podemos mencionar algunos populares para la valoración de contenido, como el botón Me gusta, Compartir, Comentar, y otros que tienen que ver con la búsqueda de amigos para sumar como “Personas que quizás conozcas”, “Invitar” y “Seguir”,

“Sugerencias para ti” y la organización del contenido como los “Hashtag” o “Etiquetas” y “Tendencias” entre otros.

De ahí que se piensa en la configuración de un dispositivo de control que es posibilitado por la combinación de *software* y *hardware* que se valen de una vigilancia silenciosa, la explotación de la sensación de la libertad, la exposición de nuestras vidas, la comunicación ilimitada para dar paso a nuevos instrumentos de gestión de la opinión propia de los espacios virtuales, tales como las conversaciones y el *big data.*

La conversación como factor que interviene en la construcción de la opinión en este contexto se hace presente a través de la escritura lineal, en múltiples plataformas en donde los sujetos expresan lo que sienten o lo que piensan. En estos espacios de flujos la conversación se entiende en el sentido de intercambio en donde cada posteo, comentarios, transacción, inacción, reacción se interpreta en términos de una conversación (Dean, 2010)[30]. Es en estos espacios en donde la gente discute o pública su pensamiento sobre las realidades, es que la Lazaratto (2006), advierte que en la conversación es posible reconocer la apropiación y transmisión de palabras que no son propias y que buscan instalar mensajes en la mente de los sujetos. Es decir, “la conversación representa el medio viviente, el agenciamiento colectivo de expresión donde se forjan los deseos y las creencias que constituyen las condiciones de toda formación de valores” (p.156).

Por otro lado, las conversaciones en los espacios digitales desde el enfoque de la tecnopolítica pueden ayudar a construir consensos, asumir compromisos, articular discursos, mostrar coherencia en sus decisiones, apropiarse de agendas de gobierno, debilitar líderes políticos entre otras (Gutiérrez Rubi, 2014; Elortegui Gómez, 2017; Galup, 2019). Dichas conversaciones en estos espacios además de las materializaciones mencionadas por Dean (2010), pueden presentarse a través de memes que representan la sátira visual contemporánea, los emoticones que se caracterizan por su igualdad de uso, universalidad, flexibilidad, carácter intuitivo, de información fácil de percibir, por su escaso esfuerzo físico y mental para su comprensión. También a través de imágenes que permiten explorar lenguajes y emociones universales con fuerte carga viral y por la utilización *gif* (Gutiérrez Rubi, 2014).

En este sentido, la conversación se convierte en uno de los agenciamientos más importantes para la transmisión de discursos, ya que ocupa un lugar estratégico en la

[30] Traducción Propia

memoria y que para lograrlo hace uso de las distintas opciones de interacción disponibles en los sitios en líneas, posicionándose de este modo en un elemento que interviene en la constitución y orientación de opinión pública.

Por otro lado, la segunda estrategia de gestión de la opinión pública es el *big data* que para Byung Chul Han (2014), es un instrumento psicopolítico que permite obtener un conocimiento integral sobre los sujetos a través del almacenamiento de grandes volúmenes de información que se recogen de las conversaciones mantenidas por los mismos en las distintas plataformas. Se trata de un conocimiento de dominación que permite predecir el comportamiento humano a través de los pronósticos que es posible realizar por medio de los datos recogidos de las personas. Dichos datos siguiendo el pensamiento de Galup (2019), pueden ser obtenidos de manera voluntaria como las interacciones en las distintas plataformas, los contenidos compartidos, las ubicaciones habilitadas o suscripciones. Pero también de forma involuntaria como el almacenamiento de las cookies de navegación, las búsquedas, los registros de consumos y aquellos datos que se conocen como *Internet of Things (IoT)* – "Internet de las cosas". Estos comprenden los datos de las señales, los sensores y otros canales de información que se transmiten rápidamente de manera regular y que se utiliza para el desarrollo de las ciudades inteligentes propias de este modelo de país que se intenta alcanzar.

Específicamente serían estos tipos de datos en combinación con algoritmos los que posibilitarían la construcción de perfiles computacionales de cada persona con sus respectivos patrones sociales y comportamientos y nos llevará a hablar de *big data*. En este caso el *big data* se compondría de cinco variables que tienen que ver con el volumen que hace referencia a la cantidad de datos, la variedad que son los tipos de datos, la velocidad que hace referencia al ritmo con el que circulan los datos, la veracidad que es la calidad de los datos para poder realizar predicciones y la sinergia que da lugar al valor que se le asigna a los de datos que están relacionados con la posibilidad de construir narraciones más eficientes que capten la atención de los ciudadanos y se ajusten a sus intereses (Galup, 2019).

Teniendo en cuenta estos antecedentes en materia de control y supervisión de la opinión para la gestión de los gobiernos, se podría pensar que la clase política advirtió las potencialidades que toman las redes sociales en la vida de los sujetos. Así comenzó a desplazar sus acciones hacia estos espacios pensándolos con los nuevos lugares para establecer una relación entre gobernantes y gobernados mediante estrategias de

comunicación gubernamental como lo son las conversaciones y el *big data*. Dichas estrategias tienen que ver con la inserción de lógicas que les permitan conocer los intereses, posiciones de los ciudadanos sobre determinados asuntos de la realidad que los afecta e insertar y colocar discursos que operen en la atención y la memoria de los sujetos que en la combinación con recursos emocionales y procedimientos algoritmos se podrían llegar a reforzar tanto sentidos de pertenencias como de polarización de lo social.

2.2 Actantes para la gestión de la opinión pública

Considerando el interés de los gobiernos en controlar lo que entienden como opinión pública y las modificaciones producidas en las técnicas para su gestión y modulación como consecuencias del advenimiento de los nuevos espacios de circulación posibilitados por las actuales plataformas digitales, nos proponemos comprender cómo se organiza y qué actores participan en estas tácticas de control. En este sentido encontramos que en estos espacios digitales la gestión de la opinión no se remite solamente a la discusión de temáticas que componen las agendas de los tradicionales medios de comunicación y tampoco a la participación de personas reales, sino que aquí median distintos actores que no necesariamente tienen existencia física, sino que son creados por estos medios conectivos simulando ser individuos reales, pero que en realidad son actores informáticos que cumplen funciones específicas. Estas funcionalidades están relacionadas con la instalación de distintas temáticas con determinados encuadres de interpretación de la realidad social que estimulan conversaciones en las llamadas burbujas informáticas (Pariser, 2011) o también nombradas cámaras de eco y de resonancia digital (Calvo, 2015), con la finalidad de intervenir tanto en las agendas de los medios de comunicación analógicos como en las agendas políticas.

Con esto queremos decir que estos escenario digitales además de estar integrados por cuentas de usuarios que tienen presencia física y territorial como los ciudadanos, famosos, políticos, periodistas, activistas, instituciones públicas y privadas, partidos políticos, empresas, movimientos sociales, organizaciones sin fines de lucro y medios de comunicación, que son generadoras de conversación, cobran especial relevancia la figura de los *trolls, bots*, las cuentas *fake,* ciber tropas o *call center*, las *fake news* y los *influencer*. Se trata de cuentas y herramientas propias de estos espacios que en política tienen la capacidad de llegar a un gran número de usuarios con existencia física, instalar y desactivar

temas de conversación, desestabilizar o cuestionar la imagen pública de un gobernante y desviar el enfoque de los acontecimientos que giran en torno a un gobierno.

Es por eso que para comprender los alcances, protagonismo y funcionalidades que adquieren estos actores en las plataformas digitales particularmente en el ámbito de la gestión política nos remitimos a los aportes realizados por Luciano Galup (2019), José Norte Sosa (2020), Ernesto Calvo y Natalia Aruguete (2020) y Malena Dip. (2017), quienes nos permitirán construir algunas definiciones sobre los actantes digitales mencionados.

En principio estos autores coinciden en el reconocimiento de la participación de las cuentas *trolls, bots, fakes*, como actores activos que responden a una lógica específica de comportamiento que buscan orientar las conversaciones de los ciudadanos digitales. Es así que definen a los *trolls* como aquellas cuentas anónimas o con una identidad desconocida que actúan colectivamente de manera simultánea con un objetivo compartido, que responden a una estructura política y publican mensajes violentos o agresivos con el fin de generar confusión, una respuesta emocionalmente negativa o establecer agendas de conversaciones digitales a cambio de una recompensa política o monetaria.

Por otro lado, mencionan un segundo actuante que son los *bots,* a los cuales identifican como las cuentas robots que funcionan de manera programada simulando ser cuentas reales, cuyas funciones pueden ser, incrementar el número de seguidores, crear tendencias o colocar en circulación información para conseguir ingresos económicos a través de cada clic que generan.

A su vez estos autores definen las cuentas *fakes*, como usuarios que pueden ser anónimos o que pueden valerse de la identidad de otra persona que generalmente es conocidos públicamente o que simplemente pueden hacer alusión a un homenaje o causa social como una estrategia para conseguir más seguidores y así incrementar la circulación de sus contenidos.

Además, de estos actores mencionados Santiago Galup (2019), suma uno más que lo nombra como las ciber tropas o *call centers*, con el que explica la existencia de un conjunto de cuentas que actúan de manera organizada con el objetivo de atacar a alguien, romper el debate democrático quebrar la neutralidad de las conversaciones, silenciar algunos temas, delimitar líneas discursivas, promover la sensación de afecto e instalar agendas temáticas. Dichos ataques se gestionarían tanto a través de la producción y circulación de

un gran volumen de información como de las respuestas a otras publicaciones generadas por los usuarios.

A su vez, Ernesto Calvo y Natalia Aruguete (2020), en sus análisis sobre el funcionamiento de las redes sociales en un cruce entre la política, la comunicación y la informática, localizan un componente más clave de este escenario comunicacional digital mediado por plataformas interactivas que son las *fakes news*. Estas serían como su nombre lo indica la producción y circulación de información errónea, en donde no importa que su falsedad sea demostrada rápidamente ya que el objetivo consiste en dañar, agraviar o debilitar la imagen del oponente político a través de la activación y confrontación de conversaciones.

Y por último, para completar este ecosistema de actuantes importantes en plataformas digitales Norte – Sosa (2020), menciona a los *influencer,* que actualmente son cuentas de usuarios que tienen un gran número de seguidores y se los considera como multiplicadores o generadores de conversaciones dado a su condición de referentes que cuentan con gran prestigio social.

Con esta identificación de los actantes que configuran el ecosistema de las plataformas digitales junto a los botones y opciones que se habilitan desde sus diseños de interfaz de usuario para el intercambio conversacional y considerando el rol que cumplen estos en el ámbito de la política podemos evidenciar la vigencia de la idea de cuidar la imagen de los gobernantes a través de lo que circula en el espacio público, con la diferencia de que este cuidado actualmente se focaliza tanto a espacios públicos territorializados como en espacios virtuales. Además, es en este último lugar en donde se originan las novedosas estrategias de gestión de la opinión que se remiten a la generación de conversaciones y difusión de contenido. Estas se promueven con finalidad de orientar, romper o silenciar el debate democrático, potenciar o debilitar la imagen de un gobernante, delimitar líneas de enunciación, saber y verdad, activar movilizaciones sociales, y establecer agendas temáticas con la intencionalidad de intervenir en las agendas de los tradicionales medios de comunicación para finalmente llegar a la agenda política.

Asimismo, a estas agendas que nacen en los entornos virtuales de estas burbujas informáticas en un cruce entre los distintos actuantes tanto de existencia física como virtual, Natalia Aruguete (2018, 2017, 2016) retomando los postulados de Weaver, McCombs y Shaw (2004) sobre el funcionamiento de los distintos tipos de agendas asocia a este modelo conversacional digital para la instalación pública de temáticas de discusión con el

modelo de A*genda Melding.* Este tipo de agenda responde a una forma de organización de lo social en grupo que comparten temáticas propias que definen prioridades, creencias, valores, maneras de mirar o interpretar el mundo y rechazan todo aquello que sea contrario a ellas, lo que dio lugar al desarrollo de la teoría de la Disonancia Cognitiva. Es decir, se trata de una agenda de construcción colectiva y de reafirmación permanente en la que participan individuos, los sistemas políticos, económicos, sociales y culturales, las instituciones profesionales, educativas y religiosas y los medios de comunicación (Shaw, McCombs, Weaver y Ham, 2016).

Desde este contexto las agendas serían compartidas e impulsadas desde estas burbujas o cámaras de eco y resonancia en las que se comporte valores, creencias, se rechaza los contenidos que sean contrarios a sus pensamientos y se focaliza en la generación de la información y conversaciones como una alternativa para llegar a las pantallas, páginas y frecuencias de los medios de comunicación tradicionales, pero también a las agendas de gobierno.

Ahora vemos que no solo se cambiaron las antiguas formas y los lugares de circulación de la gestión de la opinión asociada al control de las conversaciones cara a cara en los espacios público, sino que esta vigilancia se desplazó hacia los espacios digitales como consecuencia del protagonismo que tomaron estos nuevos medios conectivos en el debate democrático, la participación ciudadana, el activismo social y la generación de agendas temáticas. Es decir, observamos, que en estos nuevos medios la gestión de la opinión pública se nutre de estrategias que tienen que ver con la modulación de las interacciones que en el contexto digital se traducen en las conversaciones que serían impulsadas u orientadas en mayor medida por los actuantes que mencionamos.

Capítulo III: Concentración, usos y regulación de datos personales en plataformas digitales

3.1 Uso y concentración de datos personales

Del análisis de las arquitecturas que constituyen las plataformas digitales y desde sus múltiples usos y apropiaciones, en particular las de tipo gubernamental se desprende este último apartado dedicado a revisar los efectos, modalidades de concentración de datos personales y normativas de regulación de los mismos. Es por eso que revisaremos las disposiciones de las normativas vigentes en nuestro país en materia de protección de datos personales y el lugar que ocupa el Estado en esta configuración de un modelo de gestión del orden social apoyado en la concentración de los mismos. Es decir, pensamos que el Estado en sus esfuerzos de crear un país digital comenzando por la digitalización de la administración pública asume distintas funciones en tanto propietario, gestor y regulador de estas novedosas formas de intervenir en la conducta de los individuos mediante técnicas de saber, poder y verdad propia de la biopolítica informacional o también llamada gubernamentalidad algorítmica.

A los efectos de dar cuenta de este fenómeno procederemos a construir una noción de la categoría de concentración para comprender las dimensiones y modalidades en las que se produce. Y posteriormente pasar a analizar el lugar que ocupa el Estado con la implementación de la *Plataforma Digital del Sector Público Nacion*al, la vigencia de la Ley 25.326 de Protección de Datos Personales y los usos que pueden llegar a tener nuestros datos como consecuencia de la apropiación del paradigma tecnológico informacional y los alcances y limitaciones de la normativa mencionada.

Es por ello que, para definir los alcances del término concentración tomamos los aportes de Cecilia Labate, Luis Zolano, Santiago Marino, Guillermo Mastrini y Martin Becerra (2013) y Vicent Mosco (2006) investigadores de la corriente de economía política de la comunicación. Estos autores si bien trabajaron el concepto de concentración en torno a los tradicionales medios de comunicación comerciales, sus postulados son válidos para reflexionar sobre el fenómeno de los medios digitales.

En este sentido para Cecilia Labate, Luis Zolano, Santiago Marino, Guillermo Mastrini y Martin Becerra (2013), la concentración es un proceso complejo, múltiple y diverso que

implica el dominio o control del mercado informacional en un territorio, por lo que estaría vinculado con el crecimiento de las empresas, ya sea por la elaboración de nuevos productos para ganar mercado o por la compra de otras empresas que se encuentran en funcionamiento. De aquí que, estos autores reconocen tres formas en las que se ocasiona la concentración que son la expansión horizontal o monomedia, que es aquella que se produce a partir de la fabricación de una variedad de productos o la adquisición casi total de las demás empresas en un mismo rubro. La expansión vertical o integral que se origina con la asociación o adquisición de una empresa, con la finalidad de abarcar distintas etapas de la producción. Y la de crecimiento diagonal o lateral que tiene lugar cuando se busca crecer apostando a la diversificación y fabricación de productos o compra de empresas.

Por su parte, Mosco Vincent (2006) que, si bien propone estudiar el fenómeno de la concentración y consolidación del sistema mediático a través de tres dimensiones que son a la mercantilización, la especialización y la estructuración, en este trabajo sólo profundizaremos en las dos primeras que están relacionados con el valor que se le asigna a la materia prima y las transformaciones en tiempo y el espacio producidos por los medios de comunicación. En este caso, la mercantilización adquiere una doble significación, uno asociado al proceso de producción, distribución e intercambio que permite a los comerciantes monitorear, detectar demandas, posibles clientes y reducir los costos de promoción. Y el segundo hace referencia a la capacidad algorítmica que caracteriza a la tecnología para comprender a las instituciones y prácticas específicas de los medios de comunicación. Asimismo, piensa a la especialización como aquel proceso en el que los medios de comunicación ocupan un lugar determinante para romper las fronteras entre el espacio y el tiempo, particularmente los dispositivos tecnológicos que permitirían la extensión del poder de las instituciones y empresas de comunicación mediante prácticas de concentración mediática, que se visualizarían en el crecimiento de su tamaño, en el incremento de sus ganancias e ingresos, y en la cantidad empleados y accionistas y que coinciden con las formas de concentración mencionadas.

De este modo, si tenemos en cuenta las formas de concentración, las dimensiones que componen el sistema mediático y retomamos los aportes de Zuazo Natalia (2015) y Jose Van Dijck (2016) sobre las industrias de los medios conectivos privados podemos reconocer no solo los tipos de concentración, el valor que se le asigna a la materia prima que en este caso son los datos, las transformaciones en los dispositivos para la extensión de ejercicio

del poder, sino que también podemos pensar estas categorías en función de la *Plataforma Digital del Sector Público Nacion*al.

Es decir, que a través de las investigaciones de estas autoras es posible, por ejemplo, detectar en esta industria de medios conectivos la forma de concentración horizontal que se refiere a la adquisición de nuevos productos que pueden pertenecer o no a la industria de medios de comunicación. Aquí, toman el caso de la plataforma de red social *Facebook* que adquirió la empresa de mensajería *WhatsApp* y la red social basada en el intercambio de fotografías e historias *Instagram* con la finalidad de obtener nuevos usuarios y con ello concentrar más información que le permita construir un perfil más definidos sobre los gustos e interés de los mismo para la inserción de publicidad (Suazo N. 2015: 265). A su vez, podemos pensar el segundo tipo de concentración que es el de extensión vertical bajo la modalidad de asociación o cooperación entre plataformas con la finalidad de intercambiar o incluir técnicas de recolección de información que les permita obtener más datos de los usuarios. Un ejemplo de este tipo de concentración lo propone Van Dijck (2016), cuando explica la asociación que produjo *Facebook* con las compañías de *Spotify* o con el servicio de video llamadas *Skype* bajo el argumento de promover una experiencia más completa para en sus usuarios, pero que en realidad buscaba obtener más datos para incrementar sus niveles de rentabilidad. 66 -67). Y por último, el tercer tipo llamado dialogal o lateral, lo podríamos identificar bajo el modelo de integración informacional que tendría lugar cuando una misma compañía busca generar un mayor nivel de concentración de conectividad para la extracción de datos y para ello apuesta a la diversidad de diseños de nuevos productos interactivos que posibiliten la obtención de diferentes informaciones de los usuarios. Un ejemplo de este tipo de concentración lo propone Zuazo (2015,) cuando desglosa las distintas aplicaciones que pone en funcionamiento la empresa de Google para conocernos ya sea través del rastreo de nuestras conversaciones (*Gmail*), de los videos que miramos (*YouTub*e), de los lugares que transitamos (*Maps*), de los documentos que leemos y compartimos (*Drive*), de los libros y *papers* que nos interesan (*Google Book y Google Scholar*). Es decir, se trata de una forma de concentración que apunta al desarrollo de múltiples servicios y productos que para su adaptación e incorporación en la vida cotidiana responde a necesidades específicas que tienen que ver con la sociabilidad, el entretenimiento y el acceso a ciertos servicios.

Ahora bien, teniendo presente estas distintas modalidades de concentración que operan en las industrias de medios conectivos privados, creemos que la *Plataforma Digital del Sector*

Público Nacional se nutre de estos mecanismos desde su lugar de propietario y gestor de medios conectivos públicos. Es decir, que en su diseño de arquitectura se hace evidente el interés del gobierno en capturar los datos personales de los ciudadanos y ciudadanas y para ello se valió de las distintas formas de adquisición y concentración, especialmente la vertical o colaborativa y la diagonal o de integración informacional. Dichos modelos serían posibles por lado, por conexión que sostiene esta plataforma gubernamental con las herramientas de recolección de *Google Analytics* y las demás redes sociales privadas y por otro por, el desarrollo de aplicaciones con fines específicos nucleadas a la misma y que posibilita la obtención de una diversificación de tipos de datos personales.

De esta manera, notamos que estamos ante un tipo de medio de gestión de trámites y comunicación gubernamental que pertenece a la industria de medios conectivos que forman parte de nuestro presente, pero que al ser de carácter público no tiene un modelo de comercialización asociado a un valor económico asignado a los datos que captura, sino que aquí el valor es político, ya que su interés radica en una triple finalidad. Es decir, busca optimizar el funcionamiento público, generar un conocimiento integral para poder tomar decisiones ajustadas a las poblaciones y establecer un contacto más personalizados con los ciudadanos.

3.2 Ley de protección de datos personales N° 25.326 ante los medios conectivos

Teniendo en cuenta las distintas formas de concentración y el valor de uso que se le asignan a la recolección y concentración de datos personales, en este apartado nos proponemos revisar los lineamientos de la actual ley Nº 25.326 de protección de datos personales que posibilita el funcionamiento de los distintos medios conectivos, entre los que se encuentra la *Plataforma Nacional del Sector Público Nacional*, como así también los riesgos y amenazas que puedan llegar a provocar en materia de derechos de protección de uso y privacidad.

Esta ley fue sancionada en el año 2.000 con el objeto de regular el uso de los datos personales almacenados en archivos, registros y bancos de datos bajo los fundamentos de proteger el derecho al honor y a la intimidad de las personas. Asimismo, establece una diferenciación entre la noción de dato único y la de dato informatizado entendiendo al

primero como cualquier información referida a personas físicas que las hagan identificables y al segundo como aquellos que son sometidos a tratamientos o procedimientos informatizados, ya sea para su almacenamiento, modificación, ordenamiento o eliminación o por procedimientos de cesión a terceros por comunicación o transferencia. A su vez, permite la posibilidad de creación de archivos y bancos de datos con fines de publicidad o venta directa de productos para establecer hábitos de consumos mediante la identificación de perfiles.

Es decir, que es una normativa que ante al actual contexto de informatización de la sociedad mediado por estructuras de algoritmos de recolección y uso de datos demográficos y pos demográficos, se encontraría desactualizada ya que su alcance no aplica a los datos nacidos digitalmente como los biométricos, registros de sistemas de videovigilancia, etiquetas geoespaciales y cookies de navegación, desconoce la producción de perfiles computacionales para la fragmentación social, carece de un titular de control independiente del Estado y habilita el uso de datos sin consentimiento del titular entre dependencia gubernamentales con el argumento de cumplimiento de sus funciones.

De dicha desactualización y del avance en los dispositivos de acceso a políticas públicas y comunicación entre el gobierno con sus habitantes, como es el caso de la *Plataforma Digital del Sector Público Nacional*, es que advertimos que la actual ley de protección de datos personales necesita someterse a un proceso de actualización que contemple las características del nuevo contexto de operación y gestión público y privado para evitar la vulneración de derechos y libertades en espacios digitales y el uso desautorizado de datos cedidos voluntariamente por fuera de sus funciones específicas.

Un antecedente concreto de las amenazas que representa la vigencia de la actual ley de protección de datos personales, por sus vacíos legales lo encontramos en el Convenio de Cooperación firmado entre la Administración Nacional de Seguridad Social (ANSES) y la Secretaría de Comunicación Pública, dependiente de la Jefatura de Gabinete de Ministros celebrado en el año 2.016 por un plazo de dos años. Este convenio consistía en la cesión de datos personales tales como el nombre completo, DNI, CUIL, fecha de nacimiento, domicilio de residencia, estado civil, estudios, teléfono y correo electrónico, sin el consentimiento de sus titulares bajo el doble argumento de por un lado, mantener informada a la población a través de diversas modalidades que incluyen las redes sociales y demás medios de comunicación electrónico, el llamado telefónico, las conversaciones persona a

persona, de forma de establecer con los ciudadanos un contacto individual e instantáneo. Y por otro, proveer a la Secretaría de Comunicación Pública de la Jefatura de Gabinete de Ministros de herramientas para mejorar la comunicación de gobierno, fragmentándola por variables sociales, culturales, problemáticas y/o temáticas (Resolucion166 - E/2016 y anexo de cooperación).

Es por eso y considerando los avances en las distintas formas de gestión de la seguridad social que en el año 2018 se elevó al Congreso de la Nación un proyecto de ley tendiente a establecer un nuevo ordenamiento legal sobre la protección de datos personales que en sus fundamentos menciona al reglamento de la Unión Europea que es uno de los más innovadores en esta temática. Se trata de un proyecto de ley que si bien avanza un poco más en materia de digitalización todavía conserva algunos vacíos legales que continúan permitiendo la vulneración de derechos de uso de los datos personales. Es decir, que aquí se reconoce la existencia de los datos biométricos, se sigue permitiendo la transferencia de datos personales sin consentimiento con la novedad de que agregan el correo electrónico como dato cedible, se permite la tercerización del tratamiento por medios tecnológicos, se impulsa la creación de mecanismos de autoregularización que se traducen en los actuales códigos de conductas que conocemos y se promueve el establecimiento de una base de datos destinada a la publicidad y del registro “No Llame”. Este último consiste en la implementación de un registro para proteger los datos personales de los titulares que no autoricen el uso de los servicios de telefonía en cualquiera de sus modalidades (básica, radiocomunicación móvil celular y de voz Ip) para las actividades de publicidad, oferta, venta o regalo de bienes y servicios (Congreso de la Nación, 2018).

Por su parte el Reglamento de la Unión Europea 5/46/CE de protección de datos personales es considerado como uno de los más actualizado en materia de regulación de uso de datos personales, ya que aborda este fenómeno en términos de la defensa de los derechos y libertades que son propias a toda persona física en el ejercicio de uso, apropiación y manipulación de aparatos tecnológicos y medios conectivos. Esta es una normativa que en sus definiciones reconoce además de los datos básicos de una persona física, la existencia de datos digitales que se traducen en etiquetas de localización e identificadores en línea (cookies), los procedimientos automatizados de datos, la elaboración de perfiles computacionales, los protocolos de conducta, clarifica formas de expresión del consentimiento para medios electrónicos, las operaciones de interoperabilidad y portabilidad de datos y colocan una unidad de control independiente del poder ejecutivo.

De este modo, vemos que a pesar de los intentos del proyecto de ley de aproximarse al modelo de regulación que plantea la Unión Europea sigue manteniendo algunas limitaciones con respecto a la protección de nuestros datos en contextos digitales. Puntualmente Garziglia y Becerra (2019), entienden a este proyecto de ley como permisivo y reducido, dado que la autoridad de control seguiría estando bajo el poder ejecutivo nacional lo que pone en duda la transparencia de las auditorías de la acción estatal y también porque continuaría permitiendo la cesión de datos, pero ahora con la figura de consentimiento tácito.

Por último, podemos sumar a las observaciones realizadas por los autores mencionado otras que tienen que ver con el lugar que ocupa el Estado, como propietario, regulador y contralor del cumplimento esta normativa vigente, que no reconoce los procedimientos de capturas de datos digitales para la creación de perfiles computacionales que operan en las actuales plataformas digitales, que permiten segmentar, conocer y comunicarse con la población. Dichas acciones serian posibilitadas desde su posición de propietario que les otorga ciertas permisividades para establecer un vínculo entre gobernantes y gobernados.

Parte III

Conclusión

Para desarrollar esta tesis nos propusimos abordar a la *Plataforma Digital del Sector Público Nacional* como un dispositivo de gobierno a través del análisis de las políticas públicas de empleo que funcionan en interoperabilidad con la misma, particularmente con el programa *Te Sumo, Empleo Joven en Pymes*. A los efectos de dar cuenta de ello, nos plateamos una serie de objetivos relacionados con la revisión de los enunciados y políticas públicas de digitalización que impulsaron el proceso de modernización del Estado y se profundizaron en el contexto de emergencia sanitaria causada por la propagación del virus SARS – Cov 2, COVID - 19. Asimismo, indagamos en los elementos que configurarían a esta plataforma como un dispositivo gubernamental, sus modalidades de uso y acceso, las prácticas de comunicación y de gestión de la opinión que se dinamizan desde esta modalidad de gestión de lo público y las tensiones que sostiene con la vigente Ley de Protección de Datos Personales Nº 25.326.

En este sentido, de acuerdo con el primero y segundo objetivo que nos propusimos encontramos que nuestro país comenzó su proceso de modernización allá por el año 2.005 con la implementación de políticas públicas de incorporación de tecnologías computacionales a la administración pública con la finalidad de alcanzar el modelo de "Gobierno Electrónico". En este modelo se comprendía a la tecnología como una herramienta esencial que venía a impulsar las prácticas de transparencia de los actos públicos, el fortalecimiento del vínculo entre el Estado Nacional y sus habitantes y la optimización de los servicios prestados al ciudadano. Es por ello, que para llevar adelante esta forma de gestión estatal se crearon e implementaron las primeras modificaciones en las prestaciones del Estado, que se materializaron en una guía de tramites públicos, un portal general de la República Argentina, un sistema de seguimiento de expedientes, una ventanilla única de solicitudes, una lógica de interoperabilidad entre las distintas dependencias públicas, el uso de firma digital y el expediente electrónico.

Sin embargo, fue a partir del año 2.016 que esta apuesta fue reforzada por un nuevo paradigma que impulsaba la construcción de un "país digital" que tenía entre sus iniciativas la configuración de un "Gobierno Digital". Este era un tipo de gobierno elaborado a la luz de los lineamientos esbozados por la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE), que promovía el uso de las tecnologías digitales para lograr una

administración publica abierta, participativa, confiable y apoyada en la gestión de datos para aumentar la productividad de los servicios teniendo como horizonte las necesidades de la ciudadanía. De ahí que en Argentina se comenzó a trabajar en una serie de modificaciones en las formas de relacionamiento del Estado con sus habitantes, que derivó en el diseño y ejecución del gobierno como plataforma a través de la *Plataforma Digital del Sector Público Nacional.* El origen de esta estructura gubernamental se plasmó en el año 2.017, nucleando casi la totalidad de los trámites y políticas públicas. De esta manera se buscaba impulsar el desarrollo de trámites en línea, el uso de la identidad y la firma digital, la toma de decisiones basadas en datos, la simplicidad de los trámites, la creación y disposición de datos abiertos.

Cabe mencionar que, si bien es una plataforma que se posiciona como intermediaria entre el Estado y los ciudadanos desde el año 2017, su uso se intensificó con la llegada de la pandemia causada por la propagación del virus SARS – Cov 2, COVID - 19. Dicha profundización se produjo como una estrategia para superar las dificultades impuestas por las medidas sanitarias para evitar y contener los contagios (DISPO y ASPO). En efecto la pandemia provocó que muchas de las actividades que se desarrollaban en los espacios físicos territorializados en contacto permanente con la población se tuvieran que desplazar hacia los espacios virtuales dando lugar a prácticas tales como el *home office* o el teletrabajo, la tele salud, la educación a distancia y la autogestión para el acceso a las políticas públicas de asistencia económica impulsadas desde el Estado para afrontar las pérdidas de ingresos provocadas como consecuencia de las medidas sanitarias tomadas. En particular en este periodo se puso en funcionamiento la política pública que nos sirvió de objeto de estudio que es el programa *Te Sumo, Empleo Joven en Pymes* que funciona en interoperabilidad con la *Plataforma Digital del Sector Público Nacional* y que nos permitió comprender un arte de gobierno a través de los enunciados, arquitecturas, estrategia de poder, el tipo de sujeto ciudadano, las prácticas de comunicación gubernamental y de gestión de opinión públicas que sostienen a la misma. El programa *Te Sumo, Empleo Joven en Pymes* es una política pública de empleo, autogestiva que conecta empleadores, beneficiarios, técnicos de las Oficinas de Empleo (OE) y de las Agencias Territoriales (AT), por lo que su acceso demanda que la población objeto cuenten con los recursos tecnológicos, conectivos y los conocimientos necesarios para poder apropiarse de esta nueva experiencia.

Fueron estos antecedentes en materia de digitalización del Estado lo que nos llevó a construir un marco conceptual sobre la noción de tecnología relacionadas con los usos que

cobra, para indagar en los sentidos y significación que se le asigna en la gestión pública. En este sentido encontramos que la tecnología asumió una doble significación. La primera está vinculada a los usos que tuvo tanto para los trabajadores y trabajadoras públicos, como también para los ciudadanos, con el objeto de optimizar los trámites. La segunda significación se relaciona con los usos que tiene la tecnología para los responsables de su aplicación en la gestión pública, lo que nos permitió comprenderla como una tecnología de gobierno que tiene por objeto a la población en general, pero particularmente aquellos sectores que se encuentran en vulnerabilidad social y por las que se despliegan unos mecanismo y estrategias que intervienen en la formación de lo social. Por lo que el arte de gobierno que se articularia en estas tecnologías de plataformas se materializaría en la resolución de las problemáticas sociales, la formación de subjetividades políticas y la gestión de la comunicación en espacios virtuales, mediante herramientas de *big data* o de inteligencia artificial. Básicamente, se trata de dispositivos de gobierno que se apoyan en equipos informáticos y plataformas digitales a partir de las capacidades de convertir en datos distintos aspectos de nuestra vida, crear protocolos de funcionamiento, generar un sistema de vigilancia, crear perfiles sociodemográficos, valorizar el conocimiento obtenido y actualizarse permanentemente.

Es desde esta perspectiva que pensamos a la *Plataforma Digital del Sector Público Nacional* como dispositivo compuesto por un entramado interno entre elementos tangibles (hardware) e intangibles (software) que tienen la funcionalidad de generar, por un lado, una interfaz de usuario sencilla y amigable para la navegación fluida, la simplificación de los tramites y el intercambio comunicativo. Y por otro, convertir y procesar en datos un conjunto de prácticas para su utilización gubernamental. De ahí que, algunos autores vinculados a las teorías del Estado y la comunicación política entienden a estos medios no como simples máquinas de optimización de procedimientos administrativos, sino que también se las comprende como tecnologías de gobierno que habilitan la participación ciudadana, prácticas de resistencia, la producción de un tejido social, el despliegue de estrategias de ejercicio de poder para el control de comportamiento, la modulación de la opinión y la creación de subjetividades.

A su vez, fue esta doble significación de la tecnología como recurso del Estado para agilizar los procedimientos administrativos y como tecnología de gobierno, lo que nos ayudó a estudiarla de acuerdo a nuestro tercer objetivo, que es como dispositivo de gobierno. Esto es, como aquel elemento que tiene la capacidad para constituirse en la base material de la

sociedad mediante discursos y enunciados que ocultan las relaciones de poder que habilita. En este caso sería un dispositivo de poder que se configuró desde unos saberes administrativos, sociales, informáticos y comunicacionales que se materializan a través múltiples elementos tales como los enunciados de verdad, las interfaces de usuarios, las estrategias de ejercicio de poder, las subjetividades que crean y excluyen y prácticas de comunicación gubernamental y de gestión de opinión pública.

En relación a los enunciados de verdad, encontramos que la *Plataforma Digital del Sector Público Nacional* como ecosistema gubernamental de gestión de políticas públicas, como es el caso del programa *Te Sumo empleo Joven en Pymes*, se originaron bajo los fundamentos de modernización del Estado. Estos principios que constituyen la historicidad de este cambio organizacional coloca a la administración pública al servicio de la ciudadanía mediante la reducción de los tiempos, la atención ágil y de calidad, la simplificación de los procesos burocráticos, la posibilidad de realizar trámites en línea y el valor público que toma el uso de datos.

Dichos enunciados se pueden visualizar, por un lado, en sus diseños de interfaces sencillos y amigables compuesta por contenido sobre los programas y políticas del Estado, actores que intervienen en cada prestación, botones de redireccionamiento hacia los distintos organismos públicos, tutoriales de asistencia para el uso correcto del portal, un asistente virtual, métricas sobre los sitios más consultados y términos y condiciones de uso de los servicios. Y por otro, en los esquemas que constituyen las arquitecturas de estas plataformas, que se nutren de los datos personales generados y que pueden ser de orden nominal, demográfico y posdemograficos. Los primeros hacen referencia a los datos de nuestra identificación (nombre completo, domicilio y fecha de nacimiento), los demográficos son las características personales (edad, nivel educativo alcanzado, profesión, experiencia laboral, entre otro) y los posdemográficos son los registros de navegación en internet (*cookies* y datos nacidos digitales). De estos últimos la *Plataforma Digital del Sector Público Nacional* captura los datos de nuestra navegación por el sitio, la ubicación y el tipo de dispositivo que utilizamos. Pero también tiene acceso a otros tipos de datos personales que pueden ser cedidos por su sistema de interoperabilidad que conecta las distintas opciones de medios digitales públicos (Portal del Estado Nacional – argentina.gob.ar, Registro Nacional de Personas, Mi Argentina / sitio web, aplicación móvil Mi Argentina, Fronteras Argentinas, Argentina Salud, Mercado en Tu Barrio, 144, G20 Argentina 2018 y Trenes en

Directo) y privados (*Google Analytics, Google, Facebook, Twitter, Yahoo, Foursquare y Github).*

Así se puede visualizar un primer panorama del ensamblaje o red de actantes humanos y no humanos que sostienen la puesta en funcionamiento de esta iniciativa de "Gobierno Digital". Una apuesta que demandó la incorporación de infraestructura, equipamiento, la formación de profesionales en competencias digitales y la creación de áreas de gobierno que acompañaran este proceso de traducción hacia un Estado informacional. A su vez, ocupan un lugar importante los actores derivados de la informática tales como los algoritmos, datos, *software*, sistemas operativos, sistemas de interoperabilidad entre los servicios del Estado y las aplicaciones públicas y privadas, las técnicas de inteligencia artificial y los términos de condiciones de uso de los servicios, para llevar adelante la fragmentación ciudadana que posibilite la atención personalizados a las necesidades de los ciudadanos. También, en este cambio organización cobraron un rol protagónico el personal de las oficinas municipales, de las organizaciones sociales, fundaciones y ciudadanos para asistir a aquellas personas que quedaron del otro lado de la brecha digital. Una problemática que afecta a la población en general por su falta de competencias digitales y conocimientos administrativos, pero que particularmente se agudiza en territorio interculturales como lo es la ciudad de Tartagal que constituyo nuestra población objeto de estudio. Aquí se lograron detectar los obstáculos que les ocasiona esta modalidad de autogestión digital de las políticas públicas a las personas de pueblos originarios quienes representan uno de los colectivos más vulnerables en materia económica, de acceso a los servicios básicos, alfabetización y empleo y también los más alejados del centro urbanos. Para esta población, las barreras de accesibilidad se encuentran en las características de las tecnologías que les resultan ajenas a sus cosmovisiones indígenas, en sus condiciones sociales, económicas, formativas y lugar de residencia que limitan su uso y apropiación de dispositivos digitales y por consiguiente el alcance de las políticas públicas. Pero también, se lograron identificar las modalidades de acceso a la que recurrió esta población que constituían nuestro cuarto objetivo y que tienen que ver con la autogestión facilitada por organismos gubernamentales y no gubernamentales que estarían evitando la exclusión social de estos sectores. Por lo que resultaría necesario avanzar en la implementación de capacidad estatal que pudiera conectar la tecnología con los distintos imaginarios culturales.

Por otra parte, del análisis de las arquitecturas de la *Plataforma Digital del Sector Público Nacional* y de la política de empleo *Te Sumo, empleo Joven en Pymes*, se pudieron evidenciar los mecanismos de fuerza o de poder que se traducen en los "programas de acción y antiprogramas" que básicamente son las acciones que le fueron predeterminadas para cada uno de los actores que participan en la interacción entre el Estado y los ciudadanos. Localizamos un tipo de poder, en los términos que lo plantea Michael Foucault como aquel que funciona en cadena, circula y se organiza mediante procedimientos, discursos y elementos con la intencionalidad de conducir conductas y determinan las probabilidades sobre acciones actuales o futuras. Sin embargo, en este contexto de digitalización de la sociedad se trataría de una forma de poder diferente a aquel del modelo disciplinarios, dado que aquí el poder se ejercería a distancia mediante tecnologías que cuantifican, miden y traducen nuestra vida social en el lenguaje informacional. En efecto, a este tipo de poder autores más contemporáneos lo identificaron bajo la noción de gubernamentalidad o poder instrumentario, que es aquel que se oculta en procedimientos algoritmitos de vigilancia, recopilación y explotación de datos personales y de inteligencia artificial, que posibilitan la creación de perfiles computacionales, conocer intereses y futuros comportamientos.

Asimismo, desde estos procedimientos de gubernamentalidad algorítmica y los enunciados de traducción hacia un "Gobierno Digital, se pudo detectar que el sujeto moderno seria el resultado de las operaciones electrónicas que recolectan los datos personales y que Pablo Rodríguez, lo define bajo el término de "dividual". Este es un concepto que utiliza para referirse a la versión digital de nosotros mismo y que dentro de la *Plataforma Digital del Sector Público Nacional*, aparece bajo la figura del perfil ciudadano digital que se traduce en un usuario y contraseña.

De este modo, hasta aquí identificamos las cuatro líneas que menciona Gilles Deleuze para la configuración de un dispositivo gubernamental, que son las de enunciación, visibilidad, fuerzas y subjetividad, pero que debido a las características que asume la plataforma analizada hemos reconocidos dos más que tiene que ver con las prácticas de comunicación gubernamental y la gestión de la opinión publica en los espacios digitales que constituyen el quinto y sexto objetivo de esta tesis. Aquí se hizo evidente el valor que se le asigna a los datos públicos y al sistema de interoperabilidad con las plataformas privadas, que no solo tienen que ver con la posibilidad de establecer y mejorar la relación entre gobernantes y gobernados, sino que también responde a intereses políticos vinculados a la necesidad de

cuidar la imagen de una gestión mediante la circulación de piezas comunicacionales sobre las acciones del gobierno.

En este sentido, comprobamos el despliegue de un tipo de comunicación gubernamental correspondiente a las distintas áreas de gobierno, inventarial o contable y relacionadas al trámite realizado, que llegaba directamente a las casillas de correo electrónico y que tenían que ver con obras y asistencias realizadas en la provincia, recordatorio de inscripción, información sobre un trámite en particular, las medidas económicas impulsadas y los logros de la gestión. Por otro lado, desde el sector de las redes sociales particularmente de *Facebook* e *Instagram*, pudimos reconocer la circulación de piezas de comunicación gubernamental en formato de publicidad, que se emitieron durante el periodo 2020 – 2021, correspondiente a las distintas áreas de gobierno (Ministerios), de tipo inventarial contable o centrada en hechos, informativa y pedagógica, de programas o proyectos y de valores. En dichas piezas, se hicieron presente el mito y los valores que impulsaba las acciones de gobierno bajo las frases como “Argentina Unida”, “Reconstrucción Argentina”, “Cuidar la democracia”, “Devolver la centralidad de los derechos humanos”, “Brindar seguridad a todos y todas”, “Fortalecer para construir una cultura solidaria”, “Vivir mejor”, “Garantizar la seguridad alimentaria”, “Cuidar la niñez” y generar una “Argentina más federal” y “Un país más justo”. También fue en la circulación y análisis de estos contenidos que pudimos detectar las novedosas estrategias de modulación de la opinión que se despliegan en estos espacios que siguiendo los aportes de la perspectiva de la biopolítica informacional, la comunicación política, la psicopolítica y la tecnopolítica se produciría a través de la gestión de las conversaciones que asumen la forma de la escritura lineal, que es cualquier reacción que se emita a una publicación (Me gusta, Comentar, Compartir, memes, emoticones, entre otros), la analítica del *big data* (Volumen, Variedad, Velocidad, Veracidad y Sinergia) y la intervención de actuantes digitales (*trolls, bots, cuentas fake, ciber tropas o call center, fake news e influencer*). Estos actuantes en el marco de la política ayudan a construir el consenso, delimitar líneas discursivas, debilitar la imagen del oponente, quebrar la neutralidad de las conversaciones e instalar agendas temáticas tanto en los medios tradicionales como en los gobiernos.

Por último, este dispositivo gubernamental también sería posibilitado por el lugar que ocupa el Estado en la implementación del mismo y las limitaciones que presenta la actual Ley Nº 25.326 de Protección de Datos Personales frente a estos modernos medios digitales. Este análisis constituye nuestro último objetivo y encontramos que el Estado aparece como

propietario, gestor y regulador del uso de los datos personales recolectados, ya que es responsable del diseño de la *Plataforma Digital del Sector Público Nacional* y demás aplicaciones públicas, de la elaboración de sus protocolos de autorregulación conocidos como los términos y condiciones de uso de los servicios y de la normativa mencionada. De esta última, cabe mencionar que se encuentra desactualizada debido que se sancionó en el año 2.000 desconociendo la existencia y protagonismo que toma los datos digitales en la actualidad, los procedimientos automatizados y de interoperabilidad entre plataformas, la elaboración de perfiles computacionales y permite la cesión de datos sin autorización del titular. Y que el intento de modificación con el proyecto de ley que fue elevado al Congreso de la Nación no alcanzo para establecer un nuevo orden de protección de datos personales, porque sigue permitiendo la transferencia sin consentimiento, agregando la dirección de correo electrónico como dato cedible, permite la tercerización para su tratamiento, impulsa la creación de los mecanismos de autorregulación que se conocen como los términos y condiciones de usos de los servicios y crea el registro “No Llame”. Este registro es una estrategia que proteger los datos personales de los titulares que no autoricen el uso de los servicios de telefonía en cualquiera de sus modalidades (básica, radiocomunicación móvil celular y de voz Ip) para las actividades de publicidad, oferta, venta o regalo de bienes y servicios.

De ahí que, advertimos, que la plataforma es un dispositivo que, puede vulnerar nuestros derechos y libertades de uso de la tecnología, permitiendo la concentración de datos personales bajo la modalidad de vertical o colaborativa y la diagonal o de integración informacional. Estas serían posibles por la conexión que sostiene a esta plataforma gubernamental con las herramientas de recolección de *Google Analytics* y las demás redes sociales privadas y por el desarrollo de las aplicaciones publicas antes mencionadas que tienen fines específicos, están nucleadas a la misma y posibilitan la obtención de una diversificación de tipos de datos personales.

De esta manera, notamos que estamos ante un tipo de medio de gestión de trámites y comunicación gubernamental que pertenece a la industria de medios conectivos, que forman parte de nuestro presente, pero que al ser de carácter público no tiene un modelo de comercialización asociado a un valor económico asignado a los datos que captura, sino que aquí el valor es público y político, ya que su interés radica en múltiples finalidades. Es decir, busca optimizar el funcionamiento público, generar un conocimiento integral para

poder tomar decisiones ajustadas a las poblaciones, establecer un contacto más personalizado con los ciudadanos y cuidar la imagen de los gobernantes.

En definitiva, a lo largo de estas páginas pudimos construir esa cartografía de controversias que propone Latour, que da cuenta de la base socio técnica que sostiene al Estado, de sus estrategias de poder y control que se ocultan en sus prácticas, procedimientos y medios de relacionamiento con sus habitantes y que quedó evidenciado en la complejidad que adquiere la *Plataforma Digital del Sector Público Nacional* como dispositivo de poder, a través de la revisión de la política de empleo *Te Sumo, empleo Joven en Pymes* . Es decir, se hizo evidente ese cambio de orden social apoyado en las técnicas de la estadística para conocer la sociedad, para pasar a uno de carácter informatizado, de actualización permanente, de una subjetividad asociada a un usuario y contraseña y con capacidad para penetrar en los territorios más desfavorecidos. En este sentido, se pudo constatar que es una plataforma que administrativamente puede ser funcional porque agiliza ciertos procedimientos y facilita la toma de decisiones, pero que para su penetración en los sectores más vulnerables necesita de la articulación con ciudadanos y organismos gubernamentales y no gubernamentales que autogestiones el acceso de estas poblaciones que no cuentan con los recursos y capacidades cognitivas para hacer uso de esta modalidad.

Bibliografía

Amadeo, B. (2016). El estudio de la comunicación gubernamental: líneas de investigación y futuros desafíos. *Austral comunicación,* (2), 155-181.

Amadeo, B. & Amado, A. (2013). El periodismo frente a la comunicación gubernamental: condicionamientos oficiales a la tarea periodística. *Revista Opera*, (13), 41- 58.

Amado, A. & Tarullo R. (2015). Las redes sociales en la comunicación política: ¿comunicación unidireccional o conversacional? *Contratexto*, (24), 97-111.

Amado, A.; Amadeo, B. (2012). Cristina al gobierno: las relaciones públicas al poder. *XI Congreso de la Asociación Latinoamericana de Investigadores en Comunicación (ALAIC*), 9 al 11 de mayo de 2012, Montevideo [No editado].

Amado, A. (ed.) (2010). *La palabra empeñada.* Buenos Aires: Fundación Ebert.

Amado, A., & Castro Zuñeda, C. (1999). *Comunicaciones públicas: el modelo de la comunicación integrada.* Buenos Aires: Temas.

Amado, A. & Castro Zuñeda, C. (1999). *Comunicaciones públicas: el modelo de la comunicación integrada.* Buenos Aires*:* Temas.

Amado, A. (2011). Prensa y gobierno en situaciones complejas. En Elizalde, L.; Fernández Pedemonte, D. & Riorda, M. (2011). *La gestión del disenso: la comunicación gubernamental en problemas* (pp. 287-322). Buenos Aires: La Crujía.

Agamben, G. (2011). ¿Qué es un dispositivo? *Sociología* (73), 249-264.

Ardevol, E. & Gómez Cruz, E. (2012). Las tecnologías digitales en el proceso de investigación social: reflexiones teóricas y metodológicas desde la etnografía virtual. *Academia,* (s/n), 189 – 204. Disponible en: https://www.academia.edu/6974611/Las_tecnolog%C3%ADas_digitales_en_el_proceso_de_investigaci%C3%B3n_social_reflexiones_te%C3%B3ricas_y_metodol%C3%B3gicas_desde_la_etnograf%C3%ADa_virtual.

Ardevol, E., Estella, A., & Domínguez D. (2008). La mediación tecnológica en la práctica etnográfica. *Congreso de Antropología* (11), 9-30. Disponible en: https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=397199.

Alva de la Selva, A. (2015). Los nuevos rostros de la desigualdad en el siglo XXI: la brecha digital. *Revista Mexicana de Ciencias Políticas y Sociales*, (223), 265 – 268.

Aruguete, N. (2017). ¿Paraguas común o teorías independientes? El debate entre la agenda setting, el priming y el framing. *Martini*, (2), 95 - 107.

Aruguete, N. & Calvo, E. (2017). "#TarifazoEnArgentina Agenda melding y difusión de mensajes en medios sociales". En Labate, C. & Arrueta, C. (2017). *La comunicación digital. Redes sociales, nuevas audiencias y convergencia: desafíos y oportunidades para la industria, el Estado y los usuarios*. Jujuy: Ediunju.

Aruguete N. & Calvo E. (2018). #Tarifazo. Medios tradicionales y fusión de agenda en redes sociales. *Inmediaciones de la comunicación,* (13), 189 -213.

Brizuela,F., Giavedoni,J., Ginga, I., Manfredi, P., & Orso E. (2022). "El enfoque de la gubernamentalidad: los desafíos metodológicos en torno al oficio de investigar". En Paulizzi C. y Flores A. (2022). Gubernamentalidades, crítica y cuestión del método. Salta: Norte Grande.

Braman, S. (2009). Change of state: Information, policy, and power. En Milan, S., & Gutiérrez, M. (2015). Medios ciudadanos y big data: La emergencia del activismo de datos. *Mediaciones,* (14), 10-26.

Braman, S. (2006). Information, policy, and power in the informational state. In *Change of state: Information, policy, and power*, pp. 1-8. Cambridge, MA: MIT Press.

Bruno, F. (2013). *Máquinas de ver, modos de ser: Vigilancia, tecnología y subjetividad.* Porto Alegre: Sulina. Traducción propia.

Boletín Oficial. (2021). Programa de incentivos a la preventa de servicios turísticos nacionales "PreViaje" que sean afiliadas al Instituto nacional de servicios sociales para jubilados y pensionados. *Disposición 18/2021*. Disponible en : https://www.boletinoficial.gob.ar/detalleAviso/primera/246976/20210716.

Boletín Oficial. (2021). Programa de incentivos a la preventa de servicios turísticos nacionales "PreViaje". *Resolución 305/2021*. Disponible en : https://www.boletinoficial.gob.ar/detalleAviso/primera/248089/20210813

Boletín Oficial. (2020). Programa “Seguimos educando” en el ámbito del Ministerio de Educación. *Resolución 106/2020*. Disponible en: https://www.boletinoficial.gob.ar/detalleAviso/primera/226751/20200316.

Boletín Oficial. (2020). Ingreso Familiar de Emergencia (IFE). *Decreto 310/2020.* Disponible en: https://www.boletinoficial.gob.ar/detalleAviso/primera/227113/20200324.

Boletín Oficial. (2020). Programa de asistencia de emergencia al trabajo a la producción. *Decreto 823/2020.* Disponible en: https://www.boletinoficial.gob.ar/detalleAviso/primera/236546/20201027.

Boletín Oficial. (2020). Programa de asistencia de emergencia al trabajo a la producción. *Decreto 376/2020.* Disponle en: https://www.boletinoficial.gob.ar/detalleAviso/primera/227988/20200420.

Boletín Oficial. (2020). *N*uevo certificado único habilitante para circulación – Emergencia Covid - 19*. Decisión administrativa 897/2020.* Disponible en: https://www.boletinoficial.gob.ar/detalleAviso/primera/229720/20200525.

Boletín Oficial. (2020). Aislamiento Social Preventivo y Obligatorio. *Decreto 297/2020.* Disponible en: https://www.boletinoficial.gob.ar/detalleAviso/primera/227042/20200320.

Boletín Oficial. (2020). Aplicación Covid – 19 – Ministerio de Salud*. Decisión administrativa 432/2020.* Disponible en: https://www.boletinoficial.gob.ar/detalleAviso/primera/227116/20200324.

Boletín Oficial. (2020). Términos y condiciones de la Aplicación Covid – 19 – Ministerio de Salud*. Decisión administrativa 432/2020*. Disponible en: https://www.argentina.gob.ar/sites/default/files/terminos_y_condiciones_aplicacion_cuidar_-_covid_19_-_v5.pdf.

Boletín Oficial. (2020). Ingreso Familiar de Emergencia. *Decreto 310/2020*. Disponible en: https://www.boletinoficial.gob.ar/detalleAviso/primera/227113/20200324.

Boletín Oficial. (2020). Implementación del certificado único habilitante para circulación – Emergencia Covid -19. *Resolución 48/2020*. Disponible en: https://www.boletinoficial.gob.ar/detalleAviso/primera/227248/20200329.

Boletín Oficial. (2020). Certificado único habilitante para circulación*. Decisión administrativa 446/2020.* Disponible en: https://www.boletinoficial.gob.ar/detalleAviso/primera/227337/20200401.

Boletín Oficial. (2020). Base de datos denominada Covid – 19 Ministerio de Salud. *Disposición 3/2020.* Disponible en: https://www.boletinoficial.gob.ar/detalleAviso/primera/228730/20200506.

Boletín Oficial. (2016). Jefatura de gabinete de ministros. *Resolución 166 – E/2016 y anexo*. Disponible en: https://www.argentina.gob.ar/normativa/nacional/resoluci%C3%B3n-166-2016-263768/texto.

Boletín Oficial. (2010). Programa Conectar Igualdad.com.ar. *Decreto 459/2010*. Disponible en: https://www.argentina.gob.ar/normativa/nacional/decreto-459-2010-165807/texto.

Bădescu, I. (2006). *Noopolítica. Sociologie noologica, teoría fenomenelor asicrone*. București: Mica Valahie.

Byung, C. (2013). *La sociedad de la Transparencia.* Barcelona: Herder.

Byung, C. (2014). *Psicopolítica: Neoliberalismo y nuevas técnicas de poder*. Barcelona: Herder.

Castells, M. (1995). *La ciudad informacional: tecnologías de la información, reestructuración económica y el proceso urbano-regional*. Madrid: Alianza Editorial.

Costa, F. (2021). *Tecnoceno. Algoritmos, biohackers y nuevas formas de vida*. Buenos Aires: Peguin Randon House.

Castro Gómez, S. (2010). *Historia de la Gubernamentalidad. Razón de Estado, Liberalismo y Neoliberalismo en Michael Foucault*. Bogotá: Siglo de Hombres.

Callon, M. (1986). Algunos elementos para una sociología de la traducción: la domesticación de las vieiras y los pescadores de la bahía de St. Brieuc. En Iranzo, J., González, T., & Blanco, J. (1995). *Sociología de la ciencia y la tecnología*. Madrid: Alianza.

Callon, M. (1987). El proceso de construcción de la sociedad. El estudio de la tecnología como herramienta para el análisis sociológico. En Domènech, M. & Tirado, F. (eds.) (1998). *Sociología Simétrica. Ensayos sobre ciencia, Tecnología y Sociedad*. Barcelona: Gedisa.

Canel, M. (1999). *Comunicación política: técnicas y estrategias para la sociedad de la información.* Madrid: Tecnos.

Chaves, N. (2011). *La marca-país en América Latina.* Buenos Aires: La Crujía.

Cagical, P. (2020). Sintiendo datos: el dato como medio corporal. *Etica & Politica / Ethics & Politics*, (2), 89 – 103.

Crovi Druetta, D. (2004). *Sociedad de la información y el conocimiento, entre lo falaz y lo posible*. Buenos Aires: La Crujía.

Calvo E. (2015). *Anatomía política de twitter en argentina. Tuiteando #Nisman*. Buenos Aires: Capital intelectual.

Congreso de la Nación (2018). Proyecto de ley. Protección de datos personales. Recuperado de: https://www.argentina.gob.ar/sites/default/files/mensaje_ndeg_147-2018_datos_personales.pdf.

Domènech, M. & Tirado, F. (2008a). *El problema de la materialidad en los estudios de la ciencia y la tecnología*. Universitat Autónoma de Barcelona (en prensa).

Domènech, M. y Tirado, F. (2001). Extituciones: Del Poder y sus Anatomías". *Política y Sociedad,* (36), 183-196.

Deleuze, G. (2015). *La subjetividad curso sobre Foucault.* Buenos Aires: Cactus.

Deleuze, G. (2014). *El poder curso sobre Foucault.* Buenos Aires: Cactus.

Deleuze, G. (2013). *El saber curso sobre Foucault.* Buenos Aires: Cactus.

Deleuze, G. (1999). "Post-scriptum sobre las sociedades de control". En Deleuze, G. (1999). Conversaciones 1972 - 1990. España: Pre - Textos.

Deleuze, G. (1990). "¿Qué es un dispositivo? En *Michel Foucault, filósofo.* Barcelona: Gedisa.

Deleuze, G. (1987). *Foucault.* Buenos Aires: Paidós.

Delle Done, F. (28 a 30 de julio de 2010). *La relación entre la comunicación gubernamental y el apoyo social hacia el accionar del gobierno. Fundamentos para la construcción de un modelo explicativo*. V Congreso Latinoamericano de Ciencia Política, organizado por la

Asociación Latinoamericana de Ciencia Política (ALACIP*),* Buenos Aires. Disponible en: https://cdsa.aacademica.org/000-036/250.pdf

Duran Barba, J., & Nieto, S. (2019). *¿Y dónde está la gente? Campañas y encuestas en la sociedad del presente extremo.* Buenos Aires*:* Debate.

Duran Barba, J., & Nieto, S. (2017a). *La política en el siglo XXI. Arte, mito y ciencia.* Buenos Aires*:* Debate.

Duran Barba, J., & Nieto, S. (2017b). *El arte de ganar. Cómo usar el ataque en campañas electorales exitosas*. Buenos Aires*:* Debate.

Dean, J. (2010). *Blog Theory Feedback and Capture in the Circuits of Drive*. Estados Unidos: Polity Press. Traducción propia.

Elizalde, L., Fernández Pedemonte, D. & Riorda, M. (2006). *La construcción del consenso. Gestión de la comunicación gubernamental*. Buenos Aires: La Crujía.

Dip, M. (2017). *Redes y políticas.* Buenos Aires: La Crujía.

Diario Oficial de la Unión Europea (2016). *Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento general de protección de datos).* Recuperado de https://www.boe.es/doue/2016/119/L00001-00088.pdf.

Erlandson, D., Harris, E., Skipper, B., & Allen, S. (1993). *Doing naturalistic inquirí*, London: Sage.

Echevarría, C. y Bruscoli, C. (2016). Comunicación gubernamental y condiciones del diálogo público. *Edufba,* (s/n), 37-72.

Estella, A. & Ardevol, E. (2010). Internet: instrumento de investigación y campo de estudio para la antropología visual. *Revista chilena de investigación de antropología visual*, (15), 1-18.

Elizalde, L. & Riorda, M. (2020). *Comunicación gubernamental más 360º que nunca*. Buenos Aires: La Crujía.

Elortegui Gómez, C. (2017). Crowdsourcing político y participación Ciudadana Constitucional. En Ivoskus, D. & Hernandez, M. (2017). (Comp.). *X Cumbre Mundial de Comunicación Política*. Buenos Aires: La Crujía.

Foucault, M. (2020*). Subjetividad y verdad. Curso en College France (1980 -1981).* Buenos Aires: Fondo de Cultura Económica.

Foucault, M. (2014). *El Gobierno de los Vivos.* Buenos Aires, Argentina: F.C.E.

Foucault, M. (2008a). *Tecnologías del Yo y otros textos afines.* Buenos Aires: Paidós

Foucault, M. (2008b). *Nacimiento de la biopolítica: Curso en el Collége de France (1978-1979).* Buenos Aires: Fondo de Cultura Económica.

Foucault, M. (2006*). Seguridad, territorio, población: Curso en el Collége de France (1977 – 1978)*. Buenos Aires: Fondo de Cultura Económica.

Foucault, M. (2002). *La arqueología del saber.* Buenos Aires: Siglo XXI.

Foucault, M. (1988a). "El sujeto y el poder". *Revista mexicana de sociología*, vol 50; Nº3; pp. 3-20.

Foucault, M. (1988b). *Las palabras y las cosas: una arqueología de las ciencias humana*s. Buenos Aires: Siglo XXI.

Foucault, M. (1979). *Microfísica del Poder*. La Piqueta: Madrid.

Foucault, M. (1978). "Nuevo orden interior y control social". Foucault M. (1985). Saber y verdad (pp. 163-166). Madrid: La Piqueta

Fernández Chávez, F. (2002). El análisis de contenido como ayuda metodológica para la investigación. *Ciencias Sociales*, (96), 35-54.

Fernández, F. (2002). El análisis de contenido como ayuda metodológica para la investigación. *Revista Ciencias Sociales,* (96), 35 – 54.

Fernández, J. (2021a). *Vidas mediáticas. Entre lo masivo y lo individual*. Buenos Aires: La Crujía.

Fernández, J. (2021b). *Plataformas mediáticas. Elementos de análisis y diseño de nuevas experiencias*. Buenos Aires: La Crujía.

Fernández, J. (2020). Mediatizaciones y unidades de análisis: aproximaciones a la complejidad. En Busso, M. & Gindin, I. (2020). *Zonas de la mediatización: propuestas para el estudio de plataformas, redes e interfaces*. Rosario: UNR Editorial.

Fernández, J. (2018). La vida en plataformas: auriculares + smartphones. *Academia*, (s/n), 1 -21.

Fernández, J. (2016). Plataformas mediáticas y niveles de análisis. *Inmediaciones de la comunicación*, (11), 71-96.

Gendler M. (2018). "Gubernamentalidad algorítmica, redes sociales y neutralidad de la red. Una relación necesaria". *AVATARES de la Comunicación y la Cultura*, Nº 15, pp. 1-20.

Giavedoni, J.G. (2012). *Gobernando la pobreza. La energía eléctrica como dispositivo de gestión de los sectores populares.* Rosario, Argentina: Homo Sapiens.

Gonzalo, M. & Correa, M. (2011). El concepto de mediación técnica en Bruno Latour una aproximación a la teoría del actor red. *Revista psicología, conocimiento y sociedad,* (2), p. 56 – 81.

Gerstlé, J. (2005). *La comunicación política*. Santiago de Chile: Lom.

García Beaudoux, V., D'Adamo, O., & Slavinsky, G. (2011). *Propaganda gubernamental. Tácticas e iconografías del poder.* Buenos Aires: La Crujía.

García Fanlo, L. (2011). ¿Qué es un dispositivo?: Foucault, Deleuze, Agamben. *Aparte Rei Revista de Filosofía* (74), 1-8.

Gutiérrez Rubi, A. (2014). *Tecnopolítica. El uso y la concepción de las nuevas herramientas tecnológicas para la comunicación, la organización y la acción política colectivas*. España: Cinco días. Disponible en: https://www.gutierrez-rubi.es/wp-content/uploads/2014/11/Tecnopol%C3%ADtica.pdf.

Gutiérrez Rubí, A. (2011). Del storytelling al microblogging. *Cuadernos de Comunicación*, (4), 17-21. Disponible en: https://www.gutierrez-rubi.es/wp-content/uploads/2011/02/Del_storytelling_al_microblogging.pdf.

Gutiérrez Rubí, A. (2009). *Micropolítica. Ideas para cambiar la comunicación política.* España: Fundación Rafael Campalans. Disponible en: https://www.gutierrez-rubi.es/wp-content/uploads/2010/01/libro_micropolitica.pdf.

Gutiérrez Rubí, A. (2008). “La política del relato”. *Comunicación,* (s/n), 68 – 73.

Galup, L. (2019). *Big data y política. De los relatos a los datos, persuadir en la era de las redes sociales. B*uenos Aires: Peguib Randon House.

García Canclini, N. (2004). *Diferentes, desiguales y desconectados. Mapas de la interculturalidad*. Barcelona: Gedisa.

Garziglia, L. & Becerra, M. (11 de abril de 2019). Datos personales: hacia una nueva ley con viejas mañas. *Quipu*. https://martinbecerra.wordpress.com/2019/04/18/datos-personales-hacia-una-nueva-ley-con-viejas-manas/.

Hine, C. (2005). *Etnografía Virtual.* Barcelona: UOC.

Hine, C. (2015). *Etnografía por Internet integrado, incorporado y cotidiano.* Estados Unidos: Bloomsbury Academic.

Hernández, I. & Calcagno, S. (2003). Los pueblos indígenas y la sociedad de la información. *Revista Argentina de Sociología*, (1),110 – 143.

Hernández Castellanos, D. (2010). Arqueología del saber y orden del discurso: un comentario sobre las formaciones discursivas. *Claves del pensamiento*, (7), 47-61.

Harbermas, J. (1962). *Historia y crítica de la opinión pública. La transformación estructural de la vida pública*. Barcelona: Editorial Gustavo Gili.

Jessop, B. (2019). *El Estado pasado, presente y futuro.* Buenos Aires: Prometeo libros.

Law J. (1986). On power and its tactics: a view from the sociology science. En bruno Latour, B. (2008) *Reensamblar lo social una introducción a la teoría del actor red*. Buenos Aires: Manantial.

Latour, B. (2007). *Nunca fuimos modernos*. Argentina: Siglo XXI.

Latour, B. (2008). *Reensamblar lo social una introducción a la teoría del actor red*. Buenos Aires: Manantial.

Latour, B. (2001). *La esperanza de Pandora*. *Ensayos sobre la realidad de los estudios de la ciencia*. Barcelona: Gedisa.

Latour, B. (1991). La tecnología es una sociedad hecha para que dure. En Domenech, M. & Tirado, F. (1998). *Sociología simétrica. Ensayo sobre ciencia, tecnología y sociedad*. Barcelona: Gedisa.

Latour, B. (1994). De la mediación técnica: filosofía, sociología, genealogía. En Domènech, M. y Tirado, F. (1998) *Sociología simétrica. Ensayos sobre ciencia, tecnología y sociedad*. Barcelona: Gedisa.

León, J. (1992). *Persuasión de masas psicología y efectos de las comunicaciones sociopolíticas y comerciales*. Madrid: Deusto.

Linskens, L. (24 -27 de octubre de 2000). *Hacia un gobierno electrónico*. V Congreso Internacional del CLAD sobre la Reforma del Estado y de la Administración Pública, Santo Domingo, Rep. Dominicana.

Lago Martínez, S. (2019). *Políticas públicas e inclusión digital: un recorrido por los Núcleos de Acceso al Conocimiento*. Buenos Aires: Teseo Press.

Lazarsfeld, P. (1953)- La campaña electoral ha terminado. *Public Opinion Quarterly*, (53), p. 1-17. Disponible en: https://catedraepistemologia.files.wordpress.com/2011/05/5-lazarsfeld-paul-felix-la-campac3b1a-electoral-ha-terminado.pdf.

Lazarsfeld P. Berelson B. y Gaudet H. (1962). El pueblo elige. Estudio del proceso de formación del voto durante una campaña presidencial. *Nombre Falso,* (3), 1-21. Disponible en: https://www.infoamerica.org/documentos_pdf/lazarsfeld1.pdf, con acceso el 10/08/2017.

Lazzarato, M. (2006). *Políticas del acontecimiento*. Buenos Aires: Tinta Limón.

Lazzarato, M. (2007). "Biopolítica y control de la opinión pública". En Lazzarato, M. (2007). *La filosofía de la diferencia y el pensamiento menor* Bogotá: Iesco.

Labate, C. Lozano, L., Santiago M., Guillermo M., & Becerra, M. (2013). Abordajes sobre el concepto de concentración. En Guillermo, M. Bizberge, A. & de Charras, D. (comp.) (2013) *Las políticas de comunicación en el siglo XXI. Nuevos y viejos desafíos*. Buenos Aires: La Crujía.

Mastrini, G. & Berbadette, C. (2006). *Sociedad de la Información en la Argentina. Políticas públicas y participación social*. Buenos Aires: Fundación Friedrich Ebert.

McLuhan, M. (1996). *Comprender los medios de comunicación. Las extensiones del ser humano.* Barcelona: Cultura libre.

McLuhan, M. & Powers, B. (1995). *La aldea global. Transformaciones en la vida y los medios de comunicación mundiales en el siglo XXI.* Barcelona: Gedisa.

McLuhan, M. (1967). *El medio es el mensaje. Un inventario de efectos.* Buenos Aires: Paidós.

Ministerio de Justicia y Derechos Humanos Presidencia de la Nación. (2018). Agenda digital Argentina. *Decreto 996/2018*. Disponible en: http://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/315000-319999/316036/norma.htm.

Ministerio de Justicia y Derechos Humanos Presidencia de la Nación. (2017). Plataforma Digital del Sector Público Nacional. *Decreto 87/2017*. Disponible en: http://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/270000274999/271486/norma.htm.

Ministerio de Modernización de la Nación Argentina (2017). Proyecto de Modernización del Estado Programa País Digital (PPD). *Resolución 497-E/2017.* Disponible en: https://www.argentina.gob.ar/normativa/nacional/resoluci%C3%B3n-497-2017-279601/texto

Ministerio de Justicia y Derechos Humanos Presidencia de la Nación. (2016). Sistema de Gestión Documental Electrónica. *Decreto 561/2016*. Disponible en http://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/260000-264999/260145/norma.htm.

Ministerio de Justicia y Derechos Humanos Presidencia de la Nación. (2016). Trámites a distancia. *Decreto 1063/2016.* Disponible en: http://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/265000-269999/266197/norma.htm.

Ministerio de Justicia y Derechos Humanos Presidencia de la Nación. (2016). Plan de modernización del Estado. *Decreto 434/2016*. Disponible en: http://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/255000-259999/259082/norma.htm.

Ministerio de Justicia y Derechos Humanos Presidencia de la Nación. (2016). Estructura organizativa. *Decisión administrativa 232/2016.* Disponible en: http://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/255000-259999/259845/norma.htm.

Ministerio de Modernización de la Nación Argentina. (2016). Plan de Modernización del Estado. *Decreto 434/2016.* Disponible en:

https://www.argentina.gob.ar/sites/default/files/cofemod_documentos_plan_de_modernizacion_del_estado_2016.pdf.

Ministerio de Justicia y Derechos Humanos Presidencia de la Nación. (2015). Ley de Ministerios. *Decreto 13/2015*. Disponible en: http://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/255000-259999/256606/norma.htm.

Ministerio de Justicia y Derechos Humanos Presidencia de la Nación. (2005). *Plan Nacional de Gobierno Electrónico y Planes Sectoriales de Gobierno Electrónico. Decreto 378/2015*. Disponible en: http://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/105000109999/105829/norma.htm.

Ministerio de Justicia y Derechos Humanos Presidencia de la Nación. (2000). Ley N° 25.326 de Protección de Datos Personales. Disponible en: http://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/60000-64999/64790/norma.htm.

Munuera Giner, F. (2005). Nuevas tecnologías y exclusión: hay vida más allá de internet. *Pixel-Bit. Revista de Medios y Educación*, (26), 69-78.

Maquiavelo, N. (s/f). *El príncipe*. España: Calpe S.A.

Mora y Araujo M. (2012). *El poder de la conversación. Tomo I – La opinión pública.* Buenos Aires: La Crujía.

Mosco, V. (2006). Economía Política de la Comunicación: una actualización diez años después. *Cuadernos de Información y Comunicación,* (11), 57-79.

Norte Sosa, J. (2020). *Big data, comunicación y política.* Buenos Aires: Tetraedro.

Noam, E. (2004). Overcoming the three digital divides. En Lago Martínez, S. (2019). *Políticas públicas e inclusión digital: un recorrido por los Núcleos de Acceso al Conocimiento*. Buenos Aires: Teseo Press.

OCDE. (2019). *Fortalecimiento del gobierno digital.* París: OCDE.

OCDE. (2018). *Revisión del gobierno digital en Argentina: acelerando la digitalización del sector público*. Paris: OCDE.

OECD (2017), *Digital Government Review of Norway: Boosting the Digital Transformation of the Public Sector, OECD Digital Government Studies*, OECD Publishing, Paris, https://doi.org/10.1787/9789264279742-en.

OCDE. (2016). *Estudio Comparativo de la OCDE: Estrategias del gobierno digital para la transformación de los servicios públicos en las áreas de bienestar*. Paris: OCDE.

OCDE. (2014). *Dirección de Gobernanza Pública y Desarrollo Territorial: Recomendación del Consejo sobre Estrategias de Gobierno Digital*. Paris: OCDE.

O`Malley, Pat (2007). Experimentos en gobierno. Analíticas gubernamentales y conocimiento estratégico del riesgo". *Revista Digital Argentina de Sociología,* (8), 151 – 171. Disponible en : http://www.scielo.org.ar/scielo.php?pid=S1669-32482007000100008&script=sci_arttext.

Ornstein, N., & Mann, T. (2000). The permanent campaign and its future. Washington: American Enterprise Institute, The Brookings Institution. En Amado, A. & Tarullo, R. (2015). "Las redes sociales en la comunicación política: ¿comunicación unidireccional o conversacional?". *Contratexto*, (24), 97-111.

Olarte Encabo, S. (2017). Brecha digital, pobreza y exclusión social. *Temas laborales*, (138), 285 – 313.

Paulizzi C. (2022). "Gobierno, crítica y libertad: entre ética y política". En Paulizzi C. y Flores A. (2022). *Gubernamentalidades, crítica y cuestión del método.* Salta: Norte Grande.

Pooley, J. (2006). That Shook the Field: Personal Influence, Edward Shils, and the Remembered History of Mass Communication Research. *ANNALS*, *AAPSS*, (608), 35 -50. Disponible en: http://www.jeffpooley.com/pubs/AnnalsPooley2006.pdf. Traducción propia.

Pariser, E. (2017). *El filtro burbuja. Como la red social decide lo que leemos y lo que pensamos.* España: Peguin Random House.

Pink,S., Horst, H., Postill, j., Hjotth, L., Lewis, T. & Tacchi, J. (2016). *Etnografía digital principios y prácticas.* España: Marata S.L.

Rodríguez R., Vera P., Marko I., Alderete C., & Conca A. (2015). El Gobierno Electrónico y la Implementación de las TIC para Brindar Nuevos Canales de Comunicación. *Revista Latinoamericana de Ingeniería de Software*, (5), 187-196.

Riorda, M. & Rincón, O. (2016). *Comunicación gubernamental en acción. Narrativas presidenciales y mitos de gobierno.* Buenos Aires: Biblos.

Riorda, M. (2011). "La comunicación gubernamental como la comunicación gubernamental". *Polital,* (3), 96 – 111. Disponible en: http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/politai/article/view/13956/14579.

Riorda, M. (2008). Gobierno bien, pero comunico mal: análisis de las Rutinas de la Comunicación Gubernamental. *Revista del CLAD Reforma y Democracia*, (40), 27- 52.

Riorda, M. (2006). "Hacia un modelo de comunicación gubernamental para el consenso". En Elizalde, L. Fernandez Pedemonte, D. & Riorda M. (2006). *La construcción del consenso: gestión de la comunicación gubernamental*. Buenos Aires: La Crujía. Disponible en: http://www.cienciared.com.ar/ra/usr/9/257/fisec04riorda.pdf.

Rodríguez, P. (2019). *Las palabras en las cosas. Saber, poder y subjetivación entre algoritmos y biomoléculas.* Buenos Aires: Cactus.

Rodríguez, P. (2018). "Gubernamentalidad algorítmica. Sobre las formas de subjetivación en la sociedad de los metadatos". *Revista Barda,* Nº 6, pp. 14 - 35.

Rospir, J. 2004: "Lazarsfeld in memoriam. The People's Choice y voting cumplen sesenta y cincuenta años". *Doxa Comunicación*, (2), 27 – 39. Disponible en: http://www.doxacomunicacion.es/pdf/artculorospir.pdf.

Srnicek, N. (2018). *Capitalismo de plataforma.* Buenos Aires: Caja negra.

Scolari, C. (2015). *Ecología de los medios. Entornos, evoluciones e interpretaciones. Barcelona:* Gedisa.

Scolari, C. (2013). *Narrativas Transmedia*. Barcelona: Deusto.

Sadin, E. (2020). *La inteligencia artificial o el desafío del siglo. Anatomía de un anti humanismo radical*. Buenos Aires: Caja negra.

Sadin, E. (2018). *La humanidad aumentada. La administración digital del mundo*. Buenos Aires: Caja negra.

Shaw D., McComb D., Weaver D., & Hamm B. (2016). Individuals, groups, and agenda melding: a theory of social dissonance. *International Journal of Public Opinion Research*, (1), 1-24.

Tufekci, Z. (2014). *Engeneering the Public: Big data, surveillance, and computational politics*. First Monday 19. En Milán, S. y Gutiérrez, M. (2015). Medios ciudadanos y big data: La emergencia del activismo de datos". *Mediaciones* (14), 10-26.

Tricas, F. (2007). *El gobierno electrónico: servicios públicos y participación ciudadana*. Madrid: Fundación alternativa.

Tirado Serrano, F. & Domenech, M. (2005). Asociaciones heterogéneas y actantes: el giro postsocial de la teoría del actor red. *Revista de antropología iberoamericana* Nº especial noviembre – diciembre, 1-26.

Unión Internacional de Telecomunicación (2005). Cumbre mundial sobre la Sociedad de la Información. Documentos finales: Ginebra 2003 y Túnez 2005. Disponible en: https://www.itu.int/net/wsis/outcome/booklet-es.pdf.

Venier E. (2022). "Pistas metodológicas para el estudio de las políticas comunicacionales desde el enfoque de la gubernamentalidad. En Paulizzi C. y Flores A. (2022). *Gubernamentalidades, crítica y cuestión del método.* Salta: Norte Grande.

Van Dijck, J. (2016). *Cultura de la conectividad*. Argentina: Siglo XXI.

Williams, R. (1992). *Historia de la comunicación. De la imprenta hasta nuestros días*. Barcelona: Bosch.

Williams, R. (1995). *Televisión, Technology and cultural forms*. En Resnik G. (1996). "Tecnología y Sociedad". *Causa y Azares*, Nº4, pp. 155 - 177.

Welp, Y. (2008). América Latina en la era del gobierno electrónico. Análisis de la introducción de nuevas tecnologías para la mejora de la democracia y el gobierno. *Revista del CLAD Reforma y Democracia*, (41), 173-192.

Zuboff, S. (2021). *Capitalismo de vigilancia. La lucha por un futuro humano frente a las nuevas fronteras del poder.* Argentina: Paidós.

Zuazo, N. (2018). *Los dueños de internet. Cómo nos dominan los gigantes de la tecnología y que hacer para cambiarlo*. Buenos Aires: Debate.

Zuazo, N. (2015). *Guerras de internet. Un viaje al centro de la red para entender cómo afecta tu vida*. Buenos Aires: Debate.

Zerfass, A.; Verhoeven, P.; Moreno, A.; Tench, R. & Verčič, D. (2016). “European Communication Monitor 2016. Exploring trends in big data, stakeholder engagement and strategic communication”. *Result of a Survey* in 43 Countries. Brussels: EACD/EUPRERA, Quadriga Media Berlin. “En Álvarez Nobell, A., Castillo Esparcia, A. & Ruiz Mora, I. (2020). Automatizaciones en la gestión de la comunicación en las instituciones públicas. *Ámbitos. Revista Internacional de Comunicación* (48),10-32.

Anexos

Plataforma Digital del Sector Público Nacional

Plataforma Digital del Sector Público Nacional - Interface de Usuario

Programa Te Sumo empleo joven en Pymes

Página de inicio - Portal de Empleo

Interface ciudadano - Programa Te Sumo empleo joven en Pymes

Comunicación gubernamental Facebook

Ministerio de Salud de la Nación - Fortalecimiento del sistema sanitario

Ministerio de Desarrollo Social de la Nación - El Estado presente

Ministerio de Educación de la Nación - El camino de la reconstrucción

Ministerio de Agricultura, Ganadería y Pesca de la Nación - Preparación de huertas

Ministerio de Cultura de la Nación - Cultura de la Solidaridad

Ministerio de Desarrollo Productivo - Solicitud de créditos

Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de la Nación - Asistencia legal para los mas vulnerables

Ministerio de Obras Públicas de la Nación - Planta Potabilizadora

Ministerio de Seguridad de la Nación - Seguridad para todos y todas

Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social - Programa REPRO II

Ministerio de Transporte de la Nación - Trenes Argentinos

Ministerio del Interior - Elecciones PASO

Turismo Argentina - Programa PreViaje

Comunicación gubernamental Instagram

Ministerio de Agricultura, Ganadería y Pesca de la Nación - Como preparar una huerta

Ministerio de Desarrollo Social - Día de la Soberanía Nacional

Ministerio de Justicia Y Derechos Humanos de la Nación - Centro de Acceso a la Justicia

Ministerio de Salud de la Nación - Achatar la curva de contagios

Ministerio de Cultura de la Nación - Plan Federal de Cultura

Ministerio de Seguridad de la Nación - Argentina Federal

Ministerio de Educación de la Nación - Valor de la Educación

Ministerio de Turismo y Deporte de la Nación - Marca País

Ministerio del Interior de la Nación - Elecciones 2021

Turismo Argentina - PreViaje