

Hacia el gobierno electrónico y la responsabilidad social en el ámbito municipal. Caso de la ciudad San Lorenzo.

Ezequiel Miller¹, Ramiro Ingrassia²

¹ Facultad de Ciencias Económicas y Estadística, Universidad Nacional de Rosario, Rosario, Argentina, emiller@fcecon.unr.edu.ar

² Facultad de Ciencias Económicas y Estadística, Universidad Nacional de Rosario, Rosario, Argentina, ringrassia@fcecon.unr.edu.ar

Resumen. En el presente trabajo se reseña los motivos que originaron la Investigación en responsabilidad social en la ciudad de San Lorenzo. La vinculación entre la perspectiva del gobierno electrónico y la responsabilidad social. Como también, de la propuesta de Gestión de conocimiento público que permite vincular variables económicas, sociales y medio ambientales. Empleando técnicas de minería de datos como es el análisis de conglomerados, exponiendo las ventajas que permite para la implementación o modificación de los servicios públicos brindados por el estado municipal.

Palabras clave: Gobierno Electrónico, Conocimiento, Responsabilidad Social

1 Introducción

El presente proyecto surge a partir de la inquietud manifestada por los vecinos, debido a las consecuencias de la expansión industrial que se está dando en la ciudad de San Lorenzo. Frente a los nuevos proyectos de infraestructura industrial determinados vecinalitas plantearon su protesta ante el Concejo Deliberante de dicha ciudad. Algunos miembros de este cuerpo político se contactan con integrantes del proyecto de Investigación “Gestión del conocimiento organizacional mediante la aplicación de herramientas informáticas” radicado en la Facultad de Ciencias Económicas y Estadística de la Universidad Nacional de Rosario. En una primera instancia, integrantes de ambas partes constituyen una simple asociación civil con el objetivo de estudiar la temática medioambiental. En consecuencia, se propone un proyecto de ordenanza que establecía la obligatoriedad de presentación, para las grandes empresas, del balance social y en forma optativa, a las pequeñas y medianas empresas. En el transcurso de estos eventos, en el año 2010, se materializa también un proyecto de extensión universitaria radicado en la Universidad Nacional de Rosario cuyo objetivo central fue la propuesta de diseño de un datawarehouse para la gestión de la responsabilidad social empresaria. Estos antecedentes se desprenden el siguiente trabajo presentado a continuación, enmarcado en el nuevo proyecto de Investigación “Aplicación de herramientas informáticas de conocimiento a la gestión de responsabilidad social” (2011-2014) radicado en la Facultad de Ciencias Económicas y Estadística.

En este contexto, la irrupción de las herramientas de gestión del conocimiento permiten visualizar y explicitar la interacción entre la dimensión público-privado y de todas las variables

involucradas en cada una de ellas. Además, estas permiten la incorporación de la dimensión social en el modelo de decisión exponiendo claramente las consecuencias de las medidas económicas y políticas en esa dimensión y los efectos de la reacción de estas en aquellas.

2 Gobierno electrónico a nivel local

2.1 Estado del Arte

Las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC), con sus veloces ciclos de innovación y su diversidad de aplicaciones, han permeado profundamente la realidad política, económica y social. Han contribuido a que los gobiernos realicen sus funciones internas de un modo más eficiente, que mejoren la manera en que proveen servicios a los ciudadanos y la manera en que interactúan con ciudadanos, organizaciones, empresas, y con otras instituciones gubernamentales, como otros municipios y el gobierno provincial.

El gobierno electrónico es una oportunidad para mejorar el funcionamiento del sistema democrático, basado en el acceso a la información y la participación ciudadana. Estas transformaciones se enmarcan en la Sociedad de la Información (SI), caracterizada como un proceso de redefinición histórica de las relaciones de producción de poder [1]. Algunos autores definen a la Sociedad de la Información y del Conocimiento como un “estadio económico social cuyas acciones de supervivencia y desarrollo están caracterizadas por la capacidad potencial de sus miembros (personas y organizaciones) de hacer un uso evolutivo (extensivo, intensivo y estratégico) de las TIC para interconectarse en red entre ellas (y con las cosas) de modo convergente, ubicuo, instantáneo y multimedial; a fin de obtener y compartir información, almacenarla, procesarla, analizarla y/o distribuirla a voluntad. Esta disposición creciente de herramientas más y más potentes para el manejo de la información, promoverá la creatividad, la innovación y la creación de conocimiento, convirtiendo a éste en el factor de producción, activo e insumo de la actividad del hombre, incrementando la productividad y la creación de valor económico y social, y recreando de modo más horizontal y ascendente la esfera pública y los modos de relacionamiento [2].

En el transcurso de la década de los '90, algunos gobiernos locales, sin dejar atrás sus roles tradicionales (gestión administrativa, planeamiento y desarrollo urbano, la obra pública, la prestación de servicios públicos, entre otros), comenzaron procesos de modernización y de innovación. Empezaron a transformarse en activos actores políticos y sociales para el desarrollo local.

El primer nivel de gobierno, municipal o local, constituye el más cercano al ciudadano y en el que éste puede participar e influir de manera más directa. Se entiende aquí que es el ámbito propicio para una comunicación más fecunda y productiva entre Estado y sociedad. Además, diferentes experiencias analizadas, así como también diversos autores, señalan las potencialidades del espacio local, en tanto desarrollo de estrategias de gobierno electrónico [3]. El ámbito local es más apto, a diferencia del nacional, para la implementación del gobierno electrónico debido a que posee ciertas características propias tales como,

flexibilidad y cercanía con el ciudadano, la tendencia a la descentralización, problemas en cierta forma administrables, una mejor curva de aprendizaje y experiencia, así como también hay mayor cercanía entre la agenda real y la política [4].

La aplicación de políticas de gobierno digital en los municipios de la república Argentina se ha dado de manera heterogénea, algo característico en los países que se encuentran en una etapa inicial en este tipo de estrategias. Es posible identificar tres etapas de implementación de políticas de e-government [4]:

1) Una primera etapa extensiva, de experimentación, en donde el avance del mercado marca el ritmo y las características de la adopción de TIC. En esta etapa, no existen comúnmente estrategias mancomunadas e integradas entre los distintos gobiernos, sino que son de carácter particular y experimental;

2) Una segunda etapa intensiva o de integración, en donde la comunicación y documentación de las experiencias simplifica la adopción por parte de nuevos gobiernos. Comienzan a existir políticas planificadas y multisectoriales, con la participación de diferentes grupos de la sociedad civil;

3) Una última etapa estratégica o de reinversión, en la cual el uso y la participación cotidiana de los ciudadanos vía los mecanismos del e-government genera nuevos contenidos y soluciones de manera ascendente. No sólo es el gobierno el estratega e implementador de nuevos canales o aplicaciones de comunicación y participación sino que son los usuarios (ciudadanos) los que participan activamente en la formulación de estrategias de gobierno digital.

En el caso de la Argentina, podemos decir que se encuentra en el paso de la primera a la segunda etapa. Para continuar en este camino, es importante documentar las aplicaciones realizadas por los gobiernos (en este caso los municipios) con la finalidad de que esas experiencias puedan ser replicadas.

En las últimas décadas, en la provincia de Santa Fe, algunos gobiernos locales han implementado políticas y estrategias de gobierno electrónico con el objetivo de fortalecerse institucionalmente como un actor social, político y económico orientador del desarrollo urbano. La ciudad de San Lorenzo se encuentra transitando una etapa inicial en el desarrollo de planeamiento estratégico, y la incorporación de TIC, tanto en la gestión de la administración pública interna, como en los trámites efectuados por los ciudadanos.

2.2 Contexto Local

La ciudad de San Lorenzo esta ubicada en la zona sur de la provincia de Santa Fe, a 23 km al norte de la ciudad de Rosario, en la orilla occidental del río Paraná y a 147 km de la capital provincial. Es la ciudad cabecera del departamento San Lorenzo, y tiene 43.520 habitantes [5]. Los puertos instalados en su distrito, integran la principal zona portuaria del país. El Departamento de San Lorenzo cuenta, según el último Censo, con 159.184 habitantes [6].

La fundación de San Lorenzo es de fecha incierta, pero el Consejo Municipal decidió en 1984 fijarla el 6 de mayo de 1796, fecha en que los frailes franciscanos llegaron y comenzaron la evangelización de la zona.

La ciudad es importante históricamente por librarse en sus inmediaciones la batalla de San Lorenzo el 3 de febrero de 1813, donde a los revolucionarios bajo el mando del entonces coronel José de San Martín y sus granaderos a caballo derrotaron a las tropas realistas leales a la corona española. El Convento de San Carlos Borromeo del siglo XVIII tiene un museo dedicado a esta batalla, la primera en la Guerra de la Independencia Argentina.

El Departamento Ejecutivo, lo dirige un Intendente. Este llega a su cargo por elección directa y dura 4 años en sus funciones. La ciudad cuenta con un órgano legislativo, integrado por concejales también electos por el pueblo.

La ciudad de San Lorenzo esta gobernada desde el año 2007 por un intendente perteneciente al radicalismo, que llega a esa instancia integrando el Frente Progresista Cívico y Social, el Dr. Leonardo Raimundo, que en el año 2011 renovó su mandato [7].

2.3 Contexto Económico

Tras el quiebre del modelo de acumulación vigente durante la década del '90, concurrimos en el año 2002 a un cambio de la realidad nacional. Asistimos a la implantación de un nuevo paradigma, donde se vuelve a la concepción de un Estado intervencionista, que asume un rol protagónico en cuestiones sociales, económicas y políticas. Este rol activo del Estado significó el alejamiento de la concepción neoliberal que venía siendo, en la Argentina desde mediados de los años '70, la principal referencia del ordenamiento socio-económico.

Uno de los aspectos distintivos del modelo económico actual es el profundo cambio que se produjo en los precios relativos, que favorece a los sectores transables, la producción, el trabajo nacional y la inversión, y que dinamiza la demanda determinando una nueva estructura productiva, ocupacional y de distribución del ingreso.

Argentina es un país productor de alimentos, de base agroindustrial. Dado que la economía regional se sustenta en las mismas bases, en el actual contexto, San Lorenzo y su zona de influencia están en un punto de inflexión histórica.

Una importante porción de las inversiones privadas realizadas en la provincia de Santa Fe se concentró en el sur provincial (Departamento Rosario y San Lorenzo principalmente).

San Lorenzo se encuentra hoy en uno de los más importantes conglomerados económicos en el país y es considerada a nivel nacional como una importante plaza de inversión. Esto se ve potenciado por la particular ubicación de la ciudad; emplazada en la conjunción de la hidrovía norte-sur y el corredor bioceánico", ocupa un lugar estratégico en el actual modelo de desarrollo. Con empresas líderes en producción de alimentos, con un polo biotecnológico y el crecimiento del sector de tecnología de la información. Asimismo, el sector de turismo que siempre fue importante por la relevancia histórica de la ciudad (Campo de la Gloria, Pino Histórico, Museo de Historia Regional, etc.) comenzó a ser una considerable fuente de

ingresos desde que se habilitó el puente Rosario-Victoria, y frente a esa nueva realidad se prevén mayores inversiones en el sector hotelero.

En síntesis, el crecimiento de la región en la última década ha sido exponencial, con la instalación de una gran cantidad de empresas nacionales e internacionales en su territorio. Que han generando importantes transformaciones a nivel local, no sólo esto se ha manifestado en el crecimiento de empleo, y en el incremento de los recursos locales, sino que ha alterado y modificado la calidad de vida de sus habitantes, sobretodo en los sectores cercanos a las grandes industrias.

3 Avance de la propuesta de diseño del Datawarehouse

En los antecedentes mencionados inicialmente se expuso la propuesta de diseño de un datawarehouse con la aplicación de herramientas de minería de datos para la gestión de Responsabilidad Social [8]. Mediante el siguiente gráfico se resume dicha propuesta intentando mostrar el entrecruzamiento necesario de las bases de datos para la posterior implementación de la gestión del conocimiento.

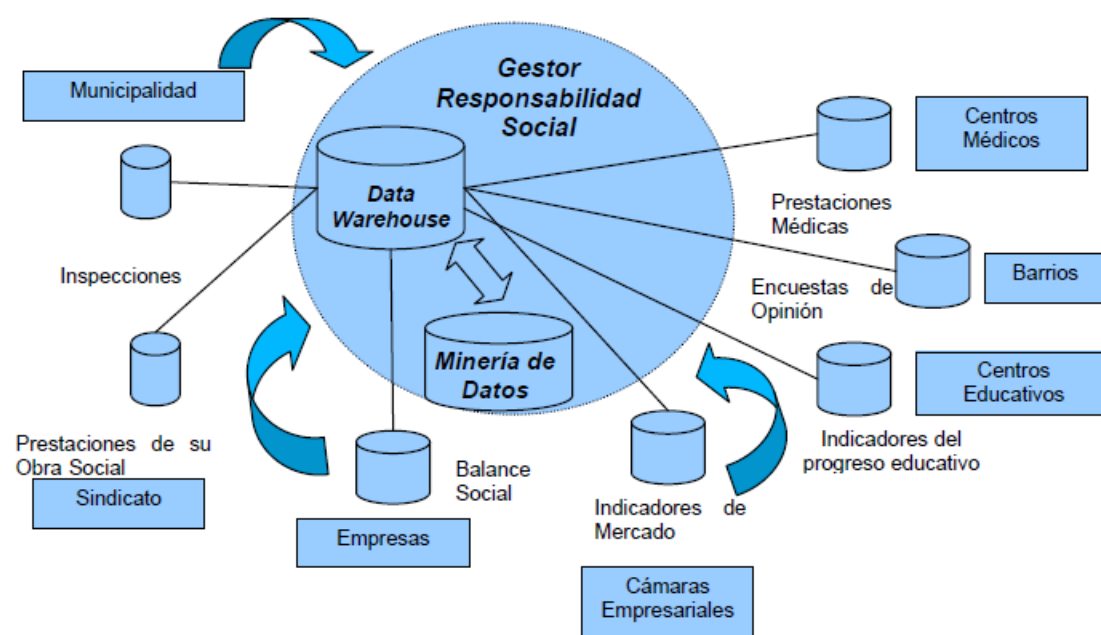


Fig. 1: Esquema de la Minería de Datos (Fuente: Marchese, Gaibazzi, Pérez Malo e Ingrassia, 2009, p. 13)

Para cada uno de los actores identificados se realizará un relevamiento para conocer la situación de su sistema informático. Luego, de cada uno se esperará la construcción de un almacén de datos (“cubo”) con la siguiente información:

1) De la municipalidad: información en relación a las inspecciones que realice tanto de índole medio ambiental como catastral. Detectar los controles existentes sobre la información

presentada por las empresas y/o proponer la recolección de información, si resultare necesario.

2) De las empresas: la presentación del Balance Social, para visualizar su desempeño en la "interiorización de las externalidades".

3) De las Cámaras Empresariales: Indicadores de mercado para monitorear el costo de eliminar las externalidades, por industria.

4) De los centros educativos: Informes del desempeño de los estudiantes, para monitorear los efectos de las externalidades.

5) De los barrios (o centros vecinales): las inquietudes propias de los ciudadanos.

6) De los sindicatos: las prestaciones que se autorizan por medio de su obra social, para monitorear los costos de las externalidades.

7) De los centros médicos: las prestaciones médicas realizadas, para monitorear los efectos de las externalidades.

En la actualidad, se finaliza la primera etapa del relevamiento concerniente a los barrios y Asociaciones Vecinales perimetrales a las zonas industriales de la ciudad de San Lorenzo. Este relevamiento consistió en la realización de una Encuesta de Opinión dirigida al Jefe de Hogar de las familias sanlorencinas[9]. Adicionalmente, se relevaron las certificaciones de calidad y responsabilidad social que exponen vía su sitio web las empresas establecidas en los barrios bajo análisis. De esta manera, se obtuvo una base de datos con la opinión de los ciudadanos y los presidentes vecinales sobre su situación y percepción del medio ambiente socio-económico-ambiental.

El siguiente paso será el diseño del respectivo datamart para la explicitación del conocimiento subyacente en todos estos actores sociales. También, en un mediano plazo, se procederá a la obtención de los datos de las empresas instaladas en la zona bajo estudio, en relación a sus políticas de responsabilidad social empresaria. Además, se continuará con el seguimiento de la opinión de los vecinos de los barrios con mayores problemas medioambientales y compromiso con esta temática.

La implementación de estas próximas etapas se realizará mediante la firma de convenios de cooperación interinstitucional entre la Universidad Nacional de Rosario y el Municipio de San Lorenzo. En el marco de dichos acuerdos se establecerán los canales de comunicación con los demás actores sociales (empresas, centros vecinales y otros), pertenecientes a la red de actores descripta anteriormente.

4 Niveles de Desarrollo de Gobierno Electrónico Local

El E-gobierno abarca dos áreas fundamentales: e-administración y e-política. No se limita a la permanente optimización en la prestación de servicios públicos, acceso a la información pública y participación ciudadana mediante la transformación interna y externa de las relaciones con base en el uso de las TIC, sino que incluye el uso de las TIC para una mayor participación interactiva de los ciudadanos, instituciones y organizaciones, áreas del Gobierno y diversas comunidad/es de pertenencia, en la dimensión política.

En el espacio local existen diferentes niveles de participación ciudadana a partir de la utilización de TIC, un primer nivel de interacción por medio del uso de TIC; un segundo nivel de participación mediante TIC; y por último un nivel de asociativismo o protagonismo ciudadano como socio del gobierno [10]. En la misma dirección, Kaufman [11] describe que estos tres presupuestos mencionados, se corresponden con tres niveles de desarrollo posibles:

- El primer nivel, el informativo, es el más elemental, unidireccional cuyo objetivo es asegurar una participación responsable.
- Un segundo nivel consultivo, bidireccional, por el cual el gobierno busca recabar opiniones de sus gobernados sobre las políticas llevadas adelante, con buzones electrónicos para cada ámbito temático, listas de correos electrónicos según áreas de interés, y demás herramientas tecnológicas para asegurar la comunicación con funcionarios.
- Y un tercer nivel, de participación ciudadana activa en el proceso de toma de decisiones políticas, también bidireccional, que incluye la recepción de iniciativas de ciudadanos, grupos u organizaciones de la sociedad civil, con respuesta de los pasos legislativos/administrativos de los proyectos presentados.

El presente proyecto se enmarca en el segundo nivel consultivo, bidireccional con el objetivo de indagar sobre las caracterizaciones y opiniones que expresan los habitantes de las zonas circundantes a las grandes industrias instaladas en el tejido urbano y suburbano de la ciudad de San Lorenzo.

Es necesario mencionar que no se trata de saltar etapas, por lo cual será necesario llevar adelante una instancia de desarrollo de la e-gobierno, con un carácter informativo.

5 Beneficiarios

La población beneficiaria del presente proyecto, podría dividirse en dos:

- Beneficiarios Directos: población asentada en derredor de las industrias radicadas en la ciudad de San Lorenzo.
- Beneficiarios Indirectos: población global de la ciudad de San Lorenzo, a partir de una mejora general en la calidad de vida.

6 Relevancia para el Interés Público

La conformación del datamart y la posterior aplicación de herramientas de minería de datos permitirán la modelación de las variables socio-económicas-medioambientales concomitantemente con la aplicación de políticas públicas. En particular, la aplicación de técnicas de análisis de conglomerados. La sociedad o una localidad o un barrio suelen estar formados por individuos o familias heterogéneas. Las personas que conforman dichas unidades sociales poseen características o atributos diversos, muchos tipos de necesidades diferentes y cuando realizan un 'petitorio', 'protesta social' o requerimiento al Estado no

buscan siempre los mismos beneficios. En consecuencia, no se puede considerar a la sociedad como una unidad y elaborar reglamentaciones o normativas a todos sus integrantes sin tener en cuenta sus necesidades específicas. Más aún, cuando se enfrenta a una problemática medio-ambiental donde la complejidad e intereses son de diversa índole en cada uno de los sectores involucrados.

Si se desea elaborar distintos servicios públicos que realmente satisfagan las necesidades públicas imperantes en un período determinado, en una sociedad específica, debe realizarse un análisis de cada uno de los grupos 'diferenciados' que integran a la sociedad. El análisis de conglomerados o cluster (en *inglés*) es un proceso de **división de la sociedad** (una ciudad o un barrio o un grupo de familias) en subgrupos **homogéneos**, con el fin de llevar a cabo un servicio público 'diferenciado' para cada uno de ellos, que permita satisfacer de forma más efectiva sus necesidades y alcanzar los objetivos públicos del Estado. Los beneficios aportados por este análisis son:

- a) *se pone de relieve las necesidades sociales existentes*: la sociedad está compuesta por una extensa variedad de personas. Existen varones y mujeres, niños, jóvenes, adultos; en estado de actividad laboral o en pasividad económica; trabajadores manuales (operarios o calificados) e intelectuales (profesionales). Todas aquellas familias conformadas por individuos distintos presentan necesidades también diferentes.
- b) *Contribuye a establecer prioridades*: a través de la división de la sociedad en subgrupos puede identificarse aquellos como vulnerables y realizar una acción más eficiente para solucionar su problemática.
- c) *Facilita el análisis de la competencia jurisdiccional*: el Estado como persona jurídica posee tres niveles tradicionales: Nacional, Provincial y Municipal. Partiendo de las necesidades sociales prioritarias puede diseñarse la prestación de servicios públicos en función de la capacidad de recursos de cada estamento estatal. Además, las distintas asociaciones civiles y fundaciones (ONG's) pueden mejorar la coordinación de sus actividades con alguno de los estamentos anteriores y lograr una sinergia que permita la utilización eficiente y eficaz de los bienes públicos.
- d) *Facilita la coordinación de las políticas públicas*: como corolario del anterior, la variedad de planes sociales, programas a distintos grupos etarios (jóvenes, adultos, tercera edad), presupuesto municipal y/o subsidios conforman una 'Red social' que podría modificarse en función de las necesidades y/o atributos de los grupos familiares para provocar la 'sinergia' correspondiente.

Dado el contexto económico y social antes mencionado de la ciudad de San Lorenzo los criterios para la aglomeración o agrupamiento (clustering) se basaran en criterios generales objetivos. Dentro de este grupo se encuentran variables demográficas (edad y sexo), económicas (cantidad de miembros que trabajan, aquellos que quieren trabajar, subsidios

que perciben) y sanitarias (enfermedades de sus miembros). Teniendo en cuenta que la situación de los vecinos se estudiará en el marco del núcleo familiar al cuál pertenecen.

7 Efectividad

7.1 Barrios: Encuesta de Opinión

En el marco de la encuesta de Opinión dirigida a los Jefes de familia y Presidentes Vecinales, se expondrán algunos resultados parciales para exponer, a modo ejemplificativo, el grado de participación de las organizaciones civiles y la población en su conjunto.

Hasta el momento se articuló la encuesta en el 42% de los barrios de la ciudad de San Lorenzo. De los cuales, 2 barrios no tienen asociación vecinal constituida. Y sólo una asociación civil vecinalista ha negado su participación en la encuesta. En función de la implementación de la encuesta las asociaciones vecinalistas fueron clasificadas en [9.]:

Unipersonales: la vecinal funciona por la participación de 1 o 2 miembros de la comisión directiva. El resto de los miembros renunció explícita o tácitamente, la actividad social principal es el comedor con copa de leche.

Participativa: La comisión directiva funciona casi a pleno y las actividades sociales incluyen: deportes, reuniones vecinales, dictado de cursos y dispensarios.

Acéfalas: no existe fácticamente la asociación vecinal.

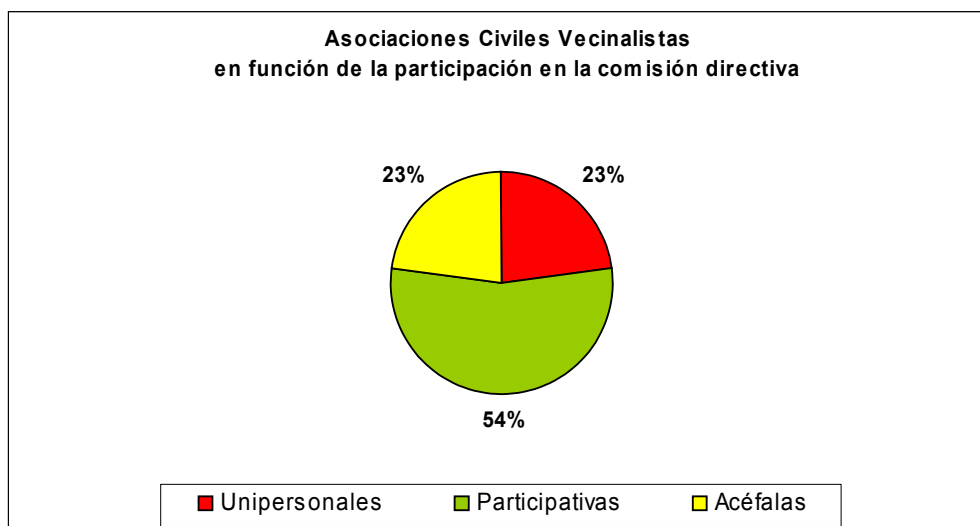


Fig. 2: Categorías en donde se engloban las Asociaciones Vecinales (Fuente: Marchese e Ingrassia, 2010, p. 12)

A pesar del alto porcentaje de vecinales unipersonales y acéfalas, se ha podido implementar la encuesta en el 50% de las unipersonales y el 30% en las acéfalas.

En la única asociación civil vecinalista, hasta el momento de presentación de este trabajo, los motivos por los cuales no participa de la encuesta son:

- ✓ Confusión en el significado atribuido a los términos utilizados por ambas partes;
- ✓ Los objetivos del proyecto no concordaban con las prioridades de la vecinal;

- ✓ Temor extremo que varios vecinos perdieran su empleo por el sólo hecho que un encuestador visite el domicilio.

Como resultado de la observación directa en las reuniones vecinales, se estima la apatía generalizada en los miembros de la comunidad. Si bien las asociaciones vecinales, en su mayoría funcionan, la participación ha menguado a través del tiempo. Además, de la impotencia frente a la temática medioambiental. También es notorio el miedo a las corporaciones establecidas en los diferentes barrios. Uno de los motivos es por la desvalorización de los terrenos y viviendas (como es en Barrio 2 de Abril, Rivadavia y Morando), siendo los únicos posibles compradores las empresas radicadas en dichos barrios.

Por otro lado, en vecinales donde la convivencia con las empresas es “pacífica” o están alejadas de la costa del río Paraná, se percibe un desinterés por la problemática de sus pares. Esto se refleja en la asistencia a las reuniones intervecinales que tiene lugar, al menos, una vez por mes. Adicionalmente, debe señalarse, que la “confederación” de Asociaciones Vecinales de San Lorenzo no funciona desde hace varios años.

En consecuencia, se plantea un nuevo relevamiento, para el año 2013, en los barrios donde mayor compromiso se demostró con la temática de responsabilidad social.

7.2 Empresas: Relevamiento de Sitios Web

A continuación se expondrá una síntesis de los resultados obtenidos, en el año 2010, a partir del relevamiento de las páginas web de las Empresas radicadas en la zona industrial de la ciudad de San Lorenzo en función a la comunicación de sus políticas de Responsabilidad Social Empresaria. El objetivo de esta exposición es la de contextualizar el relevamiento de la Encuesta de Opinión llevada a cabo en la población y las asociaciones vecinales. Como también, exponer el punto de partida para el futuro relevamiento de las políticas de responsabilidad social empresaria de las empresas en la ciudad de San Lorenzo.

Tabla 1: Empresas que comunican la responsabilidad social empresaria

Código	Actividad económica	Cantidad empresas con Página Web	Porcentajes empresas que comunican la RSE
I	Servicios de transporte, de almacenamiento y de comunicaciones	11	55%
D	Industria manufacturera	9	78%
G	Comercio al por mayor y al por menor; reparación de vehículos automotores, motocicletas, efectos personales y enseres domésticos	6	50%
F	Construcción	3	0%

Fuente: Marchese, Navarro, Ingrassia, Gaibazzi, 2010, p. 11

De las páginas web se relevó si en sus objetivos organizacionales se incluía la responsabilidad social empresarial o la preocupación por el medioambiente y la comunidad

circundante. Además, se constató si las empresas declaraban alguna certificación de normas de calidad o medioambiental. [9]

8 Conclusiones

La responsabilidad social empresarial presenta diferentes dimensiones que involucran a distintos actores sociales. La introducción de la tecnología de información y comunicación tanto en el sector privado (Gestión del Conocimiento) como en el sector público (Gobierno Electrónico) permiten la sinergia para la efectiva gestión de la responsabilidad social, la cual , permite la interiorización de las externalidades que causan las empresas en su funcionamiento organizacional.

En una primera etapa, se plantea la confección de un datamart que permite la explicitación de la relación de las variables que subyacen en la dinámica social para brindar al Estado la información necesaria para la formulación de las políticas públicas y la posterior implementación o concreción en Servicios Públicos. Y además, de la transformación del rol que tienen históricamente el Estado Municipal.

Referencias

1. Castells, Manuel (1998): La era de la información. Economía, sociedad y cultura. Vol. 1 La sociedad Red, Madrid, Alianza Editorial.
2. Finquelievich, Susana y Prince, Alejandro (2008): Gobiernos Locales y Ciudades Digitales. Disponible en <http://www.links.org.ar/weblinks/infoteca2.php>
3. Finquelievich, Susana (1996): ¿Ciberciudades? Informática y administración municipal. Instituto de Investigaciones Gino Germani, Universidad de Buenos Aires. Bs. As.
4. Finquelievich, Susana y Prince, Alejandro (2008): Propuestas de indicadores para la evaluación de la implementación del gobierno electrónico. Disponible en <http://www.links.org.ar/weblinks/infocongresos2.php>
5. Instituto Nacional de Estadística y Censos, <http://www.indec.gov.ar>
6. Instituto Nacional de Estadística y Censos. Censo Nacional de Población, Hogares y Viviendas 2010. <http://www.censo2010.indec.gov.ar>.
7. Municipalidad de San Lorenzo. <http://www.sanlorenzo.gov.ar/>.
8. Marchese, A.; Gaibazzi, M., Pérez Malo, N., Ingrassia, R. (2009, Noviembre), Sistemas de Conocimiento en Organismos Públicos. Trabajo presentado en las XIV Jornadas Investigaciones en la Facultad de Ciencias Económicas y Estadística, Rosario, Argentina.
9. Marchese, A., Ingrassia, R. (2010, Noviembre). Gestión de Conocimiento Público relativo a la Economía Sustentable. Trabajo presentado en las XV Jornadas Investigaciones en la Facultad de Ciencias Económicas y Estadística, Rosario, Argentina.
10. Finquelievich, Susana (2008): E- Democracia y E- Participación. Instituto de Investigaciones Gino Germani, Universidad de Buenos Aires. Buenos Aires.
11. Kaufman, Ester (2004): E-Democracia local en la gestión cotidiana de los servicios públicos: Modelo Asociativo (Público - Privado) de gobierno electrónico local, en E-Política y E-Gobierno en América Latina, Buenos Aires.
12. Araya Dujisin, Rodrigo, Porrúa Vigón, Miguel (2004): América Latina Puntogob: casos y tendencias en gobierno electrónico, Santiago de Chile: FLACSO, AICD-OEA.
13. Finquelievich, Susana, Coordinadora (2007): La innovación ya no es lo que era. Impactos meta-tecnológicos en áreas metropolitanas. Dunken, Buenos Aires.
14. Gobierno de la Provincia de Santa Fe. <http://www.santafe.gov.ar>