

ESP. LIC. RAÚL MURA raulmura@eco.unca.edu.ar

ESP. CR. GUSTAVO ALFREDO LAZARTE fredylaz@yahoo.com.ar
DECANO - INSTITUTO DE INVESTIGACIÓN EN ESTADO Y POLÍTICAS PÚBLICAS

MG. RAÚL SANTIAGO MARTÍNEZ psmartinez@eco.unca.edu.ar
INSTITUTO DE INVESTIGACIÓN EN ESTADO Y POLÍTICAS PÚBLICAS

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y DE ADMINISTRACIÓN - UNIVERSIDAD NACIONAL DE CATAMARCA

Ciudadanía Digital: Compromiso de Todos

Introducción al problema

El presente trabajo se inscribe en el Proyecto de Investigación *El Estado en la Sociedad Digital* y aborda la cuestión de la formación del Ciudadano Digital como categoría política y responsabilidad del Estado en su consolidación como sujeto activo en la sociedad, la economía y las instituciones. Los resultados alcanzados evidenciaron diferentes modelos de abordaje en la construcción que llevan adelante los Estados. La investigación realizada se enmarca en un enfoque cualitativo, con diseño exploratorio-descriptivo. Se utilizaron técnicas de revisión de la literatura disponible, la vista y exploración de los sitios web en los distintos países analizados, realizando un análisis comparado con los hallazgos generados.

La naturalización de las nuevas tecnologías en las prácticas sociales va abriendo nuevos caminos que debemos transitar; nos interpela directamente en la incorporación de nuevos saberes y estrategias de aprendizaje. A la vez, se abre la necesidad de producir conocimiento sobre nuevos modelos de aprendizaje en la educación que nos forma ideológicamente, donde el aprender de forma permanente adquiere un rol central de la sociabilidad.

A pesar de que gran parte de nuestra vida transcurre en el entorno digital, la educación sobre ciudadanía digital aún es incipiente en muchos lugares. Esto genera una brecha significativa, especialmente en poblaciones vulnerables como niños y adultos mayores, quienes a menudo son víctimas de fraudes o ciberacoso.

En trabajos anteriores (Mura, Lazarte, Montiel, 2024; Martínez, Lazarte, Mura, 2024; Martínez, Mura, Lazarte, 2025) hemos abordado aspectos centrales en la construcción del ciudadano digital, donde se planteó la importancia de la inclusión digital y la necesidad de cerrar la brecha digital. La inclusión digital se refiere a la capacidad de todos los individuos de acceder y utilizar las tecnologías digitales de manera efectiva. La brecha digital, por otro lado, se refiere a la disparidad entre quienes tienen acceso a las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) y quienes no.

Más allá de la vigencia de una brecha digital importante en nuestro país y, en nuestras provincias en particular, resulta necesario indagar sobre estas áreas de vacancia que se presentan para fortalecer los derechos individuales, la democracia como estilo de vida, la seguridad en las

transacciones económicas y de los ciudadanos en los procesos digitales, tema que no nos ocupa en el presente trabajo.

Abordaje conceptual

La construcción de la ciudadanía digital se materializa en la medida de la existencia de una identidad digital. Para ello, entendemos necesario presentar los elementos que definen algunas de las cuestiones emergentes del modelo de Sociedad Humana que nos interpela en nuestra contemporaneidad. La idea de múltiples configuraciones del sujeto digital posibilita la co-construcción de la identidad; esta se construye a partir de la información que el sujeto real elige compartir en línea, pero también de la interpretación que otros hacen de ella. Se infiere que esta co-construcción puede generar tensiones y conflictos, ya que la imagen proyectada en línea no siempre coincide con la realidad (Mura, Lazarte, Martínez, 2024).

Podemos entonces inferir que la interacción constante con el mundo digital puede modificar la forma en que el sujeto real se percibe a sí mismo y a los demás; este postulado se basa en que la exposición a ideales de belleza, éxito y felicidad muchas veces inalcanzables puede generar inseguridades y afectar la autoestima.

La relación entre el sujeto digital y el sujeto real es una dinámica constante de influencia y co-construcción. En este sentido, resulta fundamental comprender esta relación para poder desenvolverse de manera segura y responsable en el entorno digital, protegiendo la privacidad y construyendo una identidad digital positiva y coherente con los propios valores.

La construcción de una ciudadanía digital robusta es una tarea colectiva que involucra a la familia, la escuela y la sociedad en general.

- 1. Educación:** Integrar la ciudadanía digital como un tema transversal en la educación formal. Enseñar a los niños y jóvenes a pensar críticamente, a verificar fuentes y a proteger su privacidad desde temprana edad.
- 2. Políticas Públicas:** Los gobiernos deben crear políticas que garanticen el acceso equitativo a internet y promuevan un entorno digital seguro, protegiendo a los ciudadanos de abusos y delitos.

3. Responsabilidad Individual: Cada uno de nosotros debe tomar un rol activo en la protección de su propia información y en el respeto a los demás en el espacio digital. Ser un buen ciudadano en línea es tan importante como serlo en la vida real.

En base a lo expuesto ut-supra, entendemos que la ciudadanía digital no es un concepto abstracto, sino una tarea urgente para garantizar que el mundo digital sea un espacio seguro, inclusivo y democrático para todos.

Iniciativas del Estado Argentino

- **Ley 27078 “Argentina Digital”:** Sancionada en el año 2014 y cuyo objeto es declarar de interés público el desarrollo de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, las Telecomunicaciones, y sus recursos asociados, estableciendo y garantizando la completa neutralidad de las redes. A su vez, busca posibilitar el acceso de la totalidad de los habitantes de la República Argentina a los servicios de la información y las comunicaciones en condiciones sociales y geográficas equitativas, con los más altos parámetros de calidad. (Art. 1°). Además, señala que el acceso a las comunicaciones y a las telecomunicaciones es un derecho humano (Art. 2°) y que el Estado nacional garantizará la prestación del conjunto de Servicios de TIC, asegurando su acceso en condiciones de calidad, asequibilidad y a precios justos y razonables, con independencia de su localización geográfica. (Art. 18°).
- **Modernización del Estado:** Mediante Decreto 434/16 se aprueba el Plan de Modernización del Estado Nacional que se estructura sobre cinco ejes:

1. Plan de Tecnología y Gobierno Digital.
2. Gestión Integral de los Recursos Humanos.
3. Gestión por Resultados y Compromisos Públicos.
4. Gobierno Abierto e Innovación Pública.
5. Estrategia País Digital.

El objetivo del Plan de Modernización del Estado es alcanzar una Administración Pública al servicio del ciudadano en un marco de eficiencia, eficacia y calidad en la prestación de servicios.

- **Plataforma de Trámites a Distancia (TAD):** Aprobada mediante Decreto 1063/16 e integrada por el módulo “Trámites a Distancia” (TAD), del Sistema de Gestión Documental Electrónica (GDE), como medio de interacción del ciudadano con la administración, a través de la recepción y remisión por medios electrónicos de presentaciones, solicitudes, escritos, notificaciones y comunicaciones, entre otros. (Art. 1°).
- **“Mi Argentina”:** Mediante Disposición 1/2022, dictada por la entonces Subsecretaría de Gobierno Abierto y País Digital dependiente de la Secretaría de Innovación Pública de la Nación, se establecen los términos y condiciones del Perfil Digital del Ciudadano “Mi Argentina”. Se trata de una herramienta tecnológica, que posibilita que el/la USUARIO/A que cuente con un Documento Nacional de Identidad argentino (DNI), pueda acceder a documentos personales oficiales y homologados en formato digital, de acuerdo a lo que cada organismo, dependencia del Estado y/o jurisdicción competente ponga a disposición. A su vez, el/la USUARIO/A podrá acceder de manera completa a la información vinculada a su salud. (Anexo, Punto 2.1).
- **Chatbot “Tina”:** Creada por la entonces Subsecretaría de Gobierno Abierto y País Digital dependiente de la Secretaría de Innovación Pública de la Nación en el año 2020. Se trata de un asistente virtual que colabora con los usuarios en la gestión de documentos, becas, subsidios y programas sociales, de salud o educación.

- **Plataforma de Aprendizaje Virtual (PAV):** Se trata de un espacio de capacitaciones a distancia, libres y gratuitas donde se puede encontrar una amplia variedad de cursos abiertos a la comunidad. La finalidad de la plataforma es la de “alfabetizar” digitalmente a la población y reducir las brechas existentes en la materia.
- **Programa Federal de Transformación Pública Digital:** Creado por medio de Resolución 5/2022 de la entonces Secretaría de Innovación Tecnológica del Sector Público (ex Secretaría de Innovación Pública) y cuyo objetivo es brindar instancias de asesoramiento, cooperación y asistencia a los organismos y jurisdicciones del Estado Nacional, Estados Provinciales y Municipales, a través de la implementación de herramientas digitales para la integración de los sistemas de simplificación de trámites y firma digital en todo el ámbito público; de la agilización de procesos administrativos, generación de documentos digitales, creación y vinculación de expedientes digitales y firma digital; y del relevamiento, parametrización, capacitación, implementación, puesta en marcha y acompañamiento de expertos en gestión documental digital (Art. 2°).

El rol de la educación

La formación docente en ciudadanía digital debe considerar dos conceptos fundamentales que atraviesan la realidad educativa contemporánea. El primero, la “brecha digital”, evidencia las desigualdades de acceso a las tecnologías de la información y comunicación que persisten en nuestras comunidades. El segundo, la “inclusión digital”, plantea la necesidad de garantizar que todos los individuos puedan acceder, utilizar y apropiarse críticamente de las herramientas digitales. Desde esta perspectiva, la reducción de brechas y la promoción de la inclusión digital se tornan imperativos pedagógicos centrales.

Un reciente Informe de la CEPAL (Comisión Económica para América Latina y el Caribe) (2025) señala que el acceso a la conexión de Internet aumentó significativamente durante los últimos 20 años en la región. Sin embargo, se remarca que el acceso a Internet en el hogar es sólo uno de los aspectos de la inclusión digital, debiéndose observar también el tipo de uso, las competencias para enfrentarse al mundo digital y el tiempo destinado a la utilización de tecnologías digitales. Como lo demuestra esta investigación, la falta de competencias digitales impacta directamente en la posibilidad de ejercer derechos fundamentales, acceder a servicios del Estado o participar activamente en la vida pública. De allí la importancia de promover una alfabetización digital crítica, inclusiva y con perspectiva de derechos.

Resulta fundamental que los docentes indaguen sobre estas áreas de vacancia para fortalecer la formación ciudadana de sus estudiantes, promoviendo el ejercicio de derechos digitales, la participación democrática y el desarrollo de competencias para la seguridad en entornos digitales. En consecuencia, es imprescindible desarrollar propuestas formativas especializadas que no solo contribuyan a disminuir las brechas digitales observadas, sino que también aborden fenómenos emergentes como la desinformación, los discursos de odio y el ciberacoso. Estos desafíos obligan a redefinir el rol educativo en la construcción de espacios digitales seguros y democráticos.

Conclusión: una agenda por armar

La disrupción generada por las nuevas tecnologías impacta en diversas áreas de las actividades humanas: salud, política, economía, derecho. Es tal su influencia que, incluso, pasamos por alto que una determinada actividad está siendo realizada gracias al aporte de una inteligencia artificial o de un robot, desde tareas relativamente complejas -como la previsión de resultados mediante aplicaciones que emplean lenguaje de procesamiento natural y que son capaces de interactuar con seres humanos- hasta tareas, en principio simples, como la limpieza del hogar.

Cualquiera sea el caso, lo cierto es que los seres humanos experimentamos una transición que va desde el plano material hacia el campo digital. Evidentemente, este pasaje no es casual: responde a una serie de factores determinantes, entre ellos la incidencia de las TIC, la inteligencia artificial (IA) y el procesamiento masivo de datos (Big Data) en la vida cotidiana.

Por ello, la labor estatal se torna indispensable para aminorar el impacto negativo de estos cambios. Ni el mercado ni la sociedad civil, de forma aislada, serán capaces de regular su ritmo ni prever consecuencias no deseadas mediante regulaciones normativas que contemplen aspectos éticos sobre el uso de las nuevas tecnologías, la accesibilidad a las TIC y la IA, y la responsabilidad de los actores involucrados.

El concepto de ciudadanía implica derechos y obligaciones. La ciudadanía digital no se limita a la conectividad, sino que supone la construcción de un ciudadano responsable, capaz de desarrollar habilidades digitales cómo buscar información, evaluar su veracidad y protegerse de amenazas cibernéticas. También incluye comprender cómo funcionan las redes sociales, cómo mantener la privacidad y cómo comunicarse de manera efectiva en entornos digitales.

El acceso a las tecnologías digitales y la alfabetización digital constituyen un derecho básico de este siglo y un punto de partida para promover mayor equidad. En consecuencia, resulta fundamental desarrollar habilidades tanto técnicas como críticas para evaluar los impactos positivos y negativos del uso de las tecnologías.

Vivimos en un mundo atravesado por la tecnología, que excede el uso de dispositivos móviles, computadores o herramientas de Inteligencia Artificial. Un ciudadano puede beneficiarse de la ciudadanía digital, pero para ejercerla plenamente requiere una transformación digital personal, basada en un proceso transversal de cambio cultural y de mentalidad. Comprender la tecnología con todos los retos y oportunidades que implica es un objetivo al que toda persona debe aspirar para ser un verdadero “netizen”. Ser un ciudadano digital implica más que simplemente usar dispositivos electrónicos: supone una actitud activa y consciente frente a la tecnología, sustentada en valores como la responsabilidad, la ética y la participación.

Bibliografía

Cabrol, M. y Sánchez, R. A. (2021). *¿Quién le teme a la Inteligencia? Posibilidades y riesgos de la Inteligencia Artificial en el Estado digital*. Banco Interamericano de Desarrollo.

Campos Ríos, M. (2022). *El Estado en la Era Meta. Del “Estado Inteligente” al “Estado Inmersivo”*. Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo (CLAD).

Carrasco, L. (et al.) (2020). *Identidad digital: cómo administrar la presencia en la red*. Fundación Konrad Adenauer Stiftung.

CEPAL (2010). La hora de la igualdad: brechas por cerrar, caminos por abrir. CEPAL, Naciones Unidas.

Fundación Telefónica (2023). *Sociedad digital en América Latina – 2023*. Penguin Random House Grupo Editorial, S. A. U.

Landaverde Trejo, J. (Coordinador) (2019). *Ciudadanía Digital: identidades, procesos educativos y formas alternativas del ser digital*. Consejo Técnico de la Dirección de Investigación de la Universidad Marista de Querétaro y Revista Académica EduTrIn.

Oszlak, O. (2020). *El Estado en la era exponencial*. Instituto Nacional de la Administración Pública - INAP.

SEGEBOB – MINEDUC (2024). *Plan Ciudadanía y Alfabetización Digital*. Ministerio Secretaría General de Gobierno de Chile - Ministerio de Educación de la República de Chile.

Unión Internacional de Telecomunicaciones (2020). *TIC para el desarrollo sostenible*. Naciones Unidas.