

# El Sistema Nacional e-México a diez años de distancia: un nuevo discurso con bajos niveles de interacción.<sup>1</sup>

*Gabriel Pérez Salazar*

*Julieta I. Carabaza González*

El Sistema Nacional e-Mexico es la principal iniciativa del Gobierno Federal para la reducción de la brecha digital en México. Propuesto durante la presidencia de Vicente Fox, en la actualidad su portal presenta cambios importantes tanto en su discurso, como en las herramientas de interacción que brinda a sus usuarios. A pesar de ofrecer una conceptualización más profunda de la brecha digital, así como diversos recursos característicos de la llamada Web 2.0, el uso social de estos recursos presenta estructuras comunicativas en las que prevalece el discurso unidireccional, con bajos niveles de interacción con los usuarios.

**PALABRAS CLAVE:** e-Mexico, sociedad de la información, Facebook, interacción, interactividad, uso social de la tecnología, brecha digital.

The Sistema Nacional e-México (e-Mexico's National System) represents the most important initiative of the Mexican federal government towards the reduction of the digital divide. Launched during the former President Vicente Fox's administration, this site nowadays presents a relevant shift and actualization in its discourse, as well as in the use of Web 2.0's interaction tools. Despite this change, the social use of these interaction resources shows communicational structures with mainly one-way flows and low interaction levels among their users.

**KEYWORDS:** e-Mexico, information society, Facebook, interaction, interactivity, social use of technology, digital divide.

<sup>1</sup> Este trabajo se deriva del proyecto realizado al interior del Cuerpo Académico en Consolidación "Medios Masivos" de la Facultad de Ciencias de la Comunicación de la Universidad Autónoma de Coahuila, y cuenta con apoyos provenientes del PROMEP.

La brecha digital es un fenómeno que ha sido abordado de manera sistemática en los espacios académicos, al menos desde que tuvo lugar la primera ola de masificación de Internet, a mediados de la década de 1990. Durante este tiempo ha habido una marcada evolución tanto en su conceptualización, como en el desarrollo de iniciativas que buscan resolver las diferencias que se presentan en el acceso, uso y posesión de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC). Hoy en día, más que de brecha digital, se habla de *inclusión digital*; y dejando atrás limitaciones tecnodeterministas iniciales, es posible empezar a reconocer proyectos y propuestas operativas que buscan ubicar a las TIC desde una perspectiva con mayor sentido social. Como ha sido analizado, los programas de equipamiento tecnológico que se limitan a llevar la tecnología a donde no la hay, son insuficientes por sí mismos. Esta es una lección que gobiernos e instituciones parecen estar empezando a aprender.

El presente trabajo muestra un análisis exploratorio al nuevo portal del Sistema Nacional e-México. Con base en los antecedentes del caso, se mostrará cuáles son algunos de los cambios de postura más relevantes en torno a esta iniciativa gubernamental mexicana, en relación con su versión pasada. Como veremos, en este portal se adopta una visión más completa del fenómeno dado por la brecha digital y en consecuencia, varias de sus líneas de acción están dedicadas al desarrollo de las competencias tecnológicas de los usuarios, como parte del logro de la inclusión digital. Haremos un breve análisis de su contenido principal y, tomando en cuenta la incorporación de recursos de interacción de la llamada Web 2.0, revisaremos la manera en que actualmente se establece la relación mediada entre los administradores de este sistema y los usuarios a los que, se supone, está orientado.

## I. Antecedentes de e-Mexico

El Sistema Nacional e-Mexico puede ser ubicado dentro de una serie de iniciativas que a nivel internacional, han sido propuestas para el desarrollo de la sociedad de la información<sup>2</sup> desde diversas instancias gubernamentales. Ante los planteamientos hechos por organismos financieros internacionales como el Fondo Monetario Internacional y el Banco Mundial desde finales de la década de 1990, surge un impulso que propone el uso de las TIC como base para el desarrollo económico y social (Crovi, 2002). Como ha sido sugerido en trabajos previos (Pérez Salazar, 2009; Islas y Gutiérrez, 2003), en este contexto<sup>3</sup>, son lanzados una gran cantidad de proyectos oficiales encaminados a la reducción de la brecha digital, como estrategia de desarrollo, en varios países del mundo. En la tabla 1 se muestra una selección de países latinoamericanos y sus respectivas iniciativas oficiales en torno al establecimiento de la sociedad de la información y la reducción de la brecha digital.

<sup>2</sup> Con base en Crovi (2002) y Mattelart (2001), entenderemos esta visión de la sociedad de la información como un discurso con un marcado sesgo tecnodeterminista, que ubica a las tecnologías de la información y la comunicación como agentes impulsores del progreso y del desarrollo social.

<sup>3</sup> Que pudiera ser calificado como hegemónico, en el sentido gramsciano.

*Tabla 1:* Selección de países latinoamericanos con proyectos relacionados con la sociedad de la información

<b>País</b>	<b>Nombre del proyecto</b>	<b>URL</b>	<b>Institución responsable</b>
<b>Argentina</b>	Programa Nacional para la Sociedad de la Información	<a href="http://www.psi.gov.ar/">http://www.psi.gov.ar/</a>	Secretaría de Comunicaciones
<b>Bolivia</b>	Agencia para el Desarrollo Institucional para la Sociedad de la Información en Bolivia	<a href="http://www.bolnet.bo/">http://www.bolnet.bo/</a>	Vicepresidencia de la República
<b>Brasil</b>	Programa Sociedade da Informação no Brasil	<a href="http://www.socinfo.org.br">http://www.socinfo.org.br</a>	Ministerio de Ciencia y Tecnología
<b>Chile</b>	Programa Nacional de Infocentros Comunitarios	<a href="http://www.infocentros.gov.cl">http://www.infocentros.gov.cl</a>	Subsecretaría de Telecomunicaciones
<b>Colombia</b>	Agenda de Conectividad	<a href="http://www.agenda.gov.co/">http://www.agenda.gov.co/</a>	Ministerio de Comunicaciones
<b>Cuba</b>	Programa Rector para la Informatización de la Sociedad Cubana	<a href="http://www.mic.gov.cu/sitiomic/hinfosoc.asp">http://www.mic.gov.cu/sitiomic/hinfosoc.asp</a>	Ministerio de la Informática y las Comunicaciones
<b>Ecuador</b>	Programa Nacional de Gobierno Electrónico y Sociedad de la Información	<a href="http://www.conectividad.gov.ec/">http://www.conectividad.gov.ec/</a>	Consejo Nacional de Telecomunicaciones
<b>El Salvador</b>	Comisión Nacional para la Sociedad de la Información	<a href="http://www.rree.gob.sv/">http://www.rree.gob.sv/</a>	Comisión Nacional para la Sociedad de la Información
<b>Honduras</b>	Red Nacional de Conocimientos y Comunicaciones / Ampliación de Capacidades Tecnológicas en Comunidades Pobres	<a href="http://www.cohcit.gob.hn/">http://www.cohcit.gob.hn/</a>	Consejo Hondureño de Ciencia y Tecnología

<b>México</b>	Sistema Nacional e-México	<a href="http://www.e-mexico.gob.mx">http://www.e-mexico.gob.mx</a>	Secretaría de Comunicaciones y Transportes
<b>Nicaragua</b>	Red Comunitaria Basada en Conocimiento, E-seguridad, E-Salud	<a href="http://www.conicyt.gob.ni/proyectos.htm">http://www.conicyt.gob.ni/proyectos.htm</a>	Consejo Nicaragüense de Ciencia y Tecnología
<b>Panamá</b>	Programa Nacional e-Panamá	<a href="http://www.e-panama.gob.pa/">http://www.e-panama.gob.pa/</a>	Comisión e-Panamá
<b>Paraguay</b>	Plan Nacional para el Desarrollo de la Sociedad de la Información del Paraguay	<a href="http://www.socinfo.org.py/">http://www.socinfo.org.py/</a>	Ministerio de Industria y Comercio, Ministerio de Relaciones Exteriores
<b>Perú</b>	Programa Nacional de la Sociedad de la Información / Cabinas Internet	<a href="http://www.inei.gob.pe/sji/ProgramaSocinformacion/">http://www.inei.gob.pe/sji/ProgramaSocinformacion /</a> <a href="http://cabinas.rcp.net.pe/">http://cabinas.rcp.net.pe/</a>	Ministerio de Transportes y Comunicaciones, Red Científica Peruana
<b>República Dominicana</b>	Programa de Acceso Comunitario	<a href="http://www.indotel.org.do/">http://www.indotel.org.do/</a>	Secretaría de Educación y el Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (INDOTEL), en asociación con Microsoft
<b>Uruguay</b>	Comisión para la Sociedad de la Información	<a href="http://www.uruguayenred.gub.uy/">http://www.uruguayenred.gub.uy/</a>	Administración Nacional de Telecomunicaciones
<b>Venezuela</b>	Plan Nacional de Tecnologías de Información	<a href="http://portal.cnti.ve/">http://portal.cnti.ve/</a>	Ministerio de Ciencia y Tecnología

En este punto, consideramos conveniente precisar que, si bien coincidimos con los señalamientos de Crovi (2002) –en el sentido de que es posible identificar un entorno económico y político que favorece el impulso para este tipo de iniciativas– el ambiente en el cual tienen lugar los proyectos de inclusión a la sociedad de la información, presenta también demandas surgidas en la sociedad civil, así como estrategias de diversas instancias (incluyendo las gubernamentales) que buscan crear condiciones de desarrollo a través del uso de las TIC. En otras palabras, se trata de un complejo sistema de influencias, directas e indirectas, externas e internas, que conducen al establecimiento de iniciativas relacionadas con el acceso a Internet y su uso, como modelo de progreso social.

Es en este escenario que, cuando Vicente Fox Quesada asume la presidencia de México en diciembre de 2000, anuncia la creación del Sistema Nacional e-México, con la intención de “[...] que la revolución de la información y las comunicaciones tenga un carácter verdaderamente nacional y se reduzca la brecha digital entre los gobiernos, las empresas, los hogares y los individuos, con un alcance hasta el último rincón de nuestro país” (SCT, 2010a).

Con base en un análisis realizado a la versión anterior del portal de e-México (Pérez Salazar, 2004) es posible decir que la noción de brecha digital planteada durante esta administración, se limitaba exclusivamente al acceso a las TIC. Como propusimos en su oportunidad, el Gobierno Federal en el periodo 2000-2006 dejaba fuera de su concepción, y por lo tanto, de su acción, aspectos fundamentales para una comprensión profunda e integral de esta aparentemente simple separación entre quienes usan y no usan las TIC.

Así, en esta primera etapa de e-México, se propusieron tres líneas de acción rectoras, como lo detalla su Resumen Ejecutivo (SCT, 2002):

- a) **Conectividad.** Se centró alrededor del establecimiento de una red de Centros Comunitarios Digitales (CCD) que debían servir como punto de acceso a computadoras equipadas con Internet.
- b) **Contenidos.** Consistente en el desarrollo de documentos electrónicos relacionados con: gobierno, salud, educación y economía.
- c) **Sistemas.** Construcción del portal de e-México<sup>4</sup> así como de un Centro de Control de Tráfico Electrónico NAP.<sup>5</sup>

A la postre, los resultados iniciales pueden resumirse en: una insuficiente red de CCD sumida en múltiples barreras de acceso (Pérez Salazar y Angulo, 2007), en la no instalación del NAP –a favor de los operadores privados de telecomunicaciones– y en la construcción de un portal que concentraba enlaces a sitios con información de los cuatro tópicos definidos en el renglón de *Contenidos*, más una serie de subportales orientados a usuarios específicos como mujeres, migrantes, campesinos, jóvenes y empresarios (Pérez Salazar, 2004).

Es claro que este proyecto inicial dejó fuera de su planteamiento aspectos fundamentales para el efectivo abatimiento de la brecha digital, entre los que destaca el uso y la posesión de las TIC. Menos del 2% de los enlaces del portal de e-México tenía relación con estas categorías propuestas para una

<sup>4</sup> Bajo el URL [www.e-mexico.gob.mx](http://www.e-mexico.gob.mx).

<sup>5</sup> Por sus siglas en inglés *Neutral Access Point*.

concepción socialmente significativa de dicho fenómeno de exclusión digital (Pérez Salazar, 2004), y las acciones encaminadas al logro de capacidades tecnológicas en los usuarios no pasaron de un reducido número de iniciativas aisladas en algunos CCD.

Como ha sido propuesto por autores como Warschauer (2003), Servon (2002) y Solomon, Allen y Resta (2003); la brecha digital es un fenómeno que supera la mera diferencia entre quienes tienen acceso a las TIC y quienes no lo tienen. Se trata de un problema que pone en evidencia desigualdades y marginaciones sociales previas en terrenos que van desde lo económico y lo político, hasta lo educativo y cultural. En otras palabras, la falta de acceso a las TIC con frecuencia se conjunta con una serie de condiciones económicas y educativas previamente deficientes, de tal forma que el mero acceso se convierte en una condición necesaria pero no suficiente para la reducción de este problema. Que el promedio actual de usuarios con acceso a Internet en México sea de tres por cada diez habitantes (INEGI, 2010) plantea ya un reto monumental. Y si la tecnología no se convierte en un recurso significativo y convenientemente disponible, la situación se complica aún más.

Una noción más profunda de la brecha digital es la que habla sobre “inclusión digital”, destacando un sentido que en lugar de enfatizar las ausencias y desigualdades, más bien se centra en las estrategias de acercamiento y promoción del uso. Como Warschauer (2003) lo plantea, se trata de establecer un conjunto de condiciones básicas que, aunadas a la facilitación en el acceso, lleven no sólo al incremento en la cantidad de usuarios, sino a que haya más usuarios capaces de encontrarle un sentido a las TIC dentro de su vida cotidiana.

Claramente, esta inclusión digital alude a un sentido profundamente democrático, como Habermas (1998) lo define; es decir, se relaciona con el deber que tiene el Estado de procurar que todos sus ciudadanos accedan a las mismas oportunidades que un sistema determinado ofrece.<sup>6</sup> Si bien este autor no se refiere de manera concreta a las TIC, es posible aplicar sus argumentos también a la sociedad de la información, sobre todo cuando ésta es entendida desde una perspectiva crítica y se superan las posturas tecnodeterministas que frecuentemente le acompañan. Una política pública encaminada entonces a la inclusión digital, al menos como discursivamente se presenta ahora el Sistema Nacional e-Mexico, debe considerar no sólo el acceso a las TIC, sino también las otras dimensiones del fenómeno que ya han sido mencionadas y entre las que se destaca su uso, la promoción de las capacidades tecnológicas de los usuarios y el aprovechamiento de las posibilidades de interacción que dichas tecnologías brindan para cumplir de manera más eficaz sus objetivos.

<sup>6</sup>No es que en los trabajos realizados en torno a la brecha digital no se encuentre implícito este mismo sentido, sino que la distinción –consideramos- se encuentra en que planteamientos que han sido elaborados en torno a la inclusión digital, en la mayor parte de los autores consultados, presentan una elaboración conceptual que retoma los aspectos más importantes de la brecha digital y los profundiza en cuanto a las posibles estrategias de solución. Si bien esto puede ser visto como una moda analítica, es nuestra hipótesis que se trata de una *evolución conceptual*, a partir de la cual se están construyendo iniciativas que buscan abordar el problema de manera más integral, con respecto a los programas emprendidos durante la década pasada.

## II. Evolución del proyecto: ¿un nuevo discurso?

Como ha sido planteado, el Sistema Nacional e-México tuvo un desempeño más bien limitado durante el sexenio del presidente Vicente Fox. Con excepción del Programa de Acceso a Servicios Digitales en Bibliotecas Públicas (PASDBP),<sup>7</sup> proyecto financiado por la Fundación Bill & Melinda Gates y que fue incorporado a este plan nacional (Santos *et al.*, 2006); pocas fueron las acciones de las que se tiene conocimiento, que contribuyeron al establecimiento de puntos de acceso dirigidos a la población general, con iniciativas encaminadas a la construcción de capacidades tecnológicas. Con base en una relación publicada por la Coordinación del Sistema Nacional e-México (2006), en la *Tabla 2* se presentan las entidades gubernamentales encargadas de la administración y operación de los 7 500 CCD instalados hasta el final de la administración foxista.

*Tabla 2:* Listado de CCD, por dependencia

<b>Dependencia</b>	<b>CCD Totales</b>
Secretaría de Educación Pública (SEP)	3,631
Instituto Nacional para la Educación de los Adultos (INEA)	1,875
Secretaría de Desarrollo Social (SEDESOL)	716
Secretaría de Salud (SSA)	624
Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS)	409
Instituto Nacional para el Federalismo y el Desarrollo Municipal (INAFED)	167
Secretaría de Comunicaciones y Transporte (SCT)	61
Comisión Nacional para el Desarrollo de los Pueblos Indígenas (CDI)	17
Total	7,500

Fuente: Coordinación General del Sistema Nacional e-México (2006)

A partir de una serie de visitas hechas a una selección no probabilística de CCD en la Ciudad de México entre abril y junio del 2004; se observó que de manera general, cada dependencia proporcionaba acceso a los recursos tecnológicos instalados en dichos CCD sólo a los usuarios institucionalmente habituales. Esto significa que los CCD operados por la SEP se encontraban instalados al interior de los planteles escolares y podían ser utilizados únicamente por los alumnos y profesores de dichos lugares. En el caso de los CCD instalados en espacios administrados tanto por la SSA como el IMSS, se observó que eran operados sólo por el personal médico y de apoyo

<sup>7</sup> Este proyecto consistió en la introducción de computadoras con acceso a Internet en alrededor de 8,000 bibliotecas públicas en todo el país; aunque con importantes limitaciones en la conectividad (que ocurrió en menos del 50% del total de CCD instalados), y con serias barreras de acceso a la población general, dado el uso social de estos espacios relacionado principalmente con usuarios de educación básica (Santos y de Gortari, 2009).

administrativo. Esto limitaba el acceso al equipo instalado en los CCD a la población general, salvo en aquellos espacios que de manera previa asumían un carácter abierto, es decir, casi exclusivamente los instalados en las oficinas de Telecomm-Telégrafos de la SCT. Aunque la muestra no es representativa y es imposible hacer inferencias sobre la totalidad de los CCD, es muy probable que dichos patrones de uso se hayan presentado de manera consistente, dado lo generalizado de las estructuras<sup>8</sup> culturales y organizacionales que regulan la operación de este tipo de lugares.

Más allá de este limitado acceso y en relación con el desarrollo de capacidades tecnológicas de los usuarios, con base en estas mismas visitas, las iniciativas más destacadas que fue posible observar fueron los cursos de capacitación llevados a cabo en algunos CCD del Instituto Nacional para la Educación de los Adultos (INEA),<sup>9</sup> así como el establecimiento del *Computer Clubhouse* de Intel en la Ciudad de México, asociado de manera expresa al Sistema Nacional e-México. No obstante, en este último caso, hay que reiterar que, según información de la empresa patrocinante, sólo había sido instalado un sitio de estas características en el país, hasta diciembre de 2010 (Intel, 2010).

Con el cambio en el Poder Ejecutivo Federal y la entrada de Felipe Calderón como presidente en 2006, e-México recibió inicialmente poca atención. Salvo actualizaciones menores, su portal permaneció con la misma estructura básica que había tenido desde su lanzamiento en el sexenio anterior, y no fueron anunciadas acciones significativas en torno a las otras líneas de acción planteadas en el Resumen Ejecutivo antes mencionado. No fue sino hasta noviembre de 2010, que la Secretaría de Comunicaciones y Transportes (SCT) anunció el relanzamiento del Sistema Nacional e-México (*El Financiero*, 29 de noviembre de 2010).

Con base en una observación de los documentos que describen esta nueva etapa del proyecto colocados en su sitio web, es posible observar un notable cambio en la terminología empleada por sus creadores. En concordancia con las más recientes tendencias presentadas en los espacios especializados, se habla no sólo de la necesidad de aumentar los sitios de acceso a las TIC,<sup>10</sup> sino de trabajar de manera activa en la promoción de las capacidades tecnológicas en los usuarios, de forma que se incrementen los índices de inclusión digital (SCT, 2010c).

Bajo el nombre de *Agenda Digital 2010- 2015*, la SCT propone para e-México una serie de iniciativas encaminadas a:

<sup>8</sup> Entendemos estas estructuras en el sentido que las presenta Luhmann (1996), es decir, como la manera en que habitualmente tienen lugar las operaciones al interior de un sistema social determinado. Una estructura determina entonces las posibles interacciones que los miembros de un sistema pueden llevar a cabo entre sí.

<sup>9</sup> Información obtenida por el autor, a partir de observación no participante en CCD del INEA en la Ciudad de México durante el mes de abril de 2004.

<sup>10</sup> Hay que recordar que el equipamiento tecnológico fue el principal impulso del Sistema Nacional e-México durante sus primeros años.

Acelerar y masificar el proceso de adopción tecnológica en todos los órdenes de la vida nacional, intensificando y orientando su uso para generar impactos en la competitividad, en el desarrollo social y humano, así como para el mayor empoderamiento de los ciudadanos (SCT, 2010c).

Resulta relevante destacar que esta propuesta de manera implícita busca distinguirse de lo hecho por la administración federal anterior, al señalar que “No existen tendencias<sup>11</sup> robustas de mercado o institucionales para el abatimiento de la brecha digital y para acelerar el proceso de adopción tecnológica en los distintos ámbitos de la vida nacional” (SCT, 2010d: 1). Consideramos que esta declaración constituye una aceptación *de facto* del limitado impacto de la primera etapa del Sistema Nacional e-México que ya habíamos señalado.

La presencia de términos como “contenidos socialmente relevantes” (SCT, 2010d: 1), “habilidades tecnológicas” (SCT, 2010d: 4) e “inclusión digital” (SCT, 2010d: 6) en diversos documentos disponibles en el portal de e-México, permite confirmar este cambio de enfoque, con respecto a los contenidos disponibles en las primeras versiones de este portal que, como hemos mencionado, se centraban en el acceso a las TIC. Sin embargo, notable es también el ajuste en las estrategias de acción planteadas. Con base en tres acciones concretas, los responsables de e-México proponen el abatimiento de la brecha digital en México, a partir del logro del acceso universal a las TIC:

- a) Masificación de la apropiación de las TIC, a partir del proyecto Vasconcelos 2.0, consistente en la participación de entre 200 y 300 mil jóvenes que actuarán como traductores tecnológicos.<sup>12</sup>
- b) Producción de contenidos de alto impacto social y gubernamental, accesibles desde puntos de acceso comunitario.
- c) Universalización de la conectividad de cobertura social, a través de una infraestructura de conectividad de banda ancha (SCT, 2010d: 7).

Como es posible apreciar, tanto la construcción de capacidades tecnológicas en los usuarios, como la universalización de la conectividad constituyen metas que, además de ambiciosas, parecen recoger algunas de las principales observaciones hechas a la primera etapa del Sistema Nacional e-México, por autores como Islas y Gutiérrez (2002), Robinson (2006) y González (2008).

<sup>11</sup> Subrayado en el original.

<sup>12</sup> Como Ávila (2009) los define, los traductores tecnológicos son sujetos con altas competencias tecnológicas capaces de identificar las necesidades de una comunidad en relación con las TICs y de aplicar de manera pertinente el potencial de dichas tecnologías, a través de la capacitación de los usuarios. Es importante aclarar que en el portal no se identifica con este nombre a los jóvenes voluntarios que trabajarían dentro del proyecto Vasconcelos 2.0, sino que se les llama “promotores e-México”.

### III. Contenidos del portal web del Sistema Nacional e-México

El relanzamiento del Sistema Nacional e-México incluye, como ya ha sido mencionado, un nuevo diseño de su portal web. De acuerdo con su estructura, es posible decir que este portal presenta la mayor parte de sus contenidos bajo la forma de un directorio; es decir, a partir de una clasificación taxonómica que ordena sus páginas internas y enlaces a sitios externos. En la *Tabla 3* se muestra este ordenamiento, elaborado a partir de una observación llevada a cabo entre el 14 y el 21 de diciembre de 2010.

*Tabla 3:* Subportales y enlaces externos del portal de e-México

Información sobre		
Subportal	Sección	Cantidad de enlaces externos
Salud	Acerca de	9
	Asociaciones e Instituciones	9
	Trámites y Servicios	6
Aprendizaje	Programas de apoyo	8
	Instituciones	9
	Servicios	16
Economía	Programas de apoyo	9
	Instituciones	11
	Servicios	6
Gobierno	Programas de apoyo	19
	Secretarías gubernamentales	13
	Servicios	9
Información para		
Adultos mayores	Programas de apoyo	5
	Asociaciones e Instituciones	9
	Trámites y Servicios	6
Personas con discapacidad	Acerca de	5
	Asociaciones e Instituciones	12
	Servicios	5
Campesinos	Programas de apoyo	8
	Asociaciones e Instituciones	9
	Servicios	9
Visitantes	Acerca de México	11
	Asociaciones e Instituciones	12
	Servicios turísticos	16
Empresarios	Programas de apoyo	11
	Asociaciones e Instituciones	11
	Acerca de	10
Estudiantes	Becas	21
	Asociaciones e Instituciones	11
	Acerca de	13
Familia	Programas de apoyo	13
	Asociaciones e Instituciones	10
	Servicios	12
Migrantes	Programas de apoyo	8
	Trámites	10
	Servicios	12
Jóvenes	Programas de apoyo	11
	Asociaciones e Instituciones	8
	Servicios	13
Mujeres	Programas de apoyo	6
	Asociaciones e Instituciones	6
	Servicios	6
Niños	Programas de apoyo	8
	Asociaciones e Instituciones	8
	Servicios	7
Promotores e-México	Ambiente colaborativo	1*
	Vasconcelos 2.0	3*
	Servicios	10
<b>Total de enlaces</b>		<b>452</b>

\* Enlaces internos

Comparada con la primera versión del portal, resulta oportuno comentar que su contenido se ha visto sustancialmente reducido. Mientras que la versión anterior presentaba 2 352 enlaces externos (Pérez Salazar, 2004: 153), la actual sólo tiene 452; es decir, menos de la quinta parte (19.21%). Desde una perspectiva cualitativa, es importante señalar que, al igual que lo observado en la versión anterior, no es posible identificar con precisión los criterios de selección seguidos para su incorporación dentro del directorio de enlaces. Por ejemplo, en la sección de Estudiantes/Becas, es notable la ausencia del Programa Nacional de Becas (PRONABES), impulsado por el mismo Gobierno Federal. Esto parece significar que la apreciable reducción en la cantidad de enlaces externos, no parece haber modificado de manera sustancial el tipo de contenidos a los que conduce el directorio que se encuentra en el portal web del Sistema Nacional e-México y que el adelgazamiento no va más allá de lo meramente relacional. De igual forma, es posible observar enlaces a sitios con fines de lucro, de instituciones privadas e incluso del Gobierno Federal (ver *Tabla 4*), cuya pertinencia en el portal que este último elaboró, no queda del todo clara.

*Tabla 4:* Selección de sitios incluidos en el portal e-México

Subportal en e-México	Nombre del enlace	Tipo de sitio	URL
<b>Información para</b>			
Visitantes	Guía de campos de golf	Gobierno federal (Secretaría de Turismo)	<a href="http://www.sectur.gob.mx/wb/sectur/sect_713_guia_de_campos_de_go">http://www.sectur.gob.mx/wb/sectur/sect_713_guia_de_campos_de_go</a>
Visitantes	Hostels.com	Empresa comercial	<a href="http://www.reservations.bookhostels.com/hostels.com/">http://www.reservations.bookhostels.com/hostels.com/</a>
Visitantes	EcoAdventure	Empresa comercial	<a href="http://www.ecoadventuremexico.com/index.htm">http://www.ecoadventuremexico.com/index.htm</a>
Visitantes	México Desconocido	Empresa comercial	<a href="http://www.mexicodesconocido.com.mx/">http://www.mexicodesconocido.com.mx/</a>
Visitantes	Hoy salgo.com	Empresa comercial	<a href="http://www.hoysalgo.com/">http://www.hoysalgo.com/</a>
Empresarios	El Outlet del Constructor	Empresa comercial	<a href="http://www.eloutletdelconstructor.com.mx/">http://www.eloutletdelconstructor.com.mx/</a>
Estudiantes	Tarjeta de Descuento Universitaria	Empresa comercial	<a href="http://www.tdu.com.mx/">http://www.tdu.com.mx/</a>
Jóvenes	Zona turística	Empresa comercial	<a href="http://zonaturistica.com/">http://zonaturistica.com/</a>
Jóvenes	Mundo joven	Empresa comercial	<a href="http://www.mundojoven.com/">http://www.mundojoven.com/</a>
Niños	PequeOcio	Empresa comercial	<a href="http://www.pequeocio.com/">http://www.pequeocio.com/</a>
<b>Información de</b>			
Salud	Parto acuático	Médico privado	<a href="http://www.partoacuatico.mex.tl/">http://www.partoacuatico.mex.tl/</a>

Por otro lado, es importante destacar los recursos y enlaces dedicados al abatimiento de la brecha digital; es decir, que se orientan tanto a la facilitación del acceso de las TIC, como al desarrollo de capacidades tecnológicas de los usuarios, como se muestra en la *Tabla 5*.

Tabla 5: Recursos y enlaces relativos a la inclusión digital

Subportal en e-México	Nombre del enlace	Categoría brecha digital	URL	Observaciones
<b>Información de</b>				
Economía	Programa de Capacitación a Distancia para Trabajadores	Desarrollo de competencias tecnológicas	<a href="http://procadist.stps.gob.mx/aulavirtual/index.php">http://procadist.stps.gob.mx/aulavirtual/index.php</a>	
<b>Información para</b>				
Campesinos	Curso "Uso de los Componentes Físicos de las Computadoras"	Desarrollo de competencias tecnológicas	<a href="http://www.cca.org.mx/ec/cursos/co116/homedoc.htm">http://www.cca.org.mx/ec/cursos/co116/homedoc.htm</a>	El mismo enlace se repite en el subportal de Jóvenes
Estudiantes	Tutoriales Informáticos	Desarrollo de competencias tecnológicas	<a href="http://www.seguridad.unam.mx/doc/?ap=tutorial&amp;id=78">http://www.seguridad.unam.mx/doc/?ap=tutorial&amp;id=78</a>	El mismo enlace se repite en el subportal de Jóvenes
Jóvenes	Club Digital Jóvenes.	Desarrollo de competencias tecnológicas	<a href="http://www.seraj.org.mx/index.php/club-digital-jovenes">http://www.seraj.org.mx/index.php/club-digital-jovenes</a>	Servidor remoto reporta un error en la base de datos al seguir enlace
Jóvenes	Programa TIC: Técnico Informático Comunitario	Desarrollo de competencias tecnológicas	<a href="http://programatic.seraj.org.mx/">http://programatic.seraj.org.mx/</a>	
<b>Promotores e-México</b>			<a href="http://www.e-mexico.gob.mx/web/informacion-para/promotores-e-mexico">http://www.e-mexico.gob.mx/web/informacion-para/promotores-e-mexico</a>	El subportal completo se dedica al desarrollo de competencias tecnológicas
<b>Agenda digital</b>				
	Campaña Nacional Vasconcelos 2.0	Desarrollo de competencias tecnológicas / Acceso a las TICs	<a href="http://e-mexico.gob.mx/web/vasconcelos-2.0/que-es-v2.0">http://e-mexico.gob.mx/web/vasconcelos-2.0/que-es-v2.0</a>	
	Club Digital	Desarrollo de competencias tecnológicas / Acceso a las TICs	<a href="http://e-mexico.gob.mx/web/vasconcelos-2.0/club-digital">http://e-mexico.gob.mx/web/vasconcelos-2.0/club-digital</a>	
	SIVA 2.0	Desarrollo de competencias tecnológicas	<a href="http://www.vasconcelos.mx/login.jsp">http://www.vasconcelos.mx/login.jsp</a>	

Como hemos adelantado, en términos generales se trata tanto de una reconceptualización del problema de la brecha digital y de la adopción de nuevas estrategias de interacción con los usuarios de este sistema a través de herramientas pertenecientes a la Web 2.0. Sin embargo, con base en la observación realizada, en el siguiente apartado haremos énfasis sobre algunas estrategias específicas basadas en el uso de dichas aplicaciones comunicacionales, para determinar si efectivamente pueden contribuir a los logros establecidos por la iniciativa en cuestión.

#### IV. Interacción e interactividad dentro de la página de e-México

*Interacción e interactividad* son términos con frecuencia empleados de manera indistinta en los ámbitos no especializados. A partir de tal falta de precisión, consideramos pertinente hacer una breve revisión de algunos planteamientos que desde el ámbito académico se han hecho al respecto de la interacción, con base en autores como Marc y Picard (1992) y Giddens (2000), para luego contrastarlo con la noción dada para la interactividad.

Dicho en términos sumamente resumidos, según Marc y Picard (1992), la interacción se refiere a una cualidad de los sistemas sociales a partir de la cual es posible hablar de ajustes recíprocos que los elementos hacen en función de los contactos que establecen entre sí. Basados en una perspectiva fundamentalmente comunicativa, estos autores proponen una serie de categorías para el abordaje de la interacción, entre las que destacan: el sentido y el significado de las interacciones, el contenido de aquello que se comparte en la interacción, el tipo de relación que se establece entre los participantes,

las estructuras sociales que norman la interacción, así como la simetría y complementariedad que se presenta en estos casos.

En relación con el análisis que nos ocupa en este trabajo, resulta particularmente relevante lo dicho por ellos acerca de la reciprocidad presente en lo que llaman una “transacción” (es decir, la interacción social misma, a partir de la cual ocurren dichos ajustes recíprocos), así como la estructuración social de la interacción. La reciprocidad se define a partir del equilibrio (en este caso comunicativo) que puede haber entre los sujetos interactuantes, y está dada tanto a partir del contenido de aquello que se comparte cuando ocurre la interacción, como por la complementariedad prevaleciente entre los sujetos. En otras palabras, cuando se establece una configuración en la que dos sujetos interactúan, ocurre un intercambio de información, a partir del cual puede haber (o no) simetría; es decir, una correspondencia proporcional entre la información recibida contra la emitida. Cuando una interacción no es recíproca, suele resultar en un desequilibrio. Hay escenarios en los que este desequilibrio puede ser justamente la característica distintiva de una configuración determinada, sobre todo cuando es a consecuencia de la estructuración social que rodea la interacción en cuestión. Hay, entonces, estructuras que favorecen modos de relación poco recíprocos, en especial cuando las posiciones relativas entre quienes interactúan está sujeta a jerarquías claramente identificables. Quienes detentan una posición relativa de nivel superior, tienden a emitir cantidades mayores de información de las que reciben. Este es el tipo de relación típica entre el aparato gubernamental y los ciudadanos, sobre todo en contextos caracterizados por bajos índices de participación ciudadana. Como veremos más adelante, en el caso del uso de las herramientas comunicativas disponibles para los usuarios a partir de la nueva versión del portal de e-México, la reciprocidad observada resulta sumamente limitada y lo que prevalece es más bien un uso monológico de los recursos de interacción disponibles.

En coincidencia con los planteamientos de Marc y Picard, para Giddens (2000) la interacción social -que define como el proceso mediante el cual actuamos y reaccionamos ante lo que nos rodea- se basa también en una dimensión comunicativa fundamental, incluso cuando no hay expresiones lingüísticas presentes. Tanto desde la comunicación verbal, como la no verbal, para este autor la interacción ocurre a partir de una serie de normas, que definen la manera socialmente aceptable de relacionarse dentro de una sociedad. Giddens concibe a la interacción como la influencia mutua que se establece entre dos entidades sociales que tienen al menos la capacidad de reconocer su mutua existencia, y que actúan en consecuencia.

Las posiciones relativas que existen entre quienes interactúan, y que habían sido mencionadas por Marc y Picard (1992) dentro de su propuesta; se expresan en Giddens en la importancia que -basado en Goffman- otorga a los roles en tales configuraciones. En efecto, quienes interactúan lo hacen a partir de una posición socialmente identificada y que influye en las respuestas y acciones esperadas. Los sujetos poseen un conjunto de atributos que les son asignados (y que además se apropian de ellos), justamente a partir de las estructuras culturales en las cuales se encuentran, y que, como Giddens sugiere, modifican la manera en que se relacionan con los demás: “son las expectativas, definidas socialmente, que tiene un individuo que ocupa una determinada posición o situación social” (2000: 129).

Con base en estos autores, podemos decir que la interacción es un acto social, una forma de relación entre entidades que coinciden en un espacio (físico o virtual), y que resulta en influencias mutuas. Una vez establecida la noción de la interacción desde un punto de vista social, resulta pertinente hablar brevemente de la interactividad.

Luego de una amplia revisión de distintas tradiciones y disciplinas que han tenido a la interacción como objeto de análisis, McMillan (2002) sugiere que es posible entender la interactividad como las posibilidades de acceso, operación, manipulación y generación de elementos simbólicos presentados en un sistema de cómputo. En coincidencia con Bettetini (1995), McMillan se refiere al diálogo que se establece entre el sujeto y el sistema tecnológico. De esta manera, la interacción es un fenómeno que, mediado o no, ocurre entre sujetos; mientras que la interactividad se presenta entre un usuario y el sistema que esté operando.

Interacción e interactividad ocurren entonces en el portal del Sistema Nacional e-México. La primera se refiere a los contactos e intercambios que se establecen entre los usuarios (tanto entre sí como con los administradores del portal), y la segunda, a la relación de dichos usuarios con la interfase del sistema, y a partir de la cual finalmente ocurre la interacción. En el siguiente apartado abordaremos con mayor profundidad la manera en que estas categorías se expresan en el caso observado.

### *1. Recursos de interacción del portal.*

La actual versión del portal de e-México presenta una serie de recursos de interacción (Crovi *et al.*, 2002) propios de la llamada Web 2.0, y que como Cobo y Pardo (2007) señalan, se distinguen por la posibilidad que tiene el usuario de establecer relaciones de carácter simbólico con el sistema y sus contenidos, en primer lugar, y a partir de ello, con otros usuarios.

Con base en la taxonomía de aplicaciones que los ya citados Cobo y Pardo proponen, en la Tabla 6 se presenta una relación de recursos de interacción encontrados en el portal de e-México, durante el periodo de observación.

Tabla 6: Recursos de interacción en el portal de e-México

Recurso de interacción	Dirección electrónica	Observaciones	Resumen de actividad
Facebook	<a href="http://www.facebook.com/eMexico">http://www.facebook.com/eMexico</a>	Tablero de comentarios embebido en la página de inicio del portal	Cuenta creada el 13 de septiembre de 2010. Seguidores: 150 usuarios. Posts de este usuario en su muro: 27. Posts de otros usuarios en el muro: 2. Foros: cero. Eventos publicados: 1. Fotos publicadas: 1 (foto de perfil)
Twitter	@e_Mexico	Tablero de comentarios embebido en la página de inicio del portal	Cuenta no autenticada, creada el 31 de agosto de 2010. Tweets: 28. Seguidores: 4 usuarios.
YouTube	<a href="http://www.youtube.com/user/canalemexico">http://www.youtube.com/user/canalemexico</a>	Videos en línea	Cuenta creada el 18 de noviembre de 2010. Seguidores: 1 usuario. Videos en línea: 5. Veces visto: 2,802.
SlideShare	<a href="http://www.slideshare.net/adminemexico">http://www.slideshare.net/adminemexico</a>	Presentaciones en línea	Cuenta creada el 10 de septiembre de 2010. Presentaciones en línea: 5. Veces vista presentación con mayor frecuencia: 193. Seguidores: cero.
Correo electrónico	e-mexico@e-mexico.gob.mx	Formato de envío de correo electrónico disponible en el URL: <a href="http://www.e-mexico.gob.mx/contacto">http://www.e-mexico.gob.mx/contacto</a>	Al intentar enviar un mensaje, el sistema reportó un error: "Lo siento, no tiene permiso para acceder al recurso solicitado"
Crowdsourcing	<a href="http://e-mexico.gob.mx/pregunta-a-e-mexico">http://e-mexico.gob.mx/pregunta-a-e-mexico</a>	Sistema administrador de sugerencias, dudas y comentarios, basado en Google Moderator	Categorías existentes: 1 (Ideas sobre el portal). Colaboraciones observadas: cero.
Canal RSS	<a href="http://www.e-mexico.gob.mx/canal-rss">http://www.e-mexico.gob.mx/canal-rss</a>	Su anclaje se ubica en el mapa superior que se despliega en todas las páginas del portal	Actualizaciones ordenadas en tres categorías: e-México (7 posts), Información para (10 posts) e Información sobre (5 posts)
Geolocalización	<a href="http://emexico.vasconcelos.mx/mapa.html">http://emexico.vasconcelos.mx/mapa.html</a>	Ubicación de CCDs y coordinadores de conectividad estatales; apoyado en el servicio de mapas de Google	Información no disponible

Relacionado con los recursos de interacción presentes en el portal de e-México, se encuentran las herramientas de accesibilidad<sup>13</sup> disponibles para sus usuarios. En total, durante la observación realizada fueron encontradas tres aplicaciones de esta naturaleza:

- α) Servicio de traducción<sup>14</sup> que permite visualizar en 52 idiomas distintos al español la información que se despliega en cadenas de caracteres (es decir, sólo se traducen textos, no imágenes, aunque éstas contengan textos).
- β) Sintetizador de voz,<sup>15</sup> capaz de generar un audio a partir de las cadenas de caracteres presentadas (nuevamente, no genera audios de textos que estén dentro de imágenes).
- χ) Ajuste del tamaño de caracteres, que posibilita ampliar o reducir la dimensión de las cadenas de caracteres presentes en el portal (no ajusta tamaño de imágenes).<sup>16</sup>

<sup>13</sup> Dichas herramientas de accesibilidad permiten establecer una percepción de los contenidos disponibles, adecuada a personas que van desde aquellas que no tienen conocimientos del idioma español, hasta débiles visuales.

<sup>14</sup> Basado en el servicio de Google Translate.

<sup>15</sup> Disponible a partir de una aplicación para Flash Player embebida en el portal.

<sup>16</sup> Opera dentro de la misma aplicación de Flash que genera audios.

Con base en las definiciones que presentamos con anterioridad, estas herramientas de accesibilidad tienen que ver fundamentalmente con la interactividad del sistema; es decir, con la relación que el usuario establece con el sistema y su interfase. Dado que el principal sentido perceptual involucrado en la navegación web es la vista, resulta importante la presencia de recursos que faciliten el acceso a los contenidos presentes en el portal de e-México, a quienes tienen alguna limitación en su capacidad visual. La manera en que la interacción tiene lugar a partir de estos recursos, es el objeto de análisis del siguiente apartado.

## 2. Interacción en Facebook

Con base en el elevado nivel de popularidad que Facebook tiene entre los usuarios mexicanos, como ha sido reportado por Alexa (2010)<sup>17</sup> y AMIPCI (2011), se tomó la decisión de hacer una observación de las interacciones que tienen lugar dentro de esta herramienta, a partir de la cuenta del Sistema Nacional e-México.<sup>18</sup>

Como ya ha sido presentado en la Tabla 6, el Sistema Nacional e-México tiene presencia en Facebook desde el 13 de septiembre de 2010. Desde su creación, esta cuenta se ha caracterizado por publicar *estados*<sup>19</sup> con una intención fundamentalmente informativa; es decir, la mayor parte de dichas publicaciones informan de hechos relacionados con el relanzamiento de esta iniciativa gubernamental. En las *Figuras 1 y 2* se presenta un resumen del contenido de los 29 *estados* publicados por el administrador de esta cuenta hasta el periodo de observación, con base en los siguientes criterios:

- **Lecto-emisor.** Se llama de esta forma a los usuarios que interactúan dentro de un sistema hipertextual, como lo es Facebook, a partir de actos comunicativos iniciales<sup>20</sup> (Pérez Salazar, 2009b). Las clases identificadas a partir de la observación fueron:
- Administrador de la cuenta. Quien tiene los privilegios de acceso a la cuenta creada para el Sistema Nacional e-México dentro de Facebook.
- Usuario relacionado con e-México: A pesar de no ser el administrador de la cuenta, presenta sus actos del habla (Austin, 1971) en función de la institución que la cuenta representa. Re-

<sup>17</sup> Según esta fuente, Facebook era el segundo sitio con más tráfico de usuarios en México, en diciembre de 2010; sólo por detrás de Google.

<sup>18</sup> Accesible desde [<http://www.facebook.com/eMexico>].

<sup>19</sup> Los *estados* en Facebook son comentarios breves que los usuarios publican dentro de un espacio público de interacción conocido como “Muro”; y que se supone dan cuenta de la situación en la que dichos usuarios se encuentran en un momento determinado; aunque en realidad sus usos sociales son mucho más variados, como ocurre en este caso.

<sup>20</sup> Un acto comunicativo inicial en un blog, corresponde a la publicación o entrada que hace el autor-administrador del sitio en cuestión, y a partir del cual pueden encadenarse actos comunicativos derivados (esto es, las respuestas que pueden hacer otros usuarios), de manera que se construya una conversación. Empleamos estas definiciones en virtud

tomando lo que anteriormente señalamos a partir de Giddens, se trata de la expresión del rol que el sujeto tiene dentro de la estructura de la interacción. Hubieron además otros elementos que nos permitieron confirmar dicho rol, fundamentalmente a partir de la información presentada en su perfil de Facebook, donde expresamente se señalaban su relación laboral con la SCT y e-México.

- **Recursos de interacción.** Con base en la definición inicial propuesta por Crovi *et al.* (2002) que ya hemos mencionado, podemos decir que estos recursos están dados a partir de la hipermedialidad en la que Facebook está basado como sistema informático y posibilitan intercambios simbólico-comunicativos entre los usuarios, a partir de las siguientes posibilidades:<sup>21</sup>
- “Me gusta”: Botón que permite contabilizar el número de usuarios que lo activan. Aunque en teoría el uso de este botón tiene como intención que un usuario muestre su acuerdo o agrado con respecto al *estado* publicado, en ocasiones representa simplemente una acción de reconocimiento ante el acto comunicativo inicial al que se refiere, y que desde esta perspectiva puede ser interpretado como el equivalente a asentir con la cabeza en una interacción cara a cara. A nivel instrumental implica dar click sobre su respectivo anclaje hipertextual.<sup>22</sup>
- Comentarios: A partir de un acto comunicativo inicial propuesto, otro usuario puede generar un acto comunicativo derivado; es decir, una respuesta, que encadenada al primero, dan lugar a una conversación de carácter público. Morfológicamente, estas respuestas en Facebook se limitan a cadenas de caracteres, es decir, no hay la posibilidad de incrustar en ellos elementos audiovisuales como imágenes o videos, aunque sí hipervínculos y elementos expresivos basados en dichas cadenas de caracteres, como los emoticones.

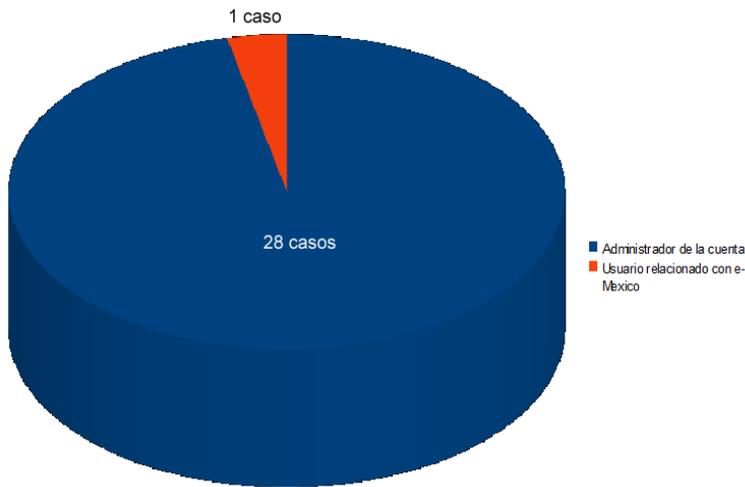
---

de que el Muro de un usuario en Facebook opera bajo lógicas muy similares a las de un blog, tanto por su estructura comunicativa como por su ordenamiento cronológico.

<sup>21</sup> Es importante mencionar que hay otros recursos de interacción presentes en Facebook que no fueron considerados para el análisis, entre los que es posible mencionar el chat, los álbumes de fotografías, las notas y los videos. Quedaron fuera de nuestra observación por no haber sido utilizados por el administrador de la cuenta de e-México en Facebook, al menos hasta el periodo de análisis.

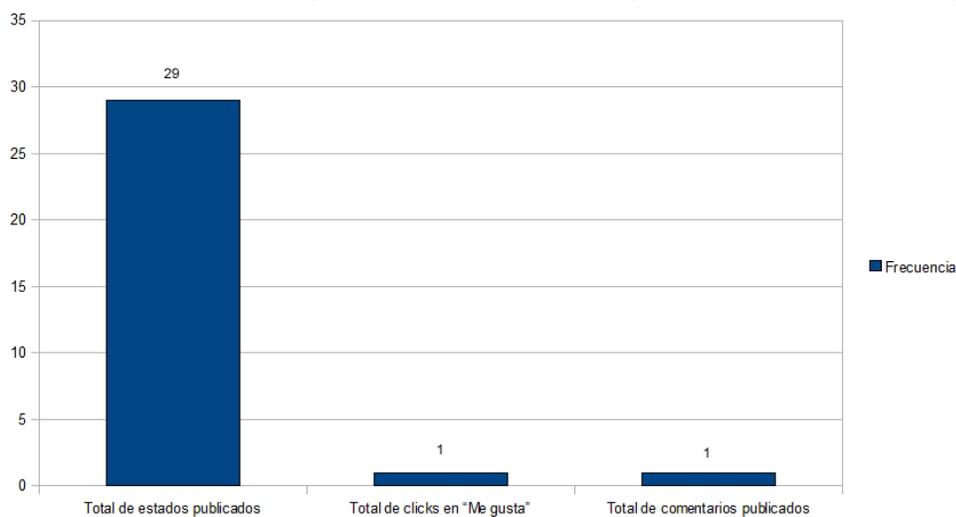
<sup>22</sup> De acuerdo con la teoría del hipertexto, un anclaje está dado por un elemento simbólico a partir del cual es posible realizar una acción, como seguir un enlace, o en este caso, activar un contador.

Figura 1: Interacción por tipo de lecto-emisor



Como se puede observar, a partir de los actos comunicativos presentes en la cuenta de Facebook de e-México, las interacciones registradas en este sistema hasta el periodo de observación habían ocurrido sólo entre el administrador de la cuenta, y usuarios relacionados con este mismo proyecto. No fue posible observar ninguna otra interacción con usuarios de otra clase. En la *Figura 2* se muestran cuáles fueron los recursos de interacción usados de manera específica.

Figura 2: Uso de recursos de interacción



Los resultados aquí mostrados parecen indicar la existencia de bajos niveles de interacción entre los administradores y responsables del mantenimiento y operación de estas herramientas comunicacionales, y el resto de los usuarios del sistema. A diferencia de lo observado en otras cuentas institucionales y personales de Facebook, en la cuenta de e-México tiende a prevalecer una estructura discursiva más bien unidireccional y monológica, a pesar de que técnicamente sería posible establecer intercambios comunicativos con un sentido dialógico mucho más amplio.

### 3. Interacción en Twitter

En lo que tiene que ver con la cuenta del Sistema Nacional e-México en este servicio de microblogging, los resultados no son muy distintos a los observados en Facebook, en relación con la interacción con los usuarios. Hasta diciembre de 2010, habían sido publicados sólo 24 mensajes (*tweets*), con la siguiente distribución:

Tabla 7: Tweets publicados desde la cuenta @e\_Mexico, agosto-diciembre de 2010

Mes	Cantidad de tweets publicados	Observaciones
Agosto	7	Todos fueron publicados el 31 de agosto, fecha en que la cuenta fue creada. Se invita a los usuarios a conocer la nueva versión del portal del proyecto
Septiembre	2	Los <i>tweets</i> son sólo notificaciones automáticas que avisan que se ha subido contenido al sitio SlideShare.com
Octubre	7	Idem
Noviembre	8	Idem
Diciembre	0	
<b>Total</b>	<b>24</b>	

Con base en el motor de búsqueda avanzado de Twitter, así como en los servicios especializados Surchur.com y Icerocket.com,<sup>23</sup> no fue posible identificar *tweets* que se refieran a esta cuenta, o que hayan sido dirigidos a ella. Tal como es posible apreciar, en el uso de esta cuenta no sólo prevalece el mismo esquema unidireccional observado en Facebook, sino que además los contenidos generados de manera directa por el administrador de la cuenta son prácticamente nulos (con excepción de los publicados el 31 de agosto de 2010). No obstante lo anterior, hay 42 usuarios que siguen esta cuenta.

<sup>23</sup> Servicios de búsqueda especializada en redes sociales que permiten rastrear menciones en torno a temas o palabras clave específicas (incluyendo *hashtags*).

Como establecen Bijker, Hughes y Pinch (1987) en sus planteamientos en torno a la construcción social de la tecnología, todo parece indicar que en este caso, los usos sociales del sistema socio-técnico dados por la cuenta de Facebook y Twitter de e-México, de ninguna manera están determinados sólo por las posibilidades técnicas de dicho sistema, sino que se encuentran cruzados por la interpretación que los usuarios hacen de éste. A pesar de que Facebook posibilita el establecimiento de actos comunicativos que pueden ir y venir entre los sujetos en interacción y establecer la mutua influencia propuesta por Marc y Picard (1992); en términos de la teoría crítica, podemos sugerir la influencia de aquellas estructuras a las que pertenecen los sujetos en cuestión, tanto usuarios generales como administradores de la cuenta. Como Luna (2010) sugiere, en el caso mexicano no hay una articulación plena entre el uso de las TIC y la relación que la ciudadanía establece con su gobierno. Si la estructura que caracteriza al gobierno mexicano tiende a distinguirse más por formas de relación poco incluyentes y relativamente alejadas de la participación ciudadana, es comprensible que una cuenta de Facebook sea utilizada de manera que tienda a reproducir este modo de interacción, por más elementos de la Web 2.0 que puedan incorporarse. Así, del total de estados publicados al momento de la observación, sólo uno había recibido un “Me Gusta” y únicamente fue posible observar un comentario de un usuario, que además, no había recibido respuesta por parte del administrador de la cuenta.

## V. Conclusiones

A partir de la observación preliminar hecha al portal del Sistema Nacional e-México realizada durante diciembre de 2010 (a un mes de su lanzamiento), es claro que parece haber un nuevo y mucho más fundamentado acercamiento al fenómeno dado por la brecha digital, al menos en sus planteamientos discursivos. Aunque no tenemos evidencias de ello, todo parece sugerir que los responsables de esta iniciativa gubernamental se han acercado a los sectores académicos y administrativos relacionados con los usos de las tecnologías de la información y la comunicación, para darle un sentido mucho más profundo al problema que se busca resolver, de manera que se proponen estrategias para lograr una mayor inclusión digital de los usuarios mexicanos. Como ha quedado claro, una estrategia realmente eficaz debe contemplar asuntos que vayan más allá del mero acceso a las TICs y empezar a proyectar modelos de gestión del conocimiento que incluyan el desarrollo de competencias tecnológicas adecuadas, a través de acciones que sean capaces de traducir dichas herramientas en términos socialmente significativos para los usuarios en este contexto.

A pesar de este esperanzador escenario inicial, un análisis más detallado revela asuntos que es necesario señalar. Quizá lo más preocupante sea la falta de transparencia con la que parece estarse construyendo el directorio de este portal. Hay ausencias relevantes que no nos explicamos, como por ejemplo, la relativa al Programa Nacional de Becas (PRONABES) en la correspondiente sección dedicada a las becas ofrecidas a los estudiantes. Los niveles de gobierno estatales y municipales se encuentran igualmente fuera de este universo hipertextual, situación en la que no hay diferencia alguna con respecto a la versión anterior de e-México.

Por otro lado, fue posible observar también la inclusión de 10 enlaces externos que corresponden a sitios con fines de lucro (y que representan el 4.52% del total de enlaces de esta clase). Dado que es razonable suponer que esta inclusión dentro del portal de e-México puede derivar en incrementos en el tráfico de usuarios hacia estos sitios, con base en un elemental sentido de transparencia cabría preguntarse ¿cómo se justifica este manejo de los recursos públicos?, ¿por qué estos sitios sí son incluidos y no otros?, ¿cuáles son los criterios que guían su selección? Nos quedamos de momento sin respuestas. Los creadores del portal del Sistema Nacional e-México no explican el proceso que se sigue para incluir enlaces externos dentro de su directorio, como suponemos deberían estar obligados al operar recursos públicos. Incluso, cuando estos enlaces se refieren a organizaciones no gubernamentales y a instituciones de asistencia privada que no persiguen un beneficio económico, tampoco quedan claros los criterios de selección. No parece haber equidad en la posibilidad de ser incluidos en este portal, lo cual afecta seriamente el sentido democrático que debería regir un proyecto gubernamental como éste.

En lo relativo a la interacción presente a través de las diversas herramientas info-comunicativas de la Web 2.0 presentes en este portal, aunque en principio podrían representar una posibilidad de establecer un mayor acercamiento entre la sociedad civil y esta iniciativa de gobierno; en la práctica observamos un uso social de dichas herramientas, donde destacan las redes sociales, que tienden a reproducir la estructura y los modos de relación habituales entre el gobierno mexicano y sus ciudadanos. En lugar de actos comunicativos dialógicos, recíprocos y simétricos (que la tecnología empleada podría permitir sin ningún obstáculo) y que se acercarían más a la mutua influencia que plantean autores como Marc y Picard (1992) y Giddens (2000); lo que prevalece es un uso monológico y unidireccional. De manera específica, la cuenta de Facebook de e-México parece ser usada como un espacio de difusión más, como un nuevo centro de despacho de boletines de prensa y no como un espacio de interacción en el que se dé respuesta a los usuarios interesados. Parafraseando a García Canclini (2006), esta tecnología parece estar siendo interpretada como un mero sistema informático y no comunicativo, es decir, como una simple máquina proveedora de datos, sin que parezca haber interés en lo que los usuarios piensan, sin que haya posibilidad de diálogo y de confrontación de opiniones. Como hipótesis podemos suponer que el Sistema Nacional e-México no ha establecido personal encargado de vigilar, administrar y promover la interacción a través de Facebook y Twitter (y que en la jerga especializada se conocen como *community managers* y *social media managers*).

A pesar de los bajos niveles de interacción observados, esta situación no necesariamente implicaría que esta nueva etapa del Sistema Nacional e-México esté condenada al fracaso. No obstante que las omisiones observadas representan oportunidades que se están dejando pasar para lograr modos de relación gobierno-ciudadanía mucho más participativos; ciertamente la inadecuada estrategia en las ya mencionadas herramientas de administración de redes sociales en línea, no determina el éxito o fracaso del total de líneas de acción que este proyecto contempla. Sin embargo, de manera ideal, además de los mecanismos acostumbrados, el desarrollo de políticas públicas también podría apoyarse en el uso de estos recursos de interacción que hemos analizado. La concepción habermasiana de la esfera pública podría aplicarse desde ahora mismo, los recursos tecnológicos ya están disponibles; lo que parece hacer falta ahora, es modificar las estructuras culturales que regulan las interacciones del Estado mexicano con sus ciudadanos. No es un problema tecnológico, sino de modificación de la visión política actualmente imperante.

## Referencias

Alexa The web information company (2010), “Top sites in Mexico” [<http://www.alexa.com/topsites/countries/MX>] Fecha de consulta: 20 de diciembre de 2010.

AMIPCI (2011), “Estudio de hábitos de los usuarios de Internet 2011”. Disponible en [<http://www.amipci.org.mx/temp/Habitos2011AMIPCI-VersionEjecutiva-0008343001306794341OB.pdf>] Fecha de consulta: 10 de junio de 2011.

Austin, J.L. (1971), *Palabras y acciones*, Buenos Aires, Paidós.

Ávila, F. (2009), “Del extensionista a los traductores tecnológicos: la traducción de la tecnología en comunidades rurales” en Santos, M.J.; De Gortari J. (Coords.), *Computadoras e Internet en la biblioteca pública mexicana*. Ciudad de México, Pearson–IIS.

Bettetini, G. (1995), “Tecnología y comunicación” en Bettetini, G.; Colombo, F. (Eds.), *Las nuevas tecnologías de la comunicación*, Barcelona, Paidós.

Bijker, W. E.; Hughes, T.; Pinch, T. (1987), *The social construction of technological systems*, Cambridge, MIT Press.

Cobo, C.; Pardo, H. (2007), *Planeta Web 2.0*, Barcelona/Ciudad de México, Grup de Recerca d'Interaccions Digitals/Universitat de Vic. Flacso México. Disponible en [<http://www.planetaweb2.net/>] Fecha de consulta: 17 de diciembre de 2010.

Coordinación General del Sistema Nacional e-México. (2006), “Centros Comunitarios Digitales e-México”. Disponible en [<http://innova.fox.presidencia.gob.mx/archivos/1/0/8/files/archivos/sip-1601.pdf>] Fecha de consulta: 11 de junio de 2011.

Crovi, D. (2002), “Sociedad de la información y el conocimiento. Entre el optimismo y la desesperanza” en *Revista Mexicana de Ciencias Políticas y Sociales*. No.185. Ciudad de México.

Crovi, D. et al. (2002), “Página web. Una propuesta para su análisis” en *Revista Mexicana de Ciencias Políticas y Sociales*. No.185. Ciudad de México.

“Relanza SCT la plataforma e-México”, en *El Financiero*. 29 de noviembre de 2010.

García Canclini, N. (2006), *Diferentes, desiguales y desconectados. Mapas de la interculturalidad*, Barcelona, Gedisa.

Giddens, A. (2000), *Sociología*, Madrid, Alianza Editorial.

González, J. A. (2008), “Digitalizados por decreto” en *Época II*. Año XIV, No. 27. Madrid.

Habermas, J. (1998), *Facticidad y validez: sobre el derecho y el Estado democrático de derecho en términos de teoría del discurso*, Madrid, Trotta.

Instituto Nacional de Estadística y Geografía. (2010), “Usuarios de las tecnologías de información, 2001 a 2010”. Disponible en [<http://www.inegi.org.mx/sistemas/sisept/default.aspx?t=tinf204&s=est&c=19437>] Fecha de consulta: 15 de diciembre de 2010.

Islas, O.; Gutiérrez, F. (2002), “e-Gobierno: modernización pendiente” en *Revista Mexicana de Comunicación*. No. 75. Disponible en [<http://www.mexicanadecomunicacion.com.mx/Tables/RMC/rmc75/gobierno.html>] Fecha de consulta: 3 de diciembre de 2003.

Islas, G.; Gutiérrez, F. (2003), “Internet, el Medio que Cambió a la Comunicación” en *Razón y Palabra*. No. 34. Disponible en [<http://www.razonypalabra.org.mx/espejo/2003/septiembre.html>] Fecha de consulta: 10 de junio de 2011.

Intel (2010), “Clubhouse locations”. Disponible en [<http://www.computerclubhouse.org/content/clubhouse-locations>] Fecha de consulta: 15 de diciembre de 2010.

Luhmann, N.(1996), *Introducción a la teoría de sistemas*, Ciudad de México, Universidad Iberoamericana.

Luna, V. H. (2010), *¿Democracia Electrónica en América Latina? Tendencias y desafíos de la participación ciudadana de cara a las tecnologías de la información y la comunicación*, tesis de maestría, Ciudad de México, UNAM.

Edmond, M.; Picard, D. (1992), *La interacción social. Cultura, instituciones y comunicación*, Barcelona, Paidós.

Mattelart, A. (2001), *Historia de la sociedad de la información*, Barcelona, Paidós.

McMillan, S. J. (2002), “Exploring models of interactivity from multiple research traditions: Users, documents, and systems” en Lievrouw, L.; Livingston, S. (Eds.), *Handbook of New Media*, Londres, Sage.

Pérez Salazar, G. (2004), *Análisis crítico del Sistema Nacional eMexico: La estrategia web del gobierno federal para la reducción de la brecha digital*, tesis de maestría. Ciudad de México, UNAM.

\_\_\_\_\_ (2009a), “Hacia una tecnología socialmente significativa” en Santos, M.J.; De Gortari, R. (Coords.), *Computadoras e Internet en la biblioteca pública mexicana*, Ciudad de México, Pearson – IIS, México.

\_\_\_\_\_ (2009b), *Internet como medio de comunicación*, tesis de doctorado. Ciudad de México, UNAM.

Pérez Salazar, G.; Angulo, I. (2007), “Evaluación del Programa de Acceso a Servicios Digitales en Bibliotecas Públicas: una perspectiva desde la brecha digital” en *Global Media Journal en español*. Disponible en [[http://gmje.mty.itesm.mx/perez\\_salazar.html](http://gmje.mty.itesm.mx/perez_salazar.html)] Fecha de consulta: 10 de noviembre de 2010.

Robinson, S. (2006), “Después de e-México: Una propuesta” en *Razón y Palabra*. No. 51. Disponible en [<http://www.razonypalabra.org.mx/antecedentes/n51/srobinson.html>] Fecha de consulta: 17 de diciembre de 2010.

Santos, M.J. *et al.* (2006), *Acceso tecnológico: Una reinterpretación de la biblioteca pública mexicana*, Ciudad de México, CONACULTA.

Santos, M.J.; De Gortari, R. (Coords.) (2009), *Computadoras e Internet en la biblioteca pública mexicana*, Ciudad de México, Pearson – IIS.

Coordinación General del Sistema Nacional e-México (2002) “Resumen Ejecutivo del Sistema Nacional e-México”, Secretaría de Comunicaciones y Transportes. Disponible en [<http://www.mexicocomunica.org.mx/menu/recursos/emexico/Resumen%20Ejecutivo%20Sis~0013.pdf>] Fecha de consulta: 19 de Agosto de 2003.

\_\_\_\_\_ (2010a). “El Sistema Nacional eMéxico”. Disponible en [<http://www.sct.gob.mx/informacion-general/coordinacion-de-la-sociedad-de-la-informacion-y-el-conocimiento/el-sistema-nacional-e-mexico/>] Fecha de consulta: 15 de diciembre de 2010.

\_\_\_\_\_ (2010b). “Agenda digital e-Mexico en cifras”. Disponible en [[http://e-mexico.gob.mx/c/journal/view\\_article\\_content?groupId=11435&articleId=30771&version=1.7](http://e-mexico.gob.mx/c/journal/view_article_content?groupId=11435&articleId=30771&version=1.7)] Fecha de consulta: 16 de diciembre de 2010.

\_\_\_\_\_ (2010c). “Agenda digital”. Disponible [<http://e-mexico.gob.mx/web/agenda-digital>] Fecha de consulta: 16 de diciembre de 2010.

\_\_\_\_\_ (2010d). “Estrategia Nacional para el Impulso de

la Sociedad de la Información y el Conocimiento”. Disponible en [[http://www.slideshare.net/adminemexico/agenda-digital-emxico?from=ss\\_embed](http://www.slideshare.net/adminemexico/agenda-digital-emxico?from=ss_embed)] Fecha de consulta: 16 de diciembre de 2010.

Servon, L. (2002), *Bridging the Digital Divide*, Oxford, Blackwell Publishing.

Solomon, G.; Allen, N.; Resta, P. (2003), *Toward Digital Equity. Bridging the divide in education*, , Boston, Allyn and Bacon.

Warschauer, M. (2003), *Technology and Social Inclusion. Rethinking the Digital Divide*, Cambridge, The MIT Press.