

REDES SOCIO DIGITALES COMO MEDIO DE COMUNICACIÓN BIDIRECCIONAL ENTRE GOBIERNO Y CIUDADANÍA. CASO DE ESTUDIO DEL GOBIERNO DEL ESTADO DE NUEVO LEÓN DURANTE LA PANDEMIA COVID-19.

SOCIO-DIGITAL NETWORKS AS A MEANS OF BIDIRECTIONAL
COMMUNICATION BETWEEN GOVERNMENT AND THE CITIZENS.
CASE OF STUDY: THE NUEVO LEÓN STATE GOVERNMENT DURING
THE COVID-19 PANDEMIC

Karina Soto Canales

Filiación institucional: Universidad Autónoma de Nuevo León. Facultad de Arquitectura.

karina.sotocnl@uanl.edu.mx

<https://orcid.org/0000-0001-5676-1536>

Rosa María Alonzo González

Filiación institucional: Universidad Autónoma de Baja California. Facultad de Ciencias Humanas.

rosa.alonzo@uabc.edu.mx

<https://orcid.org/0000-0003-1618-7634>

Resumen

La pandemia de COVID-19 incita la comunicación entre los gobiernos y la ciudadanía bajo plataformas digitales como alternativa para difundir información sobre programas, políticas públicas y estrategias desde el aislamiento y el distanciamiento social. En este contexto, la presente investigación analiza el caso del Gobierno del Estado de Nuevo León (GENL) durante el mes de marzo del 2020, concentrándose en el uso de Facebook como la plataforma principal de comunicación a través de las redes socio digitales (RSD). Entre los hallazgos se encuentran: la desactualización de la Ley de Participación Ciudadana (LPC), donde se diversifiquen y amplíen los medios y formatos de comunicación entre gobierno y ciudadanía, la novedad de utilizar espacios virtuales para establecer comunicación, el desarrollo de estrategias basadas en formatos de interacción (reacción, comentario y compartir) y en identificar situaciones no previstas en las "normas" de comunicación gubernamental, la importancia de reconocer las desigualdades. Se concluye con el reconocimiento de la participación ciudadana en la era digital, y se destaca la capacidad de las redes sociales como escenario para conectar y afianzar el vínculo gobierno-ciudadano e, igualmente, se enfatiza la necesidad de generar una comunicación bidireccional para mejorar la construcción de políticas públicas.

Palabras clave: Estrategias biopolíticas, transformación digital, participación ciudadana, políticas públicas, Facebook.

Abstract

The COVID-19 pandemic encourages communication between governments and citizens through digital platforms, this as an alternative to disseminate information about programs, public policies, and strategies amid isolation and social distancing. In this context, the present research analyzes the case of the Nuevo León government state (GENL) during March 2020, it is focusing on the use of Facebook as the main communication platform through social digital networks (RSD). Among the findings are: the outdated Citizen Participation Law (LPC), where the means and formats of communication between government and citizens needs to be diversified and expanded, the novelty of using virtual spaces to establish communication, the development of strategies based on interaction formats (reaction, comment, and share), the identifying unforeseen situations in the "norms" of governmental communication and, the importance of recognizing inequalities. The conclusion is the recognition of citizen participation in the digital era, this highlights the capacity of social networks as a venue to connect and strengthen the government-citizen bond and also, it emphasizes the need to generate bidirectional communication to improve the construction of public policies.

Key words: Biopolitical strategies, digital transformation, citizen participation, public policies, Facebook.

Fecha de recepción: 16 de julio de 2024

Fecha de aceptación: 13 de diciembre de 2024

Introducción

La investigación aborda el proceso de comunicación entre gobierno y ciudadanía, durante la pandemia por Covid-19, como una vía para habilitar nuevos canales y formatos de difusión de información en medio de una situación atípica, lo cual evidencia la necesidad de desarrollar estrategias efectivas utilizando todos los medios de comunicación a su alcance.

En función a lo anterior, surge la siguiente pregunta de investigación: ¿Qué lecciones se obtienen de la transición mediática del GENL durante la pandemia Covid-19 sobre la utilización de las RSD como vías para difusión? En este sentido se producen los objetivos de investigación.

Objetivo General:

- Analizar las estrategias para mantener la comunicación permanente entre gobierno y ciudadanía, bajo un escenario de aislamiento y/o distanciamiento social ante los efectos de una pandemia como la del Covid-19.

Objetivos particulares:

- Examinar el estatus (iniciativa, promulgación, reforma) de la LPC vigentes en México para identificar rezagos en materia normativa y fundamentar reformas que incorporen medios y herramientas digitales que diversifiquen y amplíen los formatos de comunicación entre gobierno y ciudadanía.
- Analizar el caso del GENL durante la administración 2015 - 2021, encabezada por el gobernador Jaime Heliodoro Rodríguez Calderón, como un caso paradigmático sobre el uso de las RSD durante la pandemia del COVID-19 para mantener comunicación con la ciudadanía. Particularmente, en el uso de su cuenta oficial en la plataforma de Facebook siendo esta: <https://www.facebook.com/gobiernonuevoleon>
- Clasificar y analizar la información difundida en el mes de marzo del 2020 a través de las redes sociales del GENL para determinar las tipologías según el contenido, así como, los patrones de interacción (reacción, comentario y compartir).
- Explorar los imprevistos en la difusión de información en relación con las atribuciones establecidas por la ley en los gobiernos estatales y comparándolo con el GENL.
- Demostrar cómo las plataformas virtuales (redes sociales) influyen en la recepción, interacción y difusión de los programas, estrategias y proyectos del gobierno, y como, bajo un escenario pandémico, dichas alternativas fortalecen la relación entre el gobierno y las comunidades virtuales (seguidores).

Mediante investigaciones previas, se recuperan los conceptos medulares del presente documento: gobierno, participación ciudadana y RSD, las cuales exhiben las siguientes relaciones conceptuales: a) los documentos que manifiestan relación entre las plataformas digitales (particularmente RSD) y la participación ciudadana (Garrido-Cabezas, 2011; Moreno y Ziritt, 2019; Corral, 2023), b) los que exhiben formatos y frecuencias del proceso de comunicación (difusión y recepción de información) y la carencia de límites comunicativos en las plataformas virtuales (Aguirre, 2013; Ayala, 2014; Padilla, 2021); c) las investigaciones que evidencian la transición de la participación ciudadana de pasiva a activa por las cualidades espacio-temporales de las plataformas digitales (García Galera et al., 2014; Pascagaza y Carrascal, 2022), y, d) los que diferencian la interacción de la participación ciudadana con respecto a un segmento etario (García-Galera et al., 2014; Villanueva Baselga et al., 2017; Andraus y Gutiérrez, 2024).

Debido a lo anterior, se justifica la presente investigación, no sólo en la encomienda de identificar las tipologías de los formatos digitales, como: flyers o fotogalerías. y caracterizar la interacción social, ya sea mediante: reacción, comentario y compartir, diferenciada en función del tipo de contenido, que se ha clasificado en: informativo-preventivo, control o de alternativas, lo que determinaría la predisposición en función del tipo de contenido de los formatos gráficos digitales que condicione al ciudadano (seguidor) a reaccionar hacia ciertos temas de la agenda

política. La relevancia del documento recae en el análisis sobre los tipos de interrelación para el reconocimiento de las diferencias de utilización de las redes sociales con propósitos gubernamentales.

La comunicación entre gobierno y ciudadanía en la era digital.

La participación ciudadana en la esfera digital

Desde Castells (2003) la movilización social intencional se produce en función a tres objetivos: a) demandas sobre las condiciones de vida, b) confirmación de la identidad cultural local y, c) emancipación política local y participación ciudadana, así también, señala que el Internet tiene la potencialidad de ser un instrumento de participación ciudadana y de información de la clase política. Castells permanece vigente como referente en la reflexión y discusión sobre el papel de la comunicación interactiva y horizontal (Rivoir, 2020; Treré, 2020).

Durante la pandemia se constatan las potencialidades que residen en la red, igual que las desventajas que conlleva su uso. De tal manera, se reconoce que el avance de la tecnología, la red y la revolución digital, genera espacios de interacción y comunicación diferentes a las conocidas con los medios tradicionales, las cuales impactan sobre la política y la participación ciudadana (Cerrillo & Lay, 2013; Pérez et al., 2013; Zumárraga-Espinosa et al., 2020). Dichos espacios han sido eficientemente aprehendidos por la ciudadanía de México, como lo demuestran diversos movimientos de activismo digital o ciberactivismo desde el movimiento #Yosoy132 (Cerrillo & Lay, 2013; Cerrillo & Lay, 2014; Treré, 2020). Ciertamente es, que, aunque se haya transformado la plataforma se replican supuestos como el de Wirth (2005) quien explica que cuanto mayor es el número de participantes en un proceso de interacción, mayor será la diferenciación entre ellos, , por ejemplo, las diferencias significativas por edad y género (Andraus y Gutiérrez, 2024).

Algunos autores advierten desde una perspectiva crítica las potencialidades de la participación ciudadana, el activismo y los movimientos sociales en internet, han generado tecno-utopías, como las que los movimientos feministas persiguen al tratar de impulsar en la agenda pública diversos ideales, siendo el internet la vía idónea para conectar con otros movimientos similares, adscribir adeptos y concientizar (Caro, 2015; Goldsman, 2017; Treré, 2020). De igual manera, se puede fetichizar la tecnología cuando genera comunidad para ciertos fines (económicos) o de manera inadecuada (manipulación) para lograr ciertos propósitos (Sánchez y Fernández, 2017; Pascagaza y Carrascal, 2022).

Desde Umberto Eco (1973) la mirada binaria de la tecnología ha estado presente, por ello es natural que no exista una única postura sobre el fenómeno de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC). Considerando ambas posturas, sin profundizar demasiado en ellas, no

se puede negar la participación de los individuos dentro del espacio que genera el internet (Resina, 2010; Zumárraga-Espinosa et al., 2020). Por lo tanto, se considera que las RSD permiten una mayor comunicación e interconexión, que a la vez advierte riesgos sociales (Meneses y Pérez, 2016, Pascagaza y Carrascal, 2022) que no se deben perder de vista, puesto que implica retos políticos y educativos (Siles, 2008, Rivoir, 2020).

Desde cualquier posicionamiento no podemos dejar de considerar que desde la concepción de la tecnocultura (Gadelha, et al., 2021), y aceleradas por la pandemia, las sociedades han sido forzadas al lidiar con la convergencia tecnológica y con ello, también con los cambios asociados destacando sus revoluciones sociales, informativas y comunicativas, así como, las nuevas lógicas de operación a través de redes, en un capitalismo globalizado y conexionista.

Consideración de segregación ante la digitalidad

La segregación, exclusión y desigualdad son temas permanentes de estudio, que continuamente incorporan variables ante la inevitable evolución tecnológica; así mismo, se mantienen conceptos que es necesario revisar a la luz de la magnificación que implica la tecnología (Castells, 2003), por ejemplo, el de marginalidad política, cuya definición Ducci (1989) explica cómo el proceso donde ciertos sectores demográficos no participan de la actividad política, ya sea por desinterés o falta de instrumentos, servicios o mecanismos que permitan interactuar con las entidades gubernamentales. Esto sea en un espacio privado, público o digital.

Igualmente, otro de los conceptos que es oportuno revisar es el de segregación, puesto que la innovación tecnológica en materia de comunicación modifica lo enunciado por Timms (1976) en cuanto al aislamiento, que se reproduce desde lo físico y lo social; entonces, el impacto de la exclusión traspasa el orden territorial y ante la virtualidad, se anuncia una nueva dimensión de la crisis en materia de segregación. A lo anterior, algunos autores refieren a la accesibilidad como el componente determinante en la reproducción de la segregación, ya sea desde lo tangible (barreras físicas) como puede ser los dispositivos, como de lo intangible a través de limitación en el goce y utilización de servicios, el acceso al internet y plataformas digitales (Toboso-Martín y Rogero-García, 2012).

Bettin (1982) expone las acepciones en las que la segregación se ejerce en los centros de decisión, riqueza, poder, información, conocimientos, debilitando a las estructuras sociales (individuo, comunidad, sociedad). Aquí tenemos ante nosotros la consideración de la naturaleza misma de las RSD, que operan bajo lógicas comerciales privadas (por ejemplo: Meta en el caso de Facebook) que usan algoritmos que generan sesgos en cuanto a la participación o visualización de contenidos, generando así otro tipo de segregación automatizada.

Ambos conceptos, el de marginalidad política y el de segregación, nos colocan frente a un panorama donde la participación ciudadana en la digitalidad es heterogénea, primero está la consideración de la existencia de desinterés de la ciudadanía por la esfera política, por lo que no habría participación de esta aun estando “conectada”; por el otro lado, está la ciudadanía aislada de las RSD, ya sea porque carecen de cuenta en ellas o porque están “desconectadas” debido a aspectos tangibles o intangibles, y por último, está el tipo de segregación automatizada que aunque un individuo tenga interés en participar y se encuentre “conectado” el algoritmo no le permitirá enterarse de los contenidos y poder ejercer esa participación.

En este sentido, se debe reconocer que las TIC se vinculan con fenómenos relacionados a la existencia de nuevas desigualdades sociales, al deterioro de sistemas políticos y democráticos, a desarrollos productivos nocivos e involución cultural (Rivoir, 2020). Sin embargo, con la pandemia, al reforzar o forzar el uso de las TIC se permite la producción de formas de interacción social, desde la virtualidad y con la hipercomunicación se restituyen gran parte de las actividades cotidianas: económicas, sociales o culturales, al menos momentáneamente (Han, 2014) tratando de contraponerse a una segregación en vías de minimizar los efectos de aislamiento social y falta de comunicación imperante en un contexto de emergencia sanitaria.

El uso de RSD en la pandemia permite el mantenimiento de la comunicación y el contacto, puesto que como señala Baudrillard (2009) la cotidianidad se vuelve insoportable sin el contacto, las personas requieren consumir imágenes y signos que les provean de realidad e historia, en este sentido los dispositivos inteligentes permiten esa comunicación e interacción y poner de manifiesto una opción a la no marginalidad política para quienes quisieran participar y cuenten con estrategias que les permitan sobreponerse al algoritmo.

La comunicación digital, las redes socio digitales y la participación ciudadana

De acuerdo con Munizaga (2016) las cualidades que definen a una sociedad civilizada se fundamentan en la evolución de la comunicación, lo que infiere el desarrollo del lenguaje y la toma de decisiones. Bajo un entorno global, Sassen (2007) añade a dichas características la hipermovilidad y la neutralización del espacio, y en contraposición, Luhmann (2006) argumenta que la organización de la comunicación es diversificada en función a características sociales y/o económicas; a lo cual, añade Castells (2003a) aspectos económico-espaciales, en relación a la disposición de servicios. Esto nos enfrenta a una sociedad global que se encuentra en una mediación tecnológica (conectada a internet), principalmente móvil (por teléfonos celulares), que sí bien se encuentra diversificada, existen grandes potencialidades para la comunicación digital, aun cuando esta sea sesgada. Dicho panorama se presenta en México donde de acuerdo a INEGI (2024) el 81.2% de la población usa internet por medio de dispositivos móviles.

De acuerdo a la Asociación de Internet en México (2022), la pandemia genera un aumento del uso de herramientas digitales de manera generalizada, derivando una mayor penetración de dispositivos móviles, acceso a redes sociales y mensajería instantánea. Igualmente, en cuanto a uso de las RSD, se exhibe una adopción casi total entre los internautas mexicanos, donde Facebook se posiciona en el primer lugar en cuanto al reconocimiento, por su parte, en función a los usuarios con cuenta activa, WhatsApp, Facebook y Youtube son las de mayor uso, y por último, Facebook y TikTok muestran mayor crecimiento durante ese año.

Este trabajo busca analizar las estrategias para mantener la comunicación permanente entre gobierno (GENL) y ciudadanía (personas usuarias de Facebook), bajo un escenario de aislamiento y/o distanciamiento social ante los efectos de una pandemia como la del Covid-19, particularmente aquellas utilizadas en la RSD Facebook, considerando a las personas que interactuaron con la plataforma y sus comunicados.

Por lo anterior, se parte de considerar el uso de tecnología (en particular RSD) como instrumento de participación ciudadana, movilización, activismo y denuncia de manera positiva (Castells, 2003, Pascagaza y Carrascal, 2022), relacionándolo con la fortaleza de la organización, institución o figura que respalda la comunicación que se difunde (Giraldo-Luque et al., 2018, Treré, 2020), como en nuestro caso el Gobierno del Estado de Nuevo León.

Este trabajo se posiciona en la idea de que las organizaciones o personas que han considerado el uso de las tecnologías (las RSD entre ellas) constituyen un mecanismo de adelanto que permite una comunicación con bajos costos y potencialidad viral, donde se impulsan la denuncia, la participación política y ciudadana (Castells, 2003), sin embargo, también se considera que, si las tecnologías no se utilizan de manera efectiva y se dificulta la jerarquización de la información a través de ellas, se compromete la toma de decisiones y se está ante la posibilidad de obtener resultados indeseados (Pérez et al., 2013). Por lo tanto, no es suficiente analizar el uso de las RSD (Facebook) del Gobierno del Estado de Nuevo León, si no también, los mecanismos establecidos para sus usos y si estos han sido normados y visualizados hacia la participación de la ciudadanía en RSD.

La comunicación entre el gobierno y la ciudadanía en la pandemia del COVID 19

El registro del primer contagio del COVID-19 se notifica el último día del año 2019 y su catalogación como pandemia se oficializa el 11 de marzo del 2020, por el Dr. Tedros Adhomom Ghebreyesus, Director General de la Organización Mundial de la Salud (OMS). Alrededor del mundo, en los primeros meses de la pandemia, las acciones y determinaciones en materia de salud, global y pública, resultan alarmantes, confusas y catastróficas, debido a que el número de pacientes colapsan los servicios sanitarios y la cifra de muertos a los servicios funerarios, lo que orilla a los gobiernos a tomar decisiones inmediatas en diversas áreas de la vida pública,

por ejemplo: suspensión de actividades no esenciales, adopción de cuarentenas forzadas, limitación del derecho de libre tránsito y movilidad, entre otras (The Economist, 2020).

En medio de la crisis sanitaria, los gobiernos establecen diversas estrategias comunicativas para mantener el flujo de la información con ciudadanos, particularmente, en algunos países las RSD fungieron con relativo éxito, como difusoras de los gobiernos para informar a sus ciudadanos las acciones para atender la emergencia sanitaria, ubicando a Facebook como la red socio digital con mayor interacción durante la misma (Castillo-Esparcia et.al.,2020). En México, coincidentemente entre los medios para informarse sobre el coronavirus se ubicaron principalmente dos fuentes: la prensa digital y Facebook (Muñiz y Corduneanu, 2020).

Por un lado, las RSD, desde los gobiernos se consideran como opciones ideales para difundir medidas preventivas y mantener contacto con la ciudadanía (Santillán y Hernández, 2021), desde la cual, se observan cómo espacios de participación que posibilitan reaccionar e interactuar. Esto denota la falta del aprovechamiento efectivo de la interactividad que ofrecen las RSD (como Facebook) y su opción de comentarios para interactuar; éstos, solo eran usados como medios de una sola vía, como destaca Padilla (2021, p. 23) “no hay comunicación efectiva entre ciudadanos y gobiernos a través de los medios. Resulta una paradoja, que existen mayores posibilidades comunicativas, pero son inversamente proporcionales para escuchar y conversar” (p.23).

La crisis sanitaria, el distanciamiento social y la transición, casi obligatoria, hacia los medios virtuales, caracterizaron la pandemia de COVID-19 que alecciona; primero, en desarrollar acciones estratégicas de comunicación utilizando todas las vías de difusión incluyendo a las RSD como plataformas para la permeabilidad de políticas públicas y estrategias biopolíticas en entornos digitales; y segundo, en aprovechar las potencialidades de interacción que brindan, las redes sociales, para recabar información sobre la ciudadanía a través de la participación, como vía de retroalimentación y mejora a las políticas públicas y las acciones de gobierno.

Sin lugar a dudas, el conflicto no sólo desvela la crisis, simultáneamente, replantea y modula el funcionamiento de la sociedad y, por lo tanto, superada la crisis sanitaria global permanecen nuevos recursos para fortalecer las comunidades virtuales como extensión de las entidades sociales (físicas-tangibles). Según Bauman (2003:114) los habitantes cuanto más seguros se sienten en confinamiento, menos familiar y más amenazador parece el exterior, lo que origina la configuración de los entornos virtuales; concordante, Melé (2016:134) explica que ante un escenario conflictivo o una crisis, se multiplican las interacciones entre los sujetos; por lo tanto, se produce asociación, alianza, coalición y redes; ante el aislamiento, la virtualidad se convierte en el entorno ideal para dar continuidad a la cotidianidad.

Metodología

El presente documento se construye a partir de una metodología mixta (cualitativa con enfoque cuantitativo) y según la conformación del caso de estudio se considera de tipo exploratorio, porque incorpora áreas de conocimiento poco abordadas, particularmente en el impacto de la difusión de información de entidades gubernamentales a través de las redes sociales, descriptiva porque analiza la participación ciudadana a partir de los nuevos canales de comunicación, mostrando sus componentes e interacciones y, posteriormente, determina las variables omisas en el marco jurídico.

Para la conformación del universo de estudio se procesa información a partir de la técnica documental, y debido a la naturaleza de la fuente emisora, se recurre a la netnografía y etnografía virtual, la primera, establecida por Kozinets (2020, p.20) “busca comprender las experiencias culturales que abarcan y se reflejan en los rastros, prácticas, redes y sistemas de los medios sociales”, entendiendo estos medios sociales como las RSD, y la segunda, considera que “el agente de cambio no es la tecnología en sí misma, sino los usos y la construcción de sentido alrededor de ella” (Hine, 2000, p.30), posicionándose como una visión que ha permeado en los estudios de la cibercultura y la comunicación en la red (Siles, 2008).

La netnografía proporciona pautas para abordar una amplia variedad de tópicos interdisciplinarios en internet, además puede incorporar, técnicas que manejen datos estructurados (cuantitativos) para profundizar sobre la comunicación e interacciones en las RSD. Es por ello que, se integra el análisis de contenido (Krippendorff, 2003), para complementar el estudio con análisis estadísticos descriptivos, que brinden fundamentación a los datos expuestos.

Para este estudio, primeramente, se procedió de manera hemerográfica recopilando información sobre los estados de México que integraban en las leyes de participación ciudadana (LPC o similar) la consideración del uso de las RSD como vías para difusión de acciones gubernamentales y participación ciudadana, lo cual permitió conocer el nivel de avance de la legislación y reglamentación que tiene cada uno de los estados del país. Así mismo, se revisaron las RSD de cada entidad, centrando la revisión y análisis en la plataforma Facebook y el uso que mantuvo esta vía de comunicación durante el primer mes de la pandemia por COVID-19, marzo 2020, particularmente, en el Estado de Nuevo León.

Derivado de lo anterior, se recupera evidencia durante la pandemia Covid-19, para configurar el caso de estudio. Para fundamentarlo, se realiza la recopilación cronológica de los contenidos digitales: flyers y fotogalerías, generando capturas de pantalla, donde se perciben datos como: fecha, reacciones y otros datos de interés, emitidas por dicha entidad gubernamental a través de Facebook, lo que permite identificar en 159 publicaciones, las interacciones diferenciadas de acuerdo a una tipología, lo cual requiere, posteriormente, de un análisis cuantitativo descriptivo, elaborado a partir de la organización de información en Excel, así como de su interpretación,

con el que se pretende demostrar validez y confiabilidad en los datos recolectados, para comprender la distribución del impacto en las redes sociales, como al aplicar la Ley de Pareto.

Aunado a lo anterior, en la recopilación, registro y construcción de la base de datos sobre las cualidades y características de interacción, se realiza un análisis de contenido de la información recabada a través de la página en Facebook del GENL, se consideran las aportaciones de Albornoz y Alfaraz (2006) quienes sustentan que mediante la Ley de Pareto (principio 80/20), se propone que del 20% de las causas se explica el 80% de los resultados; lo cual se aplica en función a la difusión de la información a través de redes sociales, donde a partir de un pequeño porcentaje de publicaciones se puede explicar la influencia del material emitido por la fuente.

La participación ciudadana en redes socio digitales en la legislación estatal

México se conforma de 32 entidades estatales, entre las cuales también se considera a la Ciudad de México (antes Distrito Federal). La figura jurídica en torno a la participación ciudadana (LPC estatal o similar) se incluye en 27 estados, porque en Campeche, Puebla y San Luis Potosí, sólo se encuentra como iniciativa de ley. A pesar de que la promulgación de dicha legislación se produce después del año 2006, solo en algunas reformas (posteriores al año 2014) se han integrado algunas plataformas virtuales y, en particular, las RSD, como parte de los mecanismos para desarrollar la cultura democrática (ver Tabla 1).

Tabla 1: Etapa del proceso para promulgar la LPC o etapa estratificada en función de la dimensión de la comunidad de seguidores en Facebook

Sin LPC	Iniciativa LPC	Con LPC	Con LPC y RSD	Dimensión de Comunidad en Facebook
	Campeche	Baja California Sur y Chiapas	Colima	41,000 118,250
Tlaxcala		Aguascalientes, Coahuila, Durango, Morelos, Nayarit, Oaxaca, Quintana Roo, Sinaloa, Sonora, Tabasco y Zacatecas	Quintana Roo	118,251 a 218,250
	Puebla y San Luis Potosí	Baja California, Guanajuato, Guerrero, Hidalgo, Tamaulipas y Yucatán		218,251 a 318,250
		Chihuahua, Michoacán, Querétaro y Veracruz		318,251 a 518,250
Jalisco		Estado de México	Ciudad de México y Nuevo León	518,251 a 1,500,000

Fuente: Etapa del proceso para promulgar la LPC o etapa estratificada en función de la dimensión de la comunidad de seguidores en Facebook.

Conforme a lo anterior, los estados que establecen en la LPC a las redes sociales como un medio de comunicación masivo para transmitir información son: Colima, Ciudad de México, Nuevo León y Quintana Roo; cabe señalar que el hecho de que el resto de los estados no integren en dicha ley a las redes sociales, no limita que tengan cuentas “oficiales” en ellas. Esta situación demuestra que la difusión no está respaldada en el marco jurídico vigente y la posible interacción de las comunidades virtuales no se justifica ni se norma, cuando bien podría capitalizarse para permear proyectos, programas y políticas públicas.

Si bien, uno de los obstáculos presentes en el país se relaciona con el acceso a servicio de internet, así como de la posesión de dispositivos inteligentes, también es relevante incorporar a la problemática la identificación de las prácticas de navegación, particularmente, sobre la consolidación de las comunidades virtuales de las cuentas de los gobiernos estatales, lo cual permitiría reconocer el alcance o permeabilidad de la información oficial, a través de las diversas redes sociales (Facebook, Instagram, X), que según algunos autores, se relaciona directamente con los segmentos etarios de la población (ver Tabla 2)

Tabla 2: Distribución de seguidores, características demográficas y de la vivienda relacionadas con las TICs en estados con LPC diferenciada por la incorporación o la disgregación de las redes sociales.

	Facebook	Instagram	X (antes Twitter)	Población Total 2020	% Pob. de 15 años y más	% Viviendas con Internet	% Viviendas con dispositivos
Entidades que incorporan las redes sociales en la LPC							
CAMP	77,000	2,855	370	928,363	73.9	43.8	33.7
CDMX	1,500,000	200,725	3,447,473	9,209,944	82.0	75.7	59.9
NL	805,000	89,959	246,811	5,784,442	76.2	69.6	47.8
QROO	193,000	3,772	77,716	1,857,985	75.1	55.6	37.2
Entidades que disgregan las redes sociales en la LPC							
BC	307,000	9,468	1,535	3,769,020	76.6	69.9	50.4
BCS	112,000	SD	10,172	798,447	75.2	62.1	45.5
QRO	343,000	39,285	20,119	2,368,467	75.3	64.4	48.0

Fuente: Elaboración propia 2023 con información de Facebook, Instagram, X, Censo de población y Vivienda 2020.

La tabla anterior sintetiza la configuración de las comunidades virtuales diferenciadas en función de los seguidores en las principales redes sociales, tal situación no se replica homogéneamente, ni en proporción a la población, ni con respecto a la utilización de las RSD. Por ejemplo, en estas, la Ciudad de México tiene más seguidores en “X” que en Facebook; en contraste, los estados de Ciudad de México, Nuevo León y Querétaro poseen comunidades

más sólidas en Facebook; a diferencia en entidades como Campeche o Baja California Sur se desestiman la red social de "X" e Instagram respectivamente, donde algunas plataformas son subestimadas por el gobierno y la ciudadanía (emisor-receptor de la información).

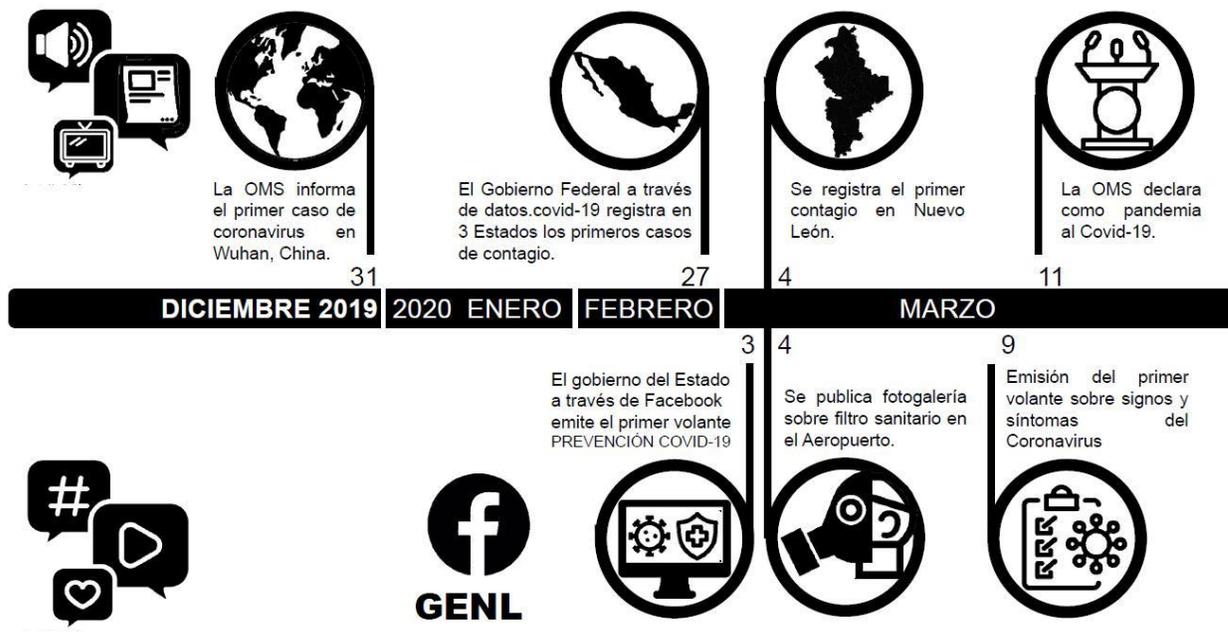
A lo anterior, debe de enfatizarse la casi nula integración de las plataformas virtuales en las disposiciones de la LPC, y posiblemente, el argumento para reformarla (inmediata o a corto plazo) e incorporar las redes sociales como plataformas de comunicación masiva, lo cual podría justificarse a partir de lo siguiente: a) las características de la vivienda y las tecnologías de información (servicio de internet, y, dispositivos inteligentes) y b) sobre el aprovechamiento de las páginas de las entidades gubernamentales habilitadas. De tal manera, algunas entidades tendrían la obligación para difundir su estrategias de política (biopolítica) con los antecedentes que se han implementado por Campeche, Ciudad de México, Nuevo León o Quintana Roo, y bajo dicho supuesto, los primeros Estados que deberían de reformar la LPC, son: Baja California, Baja California Sur y Querétaro; y en un caso totalmente distinto se obligaría al Estado de Jalisco a generar la iniciativa de ley y, posteriormente, promulgarla, homologando su marco jurídico al del resto de las entidades.

LPC del GENL y el uso de redes socio digitales.

Se considera la pandemia del COVID-19 suscitada en el año 2020 como el momento determinante de análisis sobre la utilización, proyección, interacción y retroalimentación entre las páginas oficiales del gobierno en redes sociales y la ciudadanía. Aunque se registra el primer contagio del COVID-19 el último día del año 2019, es hasta el 11 de marzo del año 2020 que a nivel mundial se oficializa como pandemia.

En México, el primer contagio se registra a finales del mes de febrero del año 2020 y en Nuevo León, a principios de marzo del mismo año. Ante dicha situación, el GENL incrementa la cantidad de publicaciones (volantes, fotogalerías, transmisiones) a través de las redes sociales con la finalidad de acrecentar los canales de comunicación y permitir otros formatos para la difusión, recepción e interacción de los temas permanentes y relevantes para fomentar una nueva herramienta entre gobierno y ciudadanía (ver Figura 1).

Figura 1: Cronología del desarrollo de la pandemia COVID-19 y la distribución de formatos de las plataformas de comunicación (ordinarias y digitales).



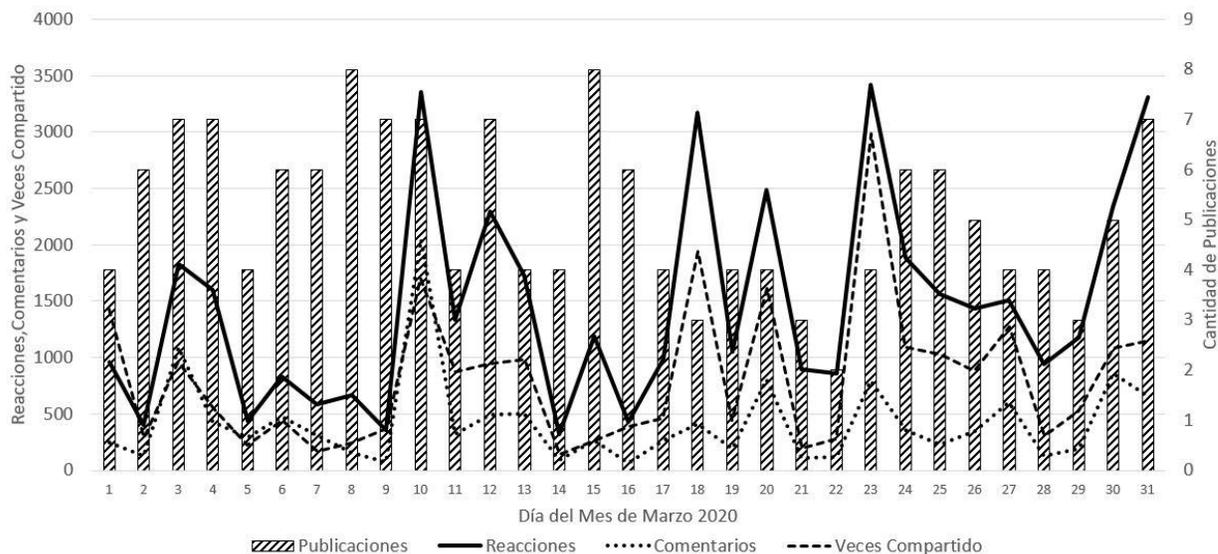
Fuente: Elaboración propia 2023 con información de <https://www.who.int/es/emergencias/diseases/novel-coronavirus-2019#:~:text=En%20este%20sitio%20web%20se,31%20de%20diciembre%20de%202019,https://datos.covid-19.conacyt.mx/#DownZCSV,https://www.facebook.com/gobiernonuevoleon>

La imagen previa expone, como para el GENL la incorporación del COVID-19 es un asunto urgente que integra eficientemente a la agenda política y pública, por lo que, conforme se dimensiona, demográfica y geográficamente el problema de salud pública, el gobierno incluye a cada dependencia (secretarías, paraestatales e institutos) para generar sinergia y producir estrategias biopolíticas que respondan a las nuevas necesidades y, así, el ciudadano, a pesar del aislamiento y distanciamiento social, se sienta acompañado, apoyado y protegido. De tal manera, las plataformas digitales y las RSD se posicionan como alternativas para mantener permanentemente la atención ciudadana, la comunicación (vía telefónica, WhatsApp y redes sociales) los trámites y los servicios que predominantemente se realizaban de manera presencial.

Concordante a lo anterior, se considera relevante exhibir gráficamente (ver Figura 2) el resumen de la difusión de información durante marzo del 2020, periodo en que se oficializa la pandemia del Covid-19, con la finalidad de demostrar que previo, durante y posterior al día 11 ya había de parte del gobierno una rutina de difusión al publicar entre 4 y 8 publicaciones por día. El cambio, evidentemente se origina en la interacción de la comunidad (virtual, seguidores) que a partir del

día 10 de marzo incrementa sustancialmente su participación con respecto a las difusión de información.

Figura 2: Línea de tiempo sobre el desarrollo de la epidemia-pandemia Covid-19 y comunicados del GENL de marzo 2020.



Fuente: Elaboración propia 2023 con información de <https://www.facebook.com/gobiernonuevoleon>.

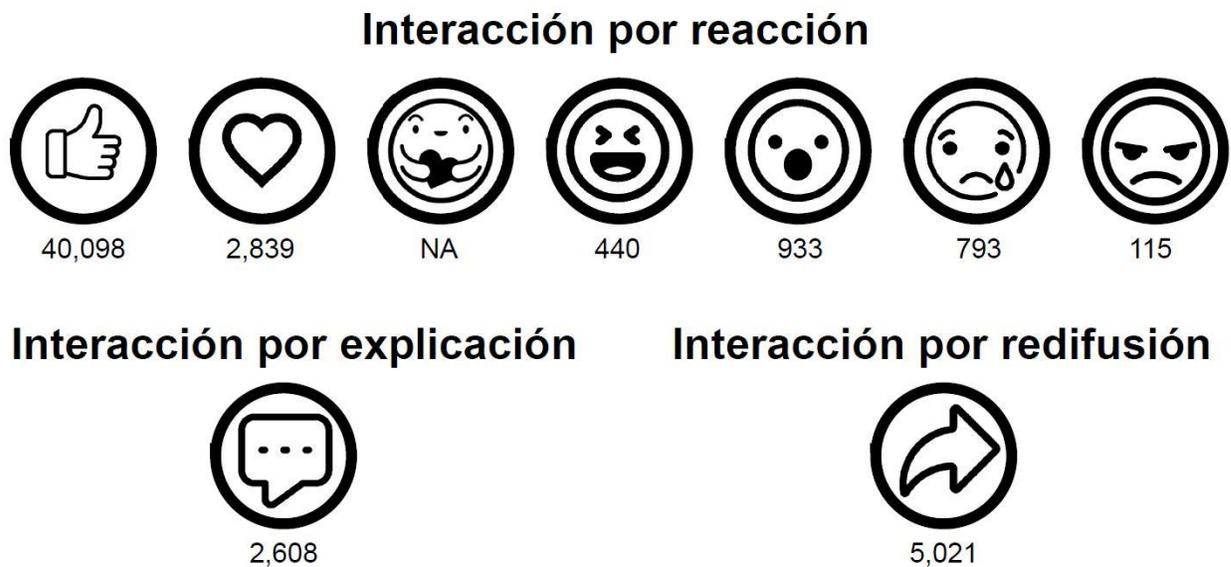
De acuerdo con la Figura 2, la cantidad máxima de publicaciones (flyers o fotogalerías) por día es de ocho (9 y 15 de marzo del 2020), y, aunque se establezca la alerta sanitaria global, se mantiene la rutina de publicación. La diferencia, se observa en las reacciones que se producen en torno al 11 de marzo, ya que se registran hasta 3,359 reacciones y 2,053 comentarios en las publicaciones el 10 de marzo. Por lo que, se identifica que la pandemia se convierte en la variable que permite fortalecer el vínculo entre las diversas dependencias del GENL y la ciudadanía, al mantener la interacción por medio de reacciones (likes), y, sobre todo, aprovechar de parte del GENL el espacio virtual, alcanzando el día 23 de marzo 1,090 veces compartido el material gráfico publicado.

De igual manera, se considera oportuno realizar una serie de análisis que permita reconocer el potencial y las áreas de oportunidad en el proceso de emisión de contenidos y la recepción de los mismos para establecer un precedente con el caso del GENL. Lo cual se demuestra en tres aspectos: a) interacción por reacción, b) interacción por comentario y c) interacción por compartir, y dado que cada publicación recibe atención diferenciada es preciso identificar otras consideraciones para el análisis de la divulgación de material gráfico (flyers y/o fotogalerías).

Al estudiar una unidad de tiempo definida (mes de marzo de 2020) con respecto a la cantidad de publicaciones difundidas, es posible establecer antecedentes generales y particulares en

cuanto al proceso de participación ciudadana en medios digitales a partir de la diferenciación de las interacciones de los receptores. Para lo cual, se precisa la cuantificación total de las reacciones, comentarios y veces compartidas la información, lo cual permite identificar el tipo de interacción prevaleciente durante el período de análisis (ver Figura 3).

Figura 3: Total de interacciones obtenidas en marzo de 2020 a través de las publicaciones (Flyers y fotogalerías) de la página del GENL en Facebook.

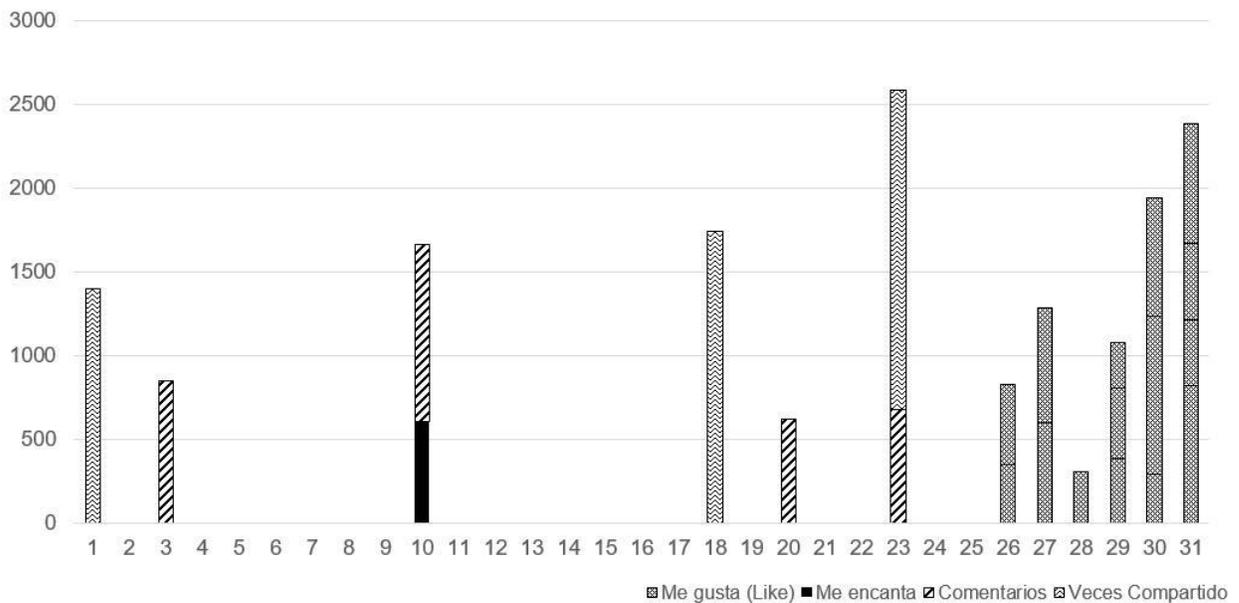


Fuente: Elaboración propia 2023 con información de <https://www.facebook.com/gobiernonuevoleon>.

Según la información expuesta previamente, se confirma que la interacción predominante se produce en las reacciones tipo “Like”, seguidas de las interacciones generadas por las veces en las que los usuarios compartieron la información, el tercer sitio se origina casi de manera similar en la reacción del tipo “Me encanta” y con los comentarios.

Sin embargo, dada que la principal motivación de la investigación es fundamentar la incorporación de las redes sociales como mecanismos de participación ciudadana, sobre todo, cuando se enfrentan condiciones atípicas para la interacción social se considera oportuno desagregar y visibilizar el potencial por unidad de publicación (flyer o fotogalería), lo cual se puede visibilizar a partir de integrar en una imagen la manera en que se obtiene una mayor participación, posterior al comunicado mundial sobre el estado de emergencia sanitaria COVID-19 (Ver figura 4).

Figura 4: Publicaciones destacadas (Pareto) del GENL durante el mes de marzo 2020 diferenciadas por el tipo de interacción.



Fuente: Elaboración propia 2023 con información de <https://www.facebook.com/gobiernonuevoleon>.

La imagen previa expone como los períodos de máxima interacción disminuyen conforme avanza el mes de marzo, donde para fin de mes, en seis días consecutivos se obtiene el 80/20 de reacciones por “Like” que pueden dividirse, según el contenido, en dos categorías: temas de alternativas biopolíticas (instauración de cursos en línea) o temas relacionados directamente con el Covid-19 (pruebas disponibles, informe de horarios de rueda de prensa, casos confirmados). En cuanto a la interacción por reacción relacionado a “Me encanta” se presenta el día 10 de marzo con la implementación del “Vagón Rosa” para las líneas 1 y 2 del metro, flyer que también obtiene la mayor cantidad de comentarios del mes de análisis.

Al agrupar las publicaciones para registrar la cronología de la aprehensión de los seguidores a las publicaciones emitidas durante el primer mes de la pandemia se omiten ciertos datos que permiten afirmar como las publicaciones emanan de los diferentes componentes de la estructura gubernamental. Por lo tanto, se considera oportuno visibilizar tanto a las dependencias como las acciones o actividades que se difunden durante el mes en cuestión (ver Figura 5).

Figura 5: Dependencias emisoras de publicaciones (flyers y fotogalerías) diferenciadas por tipología (Informativo-Preventivo, Control o Alternativas).

	Dependencia	Informativo/Preventivo	Control	Alternativas
SECRETARÍAS	Economía y Trabajo			<ul style="list-style-type: none"> Dudas laborales sobre la contingencia vía telefónica o WhatsApp Plan de apoyo económico para empresas
	Educación	<ul style="list-style-type: none"> Universidad Ciudadana de Nuevo León 		<ul style="list-style-type: none"> Programa Escuela TV
	Desarrollo Social	<ul style="list-style-type: none"> XII Concurso Nacional Literario 		
	Desarrollo Sustentable	<ul style="list-style-type: none"> Ecos de la Tierra 		
	Salud	<ul style="list-style-type: none"> ¿Cómo prevenir el Coronavirus? 	<ul style="list-style-type: none"> Instalación de filtro sanitario en Aeropuerto 	<ul style="list-style-type: none"> Línea de atención médica 24/7 telefónica y Whatsapp
	Seguridad Pública	<ul style="list-style-type: none"> Evita robo de cuenta WhatsApp 		<ul style="list-style-type: none"> Compra tu despensa en línea
INSTITUCIONES	DIF (Desarrollo Integral de la Familia)	<ul style="list-style-type: none"> Brigada DIFerente Darán apoyo económico a hijos de personas desaparecidas 		
	Instituto de Control Vehicular			<ul style="list-style-type: none"> Atención de la ciudadanía a través del portal www.icvnl.gob.mx
	INDE Instituto Estatal de Cultura Física y Deporte	<ul style="list-style-type: none"> NL sede de los nacionales de CONADE 		
	Instituto Estatal de la Juventud	<ul style="list-style-type: none"> Mi primer libro 		<ul style="list-style-type: none"> INJUVE DIGITAL
	Instituto Estatal de las Personas Adultas Mayores	<ul style="list-style-type: none"> Recomendaciones para ayudar a la población más vulnerable ante el Covid-19 		
	Instituto Estatal de las Mujeres	<ul style="list-style-type: none"> Riqueza cultural y económica. Encuentro intermunicipal de cultura 		<ul style="list-style-type: none"> Apoyo psicológico y asesoría jurídica telefónica atención 24 horas.
	Instituto de Movilidad y Accesibilidad	<ul style="list-style-type: none"> Ruta Express San Bernabé – García Medidas de higiene en medios de transporte 		
	Protección Civil	<ul style="list-style-type: none"> Evita incendios por corto circuito 		
	Dirección General de Registro Civil	<ul style="list-style-type: none"> Aclaraciones o rectificaciones de actas 		<ul style="list-style-type: none"> Reactivación de la página Acceso Nuevo León (Actas de Nacimiento, etc.)

Fuente: Elaboración propia 2023 con información de <https://www.facebook.com/gobiernonuevoleon>.

A la información anterior, debe sumarse que durante Marzo se exponen volantes de otros organismos y dependencias vinculados a los tres niveles de gobierno: a) El Gobierno Federal produce información homologada a través de las redes sociales y el GENL la réplica al abordar temas como: el inicio al censo de población y vivienda 2020 (CPV 2020), la realización de actividades cotidianas, información y mecanismos biopolíticos, b) Las dependencias del GENL y colaboraciones con otras instituciones como: Agua y Drenaje de Monterrey, Canal 28, Emergencias (911), Informatel (070), Metrorrey, sólo por mencionar algunos, y, c) Los Gobiernos Municipales con los cuales se realizan proyectos y programas (Santiago y Pesquería).

Situaciones no previstas en la interacción del GENL y la ciudadanía a través de las redes sociales.

De acuerdo a la LPC para el Estado de Nuevo León publicada el día 13 de mayo del 2016, cuando C. Jaime Helieodoro Rodríguez Calderón fungía como gobernador del Estado, establece dentro de sus Disposiciones Generales, en el artículo tercero que:

"para efectos de la presente Ley, la participación ciudadana es el derecho de las y los ciudadanos y habitantes del Estado de Nuevo León, de conformidad con las disposiciones vigentes, a intervenir y participar, individual o colectivamente, en las decisiones públicas, en la formulación y evaluación de políticas de políticas, programas y actos de gobierno. La participación ciudadana contribuirá a la solución de problemas de interés general y al mejoramiento de las normas que regulan las relaciones en la comunidad, por lo que el Estado debe garantizar la utilización de todos los medios de comunicación institucionales, así como las redes sociales, para proveer la información, difusión, capacitación y educación, para el desarrollo de una cultura democrática de la participación ciudadana." (Artículo 3, LPC para el Estado de Nuevo León)

Con lo anterior, se considera preciso, enfatizar el propósito de la utilización de las redes sociales, como una extensión de los medios de comunicación, de tal manera que al ciudadano le facilita información, que podrá recopilar una vez que se difunda, así también, podrá capacitarse y educarse. Cada una de las atribuciones se cumplen; sin embargo, queda al descubierto una omisión en la ley, que es la de dar respuesta, lo cual se produce por lo menos en dos vertientes: la primera, en ajustar los proyectos, programas y estrategias biopolíticas en función de la retroalimentación generada por quienes interactúan con la información (reacciones, comentarios o veces compartida); y, segundo, sobre la personalidad jurídica, de quien replique los comentarios de los ciudadanos, lo cual se produce ocasionalmente.

Para ejemplificar la incapacidad (ya sea por recursos humanos o por desconocimiento de la interacción con los seguidores), se presenta en la Tabla 3 una síntesis que demuestra cómo conforme avanza el proceso de la pandemia se coarta la réplica de parte del GENL

Tabla 3: Relación en la interacción por explicación (comentarios) entre los seguidores y el GENL ante publicaciones en redes sociales durante Marzo del 2020.

Fecha	Publicación	Tipo	Cantidad de Comentarios	Réplicas del Gobierno	Ejemplo:
03/03/2020	Universidad Ciudadana de Nuevo León	Informativo Preventivo	853	347	<p>Ciudadana F: “Si estoy cursando una carrera y en manera presencial. ¿Puede llevar con ustedes una carrera en línea?”</p> <p>Gobierno de Nuevo León: Sí Ciudadana X puedes hacerlo. Revisa la información ingresando al siguiente enlace ... o comunícate ... ¡Saludos!</p>
10/03/2020	Vagón Rosa en línea 1 y 2 de Metrorrey	Informativo Preventivo	1,053	9	<p>Ciudadano M: Muy mal implementado, hoy en la mañana había mucha gente esperando poder subir al metro. Deberían de poner más vagones o pasar cada 5 minutos.</p> <p>Gobierno de Nuevo León: Ciudadano M, estamos a la espera de nuevos vagones para la gran afluencia de usuarios. Mantente al pendiente para recibir más información. ¡Saludos!</p>
18/03/2020	No estamos de vacaciones	Control	325	43	<p>Ciudadana F2: Y ¿cuándo va a haber cuarentena para los que trabajamos?</p> <p>Gobierno de Nuevo León: Buenas tardes, Ciudadana X1. Estamos revisando constantemente las instrucciones federales, en dado caso de cancelar todas las actividades informaremos con brevedad.</p>
20/03/2020	Programa Escuela TV	Alternativas	624	237	<p>Ciudadana F1: Alguna liga para seguir las clases</p> <p>Gobierno de Nuevo León: Hola Ciudadana F1. También puedes conectarte vía Facebook a: ...¡Que tengas buena tarde!</p>

Fuente: Elaboración propia 2023 con información de Facebook.

Tal como se observa en la información previa, no se puede homologar la atención a cada comentario. De igual manera, se debe reconocer la ardua labor de quienes atienden dichas plataformas porque proceden con respeto, conocimiento y con el propósito de facilitar información veraz y oportuna. El caso particular de la emisión del Flyer sobre el vagón rosa sirve para demostrar la casi nula participación o incapacidad para responder a inquietudes, molestias e inconformidades de los usuarios que suelen confrontar a la autoridad del GENL en Facebook.

Conclusiones

A partir de la documentación, registro y análisis de la información difundida por la página oficial del GENL a través de la red social de Facebook, se despliega la configuración del aparato gubernamental a través de los volantes y fotogalerías publicadas en el mes que se decreta la pandemia a nivel global. En el material divulgado y las interacciones de la ciudadanía se vislumbra una profunda transformación de la producción y consumo informativo (proyectos, programas y estrategias) y la participación ciudadana cuyo propósito es el de generar recursos que permitan superar el estado de incertidumbre (Covid-19) y mantener la comunicación.

De la revisión de la LPC en cada uno de los estados de México, el uso de redes sociales y del análisis del caso de estudio del GENL y su interacción en la red de Facebook durante el mes de marzo del 2020 se puede concluir lo siguiente: (1) La falta de actualización del marco jurídico de las entidades gubernamentales estatales en materia de participación ciudadana, (2) la innovación de la LPC al incorporar las TIC's principalmente, las redes socio digitales, (3) la contribución al estudio de las ciencias sociales incorporando la representación de los sujetos, como ciudadanos igualmente visibles, a través de las RSD por medio de la participación ciudadana, (4) habilitar estrategias para fortalecer las comunidades virtuales, como por ejemplo, con la habilitación de servicios e infraestructuras disponibles de manera gratuita, y por último, (5) considerar los obstáculos en materia de segregación, desigualdad e inequidad digital, y que por lo tanto, sugiere que la incorporación de las RSD a la ley se produzca en función de los atributos en cuanto al servicio de internet o la posesión de dispositivos con respecto a la media nacional, como en: Baja California, Baja California Sur o Querétaro.

Con respecto a la composición del marco jurídico de las entidades estatales, se puede señalar que el contenido de la investigación indirectamente expone la urgencia de incorporar en el marco normativo de la LPC a las TICs, así como su actualización, ante las necesidades y sus avances, particularmente, cuando permiten mejorar la interacción entre el gobierno y sus ciudadanos. La problemática que se identifica en el territorio nacional se caracteriza en cuatro grupos: a) los Estados que carecen del documento, b) las entidades gubernamentales estatales que solo han presentado iniciativas de ley, c) los Estados que tienen LPC sin incorporar las TICs como medio de difusión y, d) los gobiernos que solo mencionan en el contenido de la LPC

las plataformas virtuales y que requieren regulación de estas para consolidar y homologar la utilización, para lo cual se requiere el desarrollo de un apartado (Capítulo) que determine los formatos (flyers, fotogalerías, transmisiones en vivo, encuestas), periodicidad, el derecho de réplica, tipos de interacción a responder, entre otros.

Dado al carácter de esta investigación, se sugiere que se inicie un proceso de documentación sobre los mecanismos o políticas públicas que sean de mayor interés de la ciudadanía, con la finalidad de establecer las líneas, formatos (publicación, flyer, fotogalería, transmisión en vivo), otros medios de comunicación como soporte para la ampliación del proceso de difusión hasta consolidar la comunidad virtual para garantizar, conforme a derecho, una comunicación efectiva entre el gobierno y la ciudadanía a través de las RSD. Así también, se considera necesaria la inclusión de un apartado de consecuencias legales, como: a) Sanciones, para imponer multas económicas por violar la ley en cuanto al uso y aprovechamiento de las redes sociales, no sólo como un espacio de escaparate político, sino como una herramienta de comunicación que permee proyectos, programas y políticas públicas; y b) bloqueo de cuentas y perfiles al no apearse al marco normativo vigente y por ende, por el uso inadecuado de la plataforma, solo por referir algunas.

Por lo tanto, es urgente la incorporación de la interacción orgánica en beneficio de los ciudadanos, para justificar jurídicamente el aprovechamiento del espacio virtual, los recursos (presupuestales y de capital humano) que se relacionan con dicha actividad (administración de la cuenta, publicaciones, diseño de infografías, réplica a los comentarios de los seguidores), de esto último, se permitiría y delimitaría el sustento jurídico a las partidas (económicas) para la realización de las actividades dispuestas en la ley.

En relación con la innovación de la LPC en la incorporación de las TIC's, si bien, todos los gobiernos estatales tienen a su disposición y operación páginas oficiales de sus respectivas administraciones a través de una o varias de las principales redes sociales, éstas no se ajustan al marco jurídico que regularían su aprovechamiento de la interacción entre gobierno y ciudadanía.

En cuanto a la contribución al estudio de las ciencias sociales se logra al incorporar la representación de los sujetos (como ciudadanos igualmente visibles) a través de las redes socio digitales, se considera que las nuevas formas en las que participan la ciudadanía en los entornos virtuales, reconfigura su representación social, porque cada sujeto (ciudadano - seguidor) se encuentra permanentemente participando en dos planos (tangible-intangible, físico-virtual), por lo que obtiene visibilidad en el plano material como en el digital. Sin embargo, se vislumbran por resolver las siguientes preguntas: ¿Es la limitación de los servicios y dispositivos el mayor obstáculo para la visualización de mecanismos gubernamentales? ¿Quiénes son los actores que actualmente ejercen su participación en las plataformas virtuales en las redes sociales de los gobiernos estatales? ¿Son los analfabetos digitales el segmento

demográfico que difícilmente encontrará representación en las comunidades virtuales de los organismos gubernamentales?

Por último, es necesario abordar los retos de la participación ciudadana desde la virtualidad y, particularmente, a la que se suscita a través de las redes sociales, en los cuales se dificulta el reconocimiento y caracterización de la “comunidad” activa (edad, género, nivel educativo, etnia o religión), sobre todo, en aras de alcanzar representación social de los diversos grupos o segmentos poblacionales.

Bibliografía

- Aguirre Sala, J. F. (2013). Nuevos alcances de la participación ciudadana a través de las redes sociales. *Culturales*, 1(2), 119-150.
- Albornoz, M. y Alfaraz, C. (2006). *Redes de conocimiento: Construcción, dinámica y gestión*. Buenos Aires, Red Iberoamericana de Indicadores de Ciencia y Tecnología (RICYT).
- Andraus, C., & Gutiérrez, J. (2024). El impacto de las Redes Sociales en la difusión de contenidos políticos en la ciudad de Portoviejo. *Revista de Ciencias Humanísticas y Sociales (ReHuSo)*, 9(2), 1-17. <https://doi.org/10.33936/rehuso.v9i2.6431>
- Asociación de Internet MX. (2022). *18° Estudio sobre los Hábitos de Personas Usuarias de Internet en México 2022*. <https://www.asociaciondeinternet.mx/estudios/habitos-de-internet>
- Ayala, T. (2014). Redes sociales, poder y participación ciudadana. *Revista Austral de Ciencias Sociales*, 26, 23-48.
- Baudrillard, J. (2009). *La sociedad de consumo. Sus mitos, sus estructuras*. Madrid, Siglo XXI de España Editores, S.A.
- Bauman, Z. (2003). *Comunidad. En busca de seguridad en un mundo hostil*. Madrid, Siglo XXI de España Editores, S.A.
- Bettin, G. (1982). *Los sociólogos de la ciudad*. España, Gustavo Gili.
- Castells, M. (2003). *La era de la información: Economía, sociedad y cultura. V. I. La sociedad red*. México: Alianza Editorial.
- Castells, M. (2003a). *La era de la información. V.II. El poder de la identidad*. México, Siglo XXI.

- Caro, L. (2015). Construir y comunicar un “nosotras” feminista desde los medios sociales. Una reflexión acerca del “feminismo del hashtag”. *Commons*, 4(2), 124–154. <https://doi.org/10.25267/commons.2015.v4.i2.06>
- Castillo-Esparcia, A., Fernández-Souto, A. B., & Puentes-Rivera, I. (2020). Comunicación política y Covid-19. Estrategias del gobierno de España. *El profesional de la información (EPI)*, 29(4).
- Cerrillo, O., y Lay, I. T. (2013). #yosoy132: redes digitales como comunicación e identidad en la acción colectiva | Cerrillo Garnica | Enfoques. *Enfoques*, 13(1), 294–317. Recuperado de <http://www.enfoques.ifcs.ufrj.br/ojs/index.php/enfoques/article/view/193/178>
- Cerrillo, O., y Lay, I. T. (2014). #Yosoy132: Redes Digitales Como Comunicación E Identidad En La Acción Colectiva. *Enfoques*, 13(1), 294–317. Recuperado de <http://www.enfoques.ifcs.ufrj.br/ojs/index.php/enfoques/article/view/193>
- Corral, G. A. (2023). La configuración de un nuevo espacio público en redes sociodigitales: participación y prácticas políticas. *Transdigital*, 4(7), 1–21. <https://doi.org/10.56162/transdigital198>
- Eco, U. (1973). *Apicalípticos e Integradores ante la cultura de masas* (1a. ed.). Barcelona: Lumen
- Gadelha, S., Beserra, B., & Mota, T. (2021). *Biopolítica, tecnocultura e educação*. São Paulo. Cambalache.
- Giraldo-Luque, S., Fernández-García, N., & Pérez-Arce, J.-C. (2018). La centralidad temática de la movilización #NiUnaMenos en Twitter. *El Profesional de la Información*, 27(1), 96. <https://doi.org/10.3145/epi.2018.ene.09>
- Goldsmán, F. (2017). Miradas feministas para una crítica del internet-centrismo como mito de la era ciborg. *Seminário Internacional Fazendo Gênero 11 & 13th Women's Worlds Congress (Anais Eletrônicos)*. Recuperado de <http://knowyourmeme.com/memes/riptwitter>
- Han, B. (2014). *La sociedad de la transparencia*. Barcelona: Herder.
- Hine, C. (2000) *Etnografía Virtual*. Barcelona: Editorial UOC. Colección Nuevas Tecnologías y Sociedad.
- INEGI. (2024). Encuesta Nacional sobre Disponibilidad y Uso de Tecnologías de la Información en los Hogares (ENDUTIH). Comunicado de prensa.

https://www.inegi.org.mx/contenidos/saladeprensa/boletines/2024/ENDUTIH/ENDUTIH_23.pdf

- Kozinets, R. V. (2020). *Netnography: The Essential Guide to Qualitative Social Media Research* (3a ed.). London: Sage.
- Krippendorff, K. H. (2003). *Content Analysis: An Introduction to Its Methodology*. Sage Publications, Inc.
- Luhmann, N. (2006). *La sociedad de la sociedad*. México, Herder.
- Melé, P. (2016). ¿Qué producen los conflictos urbanos? . En Carrión y Erazo (coordinadores) *El derecho a la ciudad en América Latina. Visiones desde la política*. México: Universidad Nacional Autónoma de México.
- Meneses, M. E., y Pérez, G. (2016). Cómo y qué se estudia sobre Internet y la Sociedad de la Información en México. Una mirada desde la AMIC. *Comunicacion y Sociedad (México)*, 26, 43–70.
- Moreno Freites, Z. y Ziritt Trejo, G. (2019). Redes sociales como canales de digi-impacto en la participación ciudadana. *Utopía y Praxis Latinoamericana*, 24 (3), 30-44.
- Muñiz, C., y Corduneanu, V. I. (2020). Percepción de riesgo y consumo mediático durante el inicio de la pandemia de COVID-19 en México. *Más poder local*, (41), 44-47.
- Munizaga, G. (2016). *Las ciudades y su historia*. Chile, Pontificia Universidad Católica de Chile.
- Organización Mundial de la Salud (s.f.) <https://www.who.int/es/emergencias/diseases/novel-coronavirus-2019>
- Organización Mundial de la Salud (s.f.) <https://www.who.int/es/director-general/speeches/detail/who-director-general-s-opening-remarks-at-the-media-briefing-on-covid-19---11-march-2020>
- Padilla, M. R. (2021). Futuros y voces ciudadanas diversas en tiempos de pandemia: Análisis de Audiencias en Noticieros en México. *Question/Cuestión*, 3(70).
- Pascagaza, E. F., & Carrascal, H. S. S. (2022). Redes sociales y construcción de la ciudadanía digital. *Revista Boletín Redipe*, 11(9), 163-177.
<https://doi.org/10.36260/rbr.v11i9.1888>

- Pérez, R., Camacho, O., y Arroyo, G. (2013). Las redes sociales y el activismo. *PAAKAT: Revista de Tecnología y Sociedad*, 4(7), 6.
- Resina, J. (2010). Ciberpolítica, redes sociales y nuevas movilizaciones en España: el impacto digital en los procesos de deliberación y participación ciudadana. *Mediaciones sociales*, 0(7), 143–164.
https://doi.org/10.5209/rev_MESO.2010.n7.22284
- Rivoir, A. L. (2020). *Tecnologías digitales y transformaciones sociales: Desigualdades y desafíos en el contexto latinoamericano actual*. Ciudad Autónoma de Buenos Aires : CLACSO, Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad de la República Uruguay y Observatic
- Sassen, S. (2007). *Una sociología de la globalización*. Editorial Katz.
- The Economist. (2020, abril). The hard choices covid policymakers face. The Economist.
- Timms, D. (1976). *El mosaico urbano: Hacia una teoría de la diferenciación residencial*. Madrid: Instituto de Estudios de Administración Local.
- Treré, E. (2020). Activismo mediático híbrido. Bonn: Friedrich Ebert Stiftung
- Sánchez, J. M. y Fernández, D. (2017). Subactivismo feminista y repertorios de acción colectiva digitales: prácticas ciberfeministas en Twitter. *El Profesional de la Información*, 26(5), 894. <https://doi.org/10.3145/epi.2017.sep.11>
- Siles, I. (2008). A la conquista del mundo en línea: internet como objeto de estudio (1990-2007). *Comunicación y Sociedad (México)*, (10), 55–79.
<https://doi.org/10.32870/cys.v0i10.1843>
- Sosa, M. (2019). El #MeToo frente al suicidio: problematizar el caso mexicano. *XIII Jornadas de Sociología*. Recuperado de <https://www.aacademica.org>.
- Toboso-Martín, M. y Rogero-García, J. (2012). “Diseño para todos” en la investigación social sobre personas con discapacidad. *Revista Española de Investigaciones Sociológicas REIS*, 140, 163-171.
- Wirth, Louis (2005). El urbanismo como modo de vida. *Bifurcaciones*, 2, 1-15.
- Zumárraga-Espinosa, M., Silva Valdivieso, L., & Trujillo-Sánchez, A. (2020). Determinantes del uso político de Facebook en Ecuador: actitudes, reclutamiento y emociones. *América Latina Hoy*, 86, 1-24. <https://doi.org/10.14201/alh.18564>