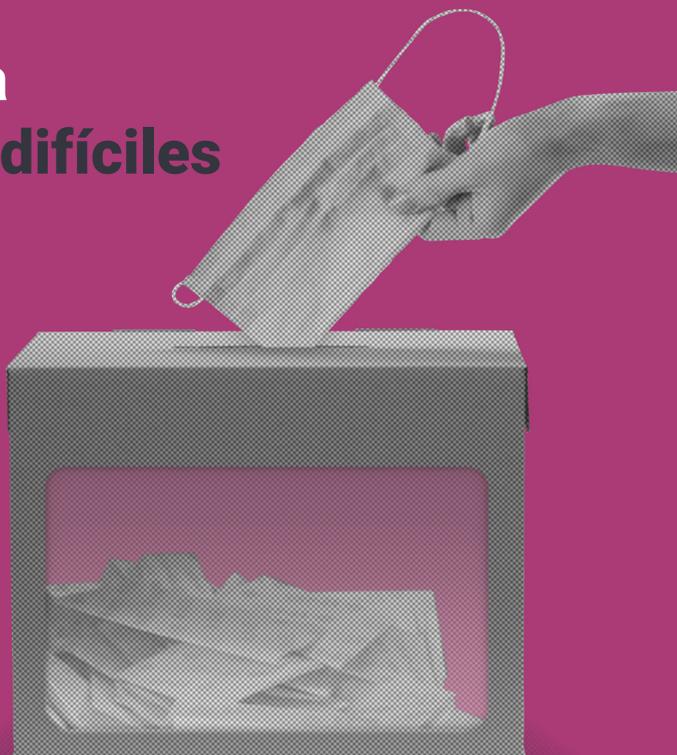


LA DÉCADA COVID EN MÉXICO

Los desafíos
de la pandemia
desde las ciencias sociales
y las humanidades

Democracia en **tiempos difíciles**



Miguel Armando López Leyva
Laura Montes de Oca Barrera
(Coordinadores)



Catalogación en la publicación UNAM. Dirección General de Bibliotecas y Servicios Digitales de Información

Nombres: López Leyva, Miguel Armando, editor. | Montes de Oca Barrera, Laura, editor.

Título: Democracia en tiempos difíciles / Miguel Armando López Leyva, Laura Montes de Oca Barrera (coordinadores).

Descripción: Primera edición. | Ciudad de México : Universidad Nacional Autónoma de México, Instituto de Investigaciones Sociales : Universidad Nacional Autónoma de México, Coordinación de Humanidades, 2023. | Serie: La década COVID en México : los desafíos de la pandemia desde las ciencias sociales y las humanidades ; tomo 8.

Identificadores: LIBRUNAM 2205793 (impreso) | LIBRUNAM 2205844 (libro electrónico) | ISBN 9786073074599 (impreso) | ISBN 9786073074650 (libro electrónico).

Temas: Pandemia de COVID-19, 2020- -- Aspectos políticos -- México. | Democracia -- México -- 2020- . | Pandemia de COVID-19, 2020- -- Aspectos políticos -- América Latina. | Políticas públicas -- México. | México -- Política y gobierno -- Siglo XXI.

Clasificación: LCC JL1231.D437 2023 | LCC JL1231 (libro electrónico) | DDC 320.972—dc23

Este libro fue sometido a un proceso de dictaminación por académicos externos al Instituto de Investigaciones Sociales de la Universidad Nacional Autónoma de México, de acuerdo con las normas establecidas por el Comité Editorial de Libros del Instituto.

Imagen de forros: Alan Josué Luna Castañeda

Gestión editorial: Aracely Loza Pineda y Ana Lizbet Sánchez Vela

Primera edición: 2023

D.R. © 2023, Universidad Nacional Autónoma de México

Instituto de Investigaciones Sociales

Ciudad Universitaria, C.P. 04510, Ciudad de México

www.iis.unam.mx

ELECTRÓNICOS

ISBN (Volumen): 978-607-30-7465-0 Título: Democracia en tiempos difíciles

ISBN (Obra completa): 978-607-30-6883-3 Título: La década COVID en México

IMPRESOS:

ISBN (Volumen): 978-607-30-7459-9 Título: Democracia en tiempos difíciles

ISBN (Obra completa): 978-607-30-6843-7 Título: La década COVID en México

Esta edición y sus características son propiedad de la Universidad Nacional Autónoma de México.



Se autoriza la copia, distribución y comunicación pública de la obra, reconociendo la autoría, sin fines comerciales y sin autorización para alterar o transformar. Bajo licencia creative commons Atribución 4.0 Internacional.

Hecho en México

Contenido

Presentación	11
<i>Enrique Graue Wiechers</i>	
Prólogo	13
<i>Guadalupe Valencia García</i>	
<i>Leonardo Lomelí Vanegas</i>	
<i>Néstor Martínez Cristo</i>	
Introducción: Democracia en tiempos difíciles	21
<i>Miguel Armando López Leyva</i>	
<i>Laura Montes de Oca Barrera</i>	
 I. LOS DESAFÍOS PARA EL RÉGIMEN DEMOCRÁTICO EN UN CONTEXTO DE INCERTIDUMBRE PANDÉMICA	
1 Un panorama de la democracia en tiempos pandémicos	41
<i>Miguel Armando López Leyva</i>	
2 América Latina y COVID-19: impactos de la pandemia en democracias frágiles	75
<i>Salvador Martí i Puig</i>	
<i>Manuel Alcántara Sáez</i>	
3 ¿Oleajes que amenazan libertades? La respuesta del gobierno de México a la pandemia de COVID-19	101
<i>Alejandro Monsiváis Carrillo</i>	

**II. POLÍTICAS PÚBLICAS Y TOMA DE DECISIONES:
EL PAPEL DE LOS GOBIERNOS NACIONAL Y ESTATALES
FRENTE AL CONTEXTO DE EMERGENCIA SANITARIA**

- 4 ¿Gobernanza pandémica?
Articulaciones gobierno-mercado-sociedad
en las Américas 147
Laura Montes de Oca Barrera
- 5 Políticas públicas en ciencia y tecnología:
acciones frente a la emergencia sanitaria 183
Marcela Amaro Rosales
- 6 Evaluación de los sitios web
sobre el virus SARS-COV-2 diseñados
en las entidades federativas mexicanas:
un análisis de su política de comunicación digital 215
José Antonio Sevilla Sevilla

**III. LOS PODERES PÚBLICOS EN LOS TIEMPOS
DE LA COVID-19: ADAPTACIÓN Y CAMBIOS**

- 7 COVID-19 y las limitaciones
del sistema electoral mexicano 261
Víctor Morales Noble
- 8 El poder Legislativo mexicano
en tiempos de pandemia: innovaciones
y nuevos constreñimientos institucionales 301
Khemvirg Puente Martínez
- 9 La comunicación institucional
del Ejecutivo Federal mexicano
frente a la emergencia sanitaria por COVID-19:
análisis de contraste de tres estrategias 337
G. Georgina Sosa Hernández

Conclusiones.	
Mirar al futuro: la democracia en tiempos pospandémicos	369
<i>Miguel Armando López Leyva</i> <i>Laura Montes de Oca Barrera</i>	
Perfil de autoras y autores	385

II. POLÍTICAS PÚBLICAS Y TOMA DE DECISIONES:
EL PAPEL DE LOS GOBIERNOS NACIONAL
Y ESTATALES FRENTE AL CONTEXTO
DE EMERGENCIA SANITARIA

Evaluación de los sitios web sobre el virus SARS-COV-2 diseñados en las entidades federativas mexicanas: un análisis de su política de comunicación digital

6

José Antonio Sevilla Sevilla
Facultad de Ciencias Políticas y Sociales, UNAM

INTRODUCCIÓN

La pandemia causada por el virus SARS-COV-2 puso en jaque a todos los gobiernos del mundo, incluido el mexicano. La manera en que se buscó salir de la crisis que se suscitó muchas veces fue a tientas, sin una idea clara, bajo prueba y error (Martí y Alcántara, 2021). De hecho, podemos señalar que hubo decisiones tanto arriesgadas (confinamiento obligatorio punitivo, minimización de actividades económicas) como vitales (evitar eventos masivos, vacunación universal, fomentar trabajo a distancia).

En el momento en que se escribe este texto (febrero de 2022), México está saliendo de una cuarta ola de contagios, ocasionada por la variante Ómicron del virus SARS-COV-2. En comparación con la primera y segunda olas, ya existe información y experiencias que se pueden usar para evitar episodios de crisis profunda, por ejemplo, se sabe que el papel de las instituciones públicas en los niveles subnacionales es básico para asegurar la provisión de los servicios necesarios para la población (Braig, 2021).

En países con una organización federal, las peculiaridades regionales al interior de éstos adquieren mayor relevancia (Braig, 2021), debido a que cada

unidad subnacional¹ goza de autonomía en sus decisiones, las cuales deberían tomarse acorde con sus realidades específicas. Por ello, la pandemia se vivió de manera heterogénea en las diversas jurisdicciones que conforman un país. Este escenario brinda una oportunidad metodológica para comparar las diversas formas de actuar ante una crisis (Snyder, 2001), controlando ciertos contextos y marcos institucionales que establece el país en cuestión.

De hecho, ya hay trabajos que han aprovechado este escenario para realizar análisis al respecto, como los de Díaz (2021), quien compara las medidas punitivas y coercitivas que se usaron para atender la emergencia sanitaria en el ámbito subnacional en México; también están Martínez-Hernández y Pérez (2021) quienes contrastan cómo las entidades federativas gestionaron la crisis social derivada de la pandemia; y Cruz y Culebro (2020) que comparan los liderazgos y la gestión de la crisis pero sólo se concentran en la Ciudad de México y los estados de México y Jalisco.

En este trabajo también se comparan las diversas formas de actuar de los gobiernos subnacionales a la luz de la pandemia que trajo el virus SARS-COV-2, pero enfocado en la política de comunicación digital. Debido a que la enfermedad por COVID-19² es sumamente contagiosa,³ desde el inicio de la pandemia, el uso de tecnologías de la información fue una de las principa-

¹ El término “subnacional” no cuenta con una definición concreta. No obstante, el prefijo *sub* hace referencia a una indicación de inferioridad o subordinación. En este sentido, lo subnacional es aquello que se encuentre al interior de un país y que esté subordinado al mismo. Una unidad subnacional es parte de un país y que está reconocida por sus respectivas instituciones, como pueden ser: estados, entidades, departamentos, provincias, municipios. Para fines de este texto, son las entidades federativas mexicanas.

² Si bien pueden existir diferencias conceptuales entre los términos “virus SARS-COV-2” y la “enfermedad por COVID-19” en este texto se usan indistintamente, ya que nos referimos a ellos como los causantes de la pandemia.

³ Para mayo de 2021 la tasa de contagio era que cada persona infectada puede a su vez infectar a dos o tres personas (Sarukhan, 2021). Para inicios de 2022, con la variante Ómicron, la tasa de contagio es que cada persona puede infectar a diez personas (López Lluch, 2021).

les soluciones para atender un sinnúmero de situaciones ante la necesidad de confinamiento y distanciamiento social (Contreras, 2020; Vera, 2021).

Un instrumento importante de la política de comunicación digital son las páginas web gubernamentales; herramienta (entre muchas otras) que fortalece el gobierno electrónico ya que, por un lado, tienen una capacidad de expansión distintiva al llegar a una cantidad importante de personas de forma rápida y ágil (Nacke *et al.*, 2012); por otro lado, debido a que son una ventana para dar certidumbre y medios de apoyo a la población durante épocas de crisis (Contreras, 2020), como fue en los puntos más álgidos de la pandemia.

Las páginas web diseñadas por los gobiernos pueden ser un punto de acceso a la transparencia y aumentar la eficiencia de la gestión pública (Andrade y Yedra, 2007), incluso, hasta pueden fomentar mecanismos de gobernanza generando sistemas de participación y retroalimentación (Fernández *et al.*, 2011; Seo *et al.*, 2018). Es decir, en teoría, es una herramienta que puede generar una mayor democratización ya que es un medio que promueve la rendición de cuentas y fomenta la participación ciudadana. No obstante, esto no es homogéneo, principalmente porque se requiere de una inversión importante (de tecnológica y recursos humanos), aspecto que no todos los gobiernos subnacionales pueden o quieren realizar.

Derivado de lo anterior, este capítulo tiene cuatro objetivos específicos. El primero es establecer la importancia de una página web gubernamental en el marco de una política de comunicación digital; si bien esta política no se limita a la creación de un sitio web, en este espacio se pueden concentrar todos los contenidos que posteriormente se difunden en las diversas redes sociales, además, tiene la capacidad de concentrar y ordenar toda la información difundida sobre un tema en específico (López, 2022). Esta herramienta también es un medio para transparentar decisiones y difundir información, acciones necesarias dentro de un régimen democrático. Así se da legalidad a los actos de gobierno (Rosanvallon, 2015) y se legitiman los procesos gubernamentales internos (Contreras, 2020). Lo anterior cobra relevancia en épocas de crisis y confinamiento social.

El segundo objetivo es evaluar las páginas web que los gobiernos subnacionales diseñaron sobre el virus SARS-COV-2. Los referentes de evaluación

se enfocan en la transparencia y acceso a la información, valores democráticos que durante la pandemia se vieron amenazados (Avaro y Sánchez, 2021).⁴ Ya que la pandemia trajo mucha incertidumbre, por ejemplo: ¿qué era esta nueva enfermedad?, ¿cómo actuar si alguien se contagiaba?, ¿cómo van las cifras de contagio?, ¿la tendencia va a la baja o a la alta?, una página web puede ser la ventana para disipar estas dudas; además, este medio de comunicación no requiere de interacción humana directa, por lo cual, su uso implicaba un nulo riesgo de contagio.

Una vez realizada esta evaluación, el tercer objetivo de este capítulo es comparar los resultados de dicho ejercicio. Así, es posible distinguir a los sitios web que tienen un mejor diseño para difundir de información sobre la enfermedad por COVID-19, generar interacción entre el gobierno y la población y vincular a quienes estén en una situación de emergencia. El análisis es simple, pero nos muestra el grado de importancia que los gobiernos le dan a esta herramienta.

El cuarto objetivo es proponer recomendaciones a la política de comunicación digital de los gobiernos subnacionales en México; de manera específica, en lo referente al diseño de sus páginas web donde la temática principal es el virus SARS-COV-2. Para esto se consideran los resultados de la evaluación de estas páginas, así como la tasa de usuarios que utilizan internet para vincularse con el gobierno. De esta manera, es posible hacer recomendaciones acorde con el nivel de interés que tiene la población de cada estado para vincularse con el gobierno por medio de internet.

Cabe señalar que, para lograr estos objetivos, la recopilación de datos se delimitó a un período donde fuera posible obtener información para la evaluación. Entonces, a la luz de la emergencia sanitaria que trajo la cepa Ómicron del virus SARS-COV-2, los datos recabados abarcan el lapso de diciembre de 2021 a febrero de 2022. El nivel de contagios durante la cuarta ola nos recordó

⁴ Si se desea profundizar en estas amenazas, en el capítulo de Monsiváis Carrillo contenido en este volumen, se evidencia que algunas acciones del gobierno mexicano representaron violaciones a los estándares democráticos.

que la pandemia aún no termina, por ello, los gobiernos deben seguir en alerta y pendientes para orientar a la ciudadanía si es que así se requiere.

El presente capítulo se compone de cinco apartados, en el primero se profundiza sobre por qué una página web, en la actualidad, es una parte importante de la política de comunicación de cualquier gobierno. En el segundo apartado, se establece la importancia que los sitios web gubernamentales tienen en puntos álgidos de la pandemia, ya que son una ventana a la transparencia y fungen como canal de apoyo a la población. Ello aporta a generar certidumbre ante los desafíos de una nueva enfermedad y ayuda a erradicar la discrecionalidad de las decisiones en situaciones de confinamiento.

En tercer lugar, se repasan experiencias de evaluación a sitios web en el ámbito subnacional y, derivado de ello, se establecen los elementos para llevar a cabo la evaluación las páginas web diseñadas sobre el virus SARS-COV-2. En cuarto lugar, y considerando información de cada entidad de la república mexicana, se muestran los resultados de la evaluación, tanto a escala general como en cada elemento que la conforma. En quinto lugar, se formulan recomendaciones a la política de comunicación digital, pero de manera focalizada, acorde con la tasa de usuarios, por estado, que utilizan el internet como medio de vínculo con el gobierno. El texto cierra con reflexiones finales y una síntesis de los principales hallazgos.

LAS PÁGINAS WEB GUBERNAMENTALES DENTRO DE LAS POLÍTICAS DE COMUNICACIÓN

Las políticas públicas demandan la solución de problemas públicos, la comunicación del gobierno con la población es una problemática que implica resolver aspectos sobre: los medios que se utilizan para enviar un mensaje, el diseño del mensaje y, en el mejor de los casos, la retroalimentación que puede dar la población (Rísolo, 2020). Con la llegada del internet, la vida de las sociedades se modificó y los gobiernos no quedaron exentos de ello (Fernández *et al.*, 2011; Quiroz, 2008). Derivado de lo anterior surgió la problemática específica sobre la comunicación digital gubernamental.

En este apartado se ahonda en el significado de la comunicación digital y lo que implica el diseño de una política pública sobre ésta. De manera específica, lo referente al diseño y uso de una página web y lo que se esperaría que debe comunicar. Por último, se establece la importancia de abordar este marco desde el ámbito subnacional. Entonces, de inicio cabe cuestionar ¿qué es la comunicación digital en el ámbito gubernamental? Es una manera de comunicación que implica el uso de nuevas tecnologías por parte de los gobiernos, mediante el diseño de plataformas virtuales o el uso de redes sociales para compartir cierta información o contenidos. Y, por parte de la población, usando dispositivos electrónicos con los cuales accede a la información o contenido que el gobierno emitió (Calero, 2021; López, 2022).

La comunicación digital no es la única vía de contacto de un gobierno con la población.⁵ También existen los llamados medios tradicionales, como la televisión, la radio o el periódico impreso. Éstos también son medios masivos, como los digitales, no obstante, en años recientes han caído en una crisis de credibilidad por sus conflictos de interés o la manera en que presentan la información (Haidar, 2018).

A pesar de lo anterior, aún un sector importante de la población se informa por estos medios (Andreau-Sánchez y Martín-Pascual, 2021; López, 2022). Entonces, ¿por qué la necesidad de abrir nuevas vías de comunicación gubernamental? Una de las razones ya fue expuesta y es la falta de credibilidad de los medios tradicionales. Pero la principal, es la practicidad en el acceso a la información.

A saber, la información contenida en las plataformas virtuales o los contenidos en redes sociales, están disponibles las 24 horas del día, se puede ahondar en una temática en específico e incluso puede existir retroalimentaciones (o canales para ello) por parte de la ciudadanía (Pérez *et al.*, 2015: 7). Es decir, hay posibilidades de interacción entre el gobierno y la población, la comunicación no se limita a un solo interlocutor.

⁵ Para profundizar en la temática de la comunicación institucional, en este tomo Sosa Hernández aborda las estrategias de comunicación que el gobierno federal mexicano implementó frente a la emergencia sanitaria por COVID-19.

Aunado a lo anterior, el número de usuarios de internet aumenta año con año,⁶ de ahí que los gobiernos deben considerar seriamente este tipo de comunicación, sin que ello implique olvidarse de los medios tradicionales.⁷ Entonces, ¿qué implica una política pública de comunicación gubernamental digital? Implica la toma de decisiones en al menos dos aspectos: el tecnológico y la información que se pretende comunicar.

Desde el aspecto tecnológico podemos hablar de la necesidad de una inversión para que, por un lado, los gobiernos puedan establecer sus plataformas de información de manera digital y, por otro lado, que existan los medios necesarios para que la población pueda vincularse a dicha plataforma.

Parecerían aspectos simples que hoy en día se dan por sentados; no obstante, a pesar de que en México 67% de la población tiene acceso a internet (INEGI, 2021), aún hay espacios que no, generando brechas en el acceso a la tecnología y, por ende, desigualdades (López, 2022).

Por ejemplo, cuando se compara el porcentaje de usuarios de internet urbanos (78.3%) frente a rurales (50.4%), se puede observar claramente que en México existe una brecha de acceso tecnológico (CEPAL y Naciones Unidas, 2020; INEGI, 2021). Para disminuirla no sólo deben de participar los gobiernos, también los/as ciudadanos/as, con su disponibilidad para aprender sobre el uso de estas tecnologías, así como el sector privado, para ofrecer y consumir este tipo de servicios (Pérez *et al.*, 2015).

Ahora bien, la otra decisión por tomar es ¿qué tipo de información van a comunicar los gobiernos por la vía virtual? La respuesta a esta pregunta

⁶ De 2015 a 2020 el número de usuarios incrementó en un 34.7%, es decir, la cifra pasó de 62.4 a 84.1 millones de usuarios (INEGI, 2021). Incluso se habla de una migración de medios, pues la población sigue leyendo periódicos pero ha cambiado el consumo en papel por la vista en la página web del periódico (Andreu-Sánchez y Martín-Pascual, 2021).

⁷ No se puede dejar de lado la comunicación por medios como televisión, radio o periódico impreso ya que la población, principalmente mayores de 30 años, aún se informan por esas vías (López, 2022). Por ello, para la población más joven o para quienes el mundo digital ya es parte de su vida, se deben realizar una política de comunicación digital.

depende de los alcances y recursos con que un gobierno cuenta. Ya que, su uso puede ser meramente figurativo o, por el contrario, por medio de la vía digital se pueden llevar a cabo mecanismos más sofisticados y de interacción con la ciudadanía.

La gama de acciones varía bastante, de ahí que se estableciera el término de gobierno electrónico; es decir, el uso, desarrollo e implementación de las tecnologías de la información y comunicación en el sector público, con el fin de mejorar y hacer más eficientes los procesos organizacionales, proveer más y mejores servicios públicos, promover la transparencia y la rendición de cuentas y generar mecanismos más eficientes de participación democrática (Andrade y Yedra, 2007; Arguelles, 2022; Contreras, 2020; Mora *et al.*, 2017; Pérez *et al.*, 2015).

Lo que un gobierno comunica por la vía digital implica mayores aspectos que la comunicación tradicional, ya que la interfaz (internet) permite innovar en varias cuestiones y no se limita en sólo transmitir un mensaje generalizado. Es decir, se debe contemplar que el espectador ya no es pasivo y hay usuarios que seleccionan, interpretan y comprenden los contenidos, por ello en ocasiones éstos ya son focalizados (López, 2022).

Más allá de las diversas estrategias que fomenten o delimiten a un gobierno electrónico, este concepto tiene una característica de fondo que es elemental y no debe perderse de vista en una política de comunicación digital: la transparencia, que puede definirse como el libre acceso a toda información política que registran los distintos poderes del Estado, dicha información incluye procesos y funcionamientos internos (Calero, 2021); el objetivo de lo anterior es mantener informada a la ciudadanía y rendirle cuentas (Díez-Garrido y Renedo, 2020).

Entonces, una política de comunicación digital, en el mejor de los casos, fomenta que los gobiernos usen las tecnologías de la información con el propósito de realizar sus funciones sustantivas⁸ y, al mismo tiempo, promuevan

⁸ La comunicación virtual, reflejada en un gobierno electrónico, permite mejoras en el desempeño de los gobiernos, por ejemplo: se incrementa en la eficiencia de las operaciones y los procesos, mejorando la gestión pública; se reduce la distancia geo-

su crecimiento y desarrollo para mejorar la disponibilidad e interoperabilidad de la información y sus servicios (Pérez *et al.*, 2015).

Y es que la transparencia le da legalidad a todos los actos de gobierno (Rosanvallon, 2015) ya que legitima los procesos que se llevan al interior del mismo (Contreras, 2020). De esta manera, la transparencia se encarga de evitar actos de corrupción, además de generar inclusión en el desarrollo de las instituciones (Gilli, 2017). En este sentido, la transparencia, como parte fundamental de un gobierno electrónico promueve mayor apertura, comunicación y acercamiento con la sociedad (Contreras, 2020: 414).

Es importante hacer hincapié en esto, ya que la transparencia puede ser mal entendida, es decir, a la luz de sus objetivos se pueden publicar datos incomprensibles o poco confiables que dañan la confiabilidad de la institución que lo divulga (Ruijter *et al.*, 2020). Esto puede ser con o sin dolo y, en el peor de los casos, la transparencia puede servir para maquillar opacidad (Díez-Garrido y Renedo, 2020).

Entonces, cualquier política de comunicación digital, reflejada en un gobierno electrónico, debe poner especial atención en la información que transmite, para brindar certidumbre, no lo contrario. Ésta se fincará en la certeza, calidad y confiabilidad de las fuentes y, sobre todo, en el reconocimiento ético de que la sociedad es dueña de la información, los gobiernos sólo la manejan y guardan (Calero, 2021), y deberán hacerlo de la mejor manera.

Ahora bien, el gobierno electrónico, como ya se mencionó, hace uso de todas las herramientas tecnológicas a su alcance para lograr sus objetivos; esto implica el uso de redes sociales, diseño de aplicaciones para celular, diseño de

gráfica y mejora la movilidad urbana al evitar que el ciudadano se traslade; los/as ciudadanos/as tienen fácil acceso a los servicios públicos y a la información pública; existe una rapidez y calidad en los servicios ofrecidos; hay un ahorro de recursos operativos del gobierno; se da una modernización de la administración pública; y, se fomenta la confianza entre el gobierno y los/as ciudadanos/as mediante la rendición de cuentas (Pérez *et al.*, 2015: 7).

software y la puesta en línea de páginas web con objetivos en específico. Para los fines de este texto, nos concentramos en las últimas.

Las páginas web institucionales son uno de los canales de comunicación oficial de los gobiernos con los ciudadanos y las empresas, ya que por medio de éstas se puede obtener información, realizar gestiones e interactuar con personal de la administración pública para aclarar dudas. Por ende, los sitios web incrementan la transparencia al brindar un espacio para la participación ciudadana (Pérez *et al.*, 2015: 9).

Como ya se mencionó, esta herramienta (parte del gobierno electrónico) permite que los gobiernos y ciudadanos tengan un canal de comunicación directa. De esta manera, es posible que brinden, accedan y soliciten información de manera bidireccional, mejorando la gestión y la administración de los territorios que gobiernan, haciendo más eficientes los tiempos y costos y acercando las políticas públicas a la ciudadanía (Genaut *et al.*, 2013; Nacke *et al.*, 2012).

De hecho, no es la única herramienta que los gobiernos tienen para desarrollar una comunicación virtual, también se encuentran las llamadas redes sociales, las cuales en gran medida tienen los mismos beneficios que las páginas web (Calero, 2021). No obstante, cada red social tiene medios de comunicación específica⁹ y el alcance de los contenidos que comparten se diversifica (López, 2022).

Si bien éstas tienen alcances amplios, hay aspectos que generan limitantes si es que un/a ciudadano/a pretende acceder a cierto tipo de información. Por ejemplo, para utilizar una red social debes tener una cuenta, en caso de que un usuario no cuente con ésta, difícilmente podrá acceder a la información. Aunado a ello, por la cantidad de contenidos que se publican y la forma

⁹ Por ejemplo, *Facebook* es una plataforma flexible que permite compartir información e imágenes, casi sin limitantes, *Twitter* tiene una limitante en cuanto al número de caracteres para transmitir información, *Instagram* se enfoca en fotos y videos de corta duración, *Tik tok* ve más hacia los videos de corta duración y *YouTube* abarca videos que pueden ser cortos o hasta con duración de varias horas.

en que se organiza la información, muchas veces es difícil encontrar un dato focalizado en las redes sociales.

Eso no significa que los gobiernos no deban utilizar redes sociales, más bien, la propuesta es que todos los contenidos que se realizan y comparten en estas redes tengan como fuente la información que se publica en una página web institucional; de esta manera, hay un respaldo y control de toda la información que se maneja (López, 2022).

Lo repasado hasta ahora nos muestra la importancia que tiene una página web dentro del gobierno electrónico y, a su vez, que mucho de lo que se puede transmitir por medio de esta vía queda enmarcado en la política de comunicación digital de los gobiernos, en lo referente al tratamiento de la información. Antes de culminar con este apartado es preciso reflexionar sobre la necesidad de ver este análisis desde la dimensión subnacional porque es importante evidenciar la diversidad que hay al interior de los países, misma que puede generar ciertas desavenencias, como las brechas de acceso a la información (CEPAL y Naciones Unidas, 2020) pero, también, puede generar soluciones específicas antes las necesidades particulares que hay a lo largo de un mismo país (Contreras, 2020).

Otro aspecto que también se puede observar es que no todas las unidades subnacionales que conforman a un país tienen los mismos recursos y capacidades para lograr todos los objetivos que conlleva un gobierno electrónico y abarca el diseño de sus páginas web gubernamentales (López, 2022); tener presente este aspecto nos ayudará a dimensionar la manera en cómo se toman decisiones en el ámbito subnacional.

Sin más, hasta aquí la importancia de realizar una evaluación a las páginas web de los gobiernos subnacionales, en el marco de su política de comunicación digital. En el siguiente apartado nos concentraremos de manera específica en el contexto que genera este análisis, es decir, en cómo esta herramienta fue vital durante la pandemia causada por el virus SARS-COV-2.

EL USO DE PÁGINAS WEB DURANTE LA PANDEMIA Y SU IMPORTANCIA EN EL ÁMBITO SUBNACIONAL EN MÉXICO

En este apartado se contextualiza qué implicó la pandemia causada por el virus SARS-COV-2 en México, posteriormente se reflexiona en la importancia de la transparencia ante este contexto, derivado de ello, se analiza el papel que tuvieron las páginas web para la comunicación entre los gobiernos y la población. Al final se da un análisis subnacional donde se observa cómo en algunas entidades fue más proclive el uso de esta herramienta y en otras no.

La nueva enfermedad COVID-19 fue declarada una pandemia el 11 de marzo de 2020 (OMS, 2020) y, el 23 de marzo del mismo año en México se hizo la declaratoria de la Jornada Nacional de Sana Distancia, con lo cual inicia un confinamiento en gran parte de la población (Enciso, 2020). Para febrero de 2022, México está saliendo de la cuarta ola de contagios producto de la variante Ómicron, misma que es 70% más contagiosa que la variante principal de la tercera ola (Delta) (Kay, 2021). Incluso, Ómicron puede burlar a los anticuerpos de muchas de las vacunas o de la desarrollada por contagio (Izquierdo, 2022).

Quizá la “buena noticia” es que los síntomas ya son más parecidos a una gripe común y que es 25% menos agresiva que la variante Delta (Gallagher, 2021). No obstante, no debe de tomarse a la ligera ya que las complicaciones persisten ante la presencia de comorbilidades y de la población que no se ha vacunado. Para el caso de México esto último es una problemática latente.

Si bien, para febrero de 2022 60.58% de la población mexicana ya ha sido vacunada con un esquema completo (Our World in Data, 2022), la problemática se intensifica debido a los porcentajes de comorbilidades que hay en el país,¹⁰ lo cual agrava los efectos del virus SARS-COV-2 (Plasencia-Urizarri *et al.*, 2020).¹¹

¹⁰ En el trabajo de Ghilardi (2021) se desagregan las defunciones por estado de la República, señalando el porcentaje de éstas que se relacionaron con la presencia de comorbilidades.

¹¹ Este estudio considera como comorbilidades a: la enfermedad renal crónica, la enfermedad cardiovascular, la hipertensión arterial y la diabetes mellitus.

Con este contexto es claro que el inicio y la evolución de la pandemia causada por el virus SARS-COV-2 generó nuevos retos en varios frentes.¹² Uno de ellos fue el acceso a información y la demanda de rendición de cuentas (Avaro y Sánchez, 2021), principalmente porque la población buscaba datos que le brindaran certidumbre y rangos de acción ante la enfermedad de COVID-19.

Como ya se mencionó, la comunicación de los gobiernos por la vía digital brinda procesos de legitimación ya que permite una mayor apertura y acercamiento con la población (Contreras, 2020); de hecho, en los puntos más álgidos de la pandemia, este medio se volvió fundamental ante la incertidumbre de la enfermedad y la existencia de un sinnúmero de fuentes de poca confiabilidad.¹³

Y es que, la comunicación de la población con el gobierno se complejizó por la pandemia, por ejemplo, los medios de comunicación tradicionales mandaban mensajes de manera masiva, pero no permiten una respuesta, retroalimentación o interlocución con la población. Aunado a ello, la mayoría de las instituciones gubernamentales, derivado de la jornada de sana distancia, cerraron sus servicios de manera presencial, lo cual paralizó muchos trámites en proceso. A esto se sumaron las demandas de información para atender las problemáticas propias de la pandemia.

En este contexto, el incremento de uso de las tecnologías de la información se convirtió en la solución para atender todas estas situaciones (Contreras, 2020).¹⁴ Es decir, si un gobierno había invertido lo suficiente en su comunicación

¹² Si se desea ahondar sobre fechas clave y los principales efectos de la pandemia en países de América Latina, incluido México, se puede consultar el texto de Martí i Puig y Alcántara Sáez que se encuentra en este tomo.

¹³ Las denominadas *Fake news* estuvieron muy presentes, sobre todo al inicio de la pandemia. Para mayor información sobre esta cuestión se pueden revisar los textos de Martí y Alcántara (2021) y Sainz y colaboradores (2021).

¹⁴ Durante el confinamiento el uso de la tecnología fue la respuesta para muchas problemáticas, desde actividades gubernamentales hasta económicas, educativas, recreativas y sociales. Es decir, hubo un cambio significativo en la manera en cómo la sociedad interactúa, de ahí la importancia de la innovación en materia digital por parte de los gobiernos (Contreras, 2020).

por la vía virtual, la posibilidad de interlocución con la población era factible y la solución a trámites también. Incluso, se podían diseñar espacios donde se disiparían dudas sobre la pandemia, por ejemplo: información sobre qué era el virus SARS-COV-2, cuáles eran los principales síntomas, la canalización ante episodios de emergencia, por mencionar algunos.

Centrándonos en lo referente a la pandemia, conforme fue pasando el tiempo de confinamiento, se empezó a exigir información sobre número de contagios, recuperados, defunciones¹⁵ (López, 2022); esto con el fin de dimensionar ¿cómo se estaba encarando la pandemia? El acceso a esta información respondía a dos cuestiones, por un lado, la búsqueda por reducir la incertidumbre ante una enfermedad desconocida, por otro, la sensación de llamar a cuentas a los/as funcionarios/as que estaban al frente de la emergencia sanitaria y que habían promovido todas las estrategias puestas en marcha (cubrebo-cas obligatorio, confinamiento, sana distancia).

El reclamo era legítimo, ya que existieron gobiernos que ocultaron información sobre la crisis sanitaria, otros más, trataron de crear una falsa percepción minimizando las consecuencias de la pandemia; todo ello con el fin de demostrar que las medidas que habían tomado eran las mejores (Avaro y Sánchez, 2021). Es preciso ahondar en este aspecto ya que la falta de transparencia termina debilitando las bases de un régimen democrático.

Entonces, durante etapas de crisis la opacidad puede degenerar en abusos mediante la toma de decisiones arbitrarias (Avaro y Sánchez, 2021). En el contexto de la pandemia, la falta de transparencia no aporta a erradicar el sentimiento de inestabilidad que se incrustó en la sociedad y sólo ahonda en la desconfianza de la ciudadanía con el gobierno (Martínez-Hernández y Pérez, 2021). De ahí la importancia de que la información brindada por los gobiernos deba ser accesible, clara y oportuna.

En democracia la transparencia le da legalidad a todos los actos de gobierno (Rosanvallon, 2015) ya que permite el libre acceso de la pobla-

¹⁵ Estos datos también le sirven a la comunidad científica, ya sea para que se elaboren estudios independientes o para que los gobiernos realicen autoevaluaciones y mejoren sus procesos (Díez-Garrido y Renedo, 2020).

ción a toda la información política de las diversas instituciones del Estado (Calero, 2021). De esta manera, la transparencia se encarga de evitar actos de corrupción, además de generar inclusión en el desarrollo de las instituciones (Gilli, 2017).¹⁶

Ahora bien, uno de los vehículos para establecer esa certidumbre y abrir puertas a la transparencia fueron las páginas web que los gobiernos desarrollaron sobre la enfermedad de COVID-19. En un primer momento la respuesta fue por medio de las páginas institucionales de salud (Castañeda, 2020), no obstante, el problema era tan grande que no pasó mucho para que se diseñaran sitios específicos sobre dicha enfermedad.

Como ya se señaló en el apartado previo, los sitios web gubernamentales tienen la capacidad de cumplir con la mayoría de los objetivos de un gobierno electrónico, son de fácil acceso, se pueden revisar en cualquier momento del día, hay posibilidad de interacción social e incluso el usuario puede tener respuesta en tiempo real (Calero, 2021). Al final, una plataforma web integral termina promoviendo la participación ciudadana, el acceso a la información y la libertad de expresión, es decir, valores democráticos. Además de ello, su operación en el largo plazo disminuye costos operacionales (Pérez *et al.*, 2015).

En la realidad, para alcanzar estos objetivos deben controlarse varios factores como la inversión tecnológica realizada,¹⁷ la accesibilidad de la población

¹⁶ Como ya se mencionó en el apartado anterior, la publicación de información no necesariamente significa transparencia. Es decir, pueden existir problemáticas como la saturación de información, el uso distinto de estos medios (propaganda, manipulación), la falta de veracidad en la información (Calero, 2021). De ahí que no sólo importa que existan datos e información, sino también la calidad de los mismos.

¹⁷ Por ejemplo, dependiendo de la inversión que hayan realizado o del presupuesto que tengan disponible, algunos gobiernos sólo pueden utilizar servicios de la Web 2.0, es decir, al diseño de páginas web basada en comunidades de usuarios y una gama especial de servicios, como las redes sociales, los blogs, los chats, foros, álbumes de fotografía, presentaciones en red, que fomentan la colaboración y el intercambio ágil de información entre los usuarios de una comunidad o red social, mientras otros ya incursionan en la Web 3.0, es decir, cuando la información se gestiona

a estas tecnologías, el uso y entendimiento de este medio, así como la calidad de información y la apertura que los gobiernos tienen por esta vía.

Para hacer tangible estas limitantes sobre los alcances que pudo tener una página web gubernamental durante la pandemia por COVID-19, en este texto nos centramos en un análisis subnacional en México. Esto, debido a que Braig (2021), retomando la experiencia alemana, menciona que para evitar episodios de crisis profunda a inicios de la pandemia fue decisivo el papel de las instituciones públicas en los ámbitos subnacionales, que abarca su política de comunicación digital.

Y es que los gobiernos subnacionales ya no se limitan a un reducido núcleo de funciones básicas y han incursionado favorablemente en el uso de tecnologías de la información (Contreras, 2020: 414), sobre todo para encarar los diversos retos que la pandemia representó. Quizá su principal valía es que pueden dar respuestas puntuales acorde con sus contextos (López, 2022).

Debido a que en países de gran extensión persisten diferencias regionales que una política generalizada no siempre puede vislumbrar (Contreras, 2020); como las diferencias en climas, infraestructura hospitalaria, caminos, tipos de empleo y, por supuesto, acceso a la comunicación digital. Es decir, que los gobiernos subnacionales generan o deberían generar, políticas sectorizadas considerando sus peculiaridades regionales (Braig, 2021) y su cercanía con la población (Contreras, 2020).

Una manera de observar estas diferencias es identificando a la población que utiliza internet en cada una de las 32 entidades de la república mexicana.¹⁸ No obstante, esta cifra es engañosa ya que, por un lado, no toda la población que utiliza internet lo hace para interactuar con los gobiernos¹⁹ y, por otro

desde una nube y se ejecuta desde cualquier dispositivo con una alto grado de complejidad y personalización, es decir, ofrece un flujo de información y de contenidos adaptados a nuestros gustos y preferencias (Arguelles, 2022; Latorre, 2018; Seo *et al.*, 2018).

¹⁸ En el Anexo 1 se observa el número de usuarios de internet por cada estado de la República.

¹⁹ En el Anexo 2 se observa el número de usuarios de internet por cada estado de la República que usa internet para vincularse con el gobierno.

lado, la población de las entidades difiere bastante, por ello hay un sesgo si se quiere comparar en número brutos.

Para solventar lo anterior, en la Gráfica 1 se observa la tasa sobre el número de usuarios que utilizan internet para interactuar con los gobiernos, por cada mil habitantes, en cada entidad federativa de México. Con esta información es posible distinguir en cuáles estados la población usa más el internet como medio de comunicación, sobre todo, para vincularse con el gobierno;²⁰ como esta información data de 2020 es plausible decir que es contemporánea al momento en que se escribe este texto.

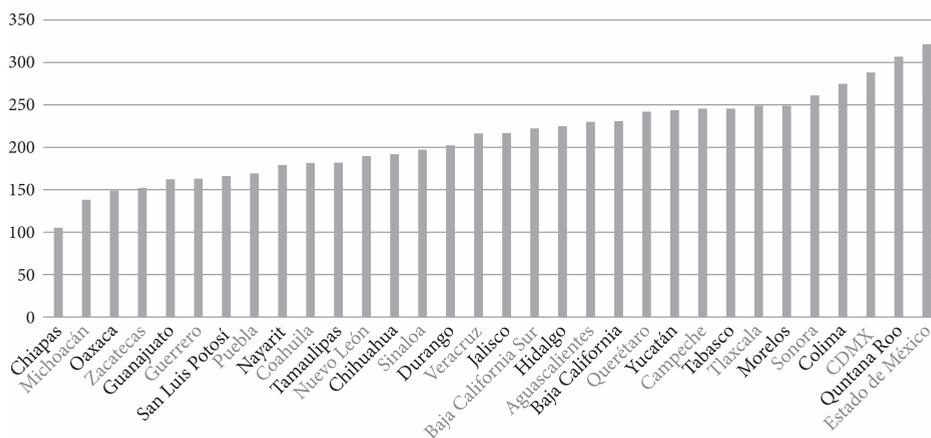
Se observa que las entidades donde la población interactúa menos con el gobierno por medio de internet son Chiapas, Michoacán, Oaxaca y Zacatecas. Las razones de ello pueden ser diversas, desde la falta de infraestructura, el analfabetismo digital o por limitantes de acceso a tecnologías de la información. Si no hay un sector importante de la población que use internet para vincularse con su gobierno, se comprende el porqué una política de comunicación digital no es prioridad.

En el otro extremo se encuentran los estados en donde la población tiene una mayor interacción con los gobiernos por medio del internet. Los primeros lugares son México y Quintana Roo; unos peldaños abajo se encuentran la Ciudad de México, Colima y Sonora. Llama mucho la atención que la capital del país esté en un tercer lugar; también que los otros dos estados referentes en cuanto a desarrollo económico se encuentran a mitad de tabla (Jalisco y Nuevo León), ello nos habla de que la productividad no implica que la población use el medio virtual para comunicarse e informarse, o al menos no, para interactuar con los gobiernos.

Esta gráfica nos da un referente respecto de la importancia que los gobiernos subnacionales le debieron dar a su política de comunicación virtual durante la pandemia, de manera específica, si hay mayor población interesada

²⁰ Esta información no distingue si el vínculo es con gobiernos locales o federales. Para los fines de este texto, lo importante es que el dato refleja a la población que usa de manera cotidiana el internet para interactuar con los gobiernos, por lo cual, es muy factible que sea usuaria de las páginas web gubernamentales.

GRÁFICA 1
 USUARIOS QUE USAN INTERNET PARA INTERACTUAR CON EL GOBIERNO,
 POR CADA MIL HABITANTES



Fuente: Elaboración propia con base en INEGI (2020, 2021).

en vincularse con el gobierno por internet, debió ser prioridad para las administraciones un buen diseño de la página que abarcaba la información referente al virus SARS-COV-2. Por el contrario, si la población, por las razones que sea, no usa tanto esta vía de enlace, los gobierno podrían privilegiar otros medios de comunicación acorde a su contexto. Ahora bien, ¿cómo sabríamos que una página web está bien diseñada? De eso trata el siguiente apartado.

¿CÓMO SE EVALÚA UNA PÁGINA DE INTERNET?

La evaluación de páginas web no es un ejercicio novedoso, incluso en el nivel subnacional. Aquí la cuestión es ¿qué se evalúa de una página web gubernamental? En este apartado exponemos las experiencias que ya existen para este ejercicio, rescatando aspectos que pueden servir para los fines de este texto. Con base en lo anterior, se establecen los elementos que se utilizaron para eva-

luar a las páginas web que los gobiernos subnacionales mexicanos diseñaron sobre el virus SARS-COV-2.

Hay varias experiencias de evaluación de sitios web gubernamentales en el ámbito subnacional. Por ejemplo, en Nacke y colaboradores (2012) se evalúan los portales web de municipios argentinos de más de 500 mil habitantes, considerando los indicadores de presencia, información, interacción, transacción y transformación. Mora y colaboradores (2017) trataron de diseñar una propuesta de evaluación de las webs municipales considerando características de las principales urbes a nivel mundial como la intensidad de participación de la población, las áreas de participación, la accesibilidad y facilidad de uso y las herramientas disponibles para ello.

Quiroz (2008) se ocupó de evaluar la organización y los contenidos de los portales de transparencia de los gobiernos regionales en Perú; enfocándose en la normatividad que había en ese momento, buscaba observar si en estas páginas existía el organigrama de la institución, la publicación de un texto de procedimientos administrativos, las remuneraciones, adquisición de bienes y servicios y el contacto de quién o quiénes eran responsables de organizar la información.

Por otro lado, Genaut y colaboradores (2013) analizan páginas web de pequeños municipios dentro de la Comunidad Autónoma del País Vasco, para ello consideran el nivel de información general que éstas tienen, las herramientas de comunicación con que cuentan, la actualización en la información de quienes conforman el ayuntamiento y si tiene la posibilidad de dar servicios en línea.

Como se puede observar, cada evaluación retoma indicadores que logren los objetivos de cada texto. No obstante, hay indicadores que se repiten en dos o más evaluaciones, como la presencia de información focalizada, la accesibilidad al sitio web, la posibilidad de interacción-participación de los usuarios, lo cual va de la mano con la posibilidad de dar servicios en línea. ¿Qué buscaría un usuario en la página web gubernamental que se diseñó para ofrecer información sobre el virus SARS-COV-2?

Un referente de esto nos lo brinda Castañeda (2020), quién desarrolló un *ranking* de portales estatales de salud en abril de 2020, es decir, recién iniciada

la pandemia. Esta medición se formó considerando 82 reactivos que se agrupaban en siete elementos, mismos que son los componentes del *ranking* final. Los elementos son:

- 1) Usabilidad. La capacidad de que el sitio sea navegado de manera intuitiva y familiar.
- 2) Accesibilidad. La posibilidad de que el sitio pudiera traducirse a otros idiomas o que tuviera videos.
- 3) Transparencia. Existencia de acceso a información presupuestal, sobre hospitales y tratamientos médicos.
- 4) Estadísticas y datos abiertos. Existe información sobre derechohabencia, mortalidad, morbilidad y otros temas relacionados.
- 5) Trámites y servicios. Se pueden tramitar permisos o pedir comisiones sanitarias.
- 6) Atención ciudadana. Facilidades que la página web ofrecía para satisfacer dudas u ofrecer soluciones sobre la contingencia sanitaria.
- 7) COVID-19. Información sobre medios de contacto, instrumentos de autodiagnóstico y atención de emergencias (Castañeda, 2020:18-20).

Los elementos anteriores, así como los indicadores considerados en las mediciones previamente descritas, son la base de la evaluación que se realiza en este texto. No se retoma literalmente la evaluación de Castañeda (2020) por dos aspectos, el primero ya que una página de Salud debe reflejar la información de una institución estatal, con lo cual hay indicadores específicos sobre presupuestos y organigramas que no necesariamente se requieren en un sitio sobre la COVID-19. El segundo aspecto es que la pandemia avanzó, y la información que se requería para 2020 no es la misma que se demanda para finales de 2021.

Derivado de lo anterior, a continuación, se proponen cinco elementos para identificar si las páginas web que los gobiernos subnacionales diseñaron sobre el virus SARS-COV-2 brindan accesibilidad, certidumbre y fomentan vínculos con la población, aspectos necesarios para asegurar la transparencia

y rendición de cuentas. Con ello es posible vislumbrar la importancia que los gobiernos le dieron a su política de comunicación digital; éstos son:

- 1) Información focalizada. ¿En la página web existe información clara y concisa del virus, recomendaciones, síntomas, primeras reacciones?
- 2) Estadística y datos abiertos. ¿En la página web es clara la información sobre contagios, muertes, camas disponibles, por mencionar algunas, y ésta se encuentra actualizada?
- 3) Trámites y servicios. De cara a la nueva normalidad, la reactivación económica es fundamental, por ello son necesarios protocolos de apertura de las diversas industrias propias de la región ¿éstos se encuentran disponibles en la página web?
- 4) Atención ciudadana. ¿Existe un medio de contacto directo y especializado para atender dudas sobre el virus SARS-COV-2 y la pandemia?
- 5) Usabilidad, utilidad y accesibilidad. ¿Fue fácil e intuitivo encontrar la información de los indicadores anteriores en la página web?, ¿la página cuenta con los elementos mínimos?, ¿la página considera a personas que hablan alguna lengua indígena?

Para la evaluación, a cada indicador se le dio un peso por igual. Las fuentes de información y la manera en cómo se les asignó una puntuación pueden observarse en el Anexo 3 al final del texto. En el siguiente apartado se describen los resultados que cada entidad obtuvo en cada elemento y de manera general.

EVALUANDO LAS PÁGINAS WEB SUBNACIONALES DISEÑADAS PARA INFORMAR SOBRE EL VIRUS SARS-COV-2

En este apartado se muestra la evaluación hecha a las páginas web que cada entidad de la República diseñó sobre el virus SARS-COV-2. Antes de ello se repasan los resultados que se obtuvieron al momento de calcular cada elemento que constituye la evaluación. Cabe señalar que la información para cada elemento

fue recabada entre diciembre de 2021 y febrero de 2022, es decir, en el pico de la cuarta ola de COVID-19, ocasionada por la variante Ómicron.

En un principio se ideó otra delimitación temporal pero los cambios de gobierno en el ámbito subnacional,²¹ así como de las condiciones de la pandemia, modificaron las medidas implementadas y los actores que tomaban las decisiones; de ahí que se optó metodológicamente por analizar las páginas web²² en el período de tiempo referido.

Información focalizada

Para este elemento se revisó un dato muy básico: la existencia de información clara y concisa sobre el virus SARS-COV-2 o la enfermedad por COVID-19. Mediante las páginas web de los gobiernos subnacionales mexicanos cualquier ciudadano/a puede informarse sobre qué es este virus, las implicaciones que tiene, cuáles son los síntomas y obtener recomendaciones en caso de contagio.

Lo anterior es básico para cualquier página web gubernamental (Genaut *et al.*, 2013), es el punto mínimo de información que cualquier gobierno debería comunicar (López, 2022). A pesar de que es un elemento esencial, 19% de las entidades no tiene esta información.

Se podría especular que ya no existe la necesidad de difundirla debido a que ya ha sido replicada en muchos espacios; en ese rubro están los estados de Aguascalientes, Coahuila, Querétaro y Quintana Roo. No obstante, hay estados en donde la falta de información es por la ausencia de una página web

²¹ Con la llegada de nuevos gobiernos pueden darse cambios en las estrategias que se utilizaban para enfrentar a la pandemia, entonces llegamos a la disyuntiva si analizar sobre la primera y segunda olas de contagios (2020-2021) o información más actual (2021-2022). Optamos por la segunda opción debido a la factibilidad para obtener datos.

²² En el Anexo 4 están los enlaces de las páginas web de cada entidad que se revisaron. Cabe señalar que se accedió a éstas en tres ocasiones para corroborar los datos aquí presentados: la primera vez el 20 de diciembre de 2021, la segunda vez el 23 de enero de 2022 y la última el 15 de febrero de 2022.

diseñada en específico para tratar este asunto, como es el caso de Guerrero. También están los casos de Campeche y San Luis Potosí, quienes tienen un sitio web muy limitado en cuanto a la información que se proporciona.

Estadísticas y datos abiertos

Otro punto para abordar la transparencia radica en el tratamiento de los datos referentes a la pandemia, número y ubicación de contagiados/as, las defunciones, los/as recuperados y lo referente a espacios en hospitales; toda esa información da certidumbre sobre la forma en cómo se está afrontando la pandemia o los desafíos que se pueden gestar. Más allá de causar una situación de alarma o calma en la sociedad, la numeraria sirve para hacer análisis y tomar decisiones.

La difusión de esta información de manera constante y veraz es uno de los puntos elementales para saber si un gobierno tiene capacidad de transparencia o no y, al mismo tiempo, refrendaría su compromiso con los valores democráticos. Es decir, la opacidad bien puede ser la base de arbitrariedades (Calero, 2021; Díaz, 2021; Rosanvallon, 2015). Aunado a ello, ocultar información necesaria para la población sólo refleja que tampoco se está contemplando al ciudadano/a como parte de la solución (Contreras, 2020). Así que es preciso que esa información esté disponible de manera clara y actualizada. Un dato por resaltar es que 84% de las páginas web tenían este dato con información al día. De los casos que no tienen dicha información se pueden diferenciar dos grupos: en el primero están los que no muestran ninguna información estadística, como en Puebla y San Luis Potosí. En el segundo están los que no tienen actualizada la información, el último dato corresponde a diciembre de 2021, y son Chiapas y Campeche.²³

²³ Como se mencionó en el elemento anterior, Guerrero no dispone de una página web específica para tratar el tema del virus SARS-COV-2. De ahí que tampoco cumple con éste ni con los siguientes elementos.

Trámites y servicios

El confinamiento provocado por la pandemia también dejó efectos económicos que se reflejaron principalmente en una caída importante del PIB de todas las naciones y el aumento en los niveles de desempleo y pobreza (CEPAL, 2020; Esquivel, 2020; Hernández, 2020; Olivera y Olivera, 2021). Por ello, una de las exigencias de cara a la “nueva normalidad” era la reapertura de las diversas actividades productivas, pero ésta debía ser con nuevas especificaciones ya que los efectos del virus SARS-COV-2 seguían (siguen) presentes.

Por ello son necesarias múltiples estrategias con el fin de generar una reactivación económica que disminuyera el impacto del confinamiento. Aunque hay estrategias y apoyos en el ámbito nacional (Guerrero, 2020), cada entidad federativa vivió de diferente manera el declive económico debido a la diversificación de actividades económicas (Hualde, 2020), es decir, aquellas entidades que viven de la industria turística tuvieron un mayor impacto por las restricciones sociales en comparación con aquellas que no necesitan de grandes aglomeraciones para sus actividades económicas.

Entonces, más allá de los programas y la efectividad de los mismos para lograr la reactivación económica, uno de los servicios que un gobierno subnacional podría ofrecer es el diseño de protocolos de sanidad que, por un lado, permitan la reapertura de la gran mayoría de las industrias en sus territorios y, por otro lado, establezcan pautas para disminuir al mínimo los contagios del virus SARS-COV-2 ante la reapertura de las actividades comerciales.

Derivado de lo anterior, revisamos si en las páginas web sujetas a evaluación se ofrecía este tipo de manuales o protocolos, con el fin de brindar herramientas para que todo tipo de empresas pudieran reactivarse. Los resultados obtenidos muestran que 44% de las entidades publicaron este tipo de documentos. Por el contrario, 50% no cuenta con esta información en su sitio; si bien pudieron realizar esta tarea, no se accede a estos materiales por la página

web. El 6% restante sí realizó estos manuales, pero sólo para actividades muy focalizadas.²⁴ Sin duda lo anterior es mejor que nada.

Atención ciudadana

La atención ciudadana durante la pandemia se volvió toda una problemática en específico. Como se planteó párrafos arriba, el uso de las tecnologías de la información facilitó la comunicación de los gobiernos hacia la ciudadanía (Calero, 2021; Contreras, 2020; López, 2022; Vera, 2021), no obstante, no todas las entidades de la República tenían esta *expertise*, porque la comunicación por la vía virtual requiere de inversiones y conocimiento previo (Andrade y Yedra, 2007; Pérez *et al.*, 2015; Rodríguez *et al.*, 2015).

Derivado de lo anterior, es muy factible que no todas las entidades hayan puesto en marcha innovaciones para la comunicación con su población para atender las diversas dudas o necesidades que surgieron en épocas de pandemia. No obstante, los esfuerzos de unas entidades respecto de otras son distintos. En este sentido, investigamos sobre los medios a través de los cuales la ciudadanía podía resolver sus dudas sobre el virus SARS-COV-2; esta conectividad debía observarse en alguna parte de la página web.

Luego de revisar las 32 páginas web de cada entidad, distinguimos cuatro grupos. En el primero se encuentran los sitios web donde no hay ningún medio de conectividad: Aguascalientes, Campeche, Chihuahua, Hidalgo, Guerrero, Morelos, Sinaloa y Tlaxcala (25%). En un segundo grupo están aquellos sitios donde sólo hay un número telefónico de atención y es general, es decir, no necesariamente habrá personal especializado para atender las dudas que la población puede tener: Chiapas, Quintana Roo, San Luis Potosí y Zacatecas (13%).

²⁴ En esta situación están dos estados. Morelos que sólo realizó manuales para el regreso a actividades en oficinas gubernamentales, no hay nada sobre la reapertura de privados. Por otro lado, está Querétaro, que sólo ofrece aspectos muy generales para la reapertura de negocios.

Después están las entidades que tienen un sistema telefónico diseñado para atender temas relacionados con la pandemia, incluso, pueden estar delimitadas por región o para atender aspectos específicos sobre el virus: Baja California, Baja California Sur, Coahuila, Colima, Durango, México, Puebla, Querétaro, Sonora, Tabasco, Tamaulipas y Veracruz (38%). Por último, un grupo que fue más allá, porque además de teléfonos específicos, diseñaron aplicaciones de celular para atención en tiempo real (vía *Zoom*, sms o *WhatsApp*): Ciudad de México, Guanajuato, Jalisco, Michoacán, Nayarit, Nuevo León, Oaxaca y Yucatán (25%).

Usabilidad, utilidad y accesibilidad

En este último elemento se recaban dos datos; el primero es referente a la usabilidad de cada página web para obtener la información respectiva sobre el virus SARS-COV-2, es decir, la capacidad de que el sitio sea navegado de manera intuitiva y familiar (Castañeda, 2020). Esta métrica es importante debido a que la información, datos o vínculos bien pueden estar en las páginas web, pero no significa que sea fácil acceder a las mismas. Cabe la posibilidad que los/as ciudadanos/as tuvieran que entrar en un laberinto de *clicks* para vislumbrar la información.

Lo anterior no cumple con las características que debe tener el gobierno electrónico (Rodríguez *et al.*, 2015), en el caso específico de la página web, como parte de esta plataforma, debe ser una fuente de transparencia no una barrera para el acceso a la misma (Gilli, 2017). Ahora bien, para obtener esta métrica se identificó la sencillez para acceder a cada uno de los cuatro indicadores ya presentados; si sólo implicó un *click* nos habla de una página que es sencilla de utilizar, no obstante, cada *click* extra que se dé sólo refleja lo difícil que es acceder a la información.²⁵

²⁵ Es decir, si una página tiene un acceso sencillo al indicador 1 tiene un puntaje de 0.25; si el indicado 2 se encuentra, pero es de difícil acceso podría tener entre 0.20 o 0.10, depende de la dificultad para hallar la información; si no hay información del

Por otro lado, está la utilidad del sitio web, es decir, aquellos sitios que no tienen información de alguno de los cuatro elementos anteriores están en desventaja, ya que su ausencia le da una calificación de 0 para ese indicador. De poco sirve un sitio web que no brinda la información que un ciudadano/a podría requerir.

Por último, el aspecto de la accesibilidad se considera donde las páginas web muestran información en otras lenguas, acorde con los grupos indígenas que se encuentran en sus territorios. Si se da esta situación, se agrega un puntaje extra de 0.1,²⁶ como en Chiapas, México, Michoacán, Oaxaca y Yucatán.

De esta manera, se observó que los sitios web sobre la COVID-19 de los estados de Durango y Guanajuato son los más completos en cuanto a usabilidad y utilidad. También lo son Michoacán, México, Oaxaca y Yucatán, quienes obtuvieron una alta calificación ya que en su página web brinda información en otros lenguajes además del español.

En el lado opuesto se encuentran los estados de Campeche, San Luis Potosí, Tlaxcala, Guerrero; de los primeros tres podemos decir que debe existir una reingeniería en sus sitios web ya que su usabilidad no es la óptima. En cuanto a Guerrero, cabe recordar que esta entidad no cuenta con un sitio web diseñado para atender los temas de la pandemia.

Evaluación general

En este apartado se muestran los resultados obtenidos al evaluar las páginas web que cada entidad de la república mexicana diseñó sobre el virus SARS-COV-2.

indicador 3 entonces tiene una calificación de 0. Así, se calificó el acceso para cada indicador y al final se suman el puntaje de cada uno. La definición específica de esta métrica se encuentra al final en el Anexo 3.

²⁶ Esto debido a la multiculturalidad que hay en el país, por ello, la traducción de la información en otras lenguas es de vital importancia (Cortez-Gómez *et al.*, 2020). No hay una penalización a quién no aborda este punto, no obstante, hay varios estados que también debieron haber adoptado dicha medida.

Esta evaluación considera los elementos de: información focalizada, estadísticas y datos abiertos, trámites y servicios, atención ciudadana, y usabilidad, utilidad y accesibilidad. Con base en lo anterior y en la asignación de valores reflejada en el Anexo 3, en el Mapa 1 se observan los resultados.

Esta evaluación nos permite destacar las entidades donde la política de comunicación digital no tiene gran peso, al menos considerando la información que la población necesitó ante la pandemia ocasionada por el virus SARS-COV-2. Los estados de San Luis Potosí y Campeche tienen un sitio básico que no puede brindar certidumbre, información o conectividad a la población. Se destaca el caso de Guerrero que, como ya se había mencionado, no cuenta con un sitio web diseñado para atender dicha situación.²⁷

En el lado contrario están los casos que alcanzaron la máxima calificación, como Oaxaca, Guanajuato y Michoacán. Un peldaño más abajo se encuentran Yucatán, Jalisco, Ciudad de México, Durango y el Estado de México.²⁸ En estos casos se encontraron los mejores diseños de páginas web para la pandemia, en el entendido de que contaban con información sobre el virus, datos y estadísticas actualizadas, manuales para la reapertura económica, medios para establecer comunicación y que las páginas no tenían trabas (o no había tantas) para el acceso a estos datos.

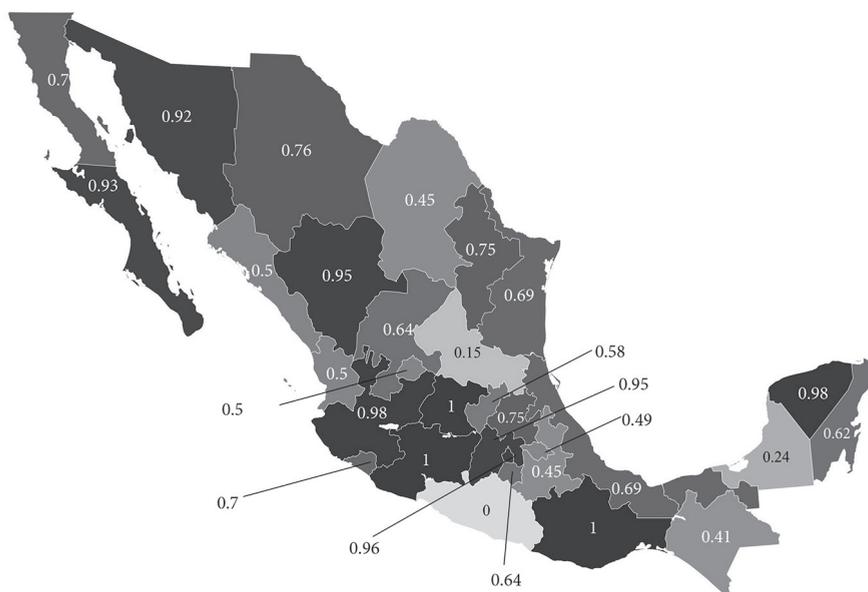
Esta evaluación nos permite distinguir aquellos estados en donde la política de comunicación digital fue un tema importante en la pandemia, por ello era sustancial que la página web tuviera lo necesario para el/la ciudadano/a que buscaba: disminuir la incertidumbre, saber cómo iba la pandemia, conocer los vínculos para obtener ayuda y, sobre todo, que accediera a esa infor-

²⁷ Si bien proporciona información sobre la pandemia desde la página de *Facebook* de la Secretaría de Salud estatal, ésta termina mezclándose con mucha más información. Como ya se mencionó, el uso de redes sólo llega a una parte de la población y lo idóneo es que exista un sitio donde toda la información esté concentrada y ordenada (López, 2022).

²⁸ Si bien los estados de México, Michoacán, Oaxaca y Yucatán se vieron favorecidos por el puntaje extra al contar con información en lenguas indígenas, al final lo que se adhiere al puntaje final sólo es un 0.02. Es decir, aún sin ese puntaje hubieran obtenido una evaluación alta.

mación sin trabas. No obstante, para dar recomendaciones sobre cómo llevar a cabo esta política es necesario dimensionar el interés que cada entidad tiene sobre el rubro de la comunicación digital. De eso trata el último apartado de este capítulo.

MAPA 1
EVALUACIÓN DE LAS PÁGINAS WEB SOBRE EL VIRUS SARS-COV-2, POR ESTADOS



Fuente: Elaboración propia.

RECOMENDACIONES SOBRE LA POLÍTICA PÚBLICA DE COMUNICACIÓN DIGITAL EN EL ÁMBITO SUBNACIONAL, EN EL MARCO DE LA PANDEMIA CAUSADA POR EL VIRUS SARS-COV-2

Para dimensionar la importancia que cada gobierno subnacional tiene sobre su política de comunicación digital, es primordial saber si este medio de comunicación es esencial en los diversos estados de la República. Si bien, la página web, como herramienta del gobierno electrónico, genera ventajas en

gestión pública, disminuye costos y establece comunicación las 24 horas del día, de poco sirve si no hay una población que sepa usar estas tecnologías o si hay trabas para el acceso a internet o luz eléctrica.

Lo que tratamos de dimensionar es que, la política de comunicación digital no es la misma para todos los espacios subnacionales. A continuación, se muestra el cruce entre la evaluación realizada a las páginas web que los gobiernos subnacionales diseñaron para abordar el tema de la pandemia y la tasa de usuarios que utilizan internet para interactuar con el gobierno por cada mil habitantes.²⁹ De esta manera, es posible observar si en las entidades donde un número significativo de población utiliza internet para vincularse con el gobierno se diseñó una página web sensible, abierta y útil o si, por el contrario, los gobiernos respectivos no le dieron importancia a este medio de comunicación a pesar de tener usuarios que demandan información por esa vía.

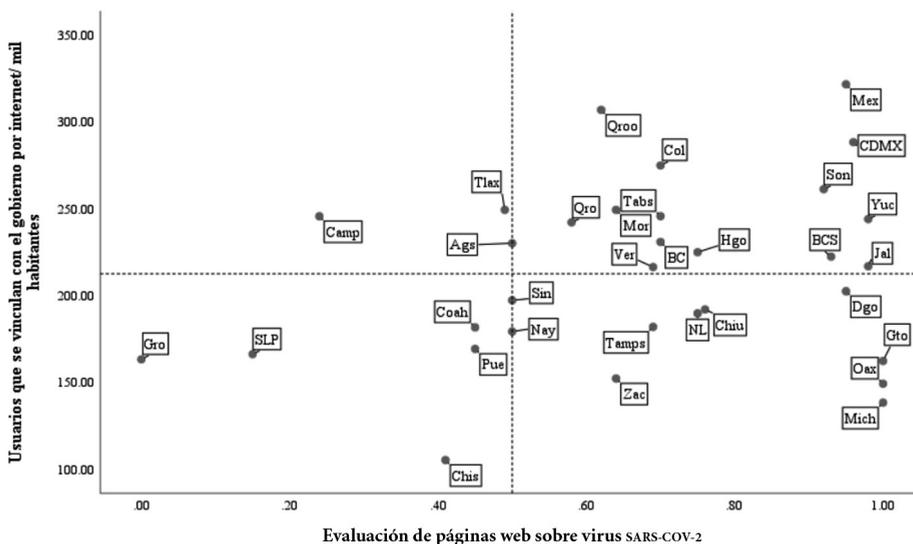
Así pues, en la Gráfica 2 se observa el cruce de ambos indicadores; está colocada una línea horizontal que refleja la media de los usuarios que se vinculan con el gobierno vía internet (212), mientras que, la línea en vertical está colocada en 0.50, es decir, en el punto medio del rango de evaluación de las páginas web. De esta manera se crean cuatro cuadrantes.

A continuación, describiremos qué implica cada cuadrante y las posibles recomendaciones de política pública que se le podrían sugerir a los casos que ahí se encuentren.

- *Cuadrante 1 (esquina superior izquierda)*. En este espacio están los estados que no aprovecharon las posibilidades que les da la comunicación digital. Es decir, las entidades de Campeche, Tlaxcala y Aguascalientes tienen una tasa de usuarios que acceden a internet para vincularse con el gobierno por encima de la media, pero su página web está mal evaluada. En estos casos se recomienda destinar mayores recursos para atender al interés que su población le da al inter-

²⁹ La generación de tasas permite hacer comparativas equitativas, ya que si se considera el número bruto de usuarios existe un sesgo ante las entidades que concentran la mayoría de la población.

GRÁFICA 2
 CRUCE DE LA TASA DE USUARIOS QUE SE VINCULA CON EL GOBIERNO
 POR INTERNET Y LA EVALUACIÓN DE LAS PÁGINAS WEB SUBNACIONALES
 SOBRE EL VIRUS SARS-COV-2



Fuente: Elaboración propia.

net como medio de comunicación. De hecho, en términos prácticos, la comunicación digital les permitiría disminuir costos y lograr una comunicación directa, ya que existe público que está interesado en el uso de esta vía de comunicación.

- *Cuadrante 2 (esquina superior derecha)*. En esta zona se encuentran los estados que mejor aprovecharon las posibilidades que les da la comunicación digital, es decir, tiene una tasa de usuarios que se vinculan con el gobierno vía internet por encima de la media y sus páginas web sobre la enfermedad por COVID-19 son las que mejor calificación tienen. Los casos que aquí se encuentran pueden dividirse en dos grupos, el primero conformado por: el Estado de México, Ciudad de México, Sonora, Yucatán, Baja California Sur y Jalisco; estados que lo han hecho de lo mejor. Otros estados deberían observar el diseño que tienen para

replicar algunas de sus estrategias. El segundo grupo está conformado por: Quintana Roo, Colima, Querétaro, Tabasco, Morelos, Baja California, Hidalgo y Veracruz; estos casos los han hecho bien pero siempre pueden mejorar, de ahí que también podrían seguir algunas de las estrategias del primer grupo. En general, a este cuadrante la principal recomendación es que, si no mejoran, al menos mantengan lo que han desarrollado en términos de comunicación digital.

- *Cuadrante 3 (esquina inferior izquierda)*. Si bien, lo idóneo es que los estados desarrollen políticas de comunicación digital que logren los objetivos del gobierno electrónico, en los casos que caen en este recuadro, se entiende el desinterés por diseñar una página web integral. A saber, en Guerrero, San Luis Potosí, Coahuila, Puebla y Chiapas la tasa de población que se vincula con el gobierno vía internet está por debajo de la media, es decir, la población se informa por otras vías o simplemente no cuenta con los medios para el uso de tecnologías de la información. Por ello, se entiende que estos casos no den prioridad al diseño de una página web más útil. No obstante, no significa ignorar que hay población que potencialmente puede usar esta vía para informarse, como lo hizo Guerrero al no invertir en un sitio propio sobre la COVID-19. Por el contrario, está el caso de Chiapas; si bien su página web no es la mejor, cuenta con información elemental a pesar de que, en el ámbito nacional, tiene la tasa más baja de usuarios que se vinculan con el gobierno por internet. Derivado de lo anterior, la recomendación para estos casos es que primero analicen por qué su población no usa el internet como medio de comunicación con el gobierno. A partir de esa información es posible diseñar soluciones focalizadas para mejorar la interactividad y el diseño de las páginas web.
- *Cuadrante 4 (esquina inferior derecha)*. En este apartado se encuentran los estados que tuvieron buenas calificaciones en la evaluación de sus páginas web, pero donde la tasa de la población que se vincula con el gobierno por internet está por debajo de la media. Para estos casos la primera recomendación es que analicen por qué su población no usa el internet como medio de comunicación con el gobierno. Si bien, este

texto señala la importancia de la política de comunicación digital, de poco sirve si persisten desigualdades estructurales que no le permiten a la mayoría de la población el uso de las tecnologías de la información. Ahora bien, aquí también se pueden distinguir dos grupos de entidades, el primero conformado por Durango, Guanajuato, Oaxaca y Michoacán, quienes tienen una página web sobre el COVID-19 bastante funcional, por lo cual sólo les corresponde seguir la primera recomendación. El segundo grupo lo conforman: Sinaloa, Nayarit, Chihuahua, Nuevo León, Tamaulipas y Zacatecas, para estos casos, además de la primera recomendación, también valdría la pena reflexionar sobre el diseño de sus páginas web, ya que apenas cumplen con lo elemental. Debido a la escasez de recursos y a la diversidad de objetivos que cada entidad tiene, a estos casos les toca decidir, acorde con sus contextos, si mejoran el diseño de su página web o fomentan que los usuarios vean en el internet un nuevo medio de comunicación con los gobiernos y de acceso a la información que del mismo emana.

CONCLUSIONES

Las páginas web gubernamentales resultan muy útiles ya que, como parte del gobierno electrónico, tienen la ventaja de estar disponibles las 24 horas del día, pueden existir retroalimentaciones (o canales para ello) por parte de la ciudadanía, no se requiere de una interacción directa para brindar servicios y su costo es mínimo en comparación con una atención directa. Por estas razones resulta muy útil en comparación con medios de comunicación tradicionales, mismos que pasan por una crisis de credibilidad.

Aunque existen más vías de comunicación digital, como las diversas redes sociales, lo idóneo es que exista una página web gubernamental donde se concentren la información y los contenidos que después se distribuyen para tener un orden y control en la información que un gobierno produce.

En el marco de la pandemia, causada por el virus SARS-COV-2, las páginas web gubernamentales fueron de suma importancia, ya que por medio de las mismas fue posible la difusión de información sobre la nueva enfermedad, se propició la interacción entre el gobierno y la población en la etapa de confinamiento y se proporcionaban referencias sobre dónde acudir/llamar en caso de emergencia, sin que existiera riesgo de contagio.

Estas ventajas existen y pueden ser palpables, no obstante, no son la norma. Un análisis desde la dimensión subnacional nos muestra que no todos los gobiernos subnacionales tienen el mismo desarrollo tecnológico, ni el personal capacitado para el diseño de una página web integral; incluso hay diferencias en el número de población que usa internet para vincularse con su gobierno.

Para discernir estas diferencias, en primer lugar, se desarrolló una evaluación de las páginas web que las entidades federativas mexicanas realizaron sobre el virus SARS-COV-2. Los resultados de este ejercicio arrojaron que los sitios mejor calificados son los de: Oaxaca, Guanajuato, Michoacán, Yucatán, Jalisco, Ciudad de México, Durango y el Estado de México. Por el contrario, los sitios de San Luis Potosí y Campeche son los peores evaluados. Mención especial para el caso de Guerrero, que no tiene un sitio web específico para dar información sobre la pandemia.

Los resultados anteriores se cruzaron con la tasa de personas que utilizan internet como vínculo con el gobierno y fue posible observar si en las entidades donde un número significativo de población utiliza internet para vincularse con el gobierno se diseñó una página web sensible, abierta y útil. En este caso, la recomendación principal es que no cambie lo hecho hasta el momento.

También fue posible observar si los gobiernos respectivos no le dieron importancia a la página web como medio de comunicación a pesar de tener usuarios que demandan información por esa vía. Para estos casos, la recomendación fue destinar mayores recursos para atender al interés que su población le da al internet como medio de comunicación, ya que, en el largo plazo, le representarán ahorros en varios sentidos.

Asimismo, hay casos en donde la población que utiliza internet para vincularse con el gobierno no es significativa ni la página web diseñada sobre la COVID-19 fue útil. La recomendación para estos casos es que analicen por qué su población no usa el internet como medio de comunicación con el gobierno, esto para establecer posibles acciones que fomenten el aumento de usuarios antes de mejorar los contenidos de una página web. Si bien, este texto señala la importancia de la política de comunicación digital, de poco sirve si persisten desigualdades estructurales que no le permiten a la mayoría de la población el uso de las tecnologías de la información.

Lo realizado en este capítulo buscó evidenciar dos aspectos. El primero es la importancia de la transparencia en épocas de crisis. Por desgracia, hay muchos indicios de que se avecinan más: sanitarias (agua), ecológicas (calentamiento global), económicas (guerras). La comunicación digital permite que los gobiernos tengan facilidad de comunicación con la población y viceversa, por ello las administraciones no deberían escatimar en este medio.

Las páginas web son una manera de aplicar este tipo de comunicación; pueden ser una herramienta que fomente o aminore la opacidad en las decisiones gubernamentales, fortaleciendo con ello a las instituciones democráticas. Sin embargo, también pueden ser un medio que anime la desinformación o la manipulación, generando con ello el encubrimiento de arbitrariedades o la falta de responsables ante decisiones públicas. En épocas de crisis las tentaciones autoritarias pueden estar a la orden del día,³⁰ en ello radica la importancia de que los sitios web gubernamentales publiquen información veraz, clara y sin trabas, que fomente el acceso a la información y la rendición de cuentas y no lo contrario.

El segundo aspecto por resaltar es que, si se mantienen desventajas estructurales como la falta de condiciones mínimas para acceder a los medios digitales (luz, internet y medios electrónicos) o la falta de información para utilizarlos (analfabetismo digital), de poco servirá tener una página web funcional si no hay usuarios que las puedan aprovechar.

³⁰ Los trabajos de López Leyva y Monsiváis Carrillo en este tomo ahondan en las tentaciones autoritarias a la luz de la pandemia por SARS-COV-2.

Como se observó, en algunos estados mexicanos aún persisten brechas para acceder a las tecnologías de la información; casos en donde las políticas deberían enfocarse en facilitar que un mayor porcentaje de población puede acceder a este medio de comunicación, antes del diseño de una página web. Cabe señalar que lo aquí mostrado sólo considera información de las entidades federativas, la brecha de acceso a tecnologías de la información aumentaría si se consideran gobiernos municipales.

REFERENCIAS

- Andrade Castro, Jesús Alberto y Yaskell y Yedra Hernández (2007). “Sistemas transparentes para gobiernos electrónicos eficientes”. *Revista Venezolana de Información, Tecnología y Conocimiento* 4 (2): 81-95 [en línea]. Disponible en <http://www.scielo.org.ve/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1690-75152007000200006&lang=pt> (consulta: 28 de febrero de 2022).
- Andreau-Sánchez, Cecilia y Miguel Ángel Martín-Pascual (2021). “Fuentes de información y estado de ánimo durante la primera pandemia del COVID-19. Cambios de hábito y consumo informativo”. En Belén Puebla-Martínez y Raquel Vinader-Segura (eds.), *Ecosistema de un pandemia. COVID-19, la transformación mundial*. Madrid: Dykinson: 476-91.
- Arguelles Taoche, Eugenio (2022). “Las etapas de desarrollo del gobierno electrónico: revisión de la literatura y análisis de las definiciones”. *Entreciencias: Diálogos en la Sociedad del Conocimiento* 10 (24): 1-16.
- Avaro, Dantey Carlos Luis Sánchez (2021). “Nuevos desafíos para la rendición de cuentas en tiempos de pandemia: populismo y algoritmocracia”. *Revista Mexicana de Ciencias Políticas y Sociales* LXVI (242): 167-87.
- Braig, Marianne (2021). “COVID-19 En Alemania, ¿un Milagro?”. *Desacatos* (65): 54-65.
- Calero, Katherine M. (2021). “Comunicación digital e imagen del gobierno ecuatoriano en el contexto del COVID-19. Una reflexión desde los principios éticos”. En Belén Puebla-Martínez y Raquel Vinader-Segura (eds.),

- Ecosistema de un pandemia. COVID-19, La transformación mundial*, 754-774. Madrid: Dykinson.
- Castañeda, Carlos (2020). “Ranking de portales estatales de salud 2020. La respuesta ante la contingencia”. *U-Gob (especial de cuarentena)*, 1632 [en línea]. Disponible en <<https://u-gob.com/ranking-de-portales-estatales-de-salud-2020-la-respuesta-ante-la-contingencia/>> (consulta: 28 de febrero de 2022).
- CEPAL (2020). *Informe especial COVID-19 América Latina y El Caribe ante la pandemia del COVID-19. Efectos económicos y sociales* [en línea]. Disponible en <<https://bit.ly/3DLUyIv>> (consulta: 28 de febrero de 2022).
- CEPAL y Naciones Unidas (2020). *Informe especial COVID-19: universalizar el acceso a las tecnologías digitales para enfrentar los efectos del COVID-19* [en línea]. Disponible en <<https://www.cepal.org/es/publicaciones/45938-universalizar-acceso-tecnologias-digitales-enfrentar-efectos-covid-19>> (consulta: 28 de febrero de 2022).
- Contreras, Leticia (2020). “La innovación pública, los medios digitales y los desafíos de los gobiernos subnacionales ante el COVID-19”. En Roberto Moreno (ed.), *Las Ciencias Políticas y Sociales ante contingencias de amplio impacto. Incógnitas y propuestas*, 411-431. México: IAPAS
- Cortez-Gómez, Renata, Rubén Muñoz-Martínez y Patricia Ponce-Jiménez (2020). “Vulnerabilidad estructural de los pueblos indígenas ante el COVID-19”. *Boletín sobre COVID-19* 1 (7-8): 7-10.
- Cruz, Pablo, Benjamín Méndez y Jorge Culebro (2020). “Liderazgo y la gestión de crisis en México: un área de prácticas improvisadas en gobiernos sub-nacionales”. *Revista Mexicana de Analisis Politico y Administracion Publica* 9 (2): 32-46.
- Díaz, Mariela (2021). “COVID-19 y castigo: medidas punitivas y coercitivas para atender la emergencia sanitaria a nivel subnacional en México”. *Regiones y Desarrollo Sustentable XXI* (41): 165-96.
- Díez-Garrido, María y Cristina Renedo (2020). “La transparencia institucional y mediática del coronavirus. Un análisis de los portales de datos y de los medios de comunicación digitales en Iberoamérica”. *Revista Latina de Comunicacion Social* (78): 393-418.

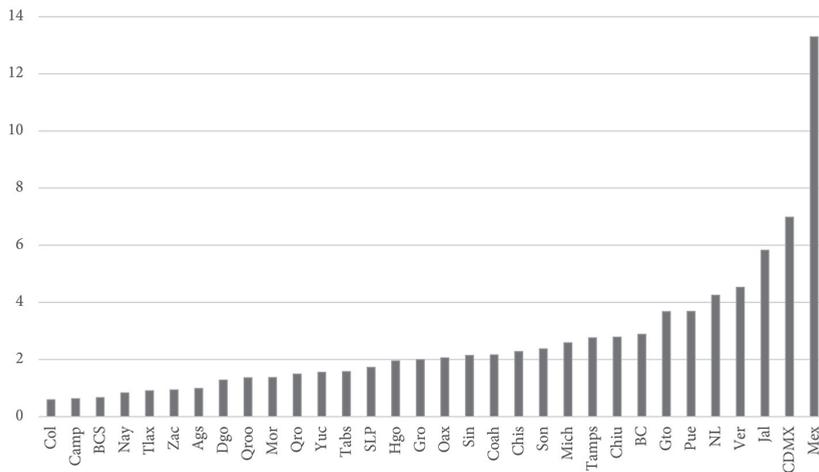
- Enciso, Angélica (2020). “Comienza la Jornada Nacional de Sana Distancia”. *La Jornada* [en línea]. Disponible en <<https://www.jornada.com.mx/ultimas/politica/2020/03/23/comienza-la-jornada-nacional-de-sana-distancia-1056.html>> (consulta: 28 de febrero de 2022).
- Esquivel, Gerardo (2020). “Los impactos económicos de la pandemia en México”. *Economía UNAM* 17 (51): 28-44 [en línea]. Disponible en <<https://www.banxico.org.mx/publicaciones-y-prensa/articulos-y-otras-publicaciones/%7BD442A596-6F43-D1B5-6686-64A2CF2F371B%7D.pdf>> (consulta: 28 de febrero de 2022).
- Fernández, Yolanda, Cristina Gutiérrez y José M. Fernández (2011). “E-gobierno en las entidades públicas: conocimiento, utilidad y valoración de las páginas web de los ayuntamientos. Un caso de estudio”. *Auditoría pública: revista de los Organos Autónomos de Control Externo* (53): 109-19 [en línea]. Disponible en <<https://asocex.es/e-gobierno-en-las-entidades-publicas-conocimiento-utilidad-y-valoracion-de-las-paginas-web-de-los-ayuntamientos-un-caso-de-estudio/>> (consulta: 28 de febrero de 2022).
- Gallagher, James (2021). “COVID: los síntomas de la variante Ómicron ‘parecen ser menos severos’, aunque el riesgo para los sistemas de salud continúa”. *BBC News* [en línea]. Disponible en <<https://www.bbc.com/mundo/noticias-59764970>> (consulta: 28 de febrero de 2022).
- Genaut, Aingeru *et al.* (2013). “Las TIC como altavoz de gobiernos locales. Análisis de las páginas web oficiales de ayuntamientos de los pequeños municipios de la CAPV”. *Mediatika* (14): 41-66.
- Ghilardi, Adrián (2021). “COVID-19 comorbilidades por estados”. *UNAM* [en línea]. Disponible en <<https://covid19.ciga.unam.mx/apps/CIGA-UNAM::-covid-19-comorbilidades-por-estados/explore>> (consulta: 28 de febrero de 2022).
- Gilli, Juan José (2017). “La transparencia como objetivo del desarrollo sostenible”. *Ciencias Administrativas* (9): 43-49.
- Guerrero, Luis José (2020). “La 4T frente a la situación económica en tiempos de la pandemia”. En *Análisis plural. COVID-19 en un país de alto riesgo*, 105-120. Guadalajara, México: ITESO [en línea]. Disponible en <<https:// analisisplu->

- ral.iteso.mx/wp-content/uploads/sites/107/2020/10/Análisis-Plural-1erSemestre2020.pdf> (consulta: 28 de febrero de 2022).
- Haidar, Julieta (2018). “Las falacias de la posverdad: desde la complejidad y la transdisciplinariedad”. *Oxímora. Revista Internacional de Ética y Política* (13): 1-16.
- Hernández, René A. (2020). *COVID-19 y América Latina y El Caribe: los efectos económicos diferenciales en la región*. Madrid: Instituto Universitario de Análisis Económico y Social [en línea]. Disponible en <www.iaes.es> (consulta: 28 de febrero de 2022).
- Hualde, Alfredo (2020). “La pandemia y el mercado de trabajo en México: efectos graves, perspectivas inciertas”. En *Ciclo de conferencias las Ciencias Sociales y el nuevo coronavirus*. México: COMECOSO.
- INEGI (2020). “Cuéntame de México”. *Población total (número de habitantes)* [en línea]. Disponible en <http://cuentame.inegi.org.mx/poblacion/habitantes.aspx?tema=P> (consulta: 28 de febrero de 2022).
- INEGI (2021). *En México hay 84.1 millones de usuarios de internet y 88.2 millones de usuarios de teléfonos celulares: ENDUTIH 2020*. México [en línea]. Disponible en <https://www.inegi.org.mx/contenidos/saladeprensa/boletines/2021/OtrTemEcon/ENDUTIH_2020.pdf> (consulta: 28 de febrero de 2022).
- Izquierdo, Noelia (2022). “¿Qué vacunas son efectivas contra Ómicron?”. *Gaceta Médica* [en línea]. Disponible en <https://gacetamedica.com/investigacion/omicron-dosis-vacunas-refuerzo-proteccion-inmunologica-variante/> (consulta: 28 de febrero de 2022).
- Kay, Chris (2021). “La ‘superpotencia’ de Ómicron: infecta 70 veces más rápido que Delta, revela estudio”. *El Financiero* [en línea]. Disponible en <https://www.elfinanciero.com.mx/salud/2021/12/15/la-superpotencia-de-omicron-infecta-70-veces-mas-rapido-que-delta-revela-estudio/> (consulta: 28 de febrero de 2022).
- Latorre, Marino (2018). “Historias de la Web 1.0, 2.0, 3.0 y 4.0”. *Universidad Marcelino Champagnat* [en línea]. Disponible en <https://eva.fing.edu.uy/pluginfile.php/209687/mod_resource/content/4/Historia%20de%20la%20Web.pdf> (consulta: 28 de febrero de 2022).

- López Lluch, Guillermo (2021). “COVID: por qué están comparando a la variante Ómicron del coronavirus con el sarampión”. *BBC News* [en línea]. Disponible en <<https://www.bbc.com/mundo/noticias-59741569>> (consulta: 28 de febrero de 2022).
- López, María Isabel (2022). “Comunicación digital y otros cambios producidos en comunicación política tras la pandemia del COVID-19”. *Revista Más Poder Local* (47): 27-48.
- Martí, Salvador y Manuel Alcántara (2021). “América Latina y COVID-19: democracias fatigadas en tiempos de pandemia”. *Revista Mexicana de Sociología* 83: 11-37.
- Martínez-Hernández, Aldo Adrián y José de Jesús Pérez (2021). “La doctrina del shock y la acción de gobierno en México: La capacidad de respuesta ante la COVID-19 y las dinámicas subnacionales”. *Política. Revista de Ciencia Política* 59 (1): 105-34.
- Mora, Leonor, María Luisa Delgado, Emilio Navarro y José Ángel Rivero, (2017). “Una propuesta de evaluación para los gobiernos locales de la e-participación”. *Revista del CLAD Reforma y Democracia* (67): 69-94.
- Nacke, Melina, Marina Calamari, Nicolás Fernández y Diego Pando (2012). *Índice nacional de páginas web municipales 2012*. Buenos Aires, Argentina: CIPPEC.
- Olivera, Fidel y Guillermo Olivera (2021). “Efecto crítico de la pandemia por COVID-19 en el empleo de México”. *Carta Económica Regional* 34 (128): 27-58.
- OMS (2020). “COVID-19: cronología de la actuación de la OMS”. *Comunidades de prensa* [en línea]. Disponible en <<https://www.who.int/es/news/item/27-04-2020-who-timeline---covid-19>> (consulta: 28 de febrero de 2022).
- Our World in Data (2022). “Coronavirus (COVID-19) vaccinations.” *Coronavirus* [en línea]. Disponible en <<https://ourworldindata.org/covid-vaccinations?country=~MEX>> (consulta: 28 de febrero de 2022).
- Pérez, Ricardo, Osvaldo Camacho, Ernesto Mena y Gloria Arroyo (2015). “Análisis general del gobierno electrónico”. *PAAKAT: Revista de Tecnología y Sociedad* 5 (9) [en línea]. Disponible en <<http://www.udgvirtual.udg.mx/paakat/index.php/paakat/article/view/253/376>> (consulta: 28 de febrero de 2022).

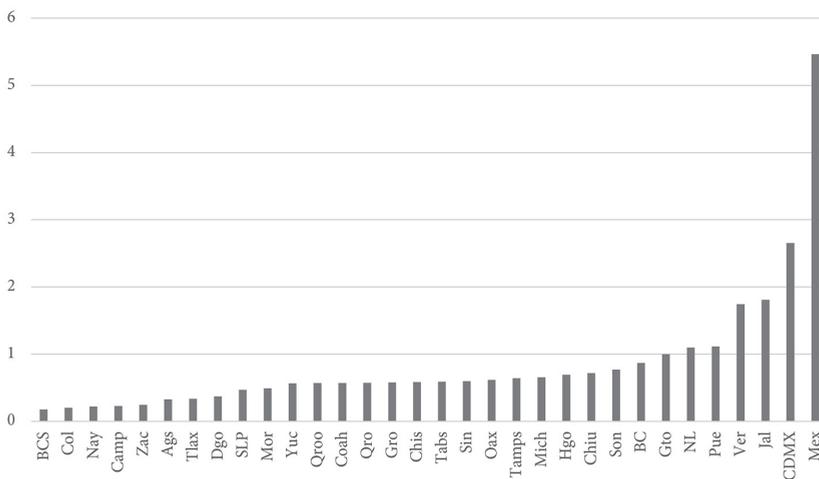
- Plasencia-Urizarri, Thais, Raúl Aguilera-Rodríguez y Luis Almaguer-Mederos (2020). “Comorbilidades y gravedad clínica de la COVID-19: revisión sistemática y meta-análisis”. *Revista Habanera de Ciencias Médicas* 19 (1): 1-18.
- Quiroz, Rosalía (2008). “El acceso a la información pública. Evaluación de la organización y los contenidos de las páginas web de las entidades del estado peruano”. *Crítica Bibliotecológica* 1 (1): 81-91.
- Ríspolo, Florencia (2020). “El campo de la comunicación política: el lugar de la comunicación de gobierno”. *POSTData* 25 (1): 99-135.
- Rodríguez, Rocío *et al.* (2015). “El gobierno electrónico y la implementación de las TIC para brindar nuevos canales de comunicación.” *Revista Latinoamericana de Ingeniería de Software* 3(5): 187-96.
- Rosanvallon, Pierre (2015). *El buen gobierno*. Buenos Aires: Manantial.
- Ruijter, Erna *et al.* (2020). “The politics of open government data: understanding organizational responses to pressure for more transparency”. *American Review of Public Administration* 50 (3): 260-74.
- Sainz, Clara, Eva Herrero y Roberto Ruiz (2021). “El papel de las emociones en las *fake news* durante la crisis del COVID-19”. En Belén Puebla-Martínez y Raquel Vinader-Segura (eds.), *Ecosistema de una pandemia COVID-19, la transformación mundial*. Madrid: Dykinson.
- Sarukhan, Adelaida (2021). “Un nuevo coronavirus, una nueva epidemia, muchas incógnitas”. *IS Global* [en línea]. Disponible en <<https://www.isglobal.org/coronavirus>> (consulta: 28 de febrero de 2022).
- Seo, Inhee, Yonghee Kim y Jeongil Choi (2018). “Assessment of Efficiency in Public Service-Focused on Government 3.0 Case in Korea”. *Total Quality Management and Business Excellence* 29 (9-10): 1161-84.
- Snyder, Richard (2001). “Scaling down: The Subnational Comparative Method”. *Studies in Comparative International Development* 36 (1): 93-110.
- Vera, Martín (2021). “Políticas públicas de accesos a la información y datos abiertos durante la emergencia sanitaria. Situación en México (marzo a julio de 2020)” En Belén Puebla-Martínez y Raquel Vinader-Segura (eds.), *Ecosistema de una pandemia COVID-19, la transformación mundial*. Madrid: Dykinson.

ANEXO 1
 USUARIOS DE INTERNET POR ESTADO DE LA REPÚBLICA MEXICANA
 (MILLONES DE USUARIOS)



Fuente. Elaboración propia con base en (INEGI, 2021).

ANEXO 2
 USUARIOS DE INTERNET QUE INTERACTÚAN CON LOS GOBIERNOS,
 POR ESTADO DE LA REPÚBLICA MEXICANA (MILLONES DE USUARIOS)



Fuente. Elaboración propia con base en (INEGI, 2021).

ANEXO 3
OPERACIONALIZACIÓN DE ELEMENTOS PARA EVALUAR LAS PÁGINAS WEB
SOBRE EL VIRUS SARS-COV-2

Elementos	Indicador	Peso	Asignación de valores
Información focalizada	Información sobre el virus	20%	¿En la página web existe información clara y concisa del virus, recomendaciones, síntomas, primeras reacciones? Sí = 1 No = 0
Estadísticas y datos abiertos	Existencia de datos actualizados	20%	¿En la página web es clara la información sobre contagios, muertes, camas disponibles, por mencionar algunas, y ésta se encuentra actualizada? Sí = 1 No = 0
Trámites y servicios	Existencia de protocolos de actuación para la reactivación económica	20%	¿En la página web están disponibles los protocolos de apertura de las diversas industrias propias de la región?
Atención ciudadana	Conectividad para información o en caso de enfermedad	20%	¿En la página web existe un medio de contacto directo y especializado para atender dudas sobre el virus SARS-cov-2 y la pandemia? No = 0 Un medio, pero general = 0.5 Sólo teléfonos, pero específicos = 0.75 Teléfonos, aplicaciones de celulares y medios personalizados = 1 Medición por indicador. ¿El indicador se encuentra en la página web? No = 0 Sí = pasar a la siguiente pregunta ¿Qué tan accesible estuvo la información del indicador? Está en el cuerpo de la página o accedes por un <i>click</i> = 0.25
Usabilidad, utilidad y accesibilidad	Accesibilidad a los cuatro indicadores anteriores	20%	Accedes después de dos <i>clicks</i> : 0.20 Accedes después de tres <i>clicks</i> : 0.15 Accedes después de cuatro <i>clicks</i> : 0.10
			Al final se suma el puntaje de los cuatro indicadores.
			Se dio un puntaje de 0.1 en aquellas páginas en donde hay información disponible en otras lenguas que también se hablan en la entidad.

Fuente: Elaboración propia con base en Castañeda (2020).

ANEXO 4
PÁGINAS WEB EVALUADAS POR CADA ENTIDAD FEDERATIVA.

Entidad	Página Web
Aguascalientes	https://www.aguascalientes.gob.mx/coronavirus/
Baja California	https://www.bajacalifornia.gob.mx/coronavirus
Baja California Sur	https://coronavirus.bcs.gob.mx/
Campeche	https://www.campeche.gob.mx/coronavirus
Chiapas	https://coronavirus.chiapas.gob.mx/
Chihuahua	https://transparencia.chihuahua.gob.mx/covid-19/
Ciudad de México	https://covid19.cdmx.gob.mx/
Coahuila	https://www.saludcoahuila.gob.mx/COVID19/
Colima	https://www.saludcolima.gob.mx/coronavirus/
Durango	http://covid.durango.gob.mx/
Guanajuato	https://coronavirus.guanajuato.gob.mx/
Hidalgo	https://coronavirus.hidalgo.gob.mx/
Jalisco	https://coronavirus.jalisco.gob.mx/
México	https://salud.edomex.gob.mx/salud/covid
Michoacán	https://michoacancoronavirus.com/
Morelos	https://salud.morelos.gob.mx/covid-19
Nayarit	https://covid19.nayarit.gob.mx/
Nuevo León	https://www.nl.gob.mx/coronavirus
Oaxaca	https://coronavirus.oaxaca.gob.mx/
Puebla	https://previenecovid19.puebla.gob.mx/
Querétaro	https://www.queretaro.gob.mx/covid19/
Quintana Roo	https://qroo.gob.mx/inicio/index.php/covid/
San Luis Potosí	https://slp.gob.mx/ssalud/Paginas/Indexe-Coronavirus.aspx
Sinaloa	http://saludsinaloa.gob.mx/index.php/coronavirus_/
Sonora	https://sonora.gob.mx/coronavirus/inicio/
Tabasco	https://covid19.sstabasco.gob.mx/
Tamaulipas	https://coronavirus.tamaulipas.gob.mx/
Tlaxcala	https://www.saludtlax.gob.mx/
Veracruz	http://coronavirus.veracruz.gob.mx/
Yucatán	https://coronavirus.yucatan.gob.mx/
Zacatecas	https://covid19.zacatecas.gob.mx/

Fuente: Elaboración propia.

Tomo 8

La década COVID en México

Democracia en tiempos difíciles



La enfermedad coronavírica de 2019 ha representado un problema serio de salud pública con consecuencias muy amplias en el mundo. Se ha escrito mucho sobre los escenarios e impactos que produjo la pandemia como producto de las múltiples crisis que se concatenaron a partir de 2020: económica, social, educativa, por señalar solo algunas. Sin embargo, en el ámbito de la política se ha abordado con menor detalle los efectos que se han producido en los procesos de toma de decisión pública, particularmente en las democracias.

Este tomo presenta un conjunto de trabajos que, concentrados en México, pero sin perder la perspectiva comparada, pretenden entender las repercusiones de ese fenómeno global sobre el régimen democrático mexicano, tanto en sus dimensiones institucionales como en las procesuales, incluidos los actores principales de la política. Además, los textos se interesan en detectar los retos y oportunidades para la acción de gobierno, las inercias en las formas de gobernar, así como las tendencias que se configuran a partir de ahora y que podrían definir el futuro del país.



SECRETARÍA GENERAL

Universidad Nacional Autónoma de México



DGCS
Dirección General de Comunicación Social



COORDINACIÓN
DE HUMANIDADES