



Universidad Autónoma de Querétaro

Facultad de Derecho

Maestría en Administración Pública Estatal y Municipal

Tesis

“Redes sociales. Un área de oportunidad para la administración pública. Hacia una mejor vinculación ciudadana”

Como parte de los requisitos para obtener el grado de Maestro en Administración Pública Estatal y Municipal

Presenta:

Lic. Juan Pablo González Ortiz

Dirigido por:

Mtro. Oscar Rangel González

SINODALES

Mtro. Oscar Rangel González
Presidente


Dr. Javier Rascado Pérez
Secretario

Dr. Roberto Pacheco Cutiño
Vocal

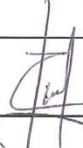
Mtro. Carlos Alejandro Núñez Álvarez
Suplente

Mtro. Juan Gildardo Ledesma Amaya
Suplente

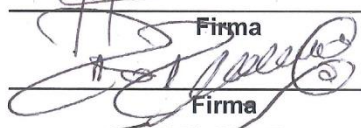
Mtro. Ricardo Ugalde Ramírez
Director de la Facultad de Derecho




Firma




Firma



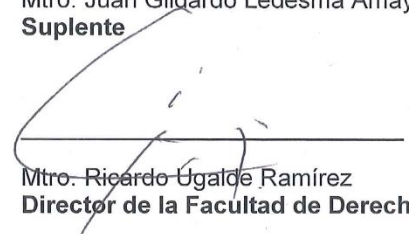
Firma



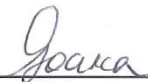
Firma



Firma



Firma



Firma

Dra. Ma. Guadalupe Flavia Loarca Piña
Directora de Investigación y Posgrado

**Centro Universitario
Querétaro, Qro.
Agosto, 2017**

RESUMEN

Actualmente las democracias de tipo representativas, como la nuestra, enfrentan diversos cuestionamientos debido a que por su diseño original diversos grupos ciudadanos, muchas veces, se encuentran alejados de poder opinar en la toma de decisiones de las administraciones en turno, lo que genera acciones gubernamentales en ocasiones carentes de apoyo y legitimidad social. Así, en diversos grados esta situación ha generado, para algunos gobiernos, problemas importantes al buscar ejecutar sus políticas públicas. A veces es tanta la negativa que inclusive se ha llegado a traducir en actos ciudadanos de rechazo reflejados en protestas, marchas, recolección de firmas y amparos, para que no se lleven a cabo. Con ello, se afecta la gobernabilidad por creer que se actúa bajo intereses que no conllevan beneficios a la colectividad. Dentro de ese contexto, desde hace tiempo se ha dado la consolidación de nuevos medios masivos de comunicación a través de las denominadas redes sociales (Facebook, Whatsapp, Twitter, etc.) las cuales están generando nuevos canales de comunicación sin intermediarios entre el ciudadano y los políticos. Para diversos teóricos esto ha ocasionado gradualmente cambios en la forma de ejercer la autoridad sin que se visualice el rumbo que vaya a tomar más adelante. El objetivo de esta investigación es generar un análisis teórico sobre conceptos tales como la participación ciudadana, redes sociales, legitimidad y la gobernabilidad, todo dentro del marco de estos nuevos modelos de comunicación. Para ello, se mostrará mediante ejemplos, cómo la participación ciudadana ha logrado por méritos propios ser parte e inclusive cambiar decisiones gubernamentales, lo que abre nuevos escenarios para el futuro de la democracia representativa que podría ayudarles a alcanzar mejores grados de legitimidad de las acciones que realicen si logran aprovechar este mecanismo.

(Palabras clave: participación ciudadana, redes sociales, legitimidad, gobernabilidad).

ABSTRACT

Nowadays representative type democracies, like ours, face several concerns because due to their original design, several groups of citizens are often far away from having the opportunity to give their opinion about decisions making from the current public administrations. Thus government actions frequently lack support and legitimacy from society. Therefore, to varying degrees, this situation has created important problems to some governments, at the moment of executing public policies. This lack of support is sometimes so important that there have even been citizens' rejections acts, such as protests, marches, gathering of signatures and protective actions to stop them. These actions affect governance as they believe they act under valid interests which do not lead to benefits for society. Within this context, new mass media have emerged through the so called social networks (Facebook, WhatsApp, Twitter, etc.) which represent new ways of communication without intermediaries between citizens and politicians. For several theoreticians this fact has gradually produced changes in the way of executing the authority without analyzing the direction taken further. This study aims at generating a theoretical analysis on concepts such as citizenship participation, social networks, legitimacy and governance, all of them within the framework of these new communication models. In order to do so, it is shown, with examples, how citizenship participation has accomplished, by their own merits, becoming part and even changing government decisions, which open new scenarios for the future of representative democracy which may help them accomplishing better degrees of legitimacy for the actions taken, if they are able to take advantage of this mechanism.

(Key words: citizenship participation, social networks, legitimacy, governance).



ÍNDICE

RESUMEN	3
AGRADECIMIENTOS.....	9
INTRODUCCIÓN.....	11
Delimitación de la investigación.....	15
CAPÍTULO 1	17
PARTICIPACIÓN CIUDADANA	17
Tipos de participación ciudadana.....	22
Participación ciudadana en México	24
CAPÍTULO 2	31
REDES SOCIALES	31
Concepto	31
Tiempo de conexión.....	47
Querétaro y las redes sociales	56
Proyectos agenda digital en entidades federativas	59
Ciudades conectadas.....	61
Proyectos locales	62
Internet “Cerca de todos”	62
Programa Qronéctate	64
CAPÍTULO 3	66
REDES SOCIALES: EJEMPLOS DE ACTIVISMO CIUDADANO	66
Remodelación Jardín Guerrero.....	67
Polémica por estación Tren México-Querétaro	69
Aumento en Tarifa Red Q	71
Rechazo a jubilaciones de Diputados de la LVII Legislatura del Estado de Querétaro	74
Aumento del salario a diputados de la LVIII Legislatura del Estado de Querétaro	76
Instalación de parquímetros en la capital de Querétaro	77
Venta de casas de la Cultura en el Municipio de Querétaro	79
Rechazo a la concesión del servicio de recolección en la capital queretana	81
Huelga de policías en el Municipio de Querétaro	85
Marcha UAQ contra recortes a la educación	88

EJEMPLOS NACIONALES	93
Consulta ciudadana Corredor Chapultepec	93
City Manager, Ciudad de México	94
Justiciero de La Marquesa	98
Ladys/ Gentelman	99
CAPÍTULO 4	103
REDES SOCIALES COMO LEGITIMADORAS DE LA ACCIÓN GUBERNAMENTAL.....	103
Problemas de la democracia representativa tradicional	109
CONCLUSIONES	115
BIBLIOGRAFÍA.....	125

AGRADECIMIENTOS

Mi agradecimiento a la Universidad Autónoma de Querétaro, por ser mi alma mater. En ella he aprendido que ser Universitario va más allá del paso por las aulas, es un compromiso permanente con la superación constante para bien personal y para consolidar una mejor sociedad.

Quiero destacar que este trabajo no sería posible sin el respaldo y apoyo del Mtro. Oscar Rangel González quien con su guía hizo posible se lograra llevar a un mejor cauce esta investigación. Al igual que los sinodales que me dieron su tiempo en la revisión de la misma.

Finalmente, agradezco el apoyo de mi familia quienes nunca dejaron de creer que la obtención del grado era cuestión de tiempo y de mis padres que gracias a ellos tuve una formación universitaria que me acompañará el resto de mi vida.

INTRODUCCIÓN

En los últimos años, a nivel nacional se ha venido generando una tendencia que permite a importantes sectores de la población urbana el acceso a internet de manera masiva y en lugares cada vez más diversos.

Esto ha sido aprovechado por los ciudadanos más informados y politizados para reportar fallas en servicios públicos, hacer denuncias de abusos de autoridad e inclusive generar peticiones de obras públicas o la detención de las mismas dentro de los planes gubernamentales (presentes y futuros).

Gracias a estos nuevos medios virtuales de comunicación, cualquier usuario se puede informar u opinar al instante sobre cualquier tema que le afecte en su entorno cercano o que afecte sus intereses, ya sean individuales o colectivos.

Se vislumbra que la tendencia será que cada vez las nuevas tecnologías sean más accesibles ya no sólo desde el hogar, por ser ahora desde celulares o tablets, lo que ha ocasionado que evolucione la interacción en las sociedades modernas, afectando aspectos como las relaciones personales, la manera de informarse, y por supuesto, la forma de hacer política o de ejercer la administración pública.

Hace unos meses, algunos analistas internaciones mencionaban el poder de las redes sociales al relacionarlas directamente con acontecimientos de otras latitudes como la “primavera árabe” en Egipto (lo cual tuvo más impacto a nivel externo, pero que ayudó a organizar marchas multitudinarias de protesta en minutos y generar conciencia sobre su realidad más allá de las fronteras para ejercer presión

internacional y legitimidad al nuevo régimen), otros con el movimiento de rechazo contra Wall Street (por la crisis económica causada por malos manejos de las grandes compañías comerciales), o también destacan su uso en campañas políticas exitosas como la del Presidente Barack Obama en su llegada por vez primera a la Presidencia de los Estados Unidos con su lema “Yes, we can” entre sectores jóvenes alejados de la política tradicional.

México no ha sido la excepción a este fenómeno social y ha tenido eventos simbólicos. Uno de ellos fue el movimiento #Yosoy132, que fue un parte aguas para otros movimientos de sectores como los médicos; denuncias contra la corrupción; abusos de autoridad; difusión de luchas para proteger la naturaleza, o pedir apoyo para sectores en situación de vulnerabilidad, donde todos tienen en común el uso de redes sociales para su difusión y organización entre ciudadanos que comparten mismos intereses.

Si bien para algunos analistas políticos, estos ejemplos de actos de organización política o de protesta son efímeros y carentes de permanencia en el largo plazo, ya que no existe un mayor nivel de alcance social en sus convocatorias que promueven boicots, ocupación simbólica de oficinas gubernamentales, exhortos a huelgas y paros nacionales u otras formas parecidas a la desobediencia civil y que sólo permean en sectores radicales o muy politizados.

No obstante, si bien en México no se ha llegado a niveles de protesta debido a múltiples factores, principalmente se deben considerar las desigualdades en el acceso al internet que varía entre sectores económicos o educativos entre las zonas urbanas más desarrolladas que siguen siendo mínimas comparadas con la extensión del territorio nacional.

Aun así, se ha reconocido una nueva comunidad virtual interesada en la política que exige ser tomada en cuenta.

Habitualmente, la participación ciudadana se limitaba a lo que marcaba la ley en cuanto a promover la integración de comités ciudadanos o de consultas ciudadanas como parte de los procedimientos para elaborar los planes de desarrollo en todos sus ámbitos o los comités de obra pública.

Asimismo, principalmente las comunidades universitarias, de profesionistas, algunas organizaciones de la sociedad civil y de sectores empresariales luchaban por sus intereses desde sus posibilidades.

A la par, los espacios de comunicación gubernamental generalmente están relacionados directamente con los medios tradicionales (radio, prensa escrita y televisión) lo que obligaba a los electores a permanecer solamente como receptores de las decisiones de las administraciones públicas.

Ahora con el paso de los años esa pequeña comunidad virtual ha ido creciendo en influencia. Algunos ciudadanos (ya no sólo los de mayor escolaridad) desean estar informados, expresarse y denunciar aquellos hechos que les afectan, además buscan castigar con el voto y exigir interacción con sus representantes en el Congreso, con el Ejecutivo Federal, Estatal y Municipal como nuevos mecanismos de rendición de cuentas.

Es decir, se tiene una nueva comunidad que se caracteriza que es diversa, plural y crítica. Por medios de las redes sociales es frecuente se generen cada día debates, grupos de interés, foros, páginas, blogs que han hecho que personas desde el anonimato se conviertan en “reporteros ciudadanos”.

Otros con mayor especialización en diseño generan “memes” (definido como la imitación de un hecho o fenómeno en distintos escenarios y circunstancias), que se convierten en símbolos y transmiten críticas o aprobación sobre un tema, los cuales en minutos pueden llegar a convertirse en tendencias sobre comunidades enteras a nivel regional o inclusive nacional, dependiendo del tema.

Derivado de lo anterior, al final se logra difundir una postura sobre un acto en específico o inclusive la inacción ante un hecho social, creando una nueva comunicación de tipo bidireccional que permite construir y fortalecer opiniones para quienes tienen apenas conocimiento leve de un tema o reforzarla entre personas con alto grado de especialización, casi sobre cualquier tópico en cuestión.

Cabe señalar que el acceso a esta información depende del perfil de cada usuario y del tipo de entorno que le rodea directamente para que su red social le provea más información a sus intereses. El contar con una cuenta en alguna red social no garantiza que se politice, pero si puede ver indirectamente lo que piensan sus contactos sobre un tema en común.

Dentro de ese contexto, el propósito de esta investigación tiene como objetivo hacer una reflexión más amplia sobre este fenómeno (delimitando su impacto en la capital queretana) entre quienes utilizan las redes sociales para cuestionar a la administración pública independientemente de su color o tendencia, las cuales sumadas se convierten en opinión política que ayuda a legitimar el actuar de las diversas autoridades.

De llegar a continuar esta tendencia se podría lograr que la democracia actual cambie por contar ahora con un enlace directo ciudadano-autoridad quitando la

burocracia intermedia lo cual es todo una revolución ante un sistema que rechaza la participación ciudadana y la limita sólo a lo electoral.

En síntesis, este trabajo busca ser un aporte que genere nuevas preguntas y sea una base teórica para investigaciones futuras de otros especialistas en la materia no sólo de las áreas de comunicación, sino de politólogos, sociólogos, abogados y de cualquier profesión que lo analice desde su campo de conocimiento.

Delimitación de la investigación

Actualmente existen pocas investigaciones de nivel posgrado a nivel local donde se estudie y analice este impacto, pero afortunadamente van en aumento.

Se vive un nuevo impulso de la participación ciudadana que durante mucho tiempo fue ajena a los temas de política o de la administración pública que llevaban a cabo sus representantes electos, y eso merece ser observado y estudiado.

Se va a tomar principalmente la capital de Querétaro debido a que es el lugar donde se concentra la mayor cantidad de usuarios de redes sociales y donde la participación ciudadana comienza a tomar nuevos matices, citando para ello algunos ejemplos de semblanzas donde reacciones ciudadanas legitiman o rechazan una decisión gubernamental (donde inclusive han logrado dar marcha atrás en varias de ellas).

En el capítulo 1 se expondrá lo que es la participación ciudadana. Distinguiendo lo que implica dentro de la participación política que se limita a lo electoral para ir a un concepto más amplio.

En el capítulo 2 se definirá una reflexión general sobre que son las redes sociales. Qué son y su nivel de uso, perfil de usuario, su uso promedio en México y en Querétaro.

En el capítulo 3, se darán ejemplos sobre políticas públicas que han tratado de implementar en el municipio de Querétaro y otras en el gobierno estatal, donde la legitimidad de las mismas fue puesta en tela de juicio y las redes fueron el instrumento de presión de amplios sectores de la sociedad civil.

En el capítulo 4, se desarrollará el marco teórico que será la base que respalda la unión entre los dos primeros capítulos y que sentará un precedente de lo que se concluye.

Por último, en las conclusiones se hará una reflexión sobre los resultados de este análisis y se dará un punto de vista sobre que se puede esperar en próximos años de seguir esta tendencia.

CAPÍTULO 1

PARTICIPACIÓN CIUDADANA

La definición de participación ciudadana desde la que se realiza esta investigación parte de la idea tradicionalmente aceptada y reconocida que es un derecho en la ley que tiene como base la idea de representación política que busca evitar el alejamiento entre los gobernantes y la ciudadanía.

Para poder definir este concepto, dependerá desde que área del conocimiento se interprete, no será lo mismo desde el ámbito legal que desde la perspectiva sociológica o política, por mencionar algunas ramas de las ciencias sociales.

No obstante, esta idea tiene diversos enfoques cuando se aborda el Estado en su papel de administrador de los recursos con que cuenta una sociedad determinada.

Con esa visión la participación ciudadana otorga más elementos de legitimación y credibilidad al fomentar entre los electores la capacidad (o al menos genera la percepción) de influir sobre sus representantes y su toma de decisiones.

Sin embargo, cabe señalar que existe un problema debido a que para que exista una participación ciudadana plena debe existir el interés y el conocimiento del ciudadano promedio sobre los proyectos que implementa la administración pública en cualquiera de sus niveles o contar al menos con mecanismos legales que

faciliten la transparencia y el acceso a la información pública en caso que desee conocer más sobre algo en concreto.

Se tiene que reconocer que desde el desarrollo de un sistema democrático moderno en occidente, el concepto de participación ciudadana ha sido ampliamente utilizado particularmente por los partidos políticos y las organizaciones sociales para invitar a los individuos a las actividades colectivas de un grupo o ser parte de un objetivo en común.

Con los años, el concepto en la praxis ha evolucionado y requiere un nuevo matiz más acorde a la modernidad.

Para comenzar, tenemos que partir de la idea básica más conocida de la democracia donde se otorgaba una participación directa de los ciudadanos, primeramente en la elección de sus gobernantes y segundo de que los mismos determinarían aquellas políticas que eran mejor para atender sus necesidades como sociedad. Con el crecimiento de las mismas se fue haciendo complicado que la totalidad de los ciudadanos opinaran todo el tiempo sobre asuntos colectivos como fue en su origen griego.

Una de las críticas más relevantes al modelo de democracia ateniense pura es el haber sido en esencia patriarcal: las mujeres no tenían derechos políticos y los derechos civiles que ellas disponían fueron muy limitados; mientras, el resto de la población, mayoritariamente esclavos e inmigrantes permanecieron marginados de los asuntos del Estado.

Este carácter restrictivo de la ciudadanía en la sociedad ateniense, frente al número mayoritario de excluidos, aporta un elemento esencial para resaltar la estrecha relación entre democracia y esclavitud en su origen mismo.

A partir de ahí, la democracia como tal ha estado en constante evolución. Comienza con la democracia ateniense, sigue en la Roma republicana, la practicada en las ciudades-repúblicas europeas y finalmente los Estados modernos posteriores a la Revolución Francesa y la independencia de los Estados Unidos.

En lo que respecta a la participación popular practicada en Roma era solamente por parte de las élites gobernantes cohesionadas, quienes dominaron la política, lo que es factor para que fuera una oligarquía, donde la riqueza de una persona determinaba el alcance político de su influencia y su participación pública. Los asuntos públicos eran para los ricos e ilustrados, la clase baja era ajena a la toma de decisiones de la República o al menos no con contaba con un papel preponderante.

Con el paso del tiempo, el republicanismo renacentista fue otro de los referentes del modelo de democracia. Destacan las reflexiones de Bernard Manin en el sentido de “que la verdadera diferencia entre la democracia clásica y la desarrollada en las repúblicas modernas, residiría fundamentalmente en “la absoluta exclusión del pueblo en su calidad de colectivo de cualquier participación en el gobierno, en las segundas; y no en la absoluta exclusión de los representantes del pueblo en la administración, en el caso de la primera”.¹ Un punto que se desarrollará más adelante.

¹MANIN, Bernard. *Los principios del gobierno representativo. Prolegómenos. Derechos y Valores*, vol. XIV, núm. 28, julio-diciembre, 2011, pp. 291-293 Universidad Militar Nueva Granada Bogotá, Colombia.

Fue hasta la llegada de diversos pensadores ilustrados que apoyaron la noción del Estado moderno que se retoma la idea de la participación política del ciudadano, entendida como una condición esencial para el ejercicio de la libertad y para el desarrollo de las personas.

Ya desde el siglo XVIII, Jean-Jacques Rousseau consideraba que la soberanía reside en la identidad entre gobernantes y gobernados y que es inalienable e indelegable; y por lo tanto sostenía que se debería suprimir la democracia representativa para implementar la democracia directa.²

Ahora bien, esta democracia “directa” puede ser definida como “una forma de gobierno en la cual el pueblo participa de manera continua en el ejercicio directo del poder” bajo la óptica de Rousseau.

Sin embargo son muchas las causas por las que en la actualidad este tipo de democracia no podría desarrollarse, entre ellas vale la pena mencionar que los estados modernos son muy grandes en extensión y cuentan con un gran número de ciudadanos, lo cual dificultaría la constante consulta.

Resultado de ello, es prácticamente imposible que la totalidad de los ciudadanos participen en todas las consultas, ya que en la democracia directa desaparecen los responsables de las consecuencias de una mala decisión y que muchas veces se acusa que grandes sectores de ciudadanos pueden llegar a ser fácilmente manipulables.

² ROUSSEAU, Jean Jacques. *El Contrato Social*. Edit. Espasa Calpe, 12º ed., 2007, España, p 36

Llegaría entonces el modelo de democracia fundado en la representación política que girado en torno a la representación de los intereses de grupos, colectivos, sectores y facciones, tal y como los concebía el denominado “Padre de la Constitución” norteamericana, James Madison en la Convención Constitucional de Virginia en 1829.

A manera de síntesis, para este pensador la democracia es un medio de legitimación de quienes electos por los ciudadanos de manera periódica deben asumir el mandato de decidir las cuestiones inherentes al gobierno de un pueblo.

Sin embargo, en diversas partes del mundo actual esta noción ha entrado nuevamente en debate debido a que se vuelve a plantear su idea original de que “existe ante todo el derecho de los ciudadanos para involucrarse directamente en la cosa pública”.³

Ya en nuestro caso particular, nuestro país tiene un modelo similar que promueve el gobierno donde un representante popular fue elegido de manera democrática y el cual se integra a los diversos órganos de gobierno para tratar los asuntos de interés general delegando en él esa responsabilidad.

Es decir, como en muchas otras naciones nuestras instituciones están diseñadas de forma unidireccional en parte importante al ser una copia del modelo federalista norteamericano que no tomó en cuenta la cultura política ni el mestizaje de formas de gobierno que teníamos previamente y que dista de la cultura política norteamericana y sus estados confederados.

³ BARCELO Rojas, Daniel A. *La teoría política de la República Federal de James Madison*. <http://biblio.juridicas.unam.mx/libros/4/1968/5.pdf>

Por ello, se tienen problemas para entender las necesidades e inquietudes reales de los usuarios al no tener una democracia madura debido a solamente limitarla a lo electoral para conformar un gobierno en turno que generan elecciones democráticas cuestionadas con un bajo nivel de legitimidad sobre todo en lo que respecta hace unas décadas dentro de nuestra historia política donde existía una hegemonía de un partido dominante.

Tipos de participación ciudadana

Algunos autores clasifican los distintos tipos de participación con base en el grado de intervención de la ciudadanía en los asuntos públicos, lo cual puede ir desde una separación total entre el gobierno y la sociedad, hasta una correspondencia total entre estos dos actores.

Con respecto a esta dicotomía vale la pena mencionar algunos de los grados que se pueden presentar dependiendo el avance de una sociedad en particular:

1) La participación en la información. Implica la posibilidad de acceder permanentemente a información sobre los asuntos públicos, bajo el supuesto de una ciudadanía informada y con herramientas para evaluar el trabajo del gobierno.

2) La participación en la consulta. Hace referencia a los mecanismos con los que cuenta la ciudadanía para hacer llegar al gobierno sus opiniones acerca de las decisiones que se han tomado. Cabe señalar que el gobierno no está obligado a

cambiar su actuación con base en estas opiniones, pero este tipo de relaciones sociedad-gobierno legitiman las acciones de éste último.

3) La participación en la decisión. Implica que la sociedad cuente con herramientas para participar en las decisiones que se tomen respecto de asuntos públicos y que su opinión pueda definir el sentido de las medidas tomadas. Es en este nivel donde se pueden implementar las figuras de democracia directa como el plebiscito y el referéndum.

4) La participación en el control. Refiere a la posibilidad de los ciudadanos de llevar a cabo algún tipo de fiscalización y evaluación del trabajo gubernamental. Esto con el fin de verificar que lo decidido de manera conjunta por el gobierno y la sociedad se haya llevado a cabo. En este caso, mecanismos como la revocación de mandato y la rendición de cuentas pueden ser de gran utilidad.

5) Participación en la ejecución. Se da el esplendor de la participación, pues implica la combinación de los anteriores niveles, además de un alto nivel de coordinación y corresponsabilidad entre el gobierno y la ciudadanía.

En todos los casos, es necesario hacer hincapié en la importancia de la transparencia, el acceso a la información y la rendición de cuentas, ya que, como muchos autores afirman, la eficiencia de la participación ciudadana depende en gran parte de la información que puedan obtener los ciudadanos para sus intereses.

De nada sirve que la población cuente con mecanismos de participación para resolver alguna problemática social, si carece de la información necesaria para tomar una decisión racional acerca de lo que le conviene.

Al hacer pública información gubernamental, los ciudadanos además de obtener instrumentos para evaluar el trabajo de sus representantes, los obligan a ser más responsables y eficaces.

Participación ciudadana en México

Para poder explicar la evolución de la participación ciudadana en nuestro país, es necesario hacer un recuento histórico de sus momentos clave para entender la evolución que ha tenido este concepto con el paso del tiempo.

Podríamos comenzar mencionando que en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos de 1917 en su artículo 5° se estableció el concepto de derechos políticos, es decir, hizo referencia por primera vez al derecho de los ciudadanos a votar y ser votados.

De igual forma, el artículo 39 estableció que “la soberanía nacional reside esencial y originariamente en el pueblo; que todo poder público dimana del pueblo y se instituye para beneficio de éste.

Más adelante agrega en el artículo 41 que esta soberanía sólo puede ejercerse por los Poderes de la Unión⁴, lo cual limitó el poder de los ciudadanos.

En materia de acceso a la información, aquella Constitución también contempló en el artículo 6 que el derecho a la información será garantizado por el Estado, un gran avance respecto de la Constitución de 1857 en donde sólo se contemplaba la libertad de expresión.

La Ley para Elecciones de Poderes Federales del 2 de julio de 1918 introdujo los conceptos de “no reelección, sufragio efectivo, elección directa y libertad de participación política con la universalidad del sufragio”. No obstante, sólo consideró como ciudadanos a los hombres mayores de 21 años si eran solteros, y de 18 años si eran casados, por lo que no se respetó cabalmente el concepto de universalidad.

Pero, al igual que la anterior reforma, ésta también tuvo sus limitaciones: las mujeres sólo podían ejercer el voto en el nivel municipal, por una reforma previa del 115 constitucional, esto en 1947. En 1954 se reformó la Ley Electoral Federal, para introducir en toda forma el derecho de la mujer a votar y ser votada⁵, lo cual sería el parte aguas del México democrático moderno.

Un factor importante para el mayor impulso de la participación ciudadana fueron los movimientos sociales de los años sesenta. Por ejemplo, como consecuencia de los movimientos estudiantiles del año 1968, en diversas partes del mundo, se crearon organizaciones que consideraban que los valores e intereses

⁴ *Constitución de los Estados Unidos Mexicanos*.
http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/1_29ene16.pdf

⁵ *Derecho al voto para la mujer en México. La historia del voto femenino en México* Universidad de Guadalajara. <http://ciudadania-express.com/2008/10/17/la-historia-del-voto-femenino>

sobre asuntos concretos que se hallan en vías de transformación se traducen en una fuerza política necesaria para avanzar como sociedad.

Fue principalmente hasta finales de los años sesenta que las únicas asociaciones existentes eran agrupaciones sindicales o de carácter sectorial (obreros, campesinos, empresarios, populares), reconocidas o fundadas por el Estado.

El primero de abril de 1977, el entonces Secretario de Gobernación, Jesús Reyes Heróles, pronunció un discurso en el que planteó que entre los temas incluidos en la reforma política de ese año se encontraba el interés del Estado por ampliar las opciones de representación política de la ciudadanía, para así permitir al gobierno federal conocer las inquietudes y demandas de la población en general, pero sobre todo de las minorías, pues aunque según los principios democráticos las decisiones se basan en lo que quieren las mayorías, las minorías siempre deben ser escuchadas y tomadas en cuenta.

Con este precedente, se creó un nuevo espacio para las asociaciones políticas, instituciones académicas y para la ciudadanía en general, con el fin de que expusieran sus ideas en torno a la reforma política.

Para diversos historiadores uno de los parte aguas en la historia de la participación ciudadana fue el terremoto de 1985 donde la magnitud y las terribles consecuencias que el mismo dejaría rebasaron la capacidad de reacción del gobierno, quien entendió que solo no podía atender a tiempo a todos los damnificados.

Ante esta situación, la sociedad mexicana, de manera inusitada, ya que no contaba con aparentes antecedentes de organización, se movilizó y auxilió, en todos los ámbitos, a los afectados y trabajó de manera conjunta con las autoridades.

Actualmente, ya hablando de manera institucional la Secretaría de la Función Pública (SFP), por medio de su Sistema Integral de Contraloría Social, busca avanzar por su lado a través de programas de participación ciudadana, formas de organización social para el control y vigilancia, espacios de comunicación gobierno-sociedad, programas de capacitación y asesoría, sistemas de atención y resolución de quejas, denuncias y programas de evaluación social del gobierno.⁶

Por otro lado, también se dio un importante avance en materia de transparencia, acceso a la información y rendición de cuentas con la publicación de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental.

Como efecto de esa ley se reglamentan los procedimientos para que toda persona pueda tener acceso a la información, la difusión de todo lo relacionado con la administración pública, la protección de los datos personales, y se fomenta la creación de mecanismos para la rendición de cuentas a los ciudadanos.

Por su parte, la participación ciudadana dio otro gran paso con la publicación, el 9 de febrero de 2004, de la Ley Federal de Fomento a las Actividades Realizadas por Organizaciones de la Sociedad Civil, en la cual se establecen, como bien dice su nombre, medidas, mecanismos, instrumentos para fomentar la participación de

⁶ *Secretaría de la Función Pública*. <https://www.gob.mx/sfp>

las OSC, definiendo los derechos y obligaciones de éstas, y para lo cual se definen las facultades de los organismos para darle cumplimiento a lo anterior.

A partir de entonces, se han desarrollado y reproducido organizaciones para la defensa de intereses grupales o particulares. Estos grupos, conocidos como ahora como organizaciones de la sociedad civil (OSC), persiguen fines que, al ser demasiado universales o particulares en sus objetivos, escapan a los postulados ideológicos de un partido, sin embargo, son susceptibles de entrar en su agenda de trabajo una vez que éste se encuentre en el poder porque representan intereses de sectores importantes que deben ser tomados en cuenta.

Ejemplo de ello es el surgimiento de las organizaciones de la sociedad civil, que se han involucrado en asuntos públicos y de interés nacional como lo es el caso de Mexicanos Primero, las iniciativas de la Ley 3 de 3, México Unido contra la Delincuencia u organizaciones en pro de los Derechos Humanos.

La importancia de estas organizaciones radica en que dan a conocer sus intereses, los cuales muchas veces son de las mayorías y que se han convertido en impulsores de nuevas formas de participación no partidista.

Podemos apreciar que si bien los debates sobre este tema ya llevan varios años, no fue hasta junio de 2002 y febrero de 2004 que las teorías cristalizaron en dos leyes que han modificado y seguirán redefiniendo la relación entre el gobierno y la sociedad cuando el Congreso de la Unión aprueba leyes que establecen nuevos mecanismos de participación, sobretodo en el campo de la rendición de cuentas.

Este hecho se debe en buena medida a las innovaciones institucionales del periodo, especialmente a la creación del IFAI y a la relación que se estableció entre el ejercicio de la transparencia como medio y la rendición de cuentas como fin, eje de la peculiar forma de modernizar el Estado que impulsó la primera administración encabezada por Vicente Fox Quesada que fue la primera transición política del gobierno federal.

Como se aprecia la participación ciudadana se ha venido desarrollando en nuestro país de manera constante, aunque pausada.

Como tal la democracia de cualquier régimen se caracteriza no sólo por las garantías legales e institucionales que se otorgan a los ciudadanos para elegir a sus gobernantes, sino porque su arquitectura legal e institucional incluye la obligatoriedad de que los actores gubernamentales expliquen y justifiquen sus acciones a los ciudadanos, sean asimismo capaces de recibir sus opiniones en mecanismos de interacción, así como la posibilidad y de que quienes infrinjan las leyes sean sancionados.

Se trata entonces de un concepto más amplio que define un nuevo modelo de relación entre ciudadanos y Estado en el que existe una mayor responsabilidad de los actores gubernamentales y segundo, bajo una mayor participación de los ciudadanos en los asuntos públicos.

Con este breve repaso se identifican algunos avances dentro del marco normativo que le han dado fundamento y legitimidad a la participación ciudadana con el paso de los años.

Cabe destacar, que entre los teóricos de la Ciencia Política existe consenso respecto de la importancia de la participación ciudadana, y aunque cada uno tenga su propia visión, en general coinciden en que ésta es indispensable para construir una verdadera democracia.

En general, en México el debate desde hace varios años se ha dado en que no se puede hablar de participación ciudadana donde la sociedad sólo participa a través del voto (democracia electoral) y al mismo tiempo sobre si un representante popular mantiene al llegar una independencia respecto de sus representados en la toma de decisiones.

Muchas veces surgen reclamos entre sectores empresariales donde los socios y sus capitales son afectados directamente y con el tiempo se vuelven actores que pueden ser promotores de votos de castigo o de manifestarse abiertamente a favor o en contra de un candidato.

A la par merece mención especial el papel que están tomando las universidades en los debates al asumir ser una opción para las voces críticas, las cuales tienen legitimidad social.

Como se puede ver, la participación ciudadana es un tema amplio que muestra una evolución tangible con el paso de los años. Así como tuvo cambios importantes que marcaron un antes y un después, con la llegada de nuevas formas de comunicación se está experimentando una nueva etapa en la sociedad.

CAPÍTULO 2

REDES SOCIALES

Concepto

Las redes sociales son herramientas que permiten a las personas conectarse a fin de compartir contenidos, interactuar sobre intereses similares en temas como la búsqueda de empleo, compra-venta de artículos, intercambio de opiniones sobre un tema, buscar amistades, promocionar algún talento, etcétera, entre muchas variantes que por su tamaño generan comunidades virtuales con gran dinamismo.

Adicionalmente, son medios donde las personas interactúan en tiempo real entre sí, expresan sus opiniones y dialogan abiertamente sin restricción, ni limitaciones espacio-temporales.

A diferencia de otras formas, aquí se fomenta una comunicación de tipo horizontal que amplía las posibilidades de intercambio de pensamientos y elimina barreras culturales y de distancias. En ellas, se puede estar hablando lo mismo con un familiar que con un desconocido ubicado a miles de kilómetros sobre un tema que les interesa y poder crear un debate sobre el mismo.

Esta particularidad al trasladarlo al ámbito de la gestión gubernamental ha permitido que cada vez más que las voces de los ciudadanos puedan ser escuchadas, sin censura ni barreras, y de forma inmediata por la autoridad.

Debido a esta nueva dinámica las redes sociales se han vuelto un nuevo espacio de participación donde los ciudadanos pueden organizarse entre sí y hacer

llegar su voz al Estado opinando sobre las decisiones que toma y que las traduce en políticas públicas de movilidad, seguridad, de seguridad social, etc.

Esta investigación, se delimitará a ejemplificar principalmente la plataforma denominada Facebook, la cual debido a su masividad y alcance, en diversos estratos sociales, se ha convertido en un espacio de participación por encima de medios de comunicación tradicionales como la prensa escrita o la televisión que tienen intereses publicitarios con el gobierno en turno o que son accesibles sólo para unos pocos por el costo que genera o por el tiempo que se le tiene que dedicar.

Hoy en día, existen muchos ejemplos donde si una opinión es válida o aceptada acaba siendo compartida, ampliada en la idea original, valorada y comentada por usuarios que en un principio quizá no conocen al emisor. Convirtiéndose en un mecanismo de formación de opinión pública.

“Con ello, se alienta a crear debates donde prevalece la construcción de unas ideas sobre otras, influye en lo que otros ciudadanos conocen del tema y dándoles nuevos argumentos para valorar su opinión que tenían previamente”.⁷

No obstante, cabe destacar que las administraciones públicas siguen sin conocer más a fondo como aprovechar este medio y que sirva para corregir sobre la marcha o en su caso poner en consulta las necesidades más apremiantes en una comunidad.

⁷ SERRANO Delgado, Félix. *Las Administraciones ante las redes sociales. La participación ciudadana: cómo, cuándo y dónde*. mayo de 2010

En los últimos años ha surgido un nuevo esquema de control y denuncia de situaciones de abuso o mala gestión administrativa del recurso público que no debe menospreciarse de ningún modo. Sin embargo, ya cuando se analiza más a detalle, los gobiernos mantienen un esquema vertical donde en muchas ocasiones no existe retroalimentación, y por ende las dependencias gubernamentales y los servidores públicos publican su actuar, pero no escuchan con profundidad qué se opina del tema para poder intervenir o adecuarlo de una mejor forma a las expectativas generadas de una obra pública o política que piensa implementarse.

Por otro lado, existe una falta de mecanismos legales para ejercer derechos ciudadanos legítimos (en particular, cuando se trata de evaluar y sancionar las políticas públicas y a los responsables de las mismas o de obligar a los representantes políticos a cumplir sus promesas de campaña).

La participación ciudadana no debe limitarse a las fórmulas que le ofrece el sistema burocrático, y se debería fortalecer el mecanismo de poder otorgar o evitar las oportunidades de reelección de los actores políticos (ahora que es parte del sistema político mexicano en recientes fechas debido a la reforma política aprobada en el Congreso de la Unión).

Algunos teóricos han reflexionado, ¿estos medios fomentan la participación ciudadana en los asuntos del estado?

Quizá aún falte que se desarrolle más esta nueva dinámica, pero bien aprovechada podría ayudar a los representantes políticos a contar con una más amplia e incluyente deliberación ciudadana para compartir decisiones y responsabilidades.

Para ello, más adelante se darán diversos ejemplos de acciones gubernamentales que han sido impactados directamente por esta dinámica como consecuencia de la presión social que generaron.

Para ciertos sectores, se reconoce ahora que las redes sociales fungen un papel cada vez más importante, porque aumentan y mejoran la participación de la sociedad civil.

En los últimos años, gracias a estos mecanismos la formación de opinión pública se ha elevado la elaboración de acciones concretas en cuanto a la denuncia de situaciones de abuso o mala gestión de las administraciones públicas.

Asimismo, se ha coadyuvado en el establecimiento de mejores sistemas de seguimiento para que se cumpla la transparencia en licitaciones, concursos públicos de obras, proveedores oficiales, pagos de nóminas, patrimonios, etc., que al realizarlos en el entorno digital se ha incrementado la posibilidad de que sean conocidas por especialistas e interesados en el tema público.

¿Qué es el Gobierno Digital?

En la administración pública federal se entiende por Gobierno Electrónico (E-Government) o Gobierno Digital el aprovechamiento de las tecnologías de la información y comunicaciones dedicados a la mejora de la gestión interna de la administración pública para otorgar mejores servicios, facilitar el acceso a la

información, la rendición de cuentas, la transparencia, y fortalecer la participación ciudadana.

“El Gobierno Digital es un componente del Sistema Nacional e-México que promueve el uso intensivo de sistemas digitales, en especial de Internet, como la herramienta principal de trabajo de las unidades que conforman la Administración Pública Federal.

Implica la ampliación de conceptos como e-Democracia y participación ciudadana, para continuar aplicando y desarrollando esquemas tecnológicos de planeación, participación y atención a la población, así como espacios en línea que identifiquen y recojan los planteamientos, problemas, necesidades y propuestas de la ciudadanía, facilitando su seguimiento mediante Sistemas de Administración de las Relaciones con Ciudadanos.⁸

No obstante, este programa no ha logrado consolidarse debido a diversos factores y sobre todo porque se basa en un proyecto a largo plazo.

Desde su aplicación se ha aumentado el número de trámites en los portales del gobierno federal, se difunden los planes de desarrollo, se crean espacios para promover la transparencia y la rendición de cuentas y se difunden las acciones de gobierno. Todo lo anterior tratando de ayudar a dar legitimidad sobre su actuar frente al ciudadano.

⁸Secretaría de la Función Pública, *Objetivos E-Gobierno*. <https://www.gob.mx/sfp>

Tradicionalmente, las agencias de gobierno se caracterizan por tener una estructura de comunicación jerárquica y lineal. En cambio, la característica fundamental de los servicios de distribución digital es transmitir una comunicación no jerárquica, no lineal, interactiva y disponible las veinticuatro horas del día, los siete días de la semana.

Los aspectos interactivos del gobierno electrónico permiten que tanto los ciudadanos como los servidores públicos puedan beneficiarse de las ventajas de Internet, como el envío-recepción de información.

El Banco Interamericano de Desarrollo señala al gobierno electrónico como “la habilidad de los gobiernos para proveer servicios en forma electrónica, aumentando la eficiencia de la gestión pública y mejorando los servicios a los ciudadanos en un marco más transparente al actual, y no simplemente por procedimientos electrónicos tradicionales”.

De acuerdo con Darrel M. West existen cuatro etapas en las que se desarrolla el gobierno electrónico:

- a) De cartelera;
- b) La prestación parcial de servicios;
- c) Prestación de servicios; totalmente ejecutables e integrados y
- d) La democracia interactiva con alcance al público y con características para la mejora en transparencia y rendición de cuentas.⁹

⁹WEST, Darrel M., *Gobierno Digital: Tecnologías y Sector Público*. Universidad de Princeton, 2007

Como lo explica el autor, esta clasificación no significa que todos los sitios web de gobierno pasen a través de estos pasos exactamente o que las llevan a cabo en un orden lineal.

La primera etapa se asemeja a un cartel anunciador con información del gobierno y se caracteriza por mostrarla en un sentido estático, donde es imposible la comunicación de doble vía entre funcionarios públicos y ciudadanos, ya que exclusivamente se divulgan reportes, publicaciones y bases de datos; por ello se llama etapa de cartelera.

La naturaleza de este estadio es meramente informativo y los ciudadanos, al sólo poder acceder a determinada información, no pueden utilizar motores de búsqueda, enviar comentarios u ordenar algún servicio. Esta fase muestra la inhabilitación de la participación y uso de las ventajas tecnológicas posibles que limitan al ciudadano y su relación con el gobierno electrónico.

En la segunda etapa, los ciudadanos pueden acceder, clasificar y buscar bases de datos e información, y si bien hay ciertos servicios en línea, estos tienden a ser esporádicos y limitados para algunas áreas; asimismo, a los ciudadanos no les es posible personalizar el sitio ni participar en conversaciones con servidores públicos.

En este estadio, la necesidad de llamar o visitar las oficinas de gobierno por parte de los ciudadanos disminuye gracias a la posibilidad de acceder a la información y los contenidos en línea; además, la capacidad de ver los informes de gobierno y bases de datos les ayuda a entender el desempeño del quehacer del sector.

Las características de la siguiente fase corresponden a servicios en línea totalmente ejecutables e integrados al sitio web, lo cual mejora la habilidad de los ciudadanos y empresas para encontrar información y ordenar servicios. Es en esta etapa donde se coloca la publicación de políticas de privacidad y seguridad. El envío por parte del gobierno de actualizaciones, novedades y newsletters son algunas de sus particularidades; sin embargo, éstas se ofrecen con una mentalidad inclinada a un servicio más de entrega que un distintivo para la transformación y mejoramiento de la democracia, la cual, según el autor, sería la mejora en la capacidad de respuesta al ciudadano o su ayuda para apoyar e incidir en las acciones gubernamentales.

Como lo explica el autor, esta clasificación no significa que todos los sitios web de gobierno pasen a través de estos pasos exactamente o que las llevan a cabo en un orden lineal.¹⁰

Para el autor, la ventaja consiste en la capacidad para acceder a información pública y hacer uso de servicios en línea de manera permanente e ininterrumpida, ya que mejora en la prestación de servicios públicos y la capacidad de respuesta a los ciudadanos.

¹⁰. WEST, Darrel M. *Gobierno Digital: Tecnologías y Sector Público*. Universidad de Princeton. 2007. Pág. 9.

Asimismo, potencialmente puede transformar la eficiencia y transparencia gubernamental, mejorar el nivel de confianza de los ciudadanos e incluir su participación en asuntos políticos.

Entre las limitaciones más relevantes para la implementación del gobierno electrónico, destaca la capacidad de cambio y adaptación de nuevas tecnologías por parte de las agencias gubernamentales, condicionada por factores como la existencia de múltiples sistemas de prestación de servicios, la fragmentación burocrática, las restricciones presupuestales, los conflictos de grupo y los diversos liderazgos.¹¹

Estrategia Digital nacional

Tomando en cuenta lo anterior, se han implementado líneas de acción y ejes rectores de estrategia de Comunicación Digital y Redes Sociales para el Gobierno de la República enfocadas en las siguientes premisas:

La entrega de servicios electrónicos: consistente en el beneficio emanado de la posibilidad de acceder a los servicios en línea para el ahorro del tiempo del ciudadano, así como el aumento de la eficacia y rapidez en la solicitud, trámite y resolución del proceso solicitado.

La capacidad de respuesta del gobierno: entendida como la competencia gubernamental para responder al ciudadano que se logra con herramientas como

¹¹ *Ibíd*em

motores de búsqueda o la información de contactos con su respectivo correo electrónico para el envío de quejas o sugerencias.

El desempeño de la democracia a partir de la tecnología: referida al grado en que el gobierno mejora su servicio con la colocación de materiales de audio y vídeos en línea, así como de mecanismos interactivos que permitan votar a los ciudadanos, publicar comentarios o personalizar las páginas web de acuerdo a sus intereses particulares. Estos mecanismos ayudan a la adaptación de las necesidades e intereses de quienes acceden al sitio.

Además, del acceso a la entrega de servicios públicos y trámites digitales, disponibles en todo momento y lugar, que acerquen al gobierno y al individuo.

La generación de mecanismos de denuncia ciudadana de actos negativos o conductas delictivas que vulneren la seguridad de la población.¹²

En síntesis, desde hace varios años en el ámbito nacional se ha transitado por parte de los diversos órdenes de gobierno a prestar servicios en línea con la finalidad de ser más eficientes (donde Querétaro no es la excepción).

Para poder profundizar debemos conocer la realidad del uso de la tecnología en el orden nacional, la cual se detallará de manera breve, pero tener siempre presente que es muy distante entre los más de 2, 446 municipios debido a los

¹²*Estrategia Digital del Gobierno Federal*. <http://cdn.mexicodigital.gob.mx/EstrategiaDigital.pdf> .Pág. 31

diversos grados de desarrollo que se tienen y que son reflejo de asimetrías muy notorias en capacidad de tecnología.

No es lo mismo los estados del centro del país, con los del norte o del sur e inclusive entre el mismo territorio estatal, muchas veces las capitales reproducen un modelo central de desarrollo económico que genera diferencias en el uso del internet creando zonas urbanas desarrolladas y zonas alejadas creando un modelo de centro/ periferia.

Internet en México¹³

Actualmente, existe una tendencia creciente donde los gobiernos y los políticos están buscando encontrar nuevas formas de comunicación con sus representados.

Hay intentos para mejorar la difusión de rendición de cuentas de su actuar a través de informar por medios de cuentas en diversas redes, pero aún operan principalmente de manera vertical sin retroalimentación.

Anteriormente, se limitaban a ofrecer cuentas de correo electrónico, los ciudadanos podían recibir asuntos de su interés por parte de su representante electo

¹³Asociación Mexicana de Internet. Estudio 2015

lo cual era poco eficiente ante una escasa cultura política de cercanía con su representado.

Ahora quienes participan en una campaña o quienes ya ocupan un cargo público mantienen un perfil virtual que les ayuda a difundir y dar a conocer su trabajo en afán de mantener posicionamiento entre sectores no atados a los medios tradicionales antes y después de una elección.

Para esta investigación, el enfoque va sobre los espacios de participación virtuales que están generando entornos de participación e involucramiento ciudadano en la toma de decisiones, lo que habla de una participación, primero por las redes sociales, que ha hecho una parte de la sociedad más crítica en la capital queretana.

Generalmente facebook y twitter son las redes sociales con mayor influencia en la sociedad moderna, porque están redefiniendo la interacción de los individuos cotidianamente. Ambas ahora están generando un involucramiento en la toma de decisiones de los gobiernos dando un nuevo auge a la idea democrática de participación.

Cabe destacar que personas de todas las edades son usuarios potenciales, pero son los adultos jóvenes quienes ahora también opinan sobre asuntos que tienen relación directa con el gobierno y la sociedad.

No obstante, surge un problema que es innegable: no toda la población tiene el mismo acceso las 24 horas a dispositivos tecnológicos y a conexiones suficientes o bien no tienen el interés para poder ejercer su participación política.

Existen diferencias abismales entre países en cuanto a la participación política digital, pero en países como el nuestro, aún la mayoría identifica el uso de las redes sociales con el entretenimiento o el mantenimiento de las relaciones sociales.

En algunas naciones con mayor uniformidad en el grado de escolaridad los usuarios desarrollan una ciudadanía activa, donde puedan informarse, comunicarse, asociarse, exigir transparencia, identificar a los responsables de determinadas acciones, reducir la burocracia, y si lo desean, permanecer en el anonimato.

El surgimiento de estas multitudes puede derivar en la unión de ideas y personas que se organizan dentro de la red social para actuar fuera de ella, participando y organizándose en torno a causas políticas e ideológicas haciendo uso de su ciudadanía con mayor plenitud.

En ocasiones si bien las nuevas tecnologías generan comunidades virtuales por sí solas no son un estímulo suficiente para la participación, sino que es un tema de cultura política en el fondo.

Según la Asociación Mexicana de Internet en su estudio 2015 destaca lo siguiente:

- La tasa de penetración de internet supera ya el 50% entre la población mexicana objetivo (mayores de 6 años).
- Aunque el ritmo de crecimiento inter anual disminuye, este comportamiento está en línea con tendencias también observadas en mercados americanos como Brasil o USA y se mantiene a más del doble de otros mercados referentes europeos como España y Gran Bretaña.
- El lugar de acceso es mayoritariamente el hogar (84%, tal como venía dándose en 2014), seguido por el lugar de trabajo (42%). La tecnología para acceder es wifi contratada (80%), seguido de wifi de lugares públicos (58%).
- Los principales dispositivos para acceder a la red son: el laptop (68%), seguido de Smartphone (58%), estos junto con tabletas aumentan significativamente su peso como herramientas de internet, la movilidad se impone a costa de los equipos desktop.
- El uso de Redes Sociales es el principal motivo de entrada a internet que este año por primera vez pasa por delante del tradicional uso de correo electrónico y búsqueda de información de años anteriores.
- 9 de cada 10 internautas usan redes sociales, principalmente, para comunicarse con sus amigos, seguido del querer estar informado (que ha aumentado significativamente).
- La red social por excelencia es Facebook. Twitter e Instagram ganan relevancia en el móvil

- Entre los usos laborales enviar/recibir email sigue liderando (65%), seguida por la búsqueda de información (62%).

Internet y redes sociales en los usuarios mexicanos

Del total de la población mexicana con acceso a Internet (51.2% según datos de la AMIPCI), 9 de cada 10 personas tienen como principal actividad el frecuente uso de las redes sociales.

En México, en el caso de Facebook y Twitter, más del 50% de los internautas accede con un teléfono inteligente, ya sea mediante teléfonos móviles o computadoras y cada año aumenta la cantidad de usuarios que logran mantenerse conectados a Internet sin necesidad de una computadora personal.

Según el más reciente estudio de hábitos de los usuarios de Internet en México, 5 de cada 10 personas se conectan a través de un teléfono inteligente. En la actualidad, las redes sociales han evolucionado de tal manera que se convirtieron en una herramienta indispensable para transmitir mensajes.

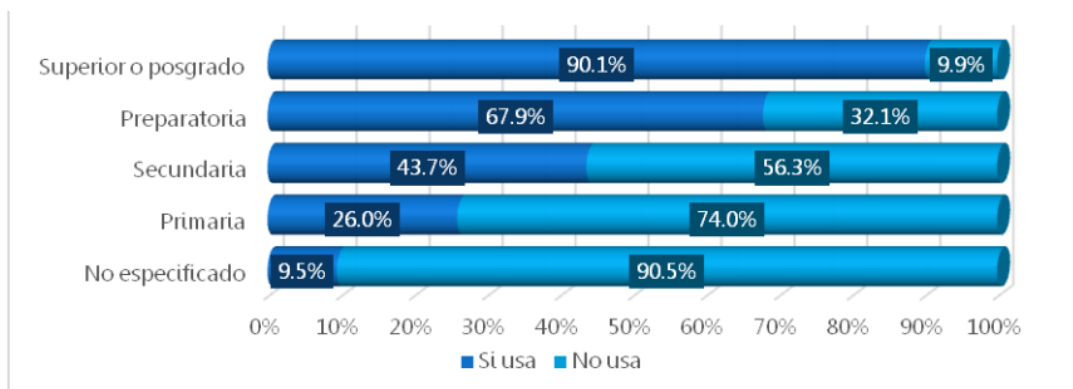
Debido a ello, el material creado por los internautas puede llegar a tener gran impacto y ser compartido por más integrantes de la red. ¹⁴

¹⁴ MALDONADO Portillo, Karina y Morelos Cabrera, Michelle. Un análisis del fenómeno en redes sociales <http://www.revista.unam.mx/vol.15/num7/art57>

En la era del conocimiento, el acceso a Internet se encuentra asociado de manera importante con el nivel de estudios.

De la población que cuenta con estudios de nivel superior (licenciatura o posgrado), nueve de cada diez ha incorporado el uso de Internet en sus actividades habituales; más de dos tercios de los que acreditaron el nivel medio superior (preparatoria o equivalente) también lo hacen.

Proporción de usuarios de Internet por nivel de escolaridad 2014



Fuente: MODUTIH, 2014

De las tres principales actividades realizadas en Internet reportadas en el 2014, la más recurrente está vinculada a la búsqueda de información (67.4%), seguida del acceso a redes sociales (39.6%), como medio de comunicación (38.5%), y tanto actividades de apoyo a la educación como el entretenimiento con una proporción similar (36%).

USO DEL INTERNET EN MÉXICO (2014)

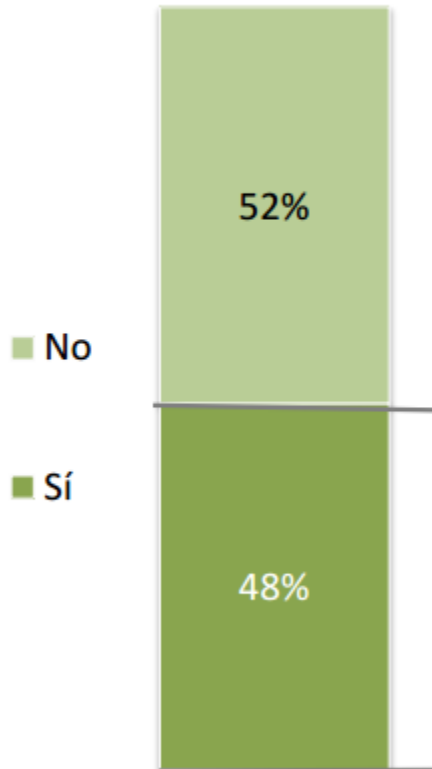
Tiempo de conexión

Tiempo promedio diario de conexión

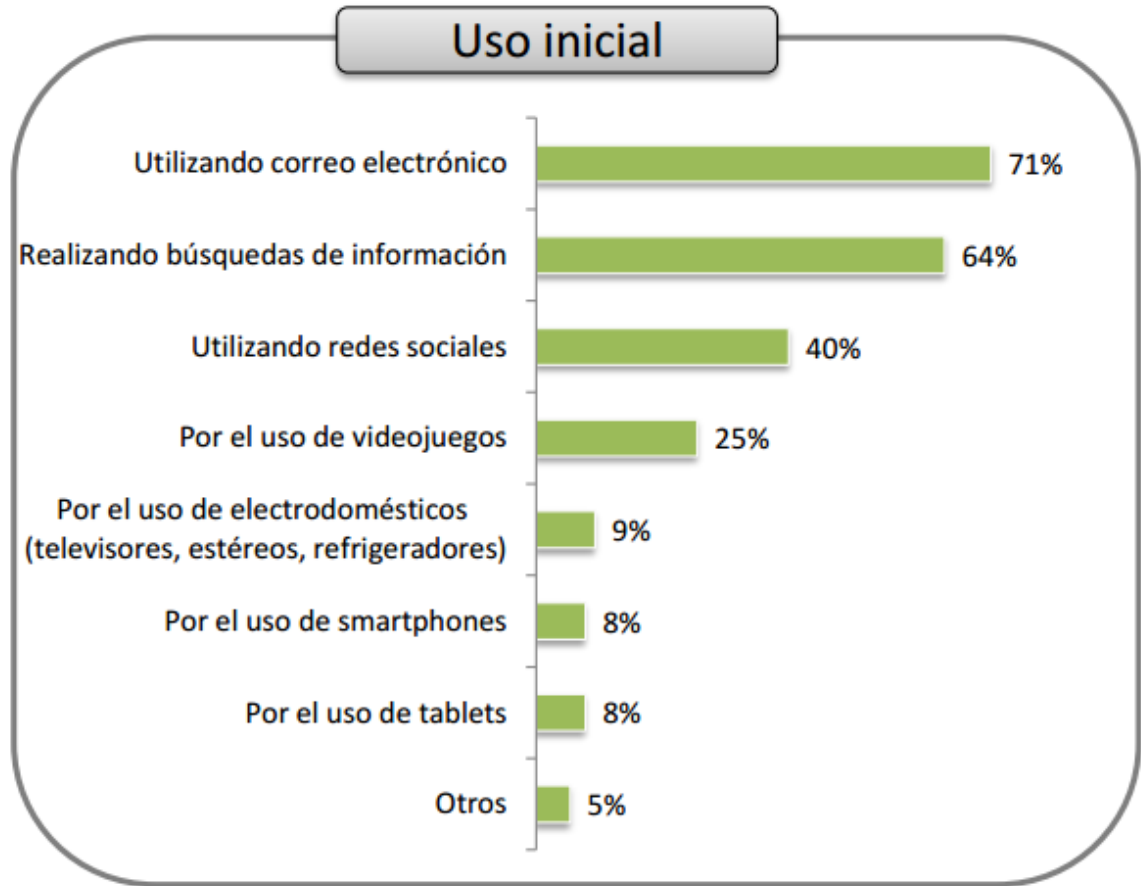
5 horas y 36 minutos

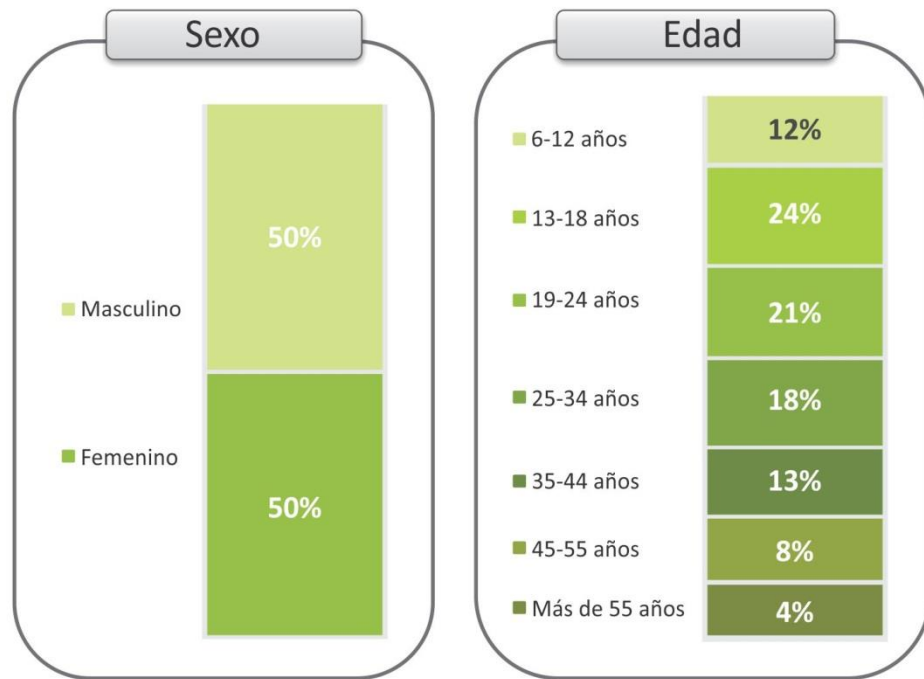


Tienen hijos

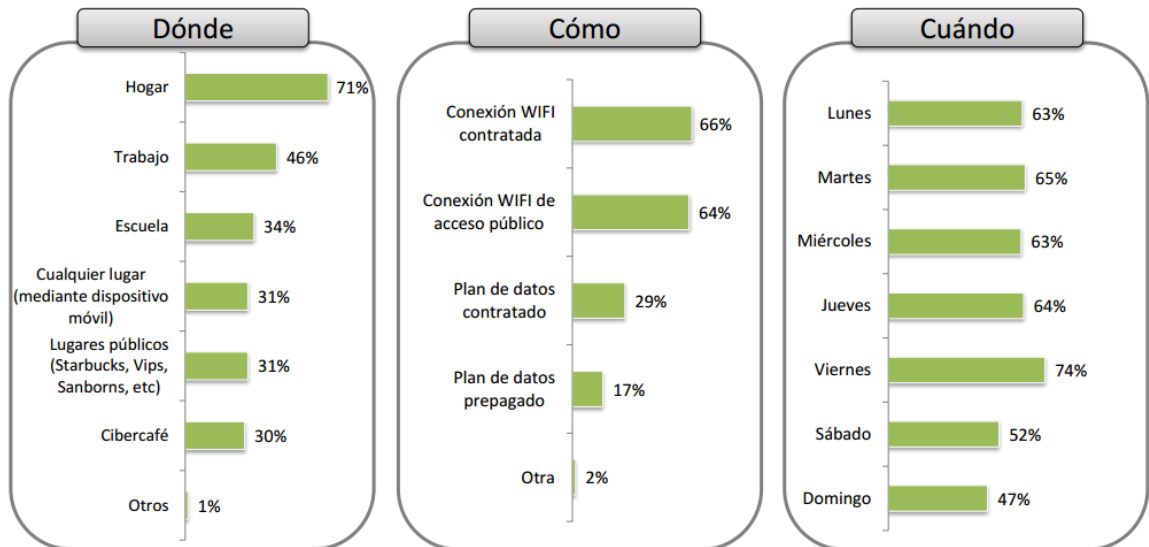


Para que lo usa

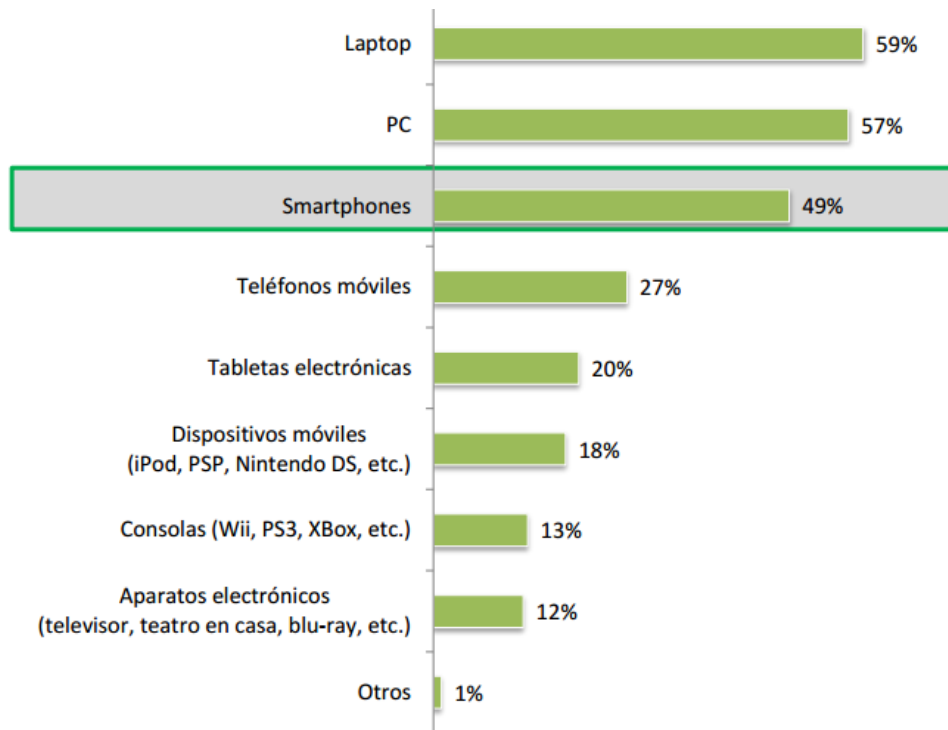




Fuente: INEGI, 2012-2013



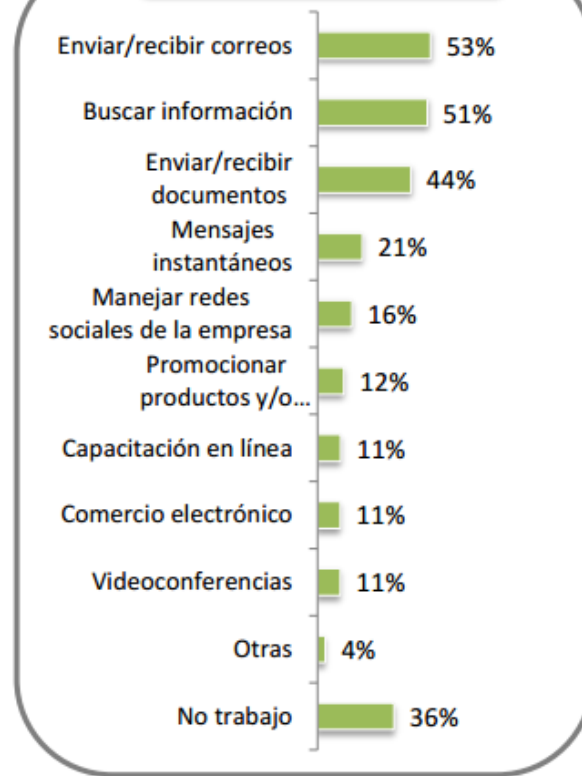
Desde dónde se conecta



Tipo de uso que se le da al conectarse

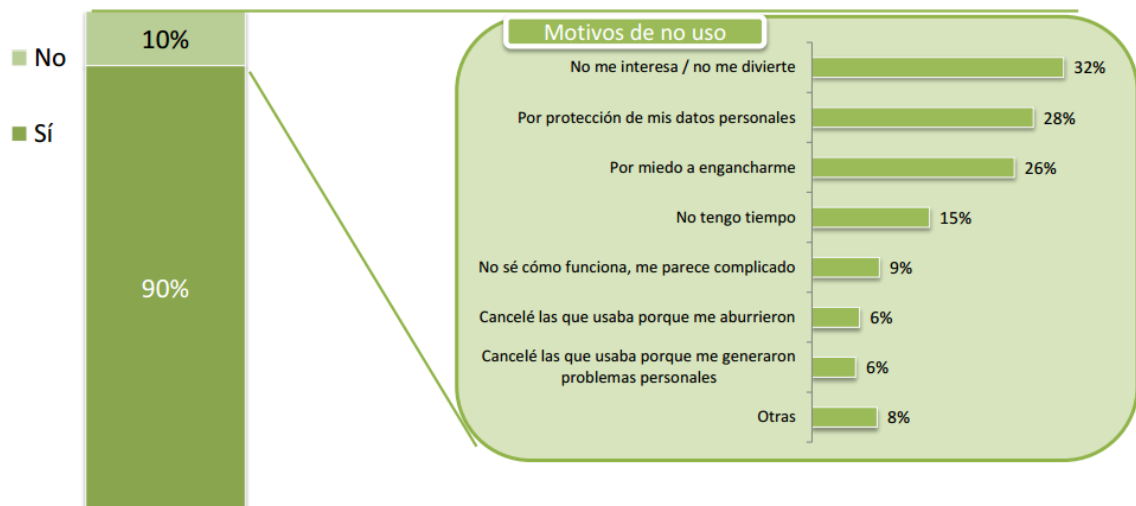


Uso laboral





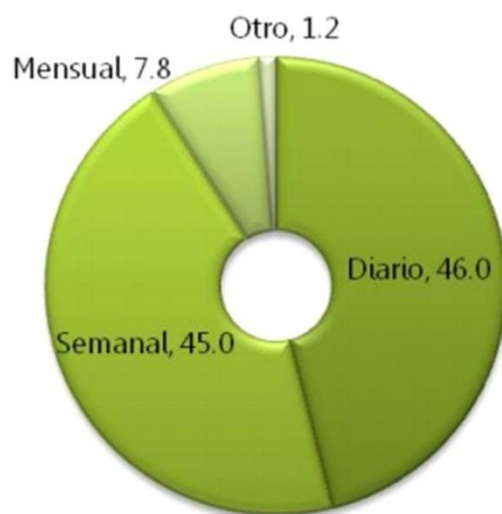
Uso redes sociales¹⁵



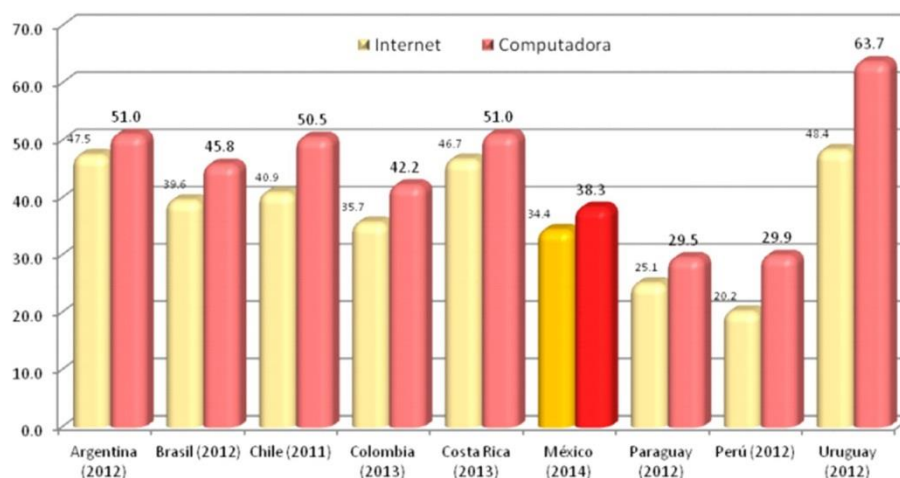
¹⁵ Uso de Internet en México, 2014.

<http://www.inegi.org.mx/saladeprensa/aproposito/2015/internet0.pdf>

Distribución de los usuarios de Internet por frecuencia de uso, 2014



Porcentaje de hogares con Internet y Computadora en países seleccionados de América Latina, 2011-2014



Fuente: ITU World Telecommunication / ICT Indicators Database. Para México, los datos corresponden al 2014, con datos de MODUTIH.

Diferencias entre usuarios

Existen muchas redes sociales, pero hay dos que sobresalen por su popularidad. En primer término, se tiene la red social denominada Facebook la cual se caracteriza por el uso de publicidad y una actualización constante que permite una mayor conexión entre usuarios con intereses comunes.

Por otro lado, Twitter es una plataforma en la que son los usuarios los que deciden el tipo de información que quieren compartir, que inclusive en cuestión de minutos puede generar una tendencia global que vaya más allá de las fronteras donde se origina un suceso.

Ambas redes sociales se basan en la transmisión de información, sin embargo, éstas son algunas de las principales diferencias:

En términos de seguimiento y popularidad: Facebook aventaja a Twitter en la cantidad de usuarios llegando a más de 1500 millones a nivel global. En el caso de México, el primero ha sido más popular que el segundo en cuanto a preferencias por diversos sectores.

Con relación al tipo de información que se comparte: Facebook permite la exposición de aspectos relacionados con las emociones y la vertiente más personal de los usuarios de manera libre, mientras que Twitter es un medio de comunicación

donde se comparten hechos y noticias más centrados en el aspecto profesional que en el personal.

Con relación al público objetivo: Twitter cuenta con un público más homogéneo, con edades comprendidas entre los 20 y los 45 años y vinculados a la creatividad, las comunicaciones y las tecnologías de la información.

En Facebook el público es más heterogéneo, no sólo en los rangos de edad, sino también en las necesidades e intereses expuestos.

Querétaro y las redes sociales¹⁶

Algunas cifras relevantes a nivel local son las siguientes:

- El 41.3 por ciento de la población en Querétaro tiene acceso a internet.

INEGI, Día Mundial de Internet (mayo de 2014)

- Los usuarios de Internet en Querétaro son jóvenes y ha crecido de manera constante en la entidad, pues según cifras del Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI), el 73.7 por ciento de los cibernautas

¹⁶ *Día del Internet México 2014*, Sala de Prensa, INEGI, Aguascalientes 14 de mayo de 2015

queretanos no rebasa los 35 años de edad, y de esa cifra los menores de entre 6 y 11 años representan el 11.5 por ciento.

- Según el Módulo sobre Disponibilidad y Uso de las Tecnologías de la Información en los Hogares (MODUTIH 2013), en abril de 2013 se registraron 724 mil queretanos de seis años o más que utilizan internet, lo que significa el 41.3% de la población en la entidad.

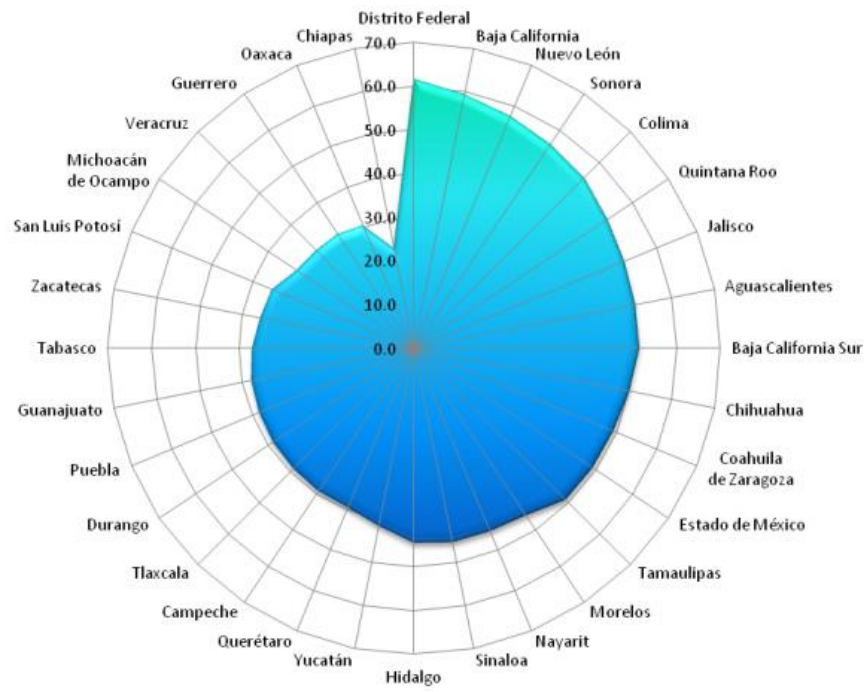
- Mientras en 2010 fueron registrados 545.7 mil usuarios, la cifra incrementó de manera considerable al año siguiente, pues alcanzaron los 634.5 mil personas registradas, mientras que en 2012 fueron contabilizadas 640.6 mil usuarios.

- Informó INEGI que son jóvenes de entre 12 y 17 años el mayor porcentaje de usuarios de internet en Querétaro (25.1%), seguido por personas de entre 18 a 24 años (20.1%) y personas de entre 25 y 34 (17%).

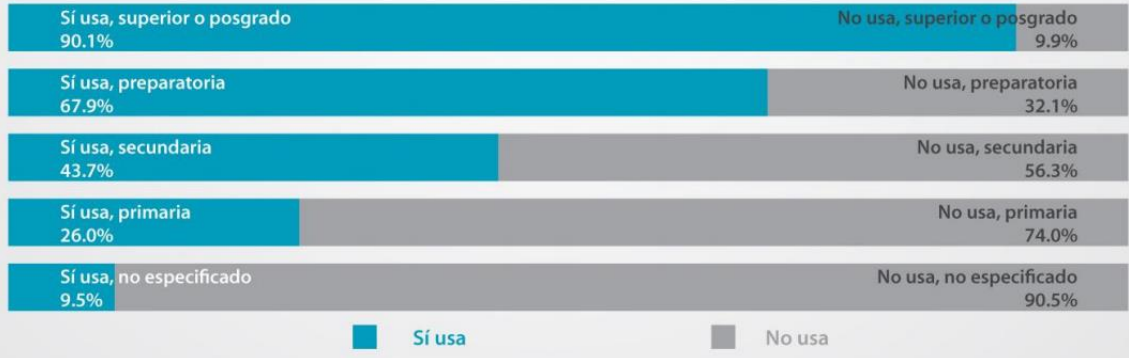
- Más de la mitad de los usuarios respondieron que utilizan internet diariamente y entre las actividades más importantes están obtener información (75.2%), acceder a redes sociales (49.9%) y comunicarse (42.6%).

- A nivel nacional México se encuentra en el penúltimo lugar de hogares con acceso a internet, esto comparándose con la OCDE, pues apenas alcanza el 30.7 por ciento y rebasa a Chile por 0.7; el país como mayor penetración de internet en los hogares es Corea con 97.2 por ciento y le sigue Países Bajos con 93.6.

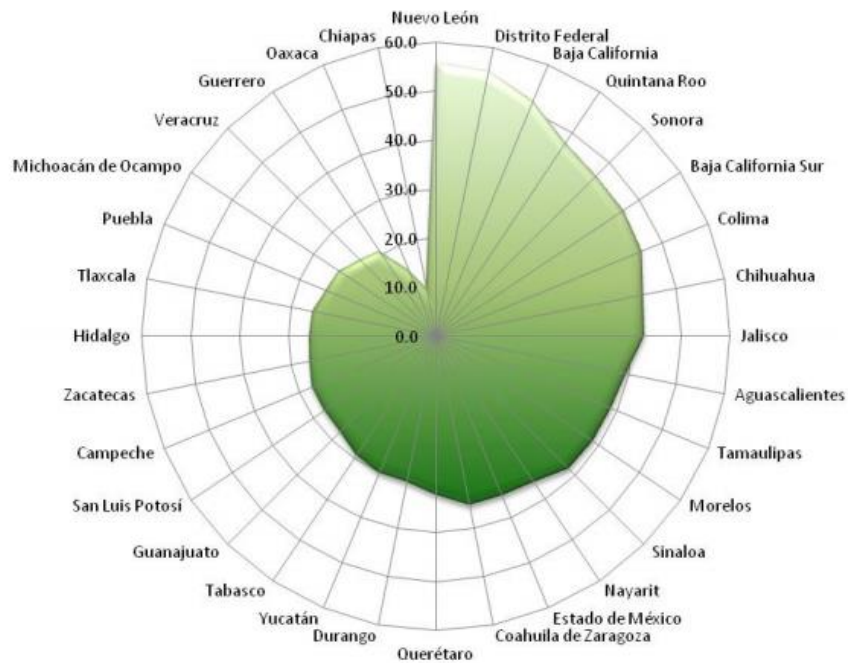
Porcentaje de usuarios de Internet, por Entidad Federativa, 2014



Proporción de usuarios de internet por nivel de escolaridad 2014



Porcentaje de hogares con Internet, por Entidad Federativa, 2014



Proyectos agenda digital en entidades federativas

A nivel nacional se han dado esfuerzos institucionales por avanzar en el tema de la conectividad. Destacan las ciudades de México, Toluca, Querétaro, Colima, Durango, Chihuahua, Monterrey, Culiacán, Guadalajara, Puebla, Zacatecas y Mérida destacan en la implementación de políticas públicas y programas específicos para instalar puntos gratuitos de acceso a Internet, principalmente en plazas y espacios públicos.

De acuerdo con sus programas de desarrollo de Agenda Digital, las anteriores ciudades cuentan con modelos específicos para brindar a sus habitantes una red de acceso a Internet sin costo alguno.

Destaca que si bien la instalación de un servicio gratuito es un primer paso para digitalizar una ciudad, se debe ir de la mano con capacitación, recursos y educación para que los habitantes puedan utilizar el servicio de manera óptima en términos laborales, educativos, comerciales, burocráticos y de salud.

Las compañías telefónicas cobran al gobierno una tarifa determinada por la infraestructura, que se puede o no donar, y la red necesaria para dar el servicio.

En general, todos los estados cuentan con puntos de acceso gratuitos en sus principales ciudades gracias a negociaciones conjuntas con Teléfonos de México (Telmex). Adicionalmente, esa compañía tiene presencia en 4,161 restaurantes, plazas públicas, parques, hospitales y terminales con conexión a Internet.

Adicionalmente, el crecimiento en la penetración de banda ancha incide directamente en el avance del Producto Interno Bruto en los estados, ya que por cada 10% que el acceso a Internet aumenta, el PIB lo hace en 2.4 por ciento, de acuerdo con estimaciones de analistas financieros.

Ciudades conectadas

El acceso a Internet es diferenciado entre las 12 metrópolis que desarrollan proyectos dentro de su esquema de Agenda Digital.

Cobertura por ciudad

- Distrito Federal Zona centro, principalmente.
- Durango más de 10 hotspots.
- León en 10 espacios públicos.
- Chihuahua en 150 kilómetros cuadrados.
- Monterrey con 10 hotspots.
- Guadalajara con 131 hotspots.
- Mérida con 51 hotspots.
- Culiacán acceso en 45 colonias.
- Puebla con 200 hotspots.
- Querétaro con 69 hotspots.
- Toluca en 11 espacios públicos.
- Zacatecas en 17 plazas públicas.

Proyectos locales¹⁷

- El gobierno de Nuevo León desarrolló en el 2005 el programa “Nuevo León Digital”, con el cual Monterrey se ubicó como la primera ciudad en apostar por el tema.
- Guadalajara, gracias a su programa “Guadalajara Libre”, desde el 2006 ofrece un gran número de puntos gratuitos de acceso a Internet en 131 espacios.
- En Puebla, tras la aprobación de un acuerdo de cabildo suscrito desde septiembre del 2010, se estipula que la conectividad a la red es un servicio público.
- En Querétaro capital el programa Internet cerca de todos tiene en funcionamiento 68 antenas para beneficiar a alrededor de 67,000 queretanos.
- A principios de 2012, en la capital fue aprobada la Ley para el Desarrollo del Distrito Federal como Ciudad Digital y del Conocimiento, la cual tiene por objetivo reducir la brecha digital entre la población.

Internet “Cerca de todos”

A nivel local con la administración de José Calzada (2009-2015) se implementó el programa Internet “Cerca de Todos” en colaboración con Telmex. El

¹⁷ RAMÍREZ, Erick. *Tienen acceso gratuito a Internet 12 ciudades.* , El Economista, 16 de Mayo de 2012 |

<http://eleconomista.com.mx/finanzas-publicas/2012/05/16/tienen-acceso-gratuito-internet-12-ciudades>

mismo, en una primera fase estaba proyectado para habilitar 100 espacios públicos con internet, que tendría una inversión anual de un millón y medio de pesos.

Sin embargo, Telmex habilitaría otros 100 espacios más que correrían a cuenta de esta empresa privada, dando un total de 200 lugares para beneficio de los queretanos.

El sistema de Internet “Cerca de Todos” tenía como característica contar con un ancho de banda de cuatro megas, con una capacidad de conexión aproximada de hasta de 36 mil personas diarias, permitiendo el acceso libre a los usuarios mediante un equipo móvil, con capacidad de conexión a internet inalámbrico, tales como, laptops, TDA y teléfonos celulares.

Con ello, a ciudadanía podía acceder a internet en las plazas públicas, jardines, hospitales, alamedas, museos, unidades deportivas, delegaciones municipales, áreas recreativas, entre otras.

Para este efecto, dijo, se instalaron 100 sitios con un radio de 100 metros cuadrados, abarcando los 18 municipios del estado, de los cuales 68 sitios se encuentran en la capital y el resto en los 18 municipios.¹⁸

¹⁸ Boletín Gobierno del estado de Querétaro. “*Pone en marcha Gobernador del Estado el Programa Internet “Cerca de Todos” en los 18 municipios del estado*”, 25 de marzo de 2010.

Para 2014, ese programa contaba con alrededor de 560 sitios, principalmente en la zona metropolitana, afirmó el Oficial Mayor, Julio César Pérez Rangel. Asimismo, le destinaban un presupuesto de más de 3 millones 200 mil pesos, y se incrementaron 150 nuevas plazas de acceso a internet gratuito.

El Oficial Mayor del gobierno estatal de esa administración Julio Pérez Rangel reconoció que los municipios de Querétaro, Corregidora, El Marqués y Huimilpan son los que tienen mayor cobertura, aunque también se atendieron localidades como Cadereyta, Arroyo Seco y Jalpan de Serra.

En el caso del municipio de Querétaro, agregó que se buscó una reingeniería para el estudio de las plazas más viables para obtener el servicio, se tuvo el propósito de trabajar en conjunto con las autoridades locales para evitar que el programa de “Internet cerca de todos” se duplicara con el de Qronéctate.

Programa Qronéctate

Como parte de la segunda etapa del proyecto “Internet Cerca de Todos” el municipio de Querétaro inició el programa “Qronéctate”, el cual consistió en activar la señal de Internet en 100 camiones de 30 rutas de la ciudad

El sistema por el cual era emitida la señal al interior del transporte urbano consistente en un dispositivo inalámbrico 3G y 4G, que contaba con un ancho de banda de cuatro megabits por segundo; los pasos para que los usuarios se conectaran eran sencillos, y las rutas que tenían el servicio eran identificables a través de unas calcomanías en su exterior.

El Presidente Municipal Roberto Loyola Vera indicó que en la primera etapa alrededor de 68 mil 713 habitantes se conectaron al servicio de Internet ubicado en las diferentes plazas públicas de la ciudad como Plaza Constitución, Jardín Guerrero, Jardín Zenea, Plaza Fundadores, así como en las Avenidas Constituyentes y Zaragoza y en un autobús de transporte público.

Más de 3 millones 116 mil queretanos y visitantes se conectaron al internet gratuito que ofrecía Qronéctate desde su inicio, informó el presidente municipal de Querétaro, Roberto Loyola Vera, durante la puesta en marcha de la cuarta etapa.

Por su parte, Alejandro Tapia Zaldívar, director de Sistemas de Información capitalino informó que un aula digital consiste en un espacio físico cerrado, donde el municipio pone el inmueble, y lo que hace la fundación Telmex, que se sumó al proyecto, es el proporcionar las herramientas como la red, computadoras, muebles, y todo lo necesario para que dar el servicio.

“En ese sentido, resaltó que varios estudiantes se podrán ver beneficiados con esta cuarta etapa, al aprovechar las aulas digitales para realizar sus tareas”.¹⁹

¹⁹ Boletín Municipio de Querétaro. *Lanzan programa de conexión a internet en su cuarta etapa Qronéctate*. 16 enero 2014

CAPÍTULO 3

REDES SOCIALES: EJEMPLOS DE ACTIVISMO CIUDADANO

Las redes sociales son un medio de expresión que lo mismo lo utilizan empresas, individuos, organizaciones o entes gubernamentales. Cada vez es mayor la conexión entre una sociedad y lo que afecta a unos cuantos pronto puede darse a conocer en tiempo real a una gran cantidad de población, por ejemplo hechos de inseguridad, inundaciones, accidentes, algún cierre de calle por alguna obra pública, etc.

Muchas veces entre ciertos grupos afines crean redes para informarse sobre cosas que les interesan (taxistas y tráfico), vecinos vigilantes (denuncia inseguridad), partidos políticos (difusión de eventos u opiniones partidistas), estudiantes, compañeros de oficina/ trabajo, etc.

Cuando hay un evento se pueden informar y organizar como gremio para resolver cualquier tema que les afecte directamente en su entorno. Muchas veces esa organización busca darse a conocer y usa las redes sociales para sumar apoyo a su lucha o causa.

En el municipio de Querétaro existen ejemplos notorios que se dieron a través de redes sociales que destacaron por su fuerza y poder de convocatoria.

Entre ellos, se abordaran sólo algunos de los más representativos por la capacidad de influencia que lograron tener en la sociedad:

Remodelación Jardín Guerrero

En mayo de 2013 el gobierno municipal de Querétaro comenzó un programa de obras en el centro de la ciudad para remodelar plazas (Jardín Guerrero y Plaza Fundadores) lo que provocó rechazo por considerar que se iba a cambiar la forma tradicional de las mismas.

Consecuencia de ello, las autoridades municipales se comprometieron con los inconformes a mostrar todos y cada de los documentos que avalaban y permitían las operaciones recién iniciadas, las cuales incluían el retiro de la fuente del jardín, así como el monumento a Vicente Guerrero.

Al poco tiempo de iniciadas las obras comenzaron a darse quejas ciudadanas por afectar un lugar histórico para los queretanos mientras que la autoridad argumentaba que tenían permiso del INAH al ser una fuente de reciente creación (años ochentas).

Días después los ciudadanos vecinos de la zona empezaron a detener las obras y exigir una consulta ciudadana sobre si era necesaria esa obra en cuestión, manifestando que nunca fueron consultados ya que afectaba sus negocios y las entradas a sus casas.

La discusión paso a las redes donde el común era señalar un gobierno autoritario que no piensa ni consultaba lo que es prioridad para los ciudadanos. Algunas veces inducidas por actores políticos de oposición.

Con cartulinas y pancartas que mostraban frases como “lo que debe remodelar en Querétaro es la clase política”, entre otras similares.

Sin embargo, diversos jóvenes ya se habían instalado en esta plaza pública pidiendo a la ciudadanía que externara su opinión. Entre ellas, la profesora María Elena Gutiérrez, una de las manifestantes, dijo estar rotundamente en desacuerdo con esta remodelación que además de requerir mucho dinero atentaba con el patrimonio histórico de la capital queretana.

De igual forma, dijo que el actuar del actual gobierno municipal es una muestra de la política autoritaria. “Tengo doctorado en lengua y literatura, está para construir no para destruir (...) Son autoritarios, primero debe de tomar en cuenta al pueblo que somos los que pagamos impuestos”.

Más adelante, un grupo de personas se colocaron en el Jardín Guerrero con carteles pidiendo a la gente que colocara una marca en una de dos fotografías que mostraban. En un lado se encontraba una imagen de esta plaza como lucía anteriormente y del otro lado, estaba la fotografía del nuevo proyecto que se realiza.”

De acuerdo con Rafael Vázquez, participante de esta manifestación, aseguró que en cinco horas lograron recabar alrededor de 500 firmas en contra de esta obra que realizaría el gobierno municipal.

De igual forma precisó que a su consideración, existen irregularidades en el procedimiento, ya que desconocen si el Instituto Nacional de Antropología e Historia (INAH,) otorgó el permiso para dicha obra, ya que aunque no es patrimonio cultural de la humanidad, si es un monumento histórico.²⁰

Al final las obras cambiaron del proyecto original, se respetó la fuente y la estatua lo cual fue visto como un triunfo ciudadano.

Polémica por estación Tren México-Querétaro

Como parte de los anuncios en la toma de Protesta del Presidente de la República el Lic. Enrique Peña Nieto se comprometió a impulsar un Tren que conectara al Distrito Federal con la capital de Querétaro.

Durante meses, los vecinos de las colonias más afectadas por la obra donde se iba a asentar (Calesa y Pedregal de Querétaro, entre otras) pusieron lonas y distribuyeron volantes en rechazo a la instalación de la estación del tren de alta velocidad.

²⁰*Detienen obra en el Jardín Guerrero.* <http://www.eluniversalqueretaro.mx/metropoli/03-05-2013/detienen-obra-en-jardin-guerrero#sthash.n4Slbw9o.dpuf>

Su principal argumento era que este proyecto una vez en marcha y en una vialidad primaria como Bernardo Quintana generaría complicaciones viales y sociales con la llegada de aproximadamente 23 mil personas al día.

Su asociación de colonos comenzó a generar foros en redes sociales que exigieran el cambio de lugar de la estación y pedían a las autoridades que presentaran a detalle el proyecto y el estudio de factibilidad, proponiendo que fuera en las inmediaciones del Aeropuerto Intercontinental de Querétaro, en los límites de los municipios de El Marqués y Colón.

Su convocatoria fue amplia debido a la falta de información de la autoridad sin consultar previamente la decisión del Gobierno Federal.

Temas como la afectación a la calidad de vida, la migración masiva, la inseguridad que podría generarse, el incremento de los costos de las rentas, y sobre todo la manera en que iba a generar un proyecto en una zona residencial que está rodeada de varias colonias donde se unieron y pasaron de las redes a las manifestaciones físicas en Palacio de Gobierno generando el surgimiento de líderes sociales que inclusive fueron apoyados por una Senadora de oposición al partido en el poder.

Se realizaron pláticas informativas y se asumieron compromisos de no afectación a las casas. Por ello, servidores públicos federales de la SCT tuvieron que salir a explicar que la obra era Federal, surgieron liderazgos ciudadanos que defendían la calidad de vida de sus colonias.

Ante el descontento ciudadano, al final lograron que se suspendieran los primeros trabajos hasta que pasara el proceso electoral.

No obstante, el 3 de noviembre de 2014 el gobierno federal anunció que la empresa china CRCC había ganado la licitación para construir el que iba a ser el primer tren de alta velocidad de Latinoamérica, un proyecto al que sólo se había presentado esa candidatura.

Sin embargo, cuatro días después, ante ciertas sospechas generadas, el Ejecutivo mexicano revocó esta decisión y afirmó que repetiría el procedimiento para despejar las dudas. Al final el consorcio estatal chino CRCC recibió por parte del Gobierno de México 100 millones de yuanes (16 millones de dólares) como compensación por la cancelación del contrato para el primer tren de alta velocidad en el país.

Es un proyecto que está pospuesto, más no cancelado por lo que puede retomarse el tema y con ello esas acciones de resistencia ciudadana.

Aumento en Tarifa Red Q

El pasado 2 de agosto de 2015, el Instituto Queretano del Transporte en Querétaro autoriza el aumento a la tarifa a los usuarios. Días previos, un grupo de usuarios convocaron a una marcha frente a sus instalaciones en protesta de esta alza.

En esta manifestación, destacó la iniciativa de Juan Gómez Servín, ciudadano queretano, quien desde que se enteró del incremento a la tarifa del transporte público Red Q, un proyecto denominado “Red de Transporte Ciudadano” o más conocido como “Raid Q”, con el objetivo de motivar a quienes tiene auto particular a que apoyen con un “ride” a quienes enfrentan más dificultades para pagar diariamente cuatro camiones o más.

A través de la red social de Facebook invitaba a las personas con automóvil particular a que cuando se dirijan para su trabajo o escuela, se puedan acercar a algunas personas que estén en las paradas de transporte público sin que esto implique desviar su rumbo.

Esta iniciativa fue retomada por medios nacionales por la solidaridad que surgió de manera espontánea. Los primeros días se logró que muchas personas prestaran sus vehículos para que se dieran las protestas de no usar transporte público. Su página, aún sigue vigente y varios miembros siguen ofreciendo “raid” o compartiendo información sobre el mal servicio, rutas mal diseñadas, o unidades en mal estado para darlo a conocer al Instituto Queretano del Transporte.

A la par, parte de la comunidad universitaria se unió a través de un amparo contra el aumento al transporte público. El amparo colectivo tenía como justificación que no se mostraron los estudios técnicos justificativos del aumento, y que la propia Ley de Movilidad para el Transporte del Estado de Querétaro refiere de manera directa que toda la sociedad va a ser tomada en consideración para el caso de aumento de tarifa.

“Argumentaron que en la propia ley de transporte se refiere de manera directa que toda la sociedad va a ser tomada en consideración para dicho aumento, ya sea en estas cámaras de empresarios, ya sea en los colegios, las asociaciones de profesionistas. Pero no ha sido referido y no fue consultado por parte de la ley de transporte”. Esto significa, sostuvo el Presidente del Colegio de Abogados Calixto de Santiago, que debió ponderarse el Derecho de la ciudadanía, para que el aumento fuera legítimo y al no ser así, se violentó la propia ley de movilidad del estado de Querétaro.

Asimismo, Calixto de Santiago dijo que en la misma ley se explica que para aumentar la tarifa se debe de tomar en cuenta la opinión de todos los sectores de la ciudadanía, lo cual no se hizo cuando a principios de este mes se dio el aumento del pasaje a Red Q.

“La exposición que realizó César David Tarello Leal es parte fundamental en lo que refirió ante el Consejo Universitario y por lo cual los universitarios votaron a favor de que se hiciera ese amparo colectivo, pues pretenden la defensa de los intereses universitarios, no solamente de los alumnos, sino también de los maestros”, agregó. Asimismo, consideró que en amparo resulta viable, debido a la necesidad de tener legalidad en cualquier tipo de incremento al transporte público.²¹

²¹*Sin razón aumento de tarifas Red Q.* <http://www.eluniversalqueretaro.mx/metropoli/28-08-2015/sin-razon-aumento-tarifas-red-q#sthash.8rCAcQC1.dpuf>

Una vez que el aumento se autoriza de manera oficial y se anuncia la llegada del proyecto RED Q, así como la eliminación de rutas, decenas de comentarios negativos surgen en contra del gobierno que encabezó José Calzada.

Para algunos analistas políticos, la llegada de RED Q fue el detonante de un voto de castigo que logró influir en las elecciones pues afecta a miles de usuarios durante meses.

Cabe señalar que al actual gobierno le siguen exigiendo cumpla sus compromisos en materia de modernización del sistema de transporte público.

Rechazo a jubilaciones de Diputados de la LVII Legislatura del Estado de Querétaro

El pasado 22 de julio de 2015, un grupo de abogados queretanos se reunieron en diversos puntos de la ciudad, entre ellos Plaza de Armas, Plaza Fundadores, Plaza Constitución y Jardín Guerrero, solicitando firmas de apoyo para promover un amparo ante el juzgado, que detuviera la jubilación del diputado ex presidente de la Mesa Directiva de la 57 Legislatura del Estado, Marco Antonio León Hernández, la cual se ratificó en sesión solemne de la Legislatura local el pasado 17 de julio de 2015.

Uno de sus voceros el Lic. Luis Daniel Nieves López, uno de los abogados que participa en esta iniciativa, aseguró que todos hicieron a un lado intereses partidistas para transformarlo en un reclamo de la ciudadanía que no quiere que se otorgue dicha jubilación.

“Todo inició en las redes sociales y ha ido creciendo este descontento, estamos en contra de que se le vaya a dar una jubilación a este diputado, le explicamos a la gente que el objetivo de esto es firmar como quejosos en contra de un decreto de jubilación del diputado Marco Antonio León para promover un amparo colectivo y evitarlo”.

“Los argumentos se basan en que la jubilación de un diputado, los años que prestó como servicio de un diputado, no deben ser determinados para la jubilación, en razón a que al haber sido electo para un cargo de elección popular, fuera de la mayoría relativa, no son estos años completados”.²²

Cabe señalar que este tema fue muy cuestionado por argumentar que existe conflicto de interés por ser parte de quienes autorizaron la jubilación, los interesados y que tuvo que ver más con acuerdos políticos que con justificación legal correcta al encontrar irregularidades en la aceleración de los trámites pre jubilatorios.

²² *Buscan frenar pensión de diputados.* <http://www.eluniversalqueretaro.mx/portada/22-07-2015/buscan-frenar-pension-diputados#sthash.DFuly4ca.dpuf>

Aumento del salario a diputados de la LVIII Legislatura del Estado de Querétaro

Recién iniciada la LVIII Legislatura del estado, se dio a conocer en diversos medios que se autorizaron un incremento de salario de casi 90 por ciento para cada uno de los 25 legisladores locales.

La respuesta institucional fue que el incremento en el salario de los diputados fue autorizado por los integrantes de la Junta de Concertación Política de la 57 Legislatura.

Ese organismo estaba presidido por Guillermo Vega Guerrero del PAN, actualmente presidente municipal de San Juan del Río; Marco Antonio León Hernández de Movimiento Ciudadano, quien después de autorizarse una jubilación de 47 mil pesos mensuales abandonó su función antes de concluir su periodo; así como Yairo Marina Alcocer, del PVEM, Jesús Galván de Nueva Alianza; quien también actualizó su jubilación para pasar de ocho mil pesos mensuales a 47 mil; Gerardo Ríos Ríos del PRD y Braulio Guerra Urbiola del PRI.²³

La presión social en diversos frentes logró que se pudiera revertir ese aumento. Pocas veces diversos sectores unificaron su demanda al considerar injusto que recién iniciado su periodo conservaran el aumento.

²³ *Justifica Congreso aumento salarial a legisladores*

<http://www.jornada.unam.mx/ultimas/2015/10/13/justifica-congreso-de-queretaro-aumento-salarial-de-90-a-legisladores-1955.html>

Cada diputado tuvo que defender el aumento, pero ante los argumentos poco convincentes en lo colectivo, tuvieron que reconocer que las redes eran un sentir de la población y que eran congruentes con la política de austeridad del nuevo gobierno estatal.

Instalación de parquímetros en la capital de Querétaro

La instalación de parquímetros en el Centro Histórico de Querétaro ha generado división de opiniones entre las asociaciones comerciales y empresariales de la entidad.

La Asociación de Empresarios del Centro Histórico (AECH) externó su inconformidad por la medida, al considerar que se debe consultar a la ciudadanía; en tanto que la Asociación de Comercio Establecido del Centro Histórico refiere que ha sostenido reuniones con las autoridades municipales para sumarse a las mejoras de la zona.

En conferencia de prensa, el presidente de la asociación, Alfredo Serrano Valdés, expuso que prevé la reducción de 50% en sus ingresos por ventas, ante medidas como la colocación de parquímetros en esta zona de la capital de Querétaro.

Consideró que la implementación de estos aditamentos podría derivar en afectaciones tanto para el sector comercio y turismo, como para quienes habitan en la zona.

Serrano Valdés propuso que se efectúe una consulta ciudadana para determinar la implementación de los parquímetros, toda vez que —manifestó— la decisión ha sido tomada de forma unilateral por parte las autoridades, sin considerar a quienes residen o comercian en el Centro Histórico.

“Estamos en contra de la decisión, no de los parquímetros, sino de cómo se está haciendo la imposición, no se ha dado una consulta ciudadana (...) nosotros como residentes de Querétaro, turistas y comerciantes, estamos en contra de la medida”, declaró.

Refirió que la consulta sobre la instalación de los parquímetros debe de ser abierta no sólo a los comerciantes del Centro de la ciudad, sino también a los que viven en la zona, a la gente en general y aún a los turistas.

Instalar ahora parquímetros, dijo Serrano Valdés, no atiende a las necesidades del casco histórico, además de que el Ayuntamiento de Querétaro no ha informado a dónde irán los recursos captados por la instalación de los aparatos. Tan sólo en la calle 16 de Septiembre hay 100 cajones para automóviles.

El presidente de la Asociación de Empresarios del Centro Histórico afirmó que “si el Ayuntamiento de Querétaro no les hace caso, entonces estarían sopesando promover un amparo colectivo, considerando que tampoco simpatizan con la instalación de los multicitados aparatos la Asociación de Vecinos del Centro Histórico, la de Estacionamientos Privados y la de Hoteleros”.²⁴

²⁴

Al momento de redactar este documento el municipio de Querétaro aprobó que sí se instalen en el centro de la ciudad con autorización del cabildo. Generándose críticas porque se percibe para algunas personas como un conflicto de interés.

Venta de casas de la Cultura en el Municipio de Querétaro

Se dio a conocer en marzo de 2016 que el gobierno pondría a la venta las casas de cultura y bibliotecas municipales, que actualmente se encuentran en las siete delegaciones, una vez que estén creados los siete centros culturales, manifestó el alcalde capitalino, Marcos Aguilar Vega.

Dijo que en la ciudad existen siete casas de cultura y nueve bibliotecas municipales, de las cuales, la mayoría se encuentran en casas habitación, con pocos profesores y sin materiales para ejecutar actividades. El objetivo es dignificar la cultura y crear un plan cultural para que todas las delegaciones se impulsen a los futuros talentos.

Detalló que próximamente comenzarán a analizar la venta de los 16 inmuebles donde se encuentran las casas de cultura y las bibliotecas municipales, siempre y cuando sean dueños de las propiedades, y propondrán al Ayuntamiento la enajenación de los mismos.

Repudian

Parquímetros

http://www.plazadearmas.com.mx/noticias/local/2015/12/04/repudian_parquimetros_376776_1013.html

Esta noticia hizo que en redes sociales se comenzara una campaña en contra de esta decisión gubernamental. Derivado de ello, artistas de diversas expresiones, colectivos, organizaciones e independientes, se dieron cita en Plaza de Armas, para exigir al gobierno municipal que ‘sume y no que reste’, casas de cultura a la ciudadanía.

En medio de una manifestación en la que hubo baile, danza y música, en lugar de consignas, Dante Irrera Gamboa, coordinador del colectivo Drakoon, manifestó dos preocupaciones esenciales de la comunidad artística queretana en torno al proyecto de venta de siete casas de cultura que anunció el presidente municipal de Querétaro, Marcos Aguilar Vega.

Después de la presión pública y diversas marchas en Plaza de Armas se determinó por parte del Presidente Municipal de Querétaro que los inmuebles que actualmente fungen como Casas de Cultura no se pondrán en venta como se habría anunciado primero.

“Se genera una polémica que va a sacar un poco de contexto de lo que realmente se ha logrado que es una gran gestión para infraestructura. No tendría una razón de ser la venta, el municipio ha sido muy claro en esta postura, no se venden los espacios destinados a la cultura que pertenecen al municipio de Querétaro”, declaró la funcionaria Beatriz Marmolejo, Secretaria de Desarrollo Social y Humano.

Ante ello, Aguilar Vega refirió: “respaldo todo lo que ya ha dicho la secretaria”, con lo que se daría marcha atrás a dicho proyecto de enajenación.

De los 9 inmuebles destinados a cultura, únicamente 3 son propiedad del municipio, informó Marmolejo Rojas, mientras que los restantes están bajo formato de comodato, renta o convenios.

La UAQ y concretamente la facultad de Ciencias Políticas se encargó de hacer un estudio sobre la situación real de las casas de cultura determinando que sólo es necesario invertir cantidades mínimas y no son espacios que sea recomendable se dejen de poseer por parte del municipio.

Rechazo a la concesión del servicio de recolección en la capital queretana

El pasado 15 de abril de 2016 al menos unos 400 trabajadores de la Secretaría de Servicios Públicos Municipales, de recolección de basura y de limpia, se manifestaron en contra de la concesión del servicio de la recolección de la basura y marcharon a Plaza de Armas a gritar consignas en contra de las autoridades municipales.

Ahí empezaron a concentrarse los trabajadores con su tradicional indumentaria anaranjada; llevaban mantas, cartulinas y lonas donde desaprobaban las acciones del Presidente Municipal Marcos Aguilar Vega, incluso pedían su destitución del cargo.

Poco después se convocó a una nueva marcha en la que cientos de ciudadanos mostraron solidaridad con los empleados de limpia, en la que reiteradamente se pidió la renuncia de Marcos Aguilar Vega, presidente municipal.²⁵

Ese día, alrededor de las cinco de la tarde cuando decenas de personas se concentraron frente al Palacio de la Corregidora, para la movilización de carácter netamente ciudadano, subrayaron los organizadores, ya que en todo momento se pidió no hacer alusión a partidos políticos.

Familias enteras, estudiantes universitarios, activistas de diverso origen y un grupo de trabajadores que aún permanecían en paro, se congregaron hasta reunir alrededor de 600 manifestantes, según elementos de la Secretaría de Seguridad Pública (SSPM) o mil 500, de acuerdo a los que organizaron.

Antes de iniciar el trayecto, se realizó un mitin donde se pidió la revocación de la concesión otorgada a Red Recolector y el respeto a los derechos laborales de los empleados municipales, donde señalaban que el servicio de limpia ha sido reconocido desde hace años a nivel internacional.

²⁵ *Trabajadores de limpia en rechazo a la concesión.* <http://adnformativo.mx/marchan-trabajadores-de-limpia-en-rechazo-la-concesion/>

Arropados por los asistentes, los empleados paristas resaltaron la incertidumbre sobre su futuro laboral, ante las advertencias vertidas previamente por el Ayuntamiento respecto a un posible despido por acumular faltas, ya que son seis los días que llevan sin reanudar sus actividades.

Un día después, los trabajadores del departamento de recolección de basura suspendieron sus actividades para solicitar la revocación de la concesión del servicio y expresar la incertidumbre con respecto a su situación laboral que tendrían con Red Recolector como nuevo patrón.²⁶

Durante la madrugada del domingo 10 de abril el secretario de Servicios Públicos Municipales José Luis Sainz Guerrero tuvo el primer encuentro con los trabajadores, sin embargo, los empleados continuaron con la protesta.

La tarde del domingo los trabajadores se concentraron en las cinco bases de camiones recolectores para impedir su salida. El secretario de Administración Manuel Velázquez Pegueros se presentó con los trabajadores que estaban concentrados en la base Epigmenio González para informar las consecuencias legales que podría traer dicho bloqueo, como el uso de la fuerza pública para retirarlos.

²⁶*Marchan en apoyo a empleados de limpia.*
<http://www.expressmetropolitano.com.mx/2016/04/16/solidaridad-marchan-en-apoyo-a-empleados-de-limpia/>

Luego de tres días de paro, las autoridades municipales amenazaron a empleados de recolección de basura con la posibilidad de perder su trabajo por incumplimiento de labores porque su movimiento no fue respaldado por el Sindicato de Trabajadores al Servicio del Municipio de Querétaro.

Otra de las controversias surgidas, fue el tuit que en la cuenta Aguilar Vega (el mismo día en que se emitió el fallo de la licitación) en la que aparece una fotografía del alcalde con el regidor panista del municipio de León Carlos Medina Plascencia, este último fue vinculado con la empresa Red Recolector.

Sobre ello, el edil del municipio, Marcos Aguilar Vega, reconoció que existen inconformidades entre la ciudadanía por las decisiones tomadas por el gobierno municipal, sin embargo, aseguró que “pareciera existe esa intención que a través de las redes sociales, con algunas de estas figuras que llaman ‘trolles’ o ‘bots’ estén difundiendo información falsa”.

En respuesta a esto, diversos usuarios de Facebook subieron una fotografía suya sosteniendo un cartel con diversas leyendas que incluían el hashtag #NoSoyTroll. Además, “no soy troll” fue una de las consignas expresadas en la manifestación que se realizó en el Centro Histórico.

Francisco Domínguez Servián, gobernador del estado, también se posicionó en contra de la concesión en ese servicio: “No estoy a favor de las concesiones de recolección de basura”, comentó. Esto pese a que en su administración como presidente municipal (2009-2012), el hoy gobernador impulsó una iniciativa parecida. Sin embargo en ese entonces, el sindicato de trabajadores del municipio

y el Partido Revolucionario Institucional (PRI) “hicieron un frente común”, a palabras de Braulio Guerra, para frenar estas iniciativas.²⁷

En este movimiento hubo gran apoyo social a los empleados del municipio y se comenzaron a recolectar firmas para revertir esa decisión. Las redes sociales se volvieron a politizar y socializar información. Es un tema que sigue vigente sin conocerse aún cuál será el desenlace.

Al final se hizo un cambio del Secretario que aprobó la privatización del servicio y los empleados desconocieron a su líder sindical por considerar que no los apoyaba en su búsqueda de echar atrás la decisión gubernamental.

Huelga de policías en el Municipio de Querétaro

Por primera vez integrantes de la policía municipal se manifestaron para solicitar al Presidente Municipal Marcos Aguilar Vega, la destitución del Secretario de Seguridad Pública Municipal, Rolando Eugenio Hidalgo Eddy, quien a su vez estuvo ausente durante el conflicto por presuntos problemas de salud.

El jueves 31 de abril, aproximadamente 200 policías se concentraron al exterior de las instalaciones de la Secretaría de Seguridad Pública Municipal para denunciar ante los medios de comunicación una serie de violaciones a sus derechos humanos realizadas por altos mandos de la Secretaría de Seguridad Pública

²⁷ *Tribuna de Querétaro*, 783. <http://www.tribunadequeretaro.com/index.php/informacion/5994-paran-trabajadores-de-limpia-marcos-cuestionado-por-privatizar-el-servicio->

Municipal, incluyendo al titular de dicha dependencia Hidalgo Eddy. Además, manifestaron su inconformidad por el incumplimiento de promesas hechas en campaña por Aguilar Vega para mejorar sus prestaciones laborales.

Luego de las manifestaciones, el viernes 1 de abril se realizó una primera mesa de diálogo entre el secretario de Administración del municipio de Querétaro, Manuel Velázquez Pegueros, el secretario General de Gobierno Francisco De Silva Ruiz y el comité de negociaciones que se conformó en representación de la Guardia Municipal. En esta reunión se acordó que los puntos de su pliego petitorio serían analizados y respondidos en un plazo de 3 días (es decir, al lunes 4 de abril).

De igual forma, las autoridades municipales le dijeron a los policías que no podían atender la petición de destituir a Rolando Eugenio Hidalgo Eddy como secretario de Seguridad Pública Municipal, puesto que no había evidencia de los abusos que los oficiales denunciaban, por tal motivo se solicitó que acudieran al Ministerio Público y a la Defensoría de los Derechos Humanos para poner su denuncia.

Ante tal situación el presidente municipal, sin reunirse con los policías, reiteró la postura del municipio ante los medios de comunicación y aclaró que tanto Hidalgo Eddy como el director de la Guardia Municipal Alfonso Palomeque Fuentes permanecerían en su puesto al carecer de evidencia que demostrara las acusaciones de los policías.

De esta forma, Francisco Elizondo, miembro del comité de negociaciones informó que para el lunes 4 de abril, alrededor de 50 oficiales se habían presentado

en la Defensoría de los Derechos Humanos para presentar sus denuncias, muchas de ellas colectivas, mientras que el presidente de este organismo autónomo Miguel Nava Alvarado, dijo que se tenía registro de quejas presentadas por elementos de la SSPM.

Según las versiones del comité de negociaciones y del secretario de Gobierno Francisco De Silva Ruíz, la respuesta de los policías ante los acuerdos negociados en las mesas de diálogo eran positivas, sin embargo, los elementos siguieron manifestándose en varias ocasiones hasta crear una estructura operativa provisional que desconocía al director de Guardia Municipal Alfonso Palomeque Fuentes como autoridad para dar órdenes al personal.

Otras de las denuncias hechas por mujeres policías relataban que el personal femenino recibía trato discriminatorio por parte del secretario de Seguridad Pública. Una de las afectadas contó que Hidalgo Eddy organizó un pase de revista para el cuerpo femenino de la guardia, una vez formadas, varios servidores públicos con mando (incluyendo al secretario) pasaron su mirada sobre ellas de pies a cabeza, ordenando abandonar la fila a quienes mostraban sobrepeso, tenían el cabello desordenado o estaban embarazadas.

Luego de una semana de inestabilidad en las actividades de la Guardia Municipal, el miércoles 6 de abril el presidente municipal Marcos Aguilar Vega se presentó ante los medios de comunicación para informar que las actividades volvían a la normalidad tras un acuerdo hecho con los policías, sin embargo, reconoció que los puntos del pliego petitorio seguirían siendo analizados y tratados en las mesas de diálogo que él mismo sostendría permanentemente con los elementos de la policía.

En esta misma rueda de prensa Aguilar Vega declaró que sospechaba que actores políticos externos intentaban “desestabilizar” la estructura interna de la secretaría, sin embargo aseveró que no haría posicionamientos al respecto hasta tener las pruebas necesarias.

Todo lo anterior tuvo eco en redes sociales y se convirtió en nota nacional logrando al final el cambio del Secretario de Seguridad Pública e inclusive posteriormente del Secretario General de Gobierno.

Marcha UAQ contra recortes a la educación

La Universidad Autónoma de Querétaro (UAQ) arrancó una campaña en redes sociales en demanda de que el Gobierno federal no aplique un recorte al presupuesto de la educación pública a nivel federal.

Mediante sus redes oficiales de Facebook y Twitter, la UAQ publicó un video de 40 segundos titulado "Menos dinero a la Educación Pública ¿Qué piensas al respecto?", en el cual afirma que la propuesta presupuestal del Gobierno federal, que pone en riesgo el futuro de los jóvenes, carece de ética y justicia distributiva.

"¿Qué recortan los que recortan? El paquete fiscal 2017 contempla un incremento del 9 por ciento al Poder Legislativo federal. En Educación, hay recortes que superan los 37 mil millones de pesos. Menos dinero a la educación pública es igual a mayor número de estudiantes rechazados. Menos recursos para la educación, representa cancelar el futuro de miles de jóvenes". "Los universitarios

pedimos un presupuesto ético y una justicia distributiva invertida en donde el País más lo necesita".²⁸

En protesta por el recorte presupuestal que afectaría las funciones académicas de la UAQ, universitarios convocaron y asistieron a una marcha el 26 de octubre de 2016 a las 18:00 horas llegando al Jardín de la Corregidora.

Denuncia de saqueos y violencia en redes sociales en mercados y plazas comerciales²⁹

El 5 de enero, vía redes sociales y en algunos puntos de la ciudad se propagó la versión de supuestos saqueos y enfrentamientos derivados del aumento al combustible, una situación que estaba sucediendo en otras partes del país.

De esta forma, medios digitales y ciudadanos anónimos recrearon un ambiente de miedo en varios puntos de la ciudad de Querétaro al propagar mensajes falsos sobre enfrentamientos y saqueos en distintas zonas comerciales. Esto logró sembrar pánico entre muchos habitantes y a la par provocó el cierre de cientos de negocios, siendo un día simbólico por las ventas de día de reyes.

²⁸ *Marcha contra recortes a la educación.*

<http://www.reforma.com/aplicacioneslibre/articulo/default.aspx?id=966016&md5=1278445ba6ec3ced9282dd7feedbce52&ta=0dfdbac11765226904c16cb9ad1b2efe>

²⁹ RODRÍGUEZ Gómez, Alfredo "Cuando la psicosis se adueñó de Querétaro", Tribuna de Querétaro, lunes 09 de enero de 2017 <http://www.tribunadequeretaro.com/index.php/informacion/6774-cuando-la-psicosis-se-aduena-de-queretaro>

Desde el miércoles 4 de enero se compartieron invitaciones en las redes sociales para que los ciudadanos saquearan establecimientos. En Facebook aparecía un mensaje plasmado sobre el logotipo de la tienda Chedraui: “Saqueo total. 9:30 pm. No faltes”, “Vamos a darle en la madre a gasolineras y centros comerciales, Oxxo y todo lo que podamos sacar de provecho”, esto en la ciudad de San Juan del Río.

Justamente en el lugar y hora pactada, un grupo de alrededor de 100 personas y 20 vehículos llegaron a esta tienda Chedraui y el lugar ya se encontraba cerrado y cubierto con barricadas. A los pocos minutos llegaron varias patrullas para prevenir el intento de saqueo. Los manifestantes se enfrentaron verbalmente con los policías y luego aventaron piedras y botellas. La concentración concluyó con 24 personas detenidas y acusadas de provocar a la autoridad, insultos, hostigamiento y agresiones a la policía, de acuerdo con la versión oficial.

Al respecto, el secretario de gobierno estatal, Juan Martín Granados Torres, informó que se interpuso una denuncia penal contra el responsable de convocar al saqueo.

En el caso de la Capital, uno de los mensajes aparecía en el grupo “Ofertas en Calor Querétaro” y señalaba que se estaban organizando saqueos en diversas tiendas y mencionaban a Wal-Mart, Aurrerá, Costco, Sam’s Club, Liverpool y el Palacio de Hierro.

Al mismo tiempo, de acuerdo los testimonios de comerciantes del mercado Escobedo, un grupo de personas se dedicó a esparcir el rumor de que en cualquier momento llegaría un grupo de manifestantes a saquear los negocios.

Horas después, aproximadamente a las tres de la tarde, otras personas recorrieron el mercado para alarmar a clientes y comerciantes al difundir la versión de que afuera se encontraba un grupo de personas encapuchadas y armadas, que destruían y robaban los negocios. En ese momento, muchos clientes comenzaron a correr. Algunos llevaban a sus niños y los sacaron llorando, entre los gritos y la confusión. Al mismo tiempo, los comerciantes escondieron su mercancía y cerraron las cortinas de sus negocios.

Además, ante las amenazas, muchos locatarios estaban preparados con palos, tubos y machetes. Al ver el alboroto salieron para enfrentar al grupo de saqueadores. Mientras, llegaban varias patrullas y policías, escenario que provocó aún más alerta entre los que estaban en la zona.

En el mismo instante, muchos usuarios de Facebook y whatsapp principalmente compartían mensajes en los que aseguraban había saqueos y enfrentamientos con armas de fuego en el mercado Escobedo y los ataques se comenzaban a propagar por toda la ciudad. Entre ellos saqueos en la Plaza de la Tecnología, Soriana de Constituyentes, Plaza de las Américas, vándalos saqueando tianguis, y que golpeaban comerciantes en Pie de la Cuesta y Bernardo Quintana. Ninguno con una prueba gráfica.

Lo más lamentable fue que algunos medios de comunicación replicaron las versiones falsas. En el noticiario de Radio Fórmula se confirmaron los rumores sobre enfrentamientos y saqueos: “Estoy a unos setenta metros, por seguridad. Hay que evitar estar en la calle y más con los equipos de periodismo que traemos encima”, dijo al aire un reportero. “Resguárdate bien... porque esto es peligroso. Esto es en serio. Se lo estamos diciendo en serio. No es para alarmar. No es nuestra intención, pero sí es nuestra responsabilidad informarle a usted que ¡sí! Hay una

situación grave en Querétaro. La situación es peligrosa”, remató el conductor del noticiero José Cárdenas en televisión nacional.

El miedo se apoderó primero del mercado Escobedo y de la calle Ocampo. Luego se extendió por la avenida Zaragoza, Corregidora, Constituyentes, Universidad y pronto existía tensión en todo el Centro Histórico. Posteriormente, el mismo fenómeno comenzó a replicarse en diversas plazas comerciales, mercados y tianguis de toda la zona metropolitana.

Un análisis de los perfiles virtuales que crearon los mensajes falsos sobre los saqueos en la ciudad de Querétaro muestra que son cuentas falsas que comúnmente se compran para el mercadeo y la promoción comercial.

Incluso se compartieron diversas fotografías y videos presentados como prueba de lo que estaba ocurriendo, pero correspondían a hechos vividos en otros estados del país. Un video titulado “Saqueos en Querétaro”, compartido el 5 de enero a las seis de la tarde, muestra el ataque a una Farmacia Guadalajara, ocurrido un día atrás en el Estado de México.

Además, diversos testigos, aseguraron que en principio las corporaciones policiacas reforzaron el miedo, al indicarles que cerraran sus negocios o que abandonaran el lugar. Establecimientos ubicados sobre avenida Universidad, como oficinas y restaurantes, fueron desalojados por los mismos policías, aunque minutos después cambiaron la orden y los invitaron a continuar con sus actividades normales.

En respuesta, las autoridades estatales y municipales de Querétaro, emitieron mensajes en redes sociales y en las calles con patrullas y en recorridos

de funcionarios públicos para desmentir los saques e invitando a la población a continuar con sus actividades normales.

Cabe señalar que el presidente Marcos Aguilar Vega de Querétaro y Mauricio Kuri de Corregidora realizaron enlaces en vivo desde los lugares donde estaban mencionando situaciones de pánico. Nunca en la historia local una situación así se había vivido la cual surge en las redes sociales y se usan las mismas para calmar la situación.

EJEMPLOS NACIONALES

Consulta ciudadana Corredor Chapultepec

Un ejemplo nacional de participación ciudadana tuvo lugar en la Ciudad de México al elaborarse un cuestionario para la consulta sobre el Corredor Cultural Chapultepec, en coordinación con el Instituto Electoral del Distrito Federal (IEDF).

Inicialmente el proyecto contemplaba la construcción en el tramo referido, de más de 100 mil metros cuadrados en cuatro niveles, bajo una regeneración urbana en esa zona de la ciudad.

La pregunta era la siguiente: ¿Debe o no debe realizarse el proyecto del Corredor Cultural Chapultepec Zona Rosa en el tramo comprendido entre el Bosque de Chapultepec y la Glorieta de Insurgentes? Sí. No.”

Para ello, más de 600 personas y organizaciones comenzaron una campaña entre los vecinos. A la par, Movimiento Regeneración Nacional (Morena) y el

Partido Acción Nacional (PAN) realizaron una campaña por el No al proyecto en toda la demarcación.

Parte de esa campaña se dio en redes sociales, en medios televisivos. La organización se daba por whatsapp y crearon una página para mostrar y difundir las contras del proyecto.

Con el paso de las semanas, para diversos analistas, era una prueba para la credibilidad de las consultas ciudadanas ya que una vez que se diera el resultado se vería como atendería el gobierno a la expresión popular.

En el ejercicio participaron más de 22 mil personas; de las cuales 14 mil 201 se manifestaron en rechazo del proyecto de Avenida Chapultepec. Siendo respetada esa decisión negativa por parte del gobierno del Distrito Federal.

Si bien fue poca la cantidad de participación comparada con la población del ex Distrito Federal, la respuesta fue respetada por el Gobierno del Distrito Federal de aquel entonces. Lo cual fue bien visto por los participantes y se difundió este ejercicio por redes sociales.

City Manager, Ciudad de México

El servidor público Arneaus den Ruthen, es el encargado de hacer cumplir los reglamentos de convivencia pública en la Delegación Miguel Hidalgo de la Ciudad de México.

Este funcionario se hizo notar porque grababa infracciones de ciudadanos que eran vistas en tiempo real por usuarios de Periscope, la cual es una aplicación para teléfonos inteligentes.

A través de sus videos difundidos en redes sociales, ciudadanos han logrado que altos funcionarios renuncien a sus cargos después de exponer sus abusos o los de sus familiares al generar presión para que sean castigados por la ley cuando cometen alguna falta o abuso de su parte.

Destacan los casos del ex titular de la Comisión Nacional del Agua que usó un helicóptero privado para hacer un traslado familiar o el del ex titular de la Procuraduría Federal del Consumidor (Profeco), cuya hija, apodada #Ladyprofeco, tuvo una actitud prepotente con los meseros de un restaurante.

Las transmisiones en vivo de estos intercambios verbales entre el funcionario y los ciudadanos le ha dado muchos simpatizantes, pero también críticas que consideran que el escarnio público atenta contra el derecho a la privacidad.

Arneaus den Ruthen ha sido acusado de grabar rostros de menores y personas ajenas a los delitos que documenta. Mientas que la jefa delegacional Xóchitl Gálvez dice que no le gusta el concepto de vergüenza pública para describir la esencia del programa como lo manejaron medios impresos.

Señalo en una entrevista la funcionaria, "se trata de una sanción social. Yo vengo de una comunidad indígena donde este tipo de sanciones son más efectivas que cualquier otra", dice Gálvez, ex titular de un instituto indigenista.³⁰

Como todo acto de autoridad el mismo debe estar fundado y motivado, lo cual ha generado polémica.

Sin embargo, para otros, su actuar ha ayudado a formar ciudadanos más conscientes del respeto a las normas y convivencia civil, debido al gran impacto que tienen en minutos un video que se viraliza a nivel nacional.

El uso de periscope ha llamado la atención de la Comisión de Derechos Humanos de la capital (CDHDF), que ha anunciado medidas precautorias en favor de quienes han sido pillados cometiendo faltas en flagrancia y que se han amparado por el escarnio público del que fueron objeto.

Dentro del foro, "Protocolo para la protección de los derechos humanos y el uso de las redes sociales", se resaltó que no existe horizontalidad en el uso de Periscope, porque, así como los funcionarios realizaban sus operativos en la calle, deberían de igual forma transmitir sus comités de adquisiciones delegacionales, las reuniones de coordinación y formas de actuar del gobierno.

³⁰ *Periscope, polémica 'arma' de un funcionario capitalino*, 27 de febrero de 2016
<http://www.cnnexpansion.com/economia/2016/02/27/periscope-polemica-arma-de-un-funcionario-capitalino>

Académicos y miembros de la asociación civil coincidieron en la necesidad de establecer un protocolo para que las autoridades descarten abuso mientras utilizan la herramienta.

El coordinador del “Programa Legal de la organización, Artículo 19”, Leopoldo Maldonado mencionó que todo servidor público que transmita sus materiales debe de respetar los derechos humanos. “Resulta desafortunado que alguna autoridad manifieste que el objetivo de sus transmisiones es sancionar socialmente, mediante la vergüenza y el escarnio público, a las personas que infringen normas cívicas”, criticó Maldonado.

Los participantes del foro acordaron que discusiones sobre este tema son bien vistas por la academia y la sociedad civil, significa una oportunidad para cambiar la forma en que los funcionarios hacen su labor llegando a la interrogante si engrandecen los valores del servicio público el uso de nuevas tecnologías.

Por su parte, uno de los que apoyan esta iniciativa Víctor Hugo Romo, presidente de la Comisión de Ciencia y Tecnología de la Asamblea Legislativa consideró que se trata de fortalecer el uso de las tecnologías en los gobiernos, engrandecer los valores del servicio público e impulsar una cultura de respeto a los demás.

El foro se realizó en las instalaciones del Consejo para Prevenir y eliminar la Discriminación (Copred) y fue organizado por la Asamblea Legislativa de la Ciudad de México.

Al evento también asistieron representantes del Instituto de Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales (InfoDF) y la Comisión de Derechos Humanos (CDH) local.³¹

Justiciero de La Marquesa

El caso de un hombre que mató a cuatro asaltantes el pasado lunes en un autobús en la carretera México-Toluca, a la altura de la Marquesa, ha generado una intensa polémica entre la opinión pública que se decanta marcadamente en favor del llamado “Justiciero de la Marquesa”.

Esto derivado de que el secretario General de Gobierno del Estado de México, José Manzur Quiroga confirmó que para las autoridades mexiquenses es una prioridad encontrar y detener al llamado “justiciero”, que el pasado lunes mató a cuatro presuntos asaltantes del transporte público sobre la carretera México-Toluca.

Manzur Quiroga refirió que por haber cometido un delito grave la Procuraduría General de Justicia de la entidad (PGJEM) tiene la instrucción de localizar a la persona que privó de la vida a los supuestos delincuentes quienes, hoy se sabe, eran jóvenes de entre 25 y 35 años de edad, originarios de los municipios de Lerma y San Mateo Atenco, y cuyos cuerpos ya fueron entregados a sus familiares.

³¹ *Piden registrar formas de gobierno a través de periscope.*
<http://www.vanguardia.com.mx/articulo/piden-registrar-formas-de-gobierno-traves-de-periscope>

En la red social Twitter existe todo un movimiento que apoya a este personaje y no sólo eso, sino que expresan su total respaldo ante cualquier acto ciudadano que vaya encaminado a enfrentar la inseguridad y tomar la justicia en propia mano.

En este sentido, una encuesta sobre el caso del “Justiciero de la Marquesa”, realizada por el Gabinete de Comunicación Estratégica (GCE) mostró que el 53 por ciento de los participantes en este ejercicio no denunciarían al sujeto, contra el 39 por ciento de los entrevistados que dijeron que sí lo harían.³²

Ladys/ Gentelman

En medios extranjeros les conocen coloquialmente “ladies” y “gentleman” que son ciudadanos en algunas ocasiones que forman parte de un sector privilegiado en México.

En un inicio la mayoría eran hijos de políticos, personajes del espectáculo, incluso hasta legisladores que buscaban demostrar su influencia ante diversas autoridades aprovechando su fama o la posición social. Desde 2011, comenzó este fenómeno comenzó a tomar fuerza, pues a través de videos de youtube mostraban prepotencia en diversos hechos o circunstancias.

Las que comenzaron este tipo de escándalos fueron dos ciudadanas llamadas Azalia y Vanesa cuando un agente de Polanco las detuvo por un

³² *Justiciero de La Marquesa*. <http://www.hoyestado.com/2016/11/crece-apoyo-hacia-el-justiciero-de-la-marquesa-en-redes/>

accidente de tráfico, estas dos personas despotricaron en contra de él a pesar de ver que estaban siendo grabadas lo amenazaban con que iba a perder su trabajo y minimizaban su condición de empleado.

Un par de horas y miles de retuits y de "me gusta" en Facebook sirvieron para convertir a Azalia y Vanesa en personajes conocidas a nivel nacional. El vídeo original tuvo más de un millón de reproducciones, pero existen copias en Youtube que tienen otras tantas visitas, entre ellas, la noticia que les dedicaron en el noticiero de López Dóriga, el de mayor número de televidentes en México.

Otro ejemplo fue en 2013, cuando la joven Andrea Benítez buscaba una mesa en el restaurante de moda Máximo Bistrot, ubicado en la colonia Roma, un barrio de clase media-alta en el DF. No podía esperar su turno en la lista y bajo el hecho que su padre era Humberto Benítez, director de la Procuraduría Federal del Consumidor (Profeco), institución encargada de defender los derechos de los clientes, se molesta porque no encuentra lugar disponible.

Después de hacerlo público en Twitter del "pésimo servicio", Andrea, conocida como LadyProfeco, llamó a unos empleados de la Procuraduría Federal del Consumidor que clausuraron el negocio en represalia por no darle un lugar.

Días después, tras el escándalo de #LadyProfeco que se alimentó en las redes sociales, Humberto Benítez fue destituido de su cargo.



Humberto Benitez Tre

@HumbertoBeniTre

 Seguir

Mi sincera disculpa por la conducta inapropiada de mi hija y la sobrerreacción de verificadores de @Profeco. Privilegio sólo para la ley.

17:16 - 28 abr 2013

“La prepotencia, soberbia, discriminación y abuso de poder se han hecho evidentes gracias a las redes sociales y en conjunto reflejan que cierto grupo de la sociedad cree que las normas no están para cumplirse”, afirma Helena Valera, directora del departamento de estudios sociales de la Universidad Iberoamérica

Un caso más fue la del legislador Luz María Beristain, senadora del PRD que en 2013 exigió a la empleada de una aerolínea que la dejara abordar el avión aunque ella llegó tarde al aeropuerto. Le gritaba "soy tu representante en la tribuna más alta del país. Soy la persona que consigue recursos para que estemos bien acá, por nueve minutos, no lo puedo creer", era su argumento de la después conocida como Lady Senadora.

La mayoría de las *ladies* y *gentlemen* han sido obligados a pedir disculpas y han tenido que enfrentar un proceso legal, todo gracias a la denuncia que se hace al difundir un vídeo.

La académica y la prensa resaltaban que las redes pueden presionar para que este tipo de situaciones se ponga en el centro del escenario, pero la solución debe de ser un verdadero Estado de derecho en México.

A partir de esos eventos, se han evidenciado más casos donde actos en diversos estados del país son evidenciados y donde se pide el gobierno local actúe cuando hay una violación a las normas.

Lo mismo por aplicar sanciones en casos de poner en riesgo a las personas al manejar alcoholizados o denunciando el tráfico de influencias de personajes de alto nivel adquisitivo que no respetan las leyes.

Los ejemplos anteriores son sólo algunos de los casos más representativos donde la participación ciudadana fue el común denominador. Y para efectos de esta investigación, en todas ellas encontraron eco en redes sociales donde la sociedad se manifestaba en favor o en contra como nunca antes.

Estos son casos que inclusive pasaron al plano nacional ante la sencillez con que se comparte información y que ahora muchas organizaciones “etiquetan” a periodistas o medios nacionales para que den cobertura al problema en cuestión.

En el siguiente capítulo se analizará de manera teórica el por qué las redes sociales sirvieron como un nuevo canal de comunicación horizontal ante las decisiones gubernamentales que correspondieron a diferentes administraciones y diversos actores.

CAPÍTULO 4

REDES SOCIALES COMO LEGITIMADORAS DE LA ACCIÓN GUBERNAMENTAL

Para los efectos de esta investigación la participación ciudadana se relaciona bajo la concepción de la teoría política que la relaciona directamente con el “interés del individuo en la planeación programática de las políticas públicas y particularmente la que, sin perder autonomía, desea influir en el Estado para definir planes, programas y presupuestos de las acciones gubernamentales”.³³

Dentro de esa perspectiva las organizaciones de la sociedad civil cumplen un papel protagonista dentro de la idea de democracia participativa, ya que implica un alto grado de organización y efectividad a la hora de imponer temas en la agenda pública, consiguiendo modificaciones concretas y ejerciendo una presión cada vez mayor desde el lugar que se ocupa como ciudadano.

Se pueden analizar diversas situaciones precisas de estos nuevos mecanismos de participación que se generaron gracias a las redes sociales y consecuencia del tránsito desde hace varios años a lo que se ha llamado el gobierno digital.

Es decir, para algunos teóricos como Castell la mejor forma de afrontar las crisis de legitimidad actual de los representantes políticos/gubernamentales es precisamente ampliando la injerencia ciudadana en la cosa pública, dada su contribución a la conciliación de intereses y distribución de responsabilidades.

³³ AGUIRRE Sala, Jorge Francisco. *La participación ciudadana y las redes sociales*. Décimo Tercer Certamen de Ensayo Político. Pág. 74.

El fortalecimiento de la legitimidad es entonces uno de los aspectos en los que se puede repercutir gracias a una más efectiva participación ciudadana, ya que mientras más alta sea la legitimidad del régimen político mayor será la capacidad de éste para sobrevivir a crisis serias de eficacia y efectividad.

Es decir, la participación ciudadana sirve como una válvula de escape para las tensiones sociales y que en esa medida mucho ha ayudado al fortalecimiento del propio modelo democrático representativo. Esto es algo que debe analizarse aún más, hasta dónde puede llegar esta tendencia.

Antes de dar paso en el análisis de la participación ciudadana a través de las redes sociales, ya se señalaron algunas de las causas de los problemas de la representatividad democrática.

En síntesis, en la participación política se reducía antes sólo a ejercer la democracia electoral, mientras que la participación ciudadana es un concepto mucho más amplio.

Ahora bien, con las redes sociales se genera una nueva formación de opinión pública, de igual forma se crean propuestas de acciones concretas, denuncias de situaciones de abuso o mala gestión del espacio público, todo en un ambiente democrático. Aquí es en donde encontraremos un nuevo punto nodal entre la participación ciudadana y las redes sociales.

Entre los factores que exigen promover una mayor inclusión ciudadana en las decisiones de gobierno sobresalen fenómenos cada vez más frecuentes de abstencionismo electoral ascendente, la desconfianza social hacia diferentes instituciones (particularmente hacia las encargadas de la administración e impartición de justicia), la corrupción, impunidad e ineficiencia de servidores públicos.

En este punto las redes sociales se han vuelto espacios de denuncia donde ante la omisión, falta de eficiencia o mala impartición de la ley, se busca que la presión social ayude a que se ejerza la ley correctamente más allá de sólo quedarse en la sanción moral pública.

En ocasiones, se tiene desatención de las autoridades sobre demandas puntuales, una insuficiente representación de sectores en los congresos locales o de otras instancias democráticamente constituidas para ello, así como una escasa rendición de cuentas del quehacer político de los representantes populares.

Lo anterior, se ha traducido en problemas de gobernabilidad y cuestionamientos a la legitimidad que se conoce en teoría política como crisis del modelo de democracia.

Así, en términos generales, se podría fomentar la participación ciudadana en las decisiones de gobierno para traducirla en mayores márgenes de gobernabilidad lo que permitiera avanzar en una más sólida vida política madura.

En este sentido, tal participación debe ser vista como un nuevo impulso enfocado esencialmente hacia la calidad de la representación, en sistemas mayormente consolidados, en el marco de lo que se ha denominado como la “tercera transformación democrática”. Para ello, era necesario distinguir desde el inicio la diferencia entre participación ciudadana y la participación política.

Al abordar el tema de la democracia actual, se destacan los problemas de representatividad y la falta de un nuevo involucramiento de la participación ciudadana desde hace años en la sociedad mexicana. Que muchos llaman un desencanto a las instituciones formales.

Cada que se busca la aprobación de las políticas públicas que llevan a cabo los gobiernos en turno se requieren generar mayores espacios donde se pueda ejercer la participación ciudadana directa lo cual es un nuevo modelo que están generando las redes sociales.

Los medios masivos de comunicación tradicionales como la radio, prensa y televisión son las principales fuentes generadoras de opinión pública, pero las mismas se han convertido en fuentes poco confiables para ciertos sectores de la sociedad, toda vez que se vuelven actores cercanos a la autoridad en turno, ya sea por mecanismos de publicidad que les representan fuentes de ingreso, o por la manera en que su dinámica tradicional los hace informar de manera vertical y unidireccional y muchas veces no al momento de un suceso y que informan desde una línea editorial.

Lo anterior ocasiona una pérdida de legitimidad y respaldo social en la toma de validación de una política pública, como por ejemplo una obra pública, una acción de apoyo o de castigo a un sector determinado.

De aquí el interés en este estudio, de señalar cómo las redes sociales están replanteando este fenómeno por la inmediatez y rapidez con que se aprueba o no una acción gubernamental y los nuevos canales de comunicación política que tienen ahora las autoridades lo que abre nuevas áreas de oportunidad.

Cuando hay mala comunicación entre autoridad y gobernado han surgido voces que piden que se apliquen algunos mecanismos de la democracia directa como el referéndum, el plebiscito, la revocación de mandato o la iniciativa popular.

Si bien actualmente hay una gran cantidad de países que ya cuentan en su legislación con estas figuras, aún está en debate si los resultados son los esperados al llevarse a cabo. Es por eso que persiste la interrogante de qué tanta participación ciudadana es deseable para el mejor funcionamiento de las democracias.

Actualmente, es innegable que las redes sociales representan una herramienta poderosa para la democracia. El acceso a internet a través de diversos medios como los teléfonos celulares y tablets facilita desde los hogares la participación de ciudadanos interesados en los asuntos de gobierno.

Teóricos como Manuel Castell sugieren que el internet debe considerarse más que una tecnología, como un medio de comunicación, de interacción y de

organización social. Desde su perspectiva, se conectan miles de personas distantes físicamente, pero que mantienen puntos e interés en común sobre su entorno. Esta nueva forma agrupa, pero con la diferencia de que no es necesario el contacto físico.

Es decir, a través de las redes sociales, las personas pueden interactuar entre sí, expresar sus opiniones y dialogar abiertamente sin restricciones espacio-temporales, lo que abre espacios de participación nuevos que dan mayores márgenes para la colectividad.³⁴

En años recientes, se ha podido percibir que los movimientos sociales y políticos del mundo están utilizando, cada vez más, las redes sociales para desarrollar la convocatoria y organización de diferentes eventos, que luego concluyen en movilizaciones sociales masivas.

Una ciudadanía activa, es aquella que pueda informarse, comunicarse, asociarse, exigir transparencia e identificar a los responsables de determinadas acciones lo que se traduce en una mayor rendición de cuentas.

Se trata de un fenómeno que todavía está evolucionando, por lo que resulta difícil en este momento definir cuál será su futuro pero que son un medio que ha generado un parte aguas que no tiene retorno.

La influencia de la tecnología en el ser humano, resulta indudable que modifica las formas de vida y condiciona la percepción de la realidad o la manera en que se desarrollan labores cotidianas

³⁴ CASTELLS, Manuel. *La era de la información. Economía, sociedad y cultura*. Vol. 1 México siglo XXI 1996.

Estos medios constituyen hoy en día formas eficaces y rápidas para agrupar a muchos agentes sociales en torno a un tema común. De esta manera, están surgiendo nuevos tipos de fenómenos económicos, financieros y sociales

Problemas de la democracia representativa tradicional

En un capítulo anterior se ha destacado que la participación ciudadana es aquella en la que una persona supera el aislamiento individual y se convierte en un factor cultural donde se piensa como colectividad, que está consciente y busca promover un cambio favorable a los intereses de sus integrantes u oponerse a algún cambio que les afecte.

En muchos países, los movimientos sociales se convierten en una forma de participación ciudadana que generan acciones colectivas que con el tiempo desarrollan una cierta identidad y conciencia de intereses comunes, diferenciados u opuestos frente a otros actores sociales o económicos.

Estas nuevas circunstancias agravan el diagnóstico de la representatividad democrática compilado por Bernard Manin en cuatro problemas fundamentales: a) la forma de elegir a los representantes y las características personales que marcan su preferibilidad, b) el grado de autonomía otorgado a los representantes, c) las funciones e influencias de la opinión pública, y d) el espacio de la deliberación política.³⁵

³⁵ MANIN, Bernard. *"Los principios del gobierno representativo"*. Prolegómenos. Derechos y Valores, vol. XIV, núm. 28, julio-diciembre, 2011. Universidad Militar Nueva Granada Bogotá, Colombia.

El déficit democrático exige mayor dinamismo y flexibilidad en la transferencia de la información significativa, la consulta, el diálogo, las encuestas.

Para este teórico, todas estas deficiencias están presentes en las democracias representativas. Las primeras dificultades que presentan los mecanismos de representatividad y los criterios de elección resultarían secundarias si la organización de un gobierno democrático fuera más participativa que representativa, pues los métodos para elegir representantes y sus perfiles tendrían menor importancia si se definieran las políticas públicas en función de los acuerdos o consensos alcanzados en espacios deliberativos.

Jurgen Habermas consideró que "las iniciativas ciudadanas y los foros ciudadanos, las asociaciones políticas y otro tipo de asociaciones, son demasiado débiles como para provocar a corto plazo procesos de aprendizaje en el sistema político o para reorientar los procesos de toma de decisiones". Es decir, efectivamente, los medios poseen un precario poder político.³⁶

Pero las políticas públicas no son generadas desde estos espacios, porque la mayoría de los electores limitan su participación al voto y en las elecciones centran sus preferencias en candidatos y no en partidos, y si llegaran a centrar su atención en partidos, se corre el riesgo de no hacerlo en programas de gobierno.

La dificultad acerca de la autonomía de los representantes consiste en la asimetría de poder, de información privilegiada y de potencial de decisión entre gobernados y gobernantes.

³⁶ HABERMAS, Jürgen. 1997. *Historia y crítica de la opinión pública. La transformación estructural de la vida pública*. México: Ediciones Gustavo Gili.

La aparente incompatibilidad entre la soberanía del ciudadano y la obediencia a las normas es conflictiva, porque los electores y los representantes del gobierno buscan sujetarse mutuamente. Los gobernantes deben organizar políticamente a la sociedad para la sobrevivencia y desarrollo de la misma; para ello han de mantener el orden y emitir y hacer cumplir las leyes.

Bajo ese supuesto, los electores una vez que eligen a sus representantes, están bajo el supuesto de tener que cumplir con sus compromisos. Por otra parte, una vez establecidas las leyes, todos han de atenerse a ellas, incluidos los gobernantes.

Además, los políticos enfrentan el potencial del electorado que puede reemplazarlos en las siguientes elecciones. Así las autoridades también quedan sujetas tanto por las leyes como por las expectativas y exigencias de sus futuros electores.³⁷

Otros teóricos, ante el cambio hacia la economía del conocimiento y del mercado, la deficiencia representativa se agranda, porque consideran que "los ciudadanos no están capacitados para indicar qué debe hacer el gobierno" (Przeworski, 1998).

Otros dicen bajo la teoría elitista de la democracia que el elector común no tiene capacidad para discernir sobre los temas públicos de manera autónoma y racional y tampoco pueden obtener soluciones claras para los problemas" (Schumpeter, 1976). Lo anterior ha llevado a un proceso de oligarquización y burocratización de los partidos políticos y los gobernantes (Michels, 2008).

³⁷MANIN, Bernard. "Los principios del gobierno representativo". Prolegómenos. Derechos y Valores, vol. XIV, núm. 28, julio-diciembre, 2011. Universidad Militar Nueva Granada Bogotá, Colombia.

Bajo ese escenario, se crea la necesidad de una participación ciudadana no reducida a la reacción electoral como evaluación de sus gobernantes, sino elevada en la anticipación de la definición de las políticas públicas que de una mayor legitimidad a las decisiones que lleven a cabo.

Lo anterior remite a las distintas reflexiones en torno a la participación social y la llamada opinión pública, concepto utilizado por diversos autores, pero generalmente asociado a Habermas para quien “Opinión pública” significa cosas distintas “según se contemple como una instancia crítica en relación a la notoriedad pública normativamente lícitada del ejercicio del poder político y social, o como una instancia receptiva en relación a la notoriedad pública, “representativa” o manipulativamente divulgada, de personas e instituciones, de bienes de consumo y de programas”.³⁸

El ideal de la participación ciudadana debería resolver los problemas de comunicación, organización y legitimidad de la representatividad de los gobernantes sobre los gobernados. Sin embargo, el ciudadano promedio no es participativo, porque muchas veces los ciudadanos relacionan al gobierno con corrupción.

En contraste, la participación ciudadana busca la interacción con el Estado en el espacio público para influir sobre él y definir las políticas públicas y, en el mejor de los casos, el reconocimiento de nuevos derechos. En este sentido, la participación política ejerce la democracia, mientras la participación ciudadana la genera y la amplía. La primera es una participación acotada en la medida en que se encuentra institucionalizada; la segunda no está acotada.

³⁸ HABERMAS, Jürgen. 1997. Historia y crítica de la opinión pública. La transformación estructural de la vida pública. México. Ediciones Gustavo Gili. Pág. 15

Para Castells (2011), “el poder en la sociedad red es ejercida, precisamente, a través de las redes y hay cuatro formas de poder bajo esas condiciones sociales y tecnológicas:

1) Redes de poder: el poder de los actores y organizaciones incluidas en las redes que constituyen el núcleo de la sociedad red global en la colectividad humana y los individuos, quienes no están incluidos en estas redes globales;

2) El poder de la red: el poder es el resultado de las normas necesarias para coordinar la interacción social en las redes; en este caso, el poder no se ejerce por la exclusión de las redes, sino por la imposición de las reglas de inclusión;

3) El poder de la conexión: el poder de los actores sociales frente a otros actores sociales en la red; las formas y los procesos de energía en red son específicos de cada red;

4) Elaboración de redes de poder: el poder de programar redes específicas de acuerdo con los intereses y valores de los programadores y el poder para cambiar diferentes redes, siguiendo las alianzas estratégicas entre los actores dominantes de variadas redes.

Manuel Castells agrega que el poder social a lo largo de la historia pero aún más en la sociedad-red opera principalmente en la construcción de sentido en la mente humana a través de los procesos de comunicación.”³⁹

En ocasiones los teóricos denominan a la participación política, precisamente porque está acotada en los límites del Estado, como "participación ciudadana institucionalizada". Ello obliga a diferenciarla de la participación que está más allá de lo jurídicamente establecido y da pauta para generar acciones inéditas o ampliar nuevas esferas de las acciones políticas.

Esta otra participación es llamada "participación ciudadana autónoma" y, precisamente por su soberanía, posee la capacidad de influir en el Estado y transformarlo más allá de lo que éste inicialmente permite o prevé.

Entre las carencias dentro del régimen pueden contarse las elecciones cuestionadas cuando no tienen certeza, imparcialidad y equidad. Si bien podrían caber como legales, no por ello han de percibirse legítimas. Por otra parte, la participación política puede limitar la democracia cuando los servidores públicos ejercen su poder autoritariamente o discrecionalmente, con la consecuente ausencia de transparencia y rendición de cuentas.

En el caso de México, y por ende de Querétaro la cultura política ha sido tradicional desde hace décadas y que pareciera que está experimentando nuevos bríos y que vale la pena dar seguimiento a lo que suceda en los próximos años.

³⁹ CASTELLS, Manuel.. *La Era de la Información: Economía, sociedad y cultura*. Volumen I: La Sociedad Red. México: Siglo XXI. 2006

CONCLUSIONES

Actualmente, las redes sociales se han convertido gradualmente en un aliciente que renueva a la democracia representativa moderna.

Mediante las mismas, se han establecido canales más directos para la comunicación entre el gobierno y la ciudadanía dejando muy atrás los medios masivos de comunicación tradicionales.

En la actualidad la mayoría de los gobernantes y/o quienes ejercen una autoridad utilizan cuentas de facebook o twitter para comunicarse con los ciudadanos dentro de una comunicación más interactiva, donde estas plataformas virtuales son vistas como nuevos canales informativos y de organización ciudadana, pero sobretodo catalizadores y generadoras de opinión pública positiva o negativa dependiendo el uso que se le haga por parte del emisor de información.

La estrategia emprendida por Vicente Fox Quesada del Gobierno digital ha ido evolucionando. Al inicio bajo un formato sin retroalimentación y de manera vertical que no permitía que el gobierno atendiera las expresiones ciudadanas.

Sigue una evolución permanente en cuanto a digitalizar todos los niveles de gobierno, lo cual es una tendencia que seguirá en los próximos años.

Por citar un ejemplo, en el actual gobierno federal encabezado por el Presidente Enrique Peña Nieto hace un uso constante de redes sociales para exponer sus decisiones y políticas públicas.

Su información sobre su gobierno es muchas veces cuestionadas pero logran su cometido de informar a los sectores más politizados de la sociedad de manera inmediata sobre cualquier acto de autoridad que lleven a cabo, esto apoyado por una prensa más incisiva sobre la transparencia y las leyes que la avalan para ser un contrapeso en todos los ámbitos de autoridad.

En este sentido, las comunidades virtuales que se generan a través de diversas redes sociales permiten que las personas se sientan más comunicadas, pero para que funcionen deben existir intereses en común y disposición a interactuar, lo que ha convertido al internet en ocasiones como un formador de movimientos más allá de las pantallas de una computadora que difícilmente se pudieran haber convocado de forma tan rápida y masiva sin la tecnología actual.

Adicionalmente, las redes sociales ayudan a dar legitimidad a las políticas y acciones gubernamentales cada vez más, donde muchas veces los gobiernos deben actuar cuidadosamente ante temas sensibles para la sociedad (ejemplo son los debates por los matrimonios igualitarios).

En un principio, esta nueva participación ciudadana combate la ineficiencia de la representatividad política, legitima las decisiones políticas, renueva la confianza ciudadana, responsabiliza la toma de decisiones y promueve la intervención de ciudadanos comunes, especialistas, representantes de grupos de poder todos dentro de una comunidad virtual, lo que se traduce en una mayor ciudadanía activa elevando muchos asuntos privados o locales a la escala pública.

Tradicionalmente, hace unos años era poco probable el poder influir en las políticas públicas ante la falta de interacción entre gobernantes y gobernados en medio de condiciones asimétricas y una baja percepción de representatividad.

A lo largo de esta investigación vimos como gracias a los medios tecnológicos actuales de comunicación se vuelven a dimensionar las diferencias entre participación política (muchas veces limitada a lo electoral), con lo que da paso a una nueva participación ciudadana (en un concepto más amplio e integral).

Ahora, el uso de las redes sociales a nivel mundial resulta impresionante y difícilmente comparable con otros medios de comunicación anteriores a la era digital, porque revelan la importancia de la comunicación permanente entre las personas y que aún no se sabe cómo seguirá evolucionando.

Es indudable que se han modificado los hábitos sociales de las personas alrededor del mundo, porque han originado una nueva manera de organización y participación ciudadana en la que los individuos sienten que tienen acceso a la información de forma directa y permanente, y con ello derecho a ser partícipes de los asuntos públicos, lo cual estaba restringido a una élite de poder en turno.

Ahora bien, existe un vacío en cuanto a la manera en que esto cambia el actuar de los gobiernos que abre nuevos cuestionamientos. ¿Hasta qué punto una crítica es real y no manipulada o partidizada en su origen?

Asimismo, en ocasiones se pueden utilizar las mismas herramientas virtuales para colocar temas en la agenda mediática y en la opinión pública asuntos para

favorecer/perjudicar a un actor político en concreto, un ejemplo los ataques a líderes de partidos nacionales o locales. En otras ocasiones estos ataques se dan al interior de las mismas instituciones políticas.

Igualmente, ¿el manifestarse contra una obra o acción gubernamental, debe considerarse como una opinión válida, frente a temas que requieren conocimientos especializados en urbanismo, arquitectura, planeación metropolitana, temas de derechos privados, etc.?

¿El pedir la renuncia de un servidor público por un abuso de autoridad y/o falta de capacidad es suficiente con la presión de la opinión pública para lograr su remoción?

Caso contrario, si hay indicios o señales de corrupción o de un mal actuar de una autoridad ¿debe ignorarse la presión pública para que deje su cargo en lo que se investiga?

¿Trabajos como los Community Managers o encargados de imagen política son carreras que van a necesitar especialistas formales en el largo plazo, más allá de ser egresados de carreras como la licenciatura en periodismo y comunicación social o son solo tópicos temporales en las universidades?

En esta investigación se hizo un acercamiento breve desde la óptica e impacto de acto en casos recientes en el caso del municipio de Querétaro, y otros ejemplos nacionales que pueden ayudar a que posteriores investigaciones aborden el tema desde nuevas perspectivas.

Se utilizaron muchas referencias periodísticas que ya son testigos de estos acontecimientos que pasaron del mundo virtual a decisiones gubernamentales de respuesta a los tópicos en cuestión.

El debate está presente sobre si las redes sociales ayudan en la toma de decisiones de los asuntos públicos, o por el contrario, se han convertido en un método de control y manipulación de la opinión pública controlados por los poderes públicos y económicos en turno.

Sin duda, esto abre un debate sobre hasta qué punto las redes sociales son fuentes de presión y, por otro lado, formas de atacarse políticamente entre políticos bajo nuevas modalidades. Es decir, las redes sociales, por sí mismas, no son suficientes para que el Estado legalice las demandas que en ellas se expresan.

Las opiniones de los ciudadanos actualmente pueden ser conocidas por muchas personas, pero aun así siguen constituyendo “las minorías” de una sociedad claramente estratificada desde diversos puntos de vista: políticos, educacionales, económicos y sociales. Lo anterior remite a las distintas reflexiones en torno a la participación social y la llamada opinión pública.

Sin embargo, es real el hecho que sí generan una mayor demanda ciudadana de participación y de conocimiento del diseño de las políticas públicas que aplican y que son realizadas con el recurso público, al menos entre los sectores con mayores posibilidades de acceso a las redes virtuales.

Es decir, canales y medios como facebook y twitter generan opiniones que se convierten en contrapesos de los poderes formales y han dado muestra de ello, en el caso de Querétaro, cada uno de los ejemplos mencionados fueron afectados por la opinión pública y que presionaron a la autoridad en turno.

Sin embargo, como se tiene que señalar que aún son herramientas que son limitadas en cuanto al acceso poblacional. Esto implica que las ventajas que ofrecen sólo son para un sector. Muchas veces con más educación o con mayores posibilidades y recursos de acceso a internet, lo cual nos habla de que aún se limita a un sector medianamente representativo.

Es un hecho que los temas polémicos son los que tienen mayor repercusión en las redes sociales, pues las personas tienen la posibilidad de postear sus comentarios en los sitios de los medios de comunicación, compartir sus opiniones a través de Facebook o Twitter o, más usual incluso, “retwittear” la información recibida, reproduciendo de forma viral algún comentario, noticia o rumor, que rápidamente se convertirá en trending topic.

Aún se está lejos de poder decir que es un medio accesible para las mayorías. Pero la tendencia indica que hay un acelerado crecimiento de usuarios a nivel nacional, donde Querétaro no es la excepción.

En el caso de la capital es innegable que cada vez más las protestas y expresiones ciudadanas con tintes políticos muchas veces, usan las redes sociales para promover actos de rebeldía contra la autoridad.

Antes era poco común que hubiera marchas; ahora aparecen páginas informativas donde los usuarios son activos y difunden todo aquello con lo que comparten ideologías, y también atacan a quienes no lo hacen. No significa que una parte tenga la razón y la otra no, sino es interesante analizar como el diálogo crea una nueva opinión pública que se va fortaleciendo con los debates que se dan en redes de manera abierta y en tiempo real.

Estos sucesos hacen que su influencia e impacto lleven a la administración pública a un nuevo paradigma, donde las experiencias ciudadanas son tomadas cada vez más en cuenta por las administraciones en turno.

Sólo por citar un ejemplo, en días pasados el presidente municipal de Querétaro Marcos Aguilar Vega ha tomado la iniciativa de dar información sobre sus actividades por medio de facebook y periscope en tiempo real, lo cual ha cumplido y sentado un precedente para otras autoridades.

Este fenómeno innovador de ejercer política está pasando en muchas zonas urbanas de México y del mundo, lo cual ha hecho que diversos especialistas en temas de comunicación, imagen política y de diversos especialistas en otras áreas del conocimiento tengan un nuevo campo de estudio.

En síntesis, este documento es una compilación de diversos teóricos que han tratado de dar un explicación del impacto que tienen estas redes sociales. Como todo fenómeno social colectivo no se sabe cuál vaya a ser el camino o vertiente que pueda llegar a tener en unos años más.

Si bien, las redes sociales no son suficientes para que el Estado legalice las demandas que en ellas se expresan por la pluralidad de opiniones (algunas con argumentos sólidos y otras no tanto) han ayudado a que se tengan nuevos espacios para opinar sobre el diseño de las políticas públicas y el actuar de una autoridad.

Este hecho sirve como un parte aguas para redefinir la participación ciudadana tradicional de décadas en los ámbitos nacional y local, porque ahora las redes sociales llegaron para ser parte de la comunicación entre personas hacia los políticos y viceversa, eliminando cualquier barrera.

Las nuevas generaciones cada vez son más asiduas a las tecnologías de comunicación instantánea y no esperan a informarse limitadamente por medio de las herramientas tradicionales (prensa, televisión, revistas).

Cada elemento tiene un sector al cual va dirigido, pero lo interesante es que las mismas redes sociales son generadoras de opinión pública cosa que no pasaba antes al generar opiniones individualizadas.

Para algunos especialistas en temas de cultura política la tecnología es un medio que conduce hacia una democracia más participativa (no limitándola a las urnas), pero para otros su bajo nivel de presencia en el orden nacional refiere que estamos lejos de tener una sociedad en su mayoría realmente interesada en la administración pública, ya como un elemento de contrapeso o presión ciudadana sobre los poderes públicos.

Nos encontramos ante una mayor vigilancia por parte del ciudadano (informado) de la actividad de los poderes políticos y económicos y que los mismos han servido como una plataforma de protesta.

Nuevas dinámicas políticas han alterado al gobierno tradicional y hace que los partidos políticos y las administraciones de todos los órdenes enfrenten un constante escrutinio y evaluación sobre quiénes detentan una autoridad o cargo de elección popular.

Las redes sociales se han convertido en canales idóneos para reclutar y organizar a enormes masas de ciudadanos en torno a una causa, campaña u

objetivo común, por eso su éxito en las campañas políticas cada que hay elecciones. Las elecciones ahora se dan en las redes y son determinantes en la imagen de un candidato.

Algunas movilizaciones masivas en otras latitudes (medio oriente) no tienen una organización central y carecen de líderes identificables como tales. Tampoco responden a coaliciones entre organizaciones y reposan sobre las relaciones individuales entre las personas donde nacen nuevos liderazgos.

Comienzan como acciones colectivas basadas en compartir iniciativas personales en las redes sociales, que para los organizadores suponen un esfuerzo y coste de movilización extremadamente bajo.

Los optimistas siguen confiando en que la producción de información de bajo costo, conversaciones públicas igualitarias en el ciberespacio, brinda nuevas oportunidades para la acción política y la relación interactiva entre los ciudadanos y los políticos transformarán la democracia.

Cabe señalar que no todos ven en los medios digitales un vehículo para aumentar la transparencia democrática y la participación ciudadana, porque consideran que no son foros de gente experta en los temas, sino sólo opiniones que deben escucharse, pero que distan de ser técnicos sobre la toma de decisiones de la autoridad en turno.

Es un tema interesante y vasto donde hay muchos enfoques que se pueden abordar. Es verdad que hay mucha información en la web y que aún estamos lejos de tener niveles de conectividad como en otras naciones más desarrolladas.

No obstante, es innegable que cada vez más ciudadanos se expresan y opinan sobre temas de interés público, algunos con mayores grados de información, pero que al final del día los convierte en un medio que bien aprovechado puede permitir tener el pulso a una administración sobre la imagen que proyecta ante la sociedad.

Las investigaciones sobre este tema siguen creciendo y ampliándose afortunadamente. Cada vez más los especialistas ven como las nuevas formas de comunicación permiten no sólo más conectividad sino que su impacto va más allá y en este caso los gobiernos no pueden estar sólo como observadores distantes.

El debate está presente. De los especialistas en administración pública depende que se estudien y profundicen temas nuevos que las impactan.

El gobierno evoluciona gracias a las redes sociales, negarles su importancia es carecer de visión a una nueva realidad.

BIBLIOGRAFÍA

- AMADO, Adriana (2001). Comunicación y nuevas tecnologías. Las relaciones públicas en internet. Revista Científica de UCES, Vol. V, N° 1. Buenos Aires, Argentina.
- AGUIRRE Sala, Jorge Francisco. La participación ciudadana y las redes sociales. Décimo tercer certamen de ensayo político. Pág. 74.
- BEALEY, Frank. DICCIONARIO DE CIENCIA POLÍTIC. Editorial Istmo, 2003
- CASTELLS, Manuel. La Era de la Información: Economía, sociedad y cultura. Volumen I: La Sociedad Red. México: Siglo XXI. 2006
- CASTELLS, Manuel. La era de la información. Economía, sociedad y cultura. Vol. 1 México siglo XXI 1996.
- CASTELLS, Manuel. Comunicación y poder. Alianza Editorial, Madrid, 2009.
- HABERMAS, Jürgen. 1997. Historia y crítica de la opinión pública. La transformación estructural de la vida pública. México. Ediciones Gustavo Gili.
- MADISON, James. Convención Constitucional de Virginia en 1829.
- MANIN, Bernard. Los principios del gobierno representativo. Prolegómenos. Derechos y Valores, vol. XIV, núm. 28, julio-diciembre, 2011, pp. 291-293 Universidad Militar Nueva Granada Bogotá, Colombia.
- MICHELS, Robert. Los partidos políticos. Un estudio sociológico de las tendencias oligárquicas de la democracia moderna. Vol. 1 y 2, Amorrortu, Buenos Aires, 2008.
- RICHMOND, Nancy. Redes sociales ¿espacio de participación ciudadana? (Eje temático: Escenarios Digitales). VI Encuentro Panamericano de Comunicación, Córdoba, Argentina.

ROUSSEAU, Jean Jacques. El Contrato Social. Edit. Espasa Calpe, 12º ed., 2007, España, p 36

SERRANO Delgado, Félix. Las Administraciones ante las redes sociales. La participación ciudadana: cómo, cuándo y dónde. mayo de 2010

WEST, Darrel M.. Gobierno Digital: Tecnologías y Sector Público. Universidad de Princeton, 2007

ZICCARDI, Alicia. Gobernabilidad y participación ciudadana en la ciudad capital. UNAM/Miguel Ángel Porrúa, México, 1998.

Páginas electrónicas:

Asociación Mexicana de Internet. Estudio 2015

BARCELO Rojas, Daniel A. La teoría política de la República Federal de James Madison. <http://biblio.juridicas.unam.mx/libros/4/1968/5.pdf>

Constitución de los Estados Unidos Mexicanos. http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/1_29ene16.pdf

Día del Internet México 2014, Sala de Prensa, INEGI, Aguascalientes 14 de mayo de 2015. Asociación Mexicana de Internet; estudio 2015. <https://www.amipci.org.mx/es/>

Estrategia Digital del Gobierno Federal. <http://cdn.mexicodigital.gob.mx/EstrategiaDigital.pdf> .Pág. 31

INEGI, Día Mundial de Internet (mayo de 2014) <http://www.inegi.org.mx/saladeprensa/aproposito/2015/internet0.pdf>

Secretaría de la Función Pública, Objetivos E-Gobierno.

<http://www.funcionpublica.gob.mx/index.php/ua/ssfp/ugd.html>

Artículos de investigación:

AGUIRRE Sala, Jorge Francisco. Nuevos alcances de la participación ciudadana a través de las redes sociales. 2013, vol.1, n.2 pp.119-150.

AYALA P., Teresa. Redes sociales, poder y participación ciudadana. Revista Austral de Ciencias Sociales, núm. 26, 2014, pp. 23-48 Universidad Austral de Chile Valdivia, Chile

CASTELLS, Manuel. Internet y la sociedad red. Disponible en <http://tecnologiaedu.us.es/cursos/29/html/bibliovir/pdf/106.pdf> (Consulta 13 de abril de 2011).

Cámara de Diputados, Ley de transparencia y acceso a la información pública gubernamental, en <http://www.cddhcu.gob.mx/leyinfo/pdf/244.pdf>

Cámara de Diputados, Ley de federal de fomento a las actividades realizadas por organizaciones de la sociedad civil, en <http://www.cddhcu.gob.mx/leyinfo/pdf/266.pdf>

Centro de Estudios Sociales y de Opinión Pública, Antecedentes en participación ciudadana (Actualización: 23 de marzo de 2006), en www.diputados.gob.mx/cesop/

CORREA, Enrique. Participación ciudadana y gobernabilidad, en Primer seminario conceptual sobre participación ciudadana y evaluación de políticas públicas, FLACSO, s/f, en <http://www.eurosur.org/FLACSO/confere2.htm>

Derecho al voto para la mujer en México. La historia del voto femenino en México Universidad de Guadalajara. <http://ciudadania-express.com/2008/10/17/la-historia-del-voto-femenino>

MALDONADO Portillo, Karina y Morelos Cabrera, Michelle. Un análisis del fenómeno en redes sociales <http://www.revista.unam.mx/vol.15/num7/art57>

MOLINA, Natacha. Participación ciudadana, género y participación de la mujer, en Primer seminario conceptual sobre participación ciudadana y evaluación de políticas públicas, FLACSO, s/f, en <http://www.eurosur.org/FLACSO/confere2.htm>

NATERA, Antonio, Nuevas estructuras y redes de gobernanza, Revista Mexicana de Sociología, vol. 67, núm. 4, pp. 755-791, Universidad Nacional Autónoma de México, Przeworski, Adam, "DEMOCRACIA Y REPRESENTACIÓN", Reforma y Democracia, núm. 10, pp. 7-32. 1998.

<http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1870-11912013000200004&lng=es&nrm=iso>. ISSN 1870-1191.

SERRANO Delgado, Félix. Las administraciones ante las redes sociales. la participación ciudadana: cómo, cuándo y dónde, mayo de 2010

<https://felixserrano.files.wordpress.com/2010/06/las-administraciones-ante-las-redes-sociales.pdf>

Notas periodísticas:

Arma UAQ campaña contra recortes.
<http://www.reforma.com/aplicacioneslibre/articulo/default.aspx?id=966016&md5=1278445ba6ec3ced9282dd7feedbce52&ta=0dfdbac11765226904c16cb9ad1b2efe>

Ayuntamiento lanza programa Qronéctate.
<https://codiceinformativo.com/2013/02/ayuntamiento-lanza-programa-de-conexion-a-internet-qronectate/>

Buscan frenar pensión a diputados. <http://www.eluniversalqueretaro.mx/portada/22-07-2015/buscan-frenar-pension-diputados#sthash.DFuly4ca.dpuf>

Boletín Gobierno del estado de Querétaro. "Pone en marcha Gobernador del Estado el Programa Internet "Cerca de Todos" en los 18 municipios del estado", 25 de marzo de 2010.

Boletín Municipio de Querétaro. Lanzan programa de conexión a internet en su cuarta etapa Qronéctate. 16 enero 2014

Crece apoyo al justiciero de La Marquesa. <http://www.hoyestado.com/2016/11/crece-apoyo-hacia-el-justiciero-de-la-marquesa-en-redes/>

Detienen obra del Jardín Guerrero. <http://www.eluniversalqueretaro.mx/metropoli/03-05-2013/detienen-obra-en-jardin-guerrero#sthash.n4Slbw9o.dpuf>

Granados, Oscar. Las ladies y los gentlemen de la prepotencia en México. 13/11/2014

http://verne.elpais.com/verne/2014/11/13/articulo/1415866200_000042.html

Inicia cuarta etapa de Qronéctate. <http://www.eluniversalqueretaro.mx/metropoli/16-01-2014/inicia-cuarta-etapa-de-qronectate>

Justiciero de La Marquesa. <http://www.hoyestado.com/2016/11/crece-apoyo-hacia-el-justiciero-de-la-marquesa-en-redes/>

Justifica congreso de Querétaro aumento salarial. <http://www.jornada.unam.mx/ultimas/2015/10/13/justifica-congreso-de-queretaro-aumento-salarial-de-90-a-legisladores-1955.html>

Marcha contra recortes a la educación. <http://www.reforma.com/aplicacioneslibre/articulo/default.aspx?id=966016&>

md5=1278445ba6ec3ced9282dd7feedbce52&ta=0dfdbac11765226904c16c
b9ad1b2efe

Marchan en apoyo a empleados de limpia.
<http://www.expressmetropolitano.com.mx/2016/04/16/solidaridad-marchan-en-apoyo-a-empleados-de-limpia/>

Parquímetros dividen opinión.
<http://eleconomista.com.mx/estados/queretaro/2015/12/03/parquímetros-dividen-opinion>

Periscope, polémica 'arma' de un funcionario capitalino, 27 de febrero de 2016,
<http://www.cnnexpansion.com/economia/2016/02/27/periscope-polemica-arma-de-un-funcionario-capitalino>

Piden registrar formas de gobierno a través de periscope.
<http://www.vanguardia.com.mx/articulo/piden-registrar-formas-de-gobierno-traves-de-periscope>

Pone en marcha Gobernador del Estado el Programa Internet "Cerca de Todos" en los 18 municipios del estado, Semanario Libertad de Palabra, 25 de marzo de 2010. Boletín Gobierno del estado de Querétaro www.queretaro.gob.mx

RAMÍREZ, Erick, tienen acceso gratuito a internet 12 ciudades, El Economista, 16 de Mayo de 2012 |. <http://eleconomista.com.mx/finanzas-publicas/2012/05/16/tienen-acceso-gratuito-internet-12-ciudades>

Repudian Parquímetros
http://www.plazadearmas.com.mx/noticias/local/2015/12/04/repudian_parquímetros_376776_1013.html

RODRÍGUEZ Gómez, Alfredo. Cuando la psicosis se adueñó de Querétaro , Tribuna de Querétaro, lunes 09 de enero de 2017

<http://www.tribunadequeretaro.com/index.php/informacion/6774-cuando-la-psicosis-se-adueno-de-queretaro>

Repudian aquí parquímetros.
http://www.plazadearmas.com.mx/noticias/local/2015/12/04/repudian_parquímetros_376776_1013.html

Sin razón aumento de tarifas Red Q.
<http://www.eluniversalqueretaro.mx/metropoli/28-08-2015/sin-razon-aumento-tarifas-red-q#sthash.8rCAcQC1.dpuf>

RODRÍGUEZ Gómez, Alfredo “Cuando la psicosis se adueñó de Querétaro” ,
Tribuna de Querétaro, lunes 09 de enero de 2017
<http://www.tribunadequeretaro.com/index.php/informacion/6774-cuando-la-psicosis-se-adueno-de-queretaro>

Trabajadores de limpia en rechazo a la concesión.
<http://adninformativo.mx/marchan-trabajadores-de-limpia-en-rechazo-la-concesion/>

Tribuna de Querétaro, 783.
<http://www.tribunadequeretaro.com/index.php/informacion/5994-paran-trabajadores-de-limpia-marcos-cuestionado-por-privatizar-el-servicio->