

EL SISTEMA NACIONAL E-MÉXICO Y SU REALIDAD SOCIAL EN LAS POBLACIONES INDÍGENAS

ERIC TONATIUH HERNÁNDEZ HERNÁNDEZ
Centro de Tecnología Educativa del Estado de Puebla

RESUMEN: El Sistema Nacional e-México es un programa educativo que trata de hacer realizable el aprendizaje a lo largo de la vida y para lograrlo busca un cambio paradigmático en nuestro país, ya que intenta motivar a los alumnos, reforzar la vocación y formación de maestros, y encauzar la integración de las instituciones en todos los niveles, para ofrecer un servicio incluyente, integrador, equitativo e innovador en el que participen todos los sectores de la sociedad.

El Sistema e-México tiene presencia en los contextos donde se encuentra operando a través de los Centros Comunitarios Digitales (CCD), en los que tienen por objetivo principal abatir la brecha y analfabetismo

digital, mismos que tienen mayor presencia en una población vulnerable como es la indígena.

A 10 años de haber iniciado operaciones, es necesario conocer cuáles y qué tipo de resultados de tipo cualitativo ha obtenido el Sistema Nacional e-México, particularmente en las poblaciones indígenas. Existen una gran cantidad de informes de tipo técnico que son emanados por el mismo sistema, pero como proyecto eminentemente social es necesario saber el grado de efectividad que ha tenido en los habitantes con los que interactúan directamente.

PALABRAS CLAVE: Sociedad, Tecnologías de la Información y Comunicación, Internet, Evaluación, Conocimiento.

La tecnología se ha convertido en un estandarte de mejora y calidad, lográndose adaptar a los diferentes ámbitos nacionales e internacionales.

México no ha sido la excepción, en el año 2001, en pro de mejorar e impulsar la educación en el país se creó el Sistema Nacional e-México (SNeM); su visión y misión abarca aspectos más amplios que la simple cobertura o la penetración de la tecnología, la apuesta se perfila en el uso y aprovechamiento que se hace de la red y las repercusiones en un alto impacto para cada uno de los mexicanos que se encuentren en interacción directa con el mismo.

El SNeM busca conducir y propiciar la transición de México hacia la Sociedad de la Información y del Conocimiento, diseñando los servicios digitales para el ciudadano del siglo XXI, impulsando al país hacia un nuevo entorno social, económico y político.

Los propósitos del Sistema son eminentemente sociales y consisten en:

I) Promover la conectividad y generación de contenidos digitales (datos, sonidos e imágenes) vía Internet, a fin de apoyar su integración al desarrollo económico y social de México, reduciendo la brecha y el analfabetismo digital.

II) Capacitar en el uso de las nuevas tecnologías de la información y difusión del conocimiento a las familias de dichas comunidades, con énfasis en su autosuficiencia para consultar y generar contenidos vía Internet en apoyo a sus particulares necesidades de educación, cultura, salud y desarrollo económico.

III) Poner a disposición de la población, la información referente a los servicios que prestan los gobiernos Federal, Estatal y Municipal, a fin de que exista transparencia y equidad en los mismos y se ayude a disminuir el tiempo que actualmente requiere la realización de diversos trámites y mejorar su eficiencia.

El desarrollo de esta ponencia se hace a través de los resultados obtenidos de mi investigación de Tesis de Maestría en la que involucro en su estudio a varios CCD del Estado de Puebla y Sinaloa pero aún y con todo el procesos desarrollado quedaron muchos cuestionamientos fundamentales para una buena evaluación y asimismo se sugieren algunas alternativas que permitirían lograrlo.

Uno de los retos que enfrenta el Sistema es el de hacer llegar los servicios digitales de calidad a las regiones más apartadas, para que a su vez estén al alcance de toda la población independientemente de su lugar de residencia, condición social, económica o etnocultural.

La cobertura del SNeM contempla en proporción mayor a las poblaciones indígenas del país, debido a que por las condiciones geográficas, económicas, culturales, de servicios, entre otros aspectos, difícilmente tendrían acceso a Internet.

Las TIC se han diversificado volviéndose más accesibles llegando a los hogares y negocios; las escuelas son fuente de impulso tecnológico ya que las prácticas docentes se vuelven más enriquecedoras en cuanto a los contenidos, asimismo se dejan tareas o in-

vestigaciones en las que el alumno llega hacer uso de la tecnología, otro aspecto que se da es través de los aprendizajes que hacen los usuarios sobre el manejo del internet y sus herramientas mismos que se hacen extensivos a otros.

El Sistema e-México dentro de las sociedades urbanas cumple con su objetivo de forma indirecta ya que hay muchos factores que lo contribuyen, se podrían aplicar evaluaciones a los usuarios de internet para conocer sus dominios frente a la tecnología en la que me atrevería a inferir que dada las condiciones se obtendrían resultados óptimos en cuanto a su desempeño.

Pero en contraposición, qué es lo que sucede en las poblaciones rurales, ¿se da un fenómeno similar al descrito? ¿Cuál es el resultado obtenido frente a la tecnología?

La Comisión Nacional para el Desarrollo de los Pueblos Indígenas (CDI), en su sitio web, hace referencia de que se están lanzando sin control diversos programas sociales para este sector, el que se hagan no es un factor negativo, lo alarmante son las deficiencias que se presentan en sus procesos de desarrollo y de evaluación obteniendo como consecuencia resultados mediocres.

La definición filosófica del Sistema se enfoca a procesos que se deben ajustar a los tiempos y ritmos de las comunidades involucradas. En este sentido se deben vincular las TIC con las actividades de la vida cotidiana, tienen que anclarse en la realidad local de la gente, en sus organizaciones, sus costumbres y su cultura, para que de este modo, se adapten a las prácticas sociales locales.

En el Sistema Nacional e-México existe poca presencia de sistemas de evaluación que permitan tener referentes sobre el desempeño del mismo así como ausencia de información relacionados a su operabilidad, no hay una determinación del impacto social.

Para tener un panorama completo del éxito del SNeM es necesario conocer ¿qué importancia significativa representa la tecnología en sus beneficiarios? Este cuestionamiento tiene su origen en las personas, ya que como proyecto social busca promover cambios y transformar realidades.

Todo proyecto tiene que ser analizado en su desempeño, para que, bajo el enfoque de los juicios de valor se torne en evaluación y se realice la toma de decisiones pertinentes, lo mencionado no es una excepción para el SNeM y sus respectivos CCD.

De acuerdo con los objetivos de e-México y en función de aportar datos a su evaluación, se plantea: ¿Las estrategias del SNeM han sido lo suficientemente efectivas para lograr impactar de manera significativa a los habitantes de las comunidades donde se encuentran ubicados los CCD?

El planteamiento tiene como sustento las expectativas del Sistema plasmadas en su visión; luego entonces, mientras esto no se logre, el nivel de competitividad de los CCD se considerará limitado.

Para determinar el nivel de logro es imprescindible conocer si los objetivos responden a necesidades reales de los usuarios, o a necesidades creadas en las sociedades modernas.

La concepción de los CCD es netamente formativa y debe ser promovida a través de los diversos servicios que ofrecen dichos centros, con la finalidad de transformar a los usuarios y transitar de las actividades netamente dirigidas a consultoría y reproducción de la información hacia la diversificación de Internet.

En términos de incursión en el área comercial es imprescindible conocer ¿de qué forma se está utilizando la tecnología para crear nuevas formas de vida productiva en las poblaciones indígenas? ¿Se han diversificado o expandido los procesos productivos o comerciales en las comunidades indígenas? ¿Se hace uso de las herramientas informáticas con fines de marketing? ¿A través de la red se han establecido contactos con nuevos clientes o proveedores? Esto determinaría si el sistema está impactando en los pobladores en su contenido e-economía.

Un aspecto importante se enfoca al área educativa, la cual abre oportunidades al usuario para acceder a diferentes opciones de superación profesional y realizar estudios en línea (on-line) a nivel técnico o superior, a través de e-learning, pero es indispensable conocer ¿en qué medida los usuarios conciben al Internet como medio de continuidad de superación académica?, ¿está consciente de que puede recibir capacitación o adiestramiento en algún área u oficio?

La optimización de los servicios gubernamentales a través de Internet es incuestionable, ya que implica ahorro de tiempo y dinero para aquellos usuarios que, con conocimientos mínimos de informática y tecnología pueden realizar diversos trámites, pero es necesario precisar: ¿Se hace algún tipo de trámite gubernamental a través de la red? ¿Cuál ha sido

el resultado de dicho proceso? ¿Existe un número creciente o decreciente en la solicitud vía online de los servicios gubernamentales? Esto permitirá determinar el impacto de e-gobierno.

Estos aspectos son los que buscan promover los diferentes CCD, pero ¿qué tipo de labor se está haciendo en los CCD para que lo expuesto anteriormente se lleve a cabo?

El usuario promedio únicamente se enfoca a investigar información y retransmitirla; convirtiéndolo en un consumidor y reproductor de la misma, existe una necesidad que se promuevan las diversas estrategias para búsqueda de información ya que comúnmente se hacen de manera intuitiva, ocasionando que su experiencia con Internet se vuelva desagradable, propiciando que se inhiba cualquier inquietud de experimentar o aprender algo nuevo.

Se requiere conocer si los usuarios de las poblaciones indígenas conocen los términos blogs, spaces, podcats, videoenlace, e-book y wikis —entre otros— para de esta forma se determinen estrategias, y emprendan acciones para que la experiencia con Internet no sea una pérdida de tiempo y con resultados frecuentemente infructuosos.

¿Cuál es la concepción que se tiene el usuario de los CCD? ¿Cuál cree que sea su razón de ser? ¿Qué tipo de contribución hacen a la comunidad?

Los CCD están operados comúnmente por un responsable, en él recae la labor de aceptación por parte de los pobladores, esta es su tarea básica pues sólo de esta forma propiciarán la sensibilización y captación de nuevos usuarios, que responderán a su adecuada invitación asistiendo y tomando conocimiento de los diversos servicios que les ofrecen y los recursos que pueden disponer.

El responsable debe tener claro cuáles son los objetivos y metas que persigue e-México para que de esta forma conjugue sus esfuerzos a emprender; asimismo es indispensable que conozca cuál fue el proceso histórico-social del CCD para perfilar su plan de acción.

La evaluación dentro de un proyecto debe de existir obligatoriamente y por esto se presentan los siguientes cuestionamientos: ¿cuáles son las medidas u órganos evaluadores que están midiendo la eficacia e impacto de los CCD en las poblaciones rurales? ¿Cuál es el desempeño real del servicio que proporciona la empresa proveedora de Internet a

los diferentes CCD? Esto es muy importante ya que la utilización de buenos instrumentos de evaluación permitirá conocer los indicadores y así estimar las tendencias de calidad.

El sistema, dentro de su plan de desarrollo, tiene un soporte digital, conocido como Portal e-México, que es el medio por el cual el Sistema Nacional e-México responde al reto de cumplir como un proyecto integrador, que articula los intereses de distintos niveles de gobierno, de diversas entidades y dependencias públicas, así como de los operadores de redes de telecomunicación, las cámaras y las asociaciones vinculadas a las TIC, cuyo fin es el de ampliar la cobertura de servicios básicos como educación, salud, economía, gobierno, ciencia, tecnología e industria.

Con esto se plantean los siguientes cuestionamientos ¿cuáles son las páginas a las que accede el usuario comúnmente? ¿Qué tipo de información consulta?

Ante las múltiples interrogantes expuestas con relación al Sistema Nacional e-México, predominan los informes de datos de tipo técnico, que son obtenidos a través de la supervisión que realiza la Secretaría de Comunicaciones y Transportes de manera regular, en las que consiste en registrar la información relacionada al sistema de computo, el número de usuarios que asisten a los CCD y horario de atención, esto se podría considerar como un monitoreo cuantitativo mas no como una forma de evaluación cualitativa, que es parte medular para la toma de decisiones y el diseño de los futuros planes de acción del Sistema.

El informe de RED: VI Seminario Tecnológico para el Sector Gobierno “Los Retos Tecnológicos para la Nueva Administración Pública”, “El Sistema e-México, una Visión 2007–2012”, hace mención que los grandes retos son e-inclusión, evolución tecnológica, mayor participación y cultura digital; su base está sustentada en los informes y tendencias técnicas que hace el mismo sistema.

Con la gran cantidad de cuestionamientos planteados, es necesario puntualizar si estos son imprescindibles para sustentar la formulación de nuevos objetivos y metas; servirían como parámetros para conocer la eficacia y eficiencia del Sistema Nacional e-México en las personas; no se puede hablar de una adopción tecnológica cuando hay una carencia de respuestas a cuestionamientos que hacen referencia a los beneficios obtenidos, es por ello que 1.- si se cuenta con las respuestas, darles difusión abierta o 2.- Si hay ausencia, establecer los mecanismos para obtenerlas.

Hay muchas situaciones en cada uno de los CCD en las que tipificándolas como particularidades se puede inferir que son problemas mínimos, pero si sumamos el de todos los existentes en las localidades, municipios, ciudades, estados, se podrían percatar que los informes distan por mucho de las realidades de cada uno de los centros.

Es necesario definir el valor significativo del Internet en los usuarios, saber la opinión general con respecto a los servicios del CCD ya que es parte de su contexto y así determinar la influencia que tiene de forma directa o indirecta en los pobladores. Una vez alcanzada esta claridad se permitirá ampliar el panorama con relación al valor real que les da el usuario directo por sus rangos de utilidad como medio de solución de problemas sean o no de tipo cotidiano.

Se requiere saber si el analfabetismo digital se ha logrado abatir de alguna forma, con el objetivo de que el usuario se autoevalúe con relación al desempeño que tiene en el uso de Internet.

La sociedad de la información versus sociedad del conocimiento, es importante emprender estrategias para fomentar a la segunda a través de nuevos conocimientos y habilidades que transformen al usuario.

Evidentemente, el mejor evaluador del servicio que ofrece la empresa proveedora del Internet es el usuario, quien a través de la velocidad y calidad en la señal, verá optimizado o minimizado su rendimiento, así como la calidad y disponibilidad de la información, siendo esto parte medular del éxito y de la consecuente aceptación y recomendación de dichos centros a otros usuarios potenciales. Lograr que se identifique la necesidad de uso de Internet es primordial, pero debe impulsarse también las nociones de enriquecimiento — cultural o social—, utilidad, conveniencia y convivencia.

El usuario es el evaluador indiscutible porque tiene la información más fehaciente con relación: a) a cómo trabajan los CCD, b) al cumplimiento con los horarios y días establecidos, c) al tipo de trato que se recibe por parte del responsable, así como d) a la calidad que tiene éste como elemento crucial para la resolución de problemas.

Es necesario saber si se cuenta actualmente en la fase de planeación o en operación algún tipo de proyecto, sistema de evaluación o instrumento que permita medir el grado de valor significativo que representa en las personas los servicios que ofertan los CCD que vayan más allá a los hechos por la SCT.

Se habló mucho acerca de la eliminación o disminución de la llamada brecha digital así como del acercamiento de los recursos informáticos y los servicios de Internet como medios de acceso a la información para todos; pero estas buenas intenciones se han quedado apenas en eso.

Los servicios que se ofertan en los CCD están orientados a la población en general, pero es necesario conocer si los centros han fomentado de forma directa o indirecta la segmentación inhibiendo el acceso de ese público general, de tal manera que no se haya logrado que accedan el ama de casa, el campesino, el obrero o el prestador de servicios, entre otros sectores, ya que lo ven ajeno a ellos, no les interesa o no les parece importante.

E-México y sus componentes digitales con interés social, ofrecen servicios básicos de aprendizaje, salud, intercambio comercial y tramites de gobierno, mismos que se han visto superados por la multiplicidad de situaciones que la población tiene que resolver como primera necesidad; afortunadamente y en contraposición, podría ser que existan muchas condiciones favorables para impactar de forma significativa en una comunidad, siempre y cuando se elimine o contrarreste la mediocre o nula ejecución de acciones para sensibilizar a los usuarios potenciales.

El Sistema Nacional e-México es sin duda una excelente opción que exige reingeniería, esto permitirá potencializarlo en beneficios en distinto aspectos y rubros, es por ello que el gobierno en todos sus niveles necesitan replantearse que se espera de este, para de esta forma realizar la toma de decisiones que permitan ser realmente el agente de cambio que se espera, que contribuya de manera real con la disminución de la brecha y del analfabetismo digital, esto redundaría en beneficios para TODOS los mexicanos que interactúan con los CCD y de esta manera facilitar a la población en general del país, el acceso a servicios y contenidos a distancia, que permitan mejorar el nivel del bienestar de la población, integrando los diversos actores que intervienen en la sociedad mexicana.

Referencias

Coordinación General del Sistema Nacional e-México (2002). Resumen ejecutivo e-México, México: Secretaría de Comunicaciones y Transportes

Autor: (2009, junio). Lanzan sin control programas sociales. CDI [en línea]. Disponible en: www.cdi.gob.mx. [2009,01 de julio].

Pérez, M.J. (2007, febrero). El Sistema e-México, una Visión 2007 – 2012. e-México [en línea].
Disponible en: www.e-méxico.gob.mx. [2009,01 de julio].