

LA COMUNICACIÓN VÍA WHATSAPP EN LA INTERACCIÓN ESCUELA Y FAMILIA EN LA EDUCACIÓN INFANTIL DURANTE LA PANDEMIA DEL COVID-19

A COMUNICAÇÃO VIA WHATSAPP NA INTERAÇÃO ESCOLA E FAMÍLIA NA EDUCAÇÃO INFANTIL DURANTE A PANDEMIA DE COVID-19

THE USE OF WHATSAPP AS A COMMUNICATION SOURCE IN SCHOOLS AND FAMILY INTERACTION IN CHILD EDUCATION AT THE TIME OF THE COVID-19 PANDEMIC



Silvana LEONCIO¹
e-mail: silvanaleoncio@yahoo.com.br



Zilda MESQUITA²
e-mail: zildamesquita.zm@gmail.com



Rafaela Silva RABELO³
e-mail: rafaelasilvarabelo@hotmail.com

Cómo hacer referencia a este artículo:

LEONCIO, S.; MESQUITA, Z.; RABELO, S. R. La comunicación vía WhatsApp en la interacción escuela y familia en la educación infantil durante la pandemia del COVID-19. **Revista Ibero-Americana de Estudos em Educação**, Araraquara, v. 18, n. 00, e023055, 2023. e-ISSN: 1982-5587. DOI: <https://doi.org/10.21723/riaee.v18i00.17218>



- | **Presentado el:** 20/09/2022
- | **Revisiones requeridas en:** 25/01/2023
- | **Aprobado el:** 09/02/2023
- | **Publicado el:** 16/08/2023

Editor: Prof. Dr. José Luís Bizelli

Editor Adjunto Ejecutivo: Prof. Dr. José Anderson Santos Cruz

¹ Universidad Ibirapuera (UNIB), São Paulo – SP – Brasil. Estudiante de maestría en el Programa de Posgrado en Educación.

² Universidad Ibirapuera (UNIB), São Paulo – SP – Brasil. Estudiante de maestría en el Programa de Posgrado en Educación.

³ Universidad Federal de Uberlândia (UFU), Uberlândia – MG – Brasil. Profesor de la Facultad de Educación (FACED). Postdoctorado en Historia de la Educación (USP).

RESUMEN: El contexto de la pandemia ha modificado los procesos comunicativos en la educación infantil. A partir de las experiencias vividas por las autoras, este estudio tiene como objetivo reflexionar sobre la adopción de WhatsApp como soporte de comunicación entre la escuela y las familias durante la suspensión de las clases presenciales y los cambios de prácticas resultantes. Se trata de un análisis cualitativo basado en la investigación documental de la legislación estatal y municipal seguida de observación participante en dos escuelas públicas ubicadas en São Paulo y Diadema. El análisis de los resultados tiene como soporte teórico la cultura escolar, a partir de autores como Dominique Julia y Faria Filho. Se reconoció la imprecisión y discrepancia entre la legislación estatal y municipal relacionada con la regulación de la comunicación entre escuelas y familias. La incorporación de la aplicación WhatsApp como soporte de comunicación desde la suspensión hasta la reanudación de las clases presenciales propició una mayor agilidad y eficiencia en el intercambio de mensajes y en la interacción entre las culturas de la familia y la escuela. En esta inserción inmediata de WhatsApp, se produce un estrechamiento en los procesos subjetivos de estos grupos sociales en torno a las prácticas pedagógicas realizadas al servicio de la promoción de la cultura infantil.

PALABRAS CLAVE: Pandemia. Comunicación. Educación infantil. WhatsApp. Cultura escolar.

RESUMO: A pandemia modificou os processos comunicativos na educação infantil. Partindo das experiências das autoras, este estudo objetiva refletir sobre a adoção do WhatsApp como suporte de comunicação entre escola e famílias durante a suspensão das aulas presenciais e as mudanças das práticas decorrentes. Trata-se de uma análise qualitativa com base em investigação documental da legislação estadual e municipal seguida da observação participante em duas escolas públicas. A análise dos resultados tem como aporte teórico a cultura escolar, fundamentada em autores como Dominique Julia e Faria Filho. A incorporação do aplicativo WhatsApp como suporte de comunicação desde a suspensão até o restabelecimento presencial das aulas ocasionou maior eficiência na troca de mensagens e na interação entre as culturas da família e da escola. Nesta imediata inserção do WhatsApp, destaca-se um estreitamento nos processos subjetivos desses grupos sociais em torno das práticas pedagógicas realizadas a serviço da promoção da cultura da infância.

PALAVRAS-CHAVE: Pandemia. Comunicação. Educação infantil. WhatsApp. Cultura escolar.

ABSTRACT: The context of the pandemic has modified communicative processes in early childhood education. Starting from the experiences lived by the authors, this study aims to reflect on the adoption of WhatsApp as communication support between schools and families during the suspension of face-to-face classes and the resulting changes in practices. It is a qualitative analysis based on a documental investigation of state and municipal legislation followed by participant observation in two public schools in São Paulo and Diadema. The analysis of the results has as theoretical support the school culture, based on authors such as Dominique Julia and Faria Filho. Imprecision and disagreement between state and municipal legislation related to regulating communication between schools and families were recognized. Incorporating the WhatsApp application as a communication support from the suspension to the resumption of face-to-face classes led to greater agility and efficiency in exchanging messages and in the interaction between the cultures of the family and the school. In this immediate insertion of WhatsApp, there is a narrowing in the subjective processes of these social groups around the pedagogical practices carried out in promoting childhood culture.

KEYWORDS: Pandemic. Communication. Child education. WhatsApp. School culture.

Introducción

En la educación de la primera infancia, los boletos a través de la agenda escolar, las llamadas telefónicas, las reuniones de padres y las festividades constituyen las formas rutinarias de interacción entre la escuela y las familias. Es decir, la agenda escolar juega un papel destacado en esta interacción. Uno de los factores que estabiliza su adopción es la especificidad de la atención dirigida a niños pequeños, de cero a cinco años, así como porque es un medio ampliado al alcance de la familia y la comunidad.

Sin embargo, en el contexto de emergencia de la pandemia del COVID-19, los sistemas educativos han tenido que reorganizarse en las disposiciones legales que regulan la comunicación entre la escuela y las familias. Debido a los cambios debido a la pandemia, la agenda escolar dio paso a nuevas herramientas de comunicación, entre ellas, la aplicación WhatsApp, en la interacción entre la escuela y las familias para satisfacer las demandas relacionadas con el aprendizaje y desarrollo de los estudiantes. En el caso del estado de São Paulo, sus Juntas Regionales de Educación comenzaron a preparar decretos y actos normativos subsidiados de las normas generales derivadas del sistema estatal de gobierno para la educación de la primera infancia.

Partiendo de las experiencias vividas y practicadas por los autores durante el periodo de suspensión de las clases presenciales debido a la pandemia, este artículo pretende reflexionar sobre la adopción de WhatsApp como apoyo a la comunicación entre la escuela y las familias en la educación infantil para sustituir la agenda escolar y los cambios en las prácticas escolares en medio del contexto de la emergencia sanitaria.

El presente estudio tiene como métodos cualitativos la investigación documental de la legislación municipal y estatal y la observación participante en dos escuelas públicas de educación infantil pertenecientes respectivamente a las ciudades de São Paulo y Diadema. La descripción y análisis de los resultados tiene como aporte teórico y metodológico la cultura escolar, basada en autores como Julia (2001) y Faria Filho *et al.* (2004).

La articulación del contenido de la legislación (decretos y directrices emitidos tanto por la Secretaría de Educación del Estado de São Paulo como por las Direcciones Regionales durante la suspensión de las actividades presenciales) y las experiencias vividas por los autores en la adopción de WhatsApp en la discusión presentada se justifica por la relación entre normas y prácticas, como lo defiende Julia (2001).

La primera parte del artículo explica el enfoque teórico-metodológico, detallando las fuentes y procedimientos en la recolección y organización de datos, así como la relevancia de

la noción de cultura escolar en el análisis. La siguiente es una breve encuesta de estudios que discuten el impacto de la pandemia en la educación y la adopción de nuevas tecnologías. En la tercera parte se aborda el mapeo de la legislación educativa y los principales lineamientos que permitieron la inserción de nuevas herramientas tecnológicas durante la pandemia. Finalmente, se discuten los cambios en las prácticas observadas con la inserción de WhatsApp. La conclusión trae algunas consideraciones generales aprehendidas de este estudio, planteando algunas preguntas que permanecen abiertas, relacionadas con la reanudación de las clases presenciales.

Abordaje teórico-metodológica

La discusión expresada en este artículo surgió de la observación de los autores sobre los cambios que ocurrieron en la vida escolar cotidiana, durante la pandemia de COVID-19, en dos escuelas públicas de educación infantil, ubicadas en el estado de São Paulo en el que operan, una en la ciudad de São Paulo y la otra en el municipio de Diadema.

La experiencia empírica para reportar desde el enfoque descriptivo de los procedimientos de cada una de las dos instituciones en el enfrentamiento de la pandemia subsidia la reflexión y el análisis de los cambios en las prácticas de interacción escuela-familia retratadas en este artículo. A continuación, presentamos una breve descripción de las acciones realizadas en el ámbito de las instituciones de educación infantil observadas, a partir de las cuales explicaremos el enfoque teórico-metodológico.

El calendario pedagógico del año 2020 comenzó normalmente en las escuelas. Ya se había establecido la estructura necesaria para el progreso del año escolar. Los meses de febrero y marzo se caracterizan por ser periodos de adaptación de los niños a la rutina escolar en educación infantil, incluso para aquellos que asistieron a la misma institución en el año anterior.

Con el surgimiento de la pandemia de COVID-19 en marzo, la gestión escolar en el estado de São Paulo se vio como el único segmento que trabajaba en persona en la escuela, en interacción con las familias, a través de canales de relación a distancia (correo electrónico, teléfono, etc.) y en la retaguardia de las Juntas Regionales de Educación y la Secretaría de Estado de Educación, con el objetivo de actualizar los registros de los estudiantes (SÃO PAULO, 2020a).

Para satisfacer las nuevas demandas, el proceso comunicativo sufrió una reorganización inexorable. Sólo la gestión administrativa permaneció trabajando en las instalaciones de la escuela para el servicio restringido vinculado a las pertinencias de resolución burocrática de cuestiones que necesariamente debían ser presenciales.

En la escuela de São Paulo, se asignó un maestro para ayudar en el intercambio de información pedagógica y burocrática con las familias, exclusivamente a través de la aplicación WhatsApp. Sin embargo, se sabe que en la red había escuelas en las que los profesores mantenían grupos de WhatsApp con las familias de los alumnos de sus clases y otras que restringían la comunicación solo a través de la plataforma digital de estudios. Además de la asociación con un canal de televisión para aumentar la oportunidad de acceder a las clases, el establecimiento de la comunicación con los maestros y el contenido digital complementario se puso a disposición de las familias a través de la plataforma educativa gratuita. Las instrucciones generales para el acceso de los profesores y las familias de los estudiantes se publicaron en el sitio web del portal del Departamento de Educación. Los profesores subían el contenido digital al entorno virtual de la plataforma periódicamente, al que se podía acceder desde ordenadores o smartphones.

En la escuela de Diadema en el año 2020 el modelo de organización de las interacciones pedagógicas se centró en el alcance entre la dirección de la escuela y el equipo docente a través de grupos de WhatsApp, donde se detallaron pautas de orientación sobre los procesos formativos de los docentes. En el semestre siguiente, con la implementación de actividades regulares en línea para las familias, las instrucciones para la realización de estas propuestas fueron publicadas quincenalmente por los maestros en el sitio web de la red educativa, mientras que la gerencia se encargó de la interacción con las familias a través de grupos de WhatsApp por segmento o grupo de edad de los niños, para tratar tanto la actualización de la inscripción de los estudiantes como las cuestiones pedagógicas. En 2021, la Secretaría Municipal institucionalizó un proceso comunicativo más amplio entre las escuelas y la comunidad. Cada profesor, después de hacerse cargo de la clase, formó grupos de WhatsApp con las familias de los niños para llevar a cabo las propuestas, acompañados por el equipo directivo de la escuela con el fin de validar la institucionalización de los procedimientos de enseñanza.

Como el retorno obligatorio a la presencialidad en la educación infantil (BRASIL, 2020) fue a discreción de los municipios, el año 2021 comenzó con el regreso gradual en el mes de abril en São Paulo, con un tercio de los estudiantes en cada aula. En julio, el regreso se

caracterizó por el relevo semanal entre dos grupos de un tercio de estudiantes por clase. El retorno parcial del 50% de los estudiantes ocurrió en octubre de 2021. La asistencia 100% presencial y de tiempo completo tuvo lugar al comienzo del año escolar 2022.

En Diadema, la educación infantil comenzó el año 2021 con el regreso gradual y presencial en agosto de 2021, bajo un régimen de intercalación de un tercio de los niños restantes en el período de dos horas en días no secuenciados durante toda la semana. En septiembre, el 50% de los estudiantes de cada clase asistieron por la mañana y el 50% por la tarde. La totalidad de la presencialidad y presencialidad en el municipio ocurrió en el 2º mes lectivo de clase – marzo de 2022.

Se observa que incluso con el fin de las actividades remotas, el uso de grupos de WhatsApp se mantuvo en conjunto con el uso de las agendas escolares para apoyar la comunicación entre las escuelas y las familias.

El marco temporal en el que se centra la discusión en este artículo abarca el inicio de la suspensión de clases, es decir, marzo de 2020, el año 2021, que configuró una parte de la educación híbrida, hasta marzo de 2022, con el regreso de todos los estudiantes en persona.

En un primer momento, se procedió a revisar la literatura relacionada con los retos y desarrollos durante estos dos años de pandemia sobre los procedimientos de comunicación entre escuelas y familias, específicamente en educación infantil y primaria. Con el levantamiento documental de la legislación que estandarizó la comunicación entre la escuela y la familia y con las observaciones de los autores durante el período de enseñanza a distancia, analizamos los desarrollos desde la cultura escolar (JULIA, 2001; FARIA *et al.*, 2004).

Para Faria Filho *et al.* (2004), algo que instiga enormemente el estudio de las culturas escolares es el hecho de que se articula con otras categorías de reconocido potencial analítico, incluida la adopción de herramientas discursivas para una mejor inteligibilidad de los estudios. Estas categorías que establecen la cultura de la escuela, ya sea de género, clase, raza, etnia, entre otras, operacionalizan metodológicamente la investigación de acciones de los sujetos escolares que producen esta cultura.

Según los mismos autores, la noción de cultura escolar en Brasil es la categoría que busca interrogar la escolarización de la sociedad en un momento dado, así como los diversos factores intervinientes:

[...] los límites y posibilidades y, finalmente, las limitaciones sociales, culturales, políticas y económicas puestas en funcionamiento, o impuestas,

especialmente a los grupos subalternos, por la generalización de una cultura escolar y, por lo tanto, de la escritura en la sociedad brasileña (FARIA FILHO *et al.*, 2004, p. 153, nuestra traducción).

En el contexto investigativo de las prácticas escolares que conciben la interdisciplinariedad en las direcciones metodológicas, la antropología (JULIA, 2001; FARIA FILHO *et al.*, 2004) es una de las áreas que instrumentaliza la aproximación con evidencia de la cultura humana en el ámbito escolar.

Cada período de la historia de la educación es responsable del análisis preciso de las relaciones conflictivas o pacíficas de las culturas que le son contemporáneas (JULIA, 2001); En este sentido, el enfoque temático de la cultura escolar en el período de pandemia es inseparable del enfoque de la cultura digital.

Impactos de la pandemia de COVID-19 en la educación y el uso de las nuevas tecnologías digitales

Se encontró que, con el creciente número de publicaciones sobre los impactos de la pandemia en la educación, las nuevas tecnologías fueron uno de los temas más abordados. En este sentido, vale la pena destacar las discusiones que se refieren a las implicaciones de la diversidad que constituye el público escolar brasileño. Las desigualdades profundizadas por la pandemia muestran que incluso países ricos como Estados Unidos y Francia han tenido estudiantes fuera del alcance de la escuela (FRANCO *et al.*, 2020).

Una de las preocupaciones derivadas de estos impactos consterna que la 'escuela virtual' eliminará la escuela física y que las tecnologías reemplazarán a la pedagogía (NÓVOA; ALVIM, 2021). Según los mismos autores, hay sectores que defienden la educación a distancia a través de la educación en el hogar y otros que creen que la educación en el hogar no reemplaza la función de la escuela, sino que se complementa entre sí. Europa occidental, mucho antes del cierre, ya tenía experiencia con el uso de Internet.

En Brasil, específicamente en el estado de São Paulo, las familias y las escuelas tuvieron que lidiar con la falta de recursos socioeconómicos. En los primeros tres meses aproximadamente, las escuelas fueron guiadas por las Secretarías Municipales de Educación en el procedimiento de distribución de canastas básicas de alimentos y posteriormente las familias recibieron tarjetas de valor que subsidiarían la alimentación básica de los estudiantes más vulnerables en este aspecto (BRASIL, 2020).

La falta de recursos mediáticos y de acceso a Internet en las escuelas y los entornos familiares es también uno de los principales obstáculos en la Educación Básica (FRANCO *et al.*, 2020; BORGES *et al.*, 2021; ANJOS; FRANCISCO, 2021).

El sistema de comunicación pública presenta condiciones insuficientes para atender a toda la población. En el año 2020, Franco *et al.* (2020) publicó la implementación de una estrategia destinada a multiplicar las intervenciones desarrolladas para la Literacidad Mediática de comunicación de docentes en tres escuelas del Distrito Federal, a través de debates y capacitaciones sobre el uso de las tecnologías de la información y la comunicación y la movilización de contenidos. Los investigadores encontraron que estos talleres de capacitación contribuyeron para la comprensión conceptual de los profesores y señalan la necesidad de mantener actividades continuas entre gerentes, profesores y estudiantes, no solo en nociones conceptuales sino también en el campo de la ética relacionada con estos usos.

Sin embargo, los problemas más latentes de la crisis siguen siendo el acceso a internet de calidad y la falta de equipos electrónicos (FRANCO *et al.*, 2020; BORGES *et al.*, 2021), dado que la enseñanza y el aprendizaje en la crisis dependían exclusivamente del uso de estos recursos digitales, tanto por parte de las familias como de las escuelas.

Con respecto al ecosistema digital, la influencia de los algoritmos requiere atención debido a la investigación en el entorno escolar, dado que los estudiantes están expuestos a todo tipo de contenidos, necesitando, para ello, la construcción y fortalecimiento de estrategias de comunicación digital escolar (FRANCO *et al.*, 2020).

La modalidad de educación a distancia prevista en casos de emergencia por la Ley de Directrices y Bases de la Educación Nacional (LDB) (PEREIRA; NARDUCHI; MIRANDA, 2020; BORGES *et al.*, 2021) se toparon con la insuficiencia de directrices y directrices en el ámbito político-administrativo en el país.

En el análisis de cómo se había implementado la enseñanza remota de estudiantes objetivo de educación especial (APAEE) (44% del total de estudiantes en las escuelas encuestadas) y la interacción con los padres, el uso de la aplicación WhatsApp representó el 93% en la comunicación entre las familias y las escuelas durante el aislamiento social. Independientemente del planteamiento de las razones dadas por el profesorado y las familias, ambos sugieren un diálogo más exquisito dirigido a las directrices pedagógicas con el fin de consolidar la comunicación (BORGES *et al.*, 2021).

La investigación de Franco *et al.* (2020) describe iniciativas diseñadas y ejecutadas por maestros y gerentes de escuelas públicas para mantener la comunicación con su

comunidad escolar. Uno de ellos fue la adopción de contenidos holísticos, como la salud mental y física en el desafío de fortalecer en el estudiante el sentimiento de pertenencia en la comunidad escolar.

Conferencias, círculos de conversación, cursos cortos frente a estas brechas y la asociación en los procesos de reclamación ante las autoridades gubernamentales son citados como alternativas en la interacción con las familias, dado que la falta de herramientas digitales es uno de los factores que más influyen en la insuficiencia comunicativa entre la institución y las familias (BORGES *et al.*, 2021).

En la Ciudad de México, una investigación de enfoque antropológico del trabajo docente y el concepto de ciudadanía (DUSSEL; CARDONA, 2021) investigó la formación de grupos de WhatsApp entre la dirección de la escuela y los maestros en dos instituciones (una operada de forma privada y otra pública). Se buscó saber si había algún movimiento para reemplazar las viejas jerarquías de la escuela.

Los autores destacan de estas nuevas condiciones de participación un proceso de horizontalización de discursos y movilización de posiciones en la coexistencia de jerarquías:

Mayor autonomía, pero también mayor riesgo de fragmentación y endogamia, mayor riesgo de homogeneización o estandarización debido a la creciente presencia de industrias culturales muy potentes, más posibilidades de control ciudadano 'desde abajo', con posibilidad de producción y difusión de mensajes de forma horizontal y descentralizada; más informalización y participación carnavalesca, con mensajes más débiles y menor capacidad de articulación política (DUSSEL; CARDONA, 2021, p. 4, nuestra traducción).

Los efectos de la digitalización sobre los hábitos cívicos y sus tensiones y contradicciones demuestran que, aunque surgieron estos nuevos liderazgos, no apareció ningún debate o articulación político-pedagógica efectiva, revelando una ciudadanía con características limitadas o insuficientes (DUSSEL; CARDONA, 2021).

Para Franco *et al.* (2020, p. 53, nuestra traducción), incluso los programas de radiodifusión "no prescinden de la comunicación interpersonal entre estudiante y maestro, el principio básico de la educación y la comunicación: el habla y la escritura".

Actualmente, con la aplicación WhatsApp muy extendida entre la población, esta, que ya se venía propagando paulatinamente dentro de la escuela, en la pandemia se ha tendido a establecer su uso. La agenda escolar representó una herramienta esencial y pasa a ser secundaria o incluso en desuso en el apoyo de la comunicación entre la dirección y las familias en la educación infantil. Siendo, por tanto, el instrumento de comunicación más utilizado en la educación infantil delimita el punto de partida en esta reflexión.

El objeto representa (o representa) un portador de información propio de la vida cotidiana de la educación infantil, exclusivamente porque la etapa exige un proceso comunicativo específico que se divide entre cuidar y educar, una simbiosis inherente a la educación de los niños pequeños. Movilizó la puntualidad sobre el estudiante, diversas informaciones pertinentes a la vida escolar y familiar del niño, atendiendo así al contacto individualizado entre la escuela y las familias. Sin embargo, se debe instituir otro apoyo de comunicación con carácter de urgencia con la llegada de la crisis sanitaria.

WhatsApp comenzó a desempeñar la actual función mediadora de comunicación entre la escuela y las familias. La aplicación se inserta como recurso multiplicador de las segmentaciones comunicativas entre los diversos grupos culturales de la escuela.

A partir del nuevo proceso comunicativo de la escuela derivado de la COVID-19, se evidencia el fenómeno de la segregación histórica entre la escuela y la familia (NÓVOA; ALVIM, 2021).

La base legislativa en la comunicación entre la dirección del centro y las familias

Durante la situación de emergencia, las Juntas Regionales de Educación aprobaron varios decretos para ajustar la adopción de protocolos sanitarios en las escuelas (SÃO PAULO, 2022b). Así, se buscó describir la trayectoria de estas regulaciones tras los constantes cambios y modificaciones resultantes del seguimiento del mayor momento de la crisis sanitaria, que corresponde al período comprendido entre marzo de 2020 y marzo de 2022, cuando hay un retorno presencial del 100% en la educación infantil en las escuelas observadas.

En el estado de São Paulo, con el avance de la pandemia a principios de 2020, la suspensión de las actividades presenciales ocurrió gradualmente en el mes de marzo, para que hubiera tiempo para que las familias se organizaran en cuanto a dónde se alojarían sus hijos durante la jornada laboral de los adultos. Una de las únicas informaciones confirmadas sobre el virus fue su alto grado de contaminación y mortalidad.

El gobierno siguió lineamientos de la Organización Mundial de la Salud (OMS) y junto con el Departamento de Salud del Estado desarrollaron lineamientos ajustados a las políticas públicas para combatir el virus, que preveían la adopción de medidas temporales y de emergencia para prevenir el contagio por COVID-19 y la adopción gradual de la suspensión de clases en Educación Básica y Educación Superior en el período comprendido

entre el 16 y el 23 de marzo (Decreto No. 64.862, del 13 de marzo de 2020) (SÃO PAULO, 2020c).

Con el fin de orientar la toma de decisiones, el Consejo Estatal de Educación de São Paulo publicó en el boletín oficial del Estado (DOSP) la Deliberación CEE 177/2020, que trata de las normas para la reorganización de los calendarios escolares en São Paulo. En este documento, se planificaron acciones para la educación de la primera infancia, teniendo como una de las premisas "utilizar, para la programación de la actividad escolar obligatoria, todos los recursos disponibles, desde orientaciones impresas con textos, estudio dirigido y evaluaciones enviadas a los estudiantes/familia, así como otros diversos medios remotos" (SÃO PAULO, 2020d).

En vista de las especificidades del desarrollo de bebés y niños en la educación de la primera infancia, el documento enfatiza el uso de un posible período de actividades y reuniones entre profesionales y familias/tutores, enfatizando el cuidado de bebés y niños, con experiencias y vivencias que garanticen los derechos de aprendizaje y desarrollo previstos en la Base Curricular Común Nacional (BNCC) (SÃO PAULO, 2020d).

El Ayuntamiento de São Paulo, a través de la Instrucción Normativa / PYME nº. 13, del 19/03/2020, estableció la anticipación del receso escolar del 23 de julio al 9 de abril de ese año (SÃO PAULO, 2020e). En la ciudad, se establecieron algunas unidades o centros de atención para niños de 0 a 3 años, cuyos padres fueron convocados para actuar en la lucha contra el COVID-19, especialmente en las áreas de salud, seguridad, asistencia social y servicio funerario, en cinco direcciones ubicadas en las diversas regiones de São Paulo.

Siguiendo las directrices estatales, el 20/03/2022, el mismo ayuntamiento también publicó en el Boletín Oficial el Decreto No. 59.283/20 (SÃO PAULO, 2022a). El artículo 16 establece al Departamento Municipal de Educación que:

- I - Capacitar a los docentes para que actúen como asesores de los estudiantes en cuanto a los cuidados a adoptar para prevenir la enfermedad;
- II - Realizar un esfuerzo conjunto de orientación a responsables y estudiantes;
- III - Buscar alternativas para la provisión de alimentos a los estudiantes;
- IV - Promover la interrupción gradual de las clases en el sistema de escuelas públicas, con orientación de tutores y estudiantes sobre COVID-19 y medidas preventivas;
- V - Orientar a las escuelas de la red de educación privada para que adopten el mismo procedimiento establecido en el punto anterior;
- VI - Adoptar medidas destinadas a la operacionalización de la educación a distancia (SÃO PAULO, 2020b, nuestra traducción).

En Diadema, mediante la Ordenanza No. 3, del 6 de abril de 2020, fue determinado por el Departamento Municipal de Educación junto con sus unidades escolares el receso para la quincena correspondiente al período del 8 al 23 de abril de 2020. Se priorizaron los protocolos sanitarios y las condiciones subjetivas de las familias, y la estrategia tomada por el municipio de Diadema, a través del Acto Normativo del 22/06/2021, fue tratar de establecer "diálogos permanentes entre las escuelas y las familias de los estudiantes y la búsqueda activa de aquellos que el diálogo no era posible por teléfono", con el fin de "proporcionar momentos de escucha, fortalecer lazos y estimular actividades que van más allá de las tecnologías" (NERI, 2021).

Para el documento, el uso de canales de comunicación digital se convierte en un recurso oficial de interacción entre los miembros de los equipos escolares, siempre que, de manera institucionalizada, a través de la mediación de los gestores, con fines de orientación, organización, planificación y ejecución de tareas relacionadas con las necesidades y propósitos de la Educación (DIADEMA, 2020).

La comunicación vía aplicación WhatsApp tuvo su validez institucional establecida a través de la participación de la dirección del colegio en los grupos de interacción entre profesores y familias:

En los grupos de WhatsApp de cada Unidad Escolar las propuestas se pondrán a disposición de las familias. Corresponde al profesor (a) mantenerse en contacto/participar activamente en este grupo para detallar y apoyar la experiencia de las propuestas (NERI, 2021, nuestra traducción).

Al mismo tiempo, se ordenó a los equipos directivos de cada institución que mantuvieran durante el retorno híbrido "la escala de estudiantes por clase en un lugar visible en el área externa de la escuela y en los grupos de padres de WhatsApp" (DIADEMA, 2012, nuestra traducción).

La premisa adoptada en el estado de São Paulo para la regulación normativa fue dada de manera genérica con respecto al tipo de recurso comunicativo a ser adoptado por las escuelas. La proposición también es indeterminada y mantiene el cese inherente a la Ley del Estado en el Decreto de la ciudad de São Paulo por los Consejos de Educación, al referirse a la adopción de medidas para la "operacionalización de la educación a distancia" (Parágrafo VI, artigo 16 do Decreto nº. 59.283).

El proceso comunicativo entre la dirección del colegio y las familias vía WhatsApp

En las dos instituciones encuestadas, el uso de WhatsApp fue mediado por diferentes actores escolares. En la capital, se asignó un maestro para llevar a cabo la interacción burocrática y pedagógica entre las escuelas y las familias. En el municipio de Diadema, el trío de gestión (director, subdirector y coordinador pedagógico) medió la comunicación entre los grupos de familias para tratar todos los temas pertinentes a la vida escolar de los niños.

El análisis se contextualiza en el período inicial de actividades remotas, cuando uno de los procedimientos fue la distribución por parte de las escuelas de canastas de alimentos destinadas a las familias más vulnerables en marzo de 2020. Continúa en el año 2021 con la implementación del modelo de aprendizaje híbrido y la observación finaliza con el regreso totalmente presencial a principios del año 2022.

Los aspectos que ocurrieron con mayor frecuencia en el manejo comunicativo con las familias fueron: disenso respecto a los tiempos convencionales de envío de mensajes por parte de las familias; la ampliación de la participación de las familias; agilidad de acceso a la comunicación por parte del interlocutor; El horario escolar no cayó en desuso con la reanudación de las clases presenciales.

Al comienzo de la retirada, una de las primeras resoluciones a tratar entre la familia y la escuela fue la organización del suministro de productos alimenticios en la institución:

Queridas familias,

Por favor, rellene este formulario y envíelo antes del 18/05/2020 para que podamos informarle del número de kits de alimentos que la escuela debe solicitar al Departamento de Educación.

Nota: Cada estudiante tendrá derecho a 1 kit, por lo que, si la familia tiene 2 niños en la guardería, recibirá 2 kits.

[enlace de acceso omitido]

(Transcripción del mensaje vía billete)

"Horizontalización" (DUSSEL; CARDONA, 2021, p. 3) de la información compartida entre grupos presentan problemas del tipo extrapolación del tiempo y búsqueda de resolución de dudas separadas de la colectividad del grupo. A menudo los padres y/o tutores de los niños buscan respuestas tan pronto como aparecen sus demandas, al mismo tiempo que la escuela es una institución que tiene demarcaciones de horarios necesariamente disciplinados. Para Borges *et al.* (2021), también es necesario considerar la alta cantidad de mensajes que los maestros reciben de los miembros de la familia, lo que puede perjudicar la gestión de los períodos reservados para interactuar con las familias o la calidad en el intercambio de

información. Según Franco *et al.* (2021), el uso de la aplicación WhatsApp aún causa controversia entre los profesores debido a factores como el tipo de contenido que los estudiantes podrían publicar, así como la amplia disponibilidad de su contacto personal.

Si para Julia (2001, p. 11, nuestra traducción):

Por cultura escolar también es conveniente comprender, cuando esto es posible, las culturas de los niños (en el sentido antropológico del término), que se desarrollan en los patios de recreo y la distancia que presentan en relación con las culturas familiares.

La incorporación de WhatsApp en lugar de la agenda sugiere un instrumento de reflexión como un aumento en el alcance de la cultura de los niños, no en la lejanía, sino en la vida cotidiana de sus experiencias en la familia. Los recursos de videollamadas, filmación, envío de audios permiten la expansión de diferentes perspectivas originales también en el ambiente familiar íntimo.

Los problemas de desigualdad social (FRANCO *et al.*, 2020; BORGES *et al.*, 2021; ÁNGELES; FRANCISCO, 2021) son ideológicamente evidentes en la nota antes mencionada, lo que demuestra que la escuela, al enviar el formulario electrónico, partió de la suposición de que al menos un miembro de la familia tiene un dominio básico de la cultura digital.

El ejercicio de la ciudadanía (DUSSEL; CARDONA, 2021, p. 1) y la ética son elementos específicos entre las discusiones inherentes al uso de grupos en línea en contextos escolares. La agilidad y el alcance con el que se intercambia información a través de la aplicación son incomparables al uso de la agenda. Sin embargo, si por un lado la legislación estatal ha estandarizado la comunicación entre la escuela y las familias, por otro lado, se observa la dirección de la incorporación de la solicitud solo en la directriz del municipio de Diadema. Pero, en ambas escuelas se verifica que la gestión pasa por momentos vulnerables con respecto a la organización y establecimiento de la comunicación a través de la aplicación para reunirse con familias y maestros a través de actividades remotas, tanto en Diadema debido a la prevalencia en la falta de recursos como en la ausencia de especificidad de directrices que regulan el uso de la aplicación en la capital de São Paulo.

La obtención de voz ahora por parte de las familias es igual desde el punto de vista jerárquico en los grupos, lo que empieza a exigir una mayor gestión del funcionamiento de la gestión escolar, dado que ante el cambio abrupto en el proceso comunicativo nadie fue instruido o educado para ello.

Con la adopción de WhatsApp para reemplazar la agenda, la información se comparte de manera más eficiente en la vida diaria de los grupos, como la jornada escolar programada en la que no hay servicio en línea por parte de los maestros a las familias.

Con el uso de la agenda escolar, hubo una necesidad de una planificación relativamente avanzada por parte de la escuela, prediciendo situaciones en las que la información podría perderse hasta llegar a las familias, como los casos en que la agenda no es verificada por la persona a cargo en ese día escolar en particular.

El siguiente mensaje ilustra una situación en la que los familiares sabían de antemano que al día siguiente no podían contar con la comunicación para varias aclaraciones pertinentes:

Comunicado
Desfile Pedagógico
Mañana, 01/10/2020, no habrá servicio remoto, porque los profesores estarán en formación.
(Transcripción del mensaje vía billete)

En contraste con el efecto de la agenda escolar, que comprendía una forma de comunicación verticalizada, las cuestiones burocráticas ahora se resuelven de manera amplia y colectiva, como se muestra en el fragmento de interacción realizado el 16/08/2021, en el grupo de WhatsApp, contextualizando la información sobre el regreso híbrido a clases:

Grupo – Familias de la Madre 2021
Familia 1 (10:33 h): "Buenos días me gustaría saber el día y la hora que Gustavo do Maternal B estudiará"
Dirección (10:45 a.m.): "¡Buenos días Eliene! Llámame en privado, por favor".
Dirección (10:46h): "Pongamos aquí en el grupo, la mesa con el día y la hora de cada niño"
Familia 2 (11:27 a.m.): "Me gustaría conocer a Gabriel para ir a la guardería"
Familia 3 (11:58h): "Aquí está la madre de Angela Luana, puedo ir al colegio mañana porque estoy sin mi móvil y el archivo de la declaración para imprimir y enviar por correo electrónico como me pidió el director no sé si podré hacerlo incluso hoy"
Dirección (13:04h): "Buenas tardes, Angela, puedes irte, mañana la escuela estará abierta hasta las 16h".

El recurso audiovisual en el uso de la aplicación WhatsApp diversifica socialmente los grupos: hubo casos de miembros analfabetos en las familias de los estudiantes. Las jerarquías comienzan a coexistir (DUSSEL; CARDONA, 2021) debido a la presencia de interlocutores

con mayores características de liderazgo en la familia institucional de los grupos que enfrentan los temas pertinentes a la escolarización de los niños.

Respecto al año 2022, caracterizado por la asistencia 100% presencial de los alumnos:

Comunicado

¡Buenos días familias!

El recorrido con nuestros estudiantes a la feria de alimentos tuvo que trasladarse a la próxima semana, el jueves 12 de mayo debido al pronóstico del tiempo para marcar lluvia y frío.

(Transcripción del mensaje vía billete)

La agenda escolar no cayó en desuso y la comunicación inherente a esta propuesta de actividad para niños fuera del entorno escolar fue organizada tanto por la agenda como por la aplicación. La nota impresa quedó en la agenda para que la familia responsable autorizara (o no) a través de firma física y la enviara de vuelta a la escuela.

Como la fecha se modificó con anticipación de solo un día antes del evento, debido al pronóstico del tiempo, la opción de una nueva fecha fue realizada por la gerencia a través de la aplicación WhatsApp, lo que demuestra una mayor agilidad en los aspectos de organización de propuestas pedagógicas diferenciadas en la escuela. El billete impreso firmado por las familias estaba en posesión de la administración de la escuela, y no había necesidad de devolverlo para una nueva autorización a través de la agenda.

Con "horizontalización" (DUSSEL; CARDONA, 2021) del proceso, el contenido comunicado circula entre la Secretaría Municipal, la dirección del colegio y las familias. El flujo comunicativo ya no está fraccionado y exige reconfiguraciones ordenadas de manera objetiva y genérica para que se suponga que debe ajustarse a cada una de las realidades y exactamente dialógicas a cualquiera de ellas.

En la abrupta transición entre el abandono (o uso secundario) de la agenda escolar y la incorporación de WhatsApp, las implicaciones previamente definidas en la relación comunicativa de la gestión escolar con cada realidad cultural – familias, docentes y Secretaría Municipal – sufren mutaciones, ya que la comunicación pasa a formar parte del espacio totalizador de la escuela, que, aunque no físico se convierte simultáneamente en colectivo.

En este punto, percibimos proximidad con el círculo de la cultura (FREIRE, 2020), que concibe la misma propiedad antropológica de este espacio totalizador: se puede volver a discutir lo unilateral, registrar el compromiso y profundizar el nivel de interacción.

El contexto antropológico en la analogía entre los grupos de WhatsApp y el método freireano está determinado por una política, dado que los participantes ganan distancia para

ver su experiencia inmediatamente presente. Estas situaciones están dirigidas dialógicamente en el replanteamiento del proceso histórico de la cultura y también de la cultura alfabetizada (FREIRE, 2020). Tanto en los grupos de WhatsApp como en los círculos culturales no puede haber copia de palabras, sino expresión de juicios. En este movimiento está la intersubjetivación de las conciencias: más densidad subjetiva gana el sujeto en estas realidades culturales simultáneamente colectivas, que tienen como epifenómeno la cultura alfabetizada, que "actualizando su reflejo virtual, encuentra en la palabra escrita una forma más firme y definida de decirse, es decir, de existir en la praxis histórica". En este sentido, la "cultura alfabetizada hace consciente a la cultura" (FREIRE, 2020, p. 25-27, nuestra traducción).

Dussel y Cardona (2021) observan la coexistencia de jerarquías inherentes a la horizontalización de los discursos. Para Freire (2020), la horizontalidad ocurre entre estas narrativas, donde las jerarquías se disuelven. El mismo radical etimológico se refiere a un significado democrático correspondiente a la desestabilización jerárquica en la declaración.

Desde la perspectiva de la cultura escolar, la investigación de los procesos comunicativos en el uso de WhatsApp en el contexto de pandemia muestra que las "herramientas discursivas" (FARIA FILHO *et al.*, 2004, p. 152) evocan los factores que sustentan la continuidad de situaciones oficialmente no aceptadas por una representatividad ética y política.

Consideraciones finales

Se reconoció la imprecisión y el desacuerdo entre la legislación estatal y municipal relacionada con la estandarización de la comunicación entre las escuelas y las familias. Sin embargo, fue posible observar que la incorporación de la aplicación WhatsApp como soporte de comunicación desde la suspensión hasta el restablecimiento presencial de clases provocó mayor agilidad y eficiencia en el intercambio de mensajes y en la interacción entre las culturas de la familia y la escuela, a diferencia de lo que ocurrió solo con el uso de la agenda escolar. Con la inserción de WhatsApp, se destaca un estrechamiento en los procesos subjetivos de estos grupos sociales en torno a las prácticas pedagógicas realizadas al servicio de la promoción de la cultura de la infancia.

Es importante destacar que tanto las directrices contenidas en la legislación analizada como los usos dados a WhatsApp en el ámbito de la educación infantil refuerzan la cultura

escolar como un conjunto de normas y prácticas, como defiende Julia (2001), y que las prácticas pueden traducirse de diferentes maneras o incluso ignorar/subvertir las normas.

Con la reanudación de las clases presenciales y la aparente permanencia/convivencia de WhatsApp con la agenda escolar, surgen nuevas preguntas. Por ejemplo: ¿Cómo se pensarán las prácticas de comunicación escuela-familia después de la pandemia? ¿Existe un proceso de hibridación para acomodar en la educación de la primera infancia? ¿Cómo será la educación escolar de los niños pequeños cuando la tasa de natalidad sea la más baja pronosticada en los tiempos contemporáneos? En la parte posterior de estas y muchas otras preguntas, "los contactos de WhatsApp eran esenciales para escuchar, tan necesarios para la bienvenida emocional, la recuperación de la autoestima, el aliento, el deseo de aprender y el fortalecimiento de la esperanza" (NERI, 2021, p. 164, nuestra traducción).

REFERENCIAS

ANJOS, C. I.; FRANCISCO, D. J. Educação infantil e tecnologias digitais: Reflexões em tempos de pandemia. **Revista Zero a Seis**, v. 23, n. esp., p. 125-146, 2021. Disponible en: <https://periodicos.ufsc.br/index.php/zeroseis/article/view/79007>. Acceso en: 25 marzo 2022.

BORGES, L. *et al.* Atividades acadêmicas e relação família-escola durante o isolamento social da pandemia de covid – 19. **Revista Olhares e Trilhas**, v. 23, n. 2, p. 773-795, 2021. Disponible en: <https://seer.ufu.br/index.php/olharesetilhas/article/view/60014>. Acceso en: 04 feb. 2023.

BRASIL. **Lei 23.987, de 7 de abril de 2020**. Altera a Lei nº 11.947, de 16 de junho de 2009, para autorizar, em caráter excepcional, durante o período de suspensão [...]. Brasília, DF: Presidência da República, 2020. Disponible en: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2020/lei/113987.htm#view. Acceso el: 22 feb. 2022.

DIADEMA. **Portaria n. 03, de 06 de abril de 2020**. Aprovado a deliberação CME nº 04/2020. Diadema, SP: Secretário Municipal de Educação, 2020. Disponible en: http://educacao.diadema.sp.gov.br/educacao/attachments/article/2329/PORTARIA%2003_2020%20-%20Aprovacao%20Deliberacao%20CME%2004_2020.pdf. Acceso el: 8 feb. 2022.

DUSSEL, I.; CARDONA; M. G. F. Los grupos de WhatsApp y lá construccion de nuevas ciudadanía em las escuelas. **Revista Educação e Sociedade Unicamp**, v. 42, n. 251, p. 642, 2021. Disponible en: <https://www.scielo.br/j/es/a/bsZ9HWKbyQPyxM9ZT8byQvk/?format=pdf>. Acceso el: 12 feb. 2022.

FARIA FILHO, L. M. *et al.* A cultura escolar como categoria de análise e como campo de investigação na história da educação brasileira. **Revista Educação e Pesquisa**, São Paulo, v.

20, n. 1, p. 139-159, 2004, Disponible en: <https://www.revistas.usp.br/ep/article/view/27928>. Acceso en: 20 marzo 2022.

FRANCO, Y. S. *et al.* Comunicação escolar em tempos de pandemia. **Revista Com Senso: Estudos Educacionais do Distrito Federal**, v. 7, n. 4, p. 49-59, 2020. Disponible en: <https://repositorio.unb.br/handle/10482/40013>. Acceso en: 04 feb. 2023.

FREIRE, P. **Pedagogia do Oprimido**. 74. ed. Rio de Janeiro/São Paulo: Paz e Terra, 2020.

JULIA, D. A cultura escolar como objeto histórico. **Revista Brasileira de História da Educação**, n. 1, p. 9-43, 2001. Disponible en: <https://repositorio.unifesp.br/handle/11600/39195>. Acceso en: 02 enero 2022.

NERI, J. F. O. (org.). **Documento Orientador para o Trabalho Remoto e Gradual Retorno às Atividades Presenciais**. Diadema, SP: Prefeitura de Diadema, 2021. Disponible en: [http://educacao.diadema.sp.gov.br/educacao/attachments/article/4666/Ato%20Normativo%2001_2021%20-SE%20-%20DOCUMENT%20ADVISOR%20COMPLETE%2022%20JUN%20COM%20ISBN%20\(1\).pdf](http://educacao.diadema.sp.gov.br/educacao/attachments/article/4666/Ato%20Normativo%2001_2021%20-SE%20-%20DOCUMENT%20ADVISOR%20COMPLETE%2022%20JUN%20COM%20ISBN%20(1).pdf). Acceso el: 08 feb.2022.

NÓVOA, A.; ALVIM, Y. C. Os professores depois da Pandemia. **Revista Educação e Sociedade**, v. 42. n. 249236, 2021. Disponible en: <https://www.scielo.br/j/es/a/mvX3xShv5C7dsMtLKTS75PB/?format=pdf>. Acceso en: 10 marzo 2022.

PEREIRA, A. J.; NARDUCHI, F.; MIRANDA, M. G. Biopolítica e Educação: Os impactos da Pandemia do Covid-19 nas Escolas Públicas. **Revista Augustus**, v. 25, n. 51, p. 219-236, 2020. Disponible en: <https://revistas.unisuam.edu.br/index.php/revistaaugustus/article/view/554>. Acceso: 04 abr. 2022.

SÃO PAULO. **Aulas em tempo de quarentena**. São Paulo: Portal Institucional/SME, 2020a. Disponible en: <https://educacao.sme.prefeitura.sp.gov.br/coronavirus/perguntas-e-respostas-covid-19/aulas-em-tempo-de-quarentena>. Acceso en: 12 enero 2022.

SÃO PAULO. **Decreto n. 59.283, de 16 de março de 2020**. Declara situação de emergência no Município de São Paulo e define outras medidas para o enfrentamento da pandemia decorrente do coronavírus. São Paulo: Prefeito Municipal, 2020b. Disponible en: https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/subprefeituras/servico_funerario/normais_legais/?p=297546. Acceso el: 24 feb. 2022.

SÃO PAULO. **Decreto n. 65.384, de 17 de dezembro de 2020**. Dispõe sobre a retomada das aulas e atividades presenciais no contexto da pandemia de COVID-19, institui o Sistema de Informação e Monitoramento da Educação para COVID-19 e dá providências correlatas. São Paulo: Governo do Estado, 2020c. Disponible en: <https://www.al.sp.gov.br/repositorio/legislacao/decreto/2020/decreto-65384-17.12.2020.html>. Acceso el: 22 feb. 2022.

SÃO PAULO. **Resolução deliberação CEE 177-2020, de 15 de abril de 2020.** Normas para as Escolas de Educação Infantil do Sistema de Ensino do Estado de São Paulo devido ao Surto Global da Covid-19. São Paulo: Conselho Estadual de Educação, 2020d. Disponível em: <https://dejundiai.educacao.sp.gov.br/legislacao290420>. Acesso em: 27 feb. 2022.

SÃO PAULO. **Instrução normativa Secretaria Municipal de Educação - SME n. 13, de 19 de março de 2020.** Estabelece medidas transitórias e antecipa o período de recesso das unidades educacionais [...]. São Paulo: SME, 2020e. Disponível em: <https://legislacao.prefeitura.sp.gov.br/leis/instrucao-normativa-secretaria-municipal-de-educacao-sme-13-de-19-de-marco-de-2020>. Acesso em: 19 feb. 2022.

SÃO PAULO. **Mensagem aos Servidores da Secretaria Municipal da Educação.** São Paulo: Portal Institucional/SME, 2021. Disponível em: <https://educacao.sme.prefeitura.sp.gov.br/noticias/mensagem-aos-servidores-da-secretaria-municipal-da-educacao>. Acesso em: 10 oct. 2021.

SÃO PAULO. **Competências definidas na Lei e legislação pertinente ao órgão.** São Paulo: Portal Institucional/SME, 2022a. Disponível em: <https://educacao.sme.prefeitura.sp.gov.br/secretaria>. Acesso em: 12 feb. 2022.

SÃO PAULO. **Diretorias Regionais de Ensino (DREs).** São Paulo: Portal Institucional/SME, 2022b. Disponível em: <https://educacao.sme.prefeitura.sp.gov.br/dres/>. Acesso: 15 abr. 2022.

CRediT Author Statement

- Reconocimientos:** No aplicable.
 - Financiación:** No aplicable.
 - Conflictos de intereses:** Sin conflictos de intereses.
 - Aprobación ética:** No aplicable.
 - Disponibilidad de datos y material:** No aplicable.
 - Contribuciones de los autores:** Silvana Leoncio y Zilda Mesquita contribuyeron al estudio documental, análisis y discusión de los datos y redacción del texto; Rafaela Silva Rabelo contribuyó al análisis y discusión de los datos y redacción del texto.
-

Procesamiento y edición: Editora Iberoamericana de Educación - EIAE.
Corrección, formateo, normalización y traducción.

