



**FONDO DE INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN  
PARA LA INDUSTRIA INFOTEC**

**DIRECCIÓN ADJUNTA DE INNOVACIÓN Y CONOCIMIENTO**

“E-CONGRESO: DISEÑO DE UNA ESTRATEGIA PARA  
MEJORAR EL DESEMPEÑO DE LA H. CÁMARA DE  
DIPUTADOS EN MÉXICO A TRAVÉS DEL USO DE  
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN”

PROYECTO INTEGRADOR

QUE PARA OBTENER EL GRADO DE:

MAESTRA EN GESTIÓN DE LA INNOVACIÓN DE TECNOLOGÍAS DE  
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

PRESENTA:

KORINA VELÁZQUEZ RÍOS

ASESORA:

DRA. WILMA ARELLANO TOLEDO

**MÉXICO DF**

**2011**

## ÍNDICE

Introducción	3
1. Cámara de Diputados	6
1.1. Funciones parlamentarias (procesos)	8
2. E-Congreso	10
2.1. Mejores prácticas (benchmarking)	18
3. Propuesta de solución estratégica	27
3.1. Criterios de selección de herramientas (metodología)	28
3.2. Percepción de los ciudadanos, diputados, empleados	32
3.3. Identificación del problema y análisis de propuestas	41
3.4. Diseño de estrategia	44
3.4.1 Comunicación entre Congresos: Internet 2	44
3.4.2 Participación electrónica con ciudadanos: Google Moderador	54
3.4.3 Mejor toma de decisiones: Data Mining	58
3.4.4 Automatización y alineación del proceso presupuestario	65
Conclusiones	70
Fuentes	73
Anexos	77

## Introducción

El rápido crecimiento de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) no sólo está cambiando el entorno económico, social, cultural y político en todo el mundo, sino también el entorno en que funcionan los parlamentos y la forma en que son percibidos por la ciudadanía y los propios legisladores.

En los países desarrollados y en desarrollo, los parlamentos están explorando maneras de utilizar la tecnología para fortalecer la democracia, fomentar la participación política y mejorar el funcionamiento organizacional.

Actualmente, la Cámara de Diputados Federal en México cuenta con un sistema interno burocrático, vertical, poco flexible, lento que retrasa y hace poco eficientes sus procesos internos.

A pesar de que durante los últimos años, la Cámara de Diputados Federal ha tenido ciertos avances para hacer más accesible a los ciudadanos el trabajo de los Diputados –particularmente, gracias a la difusión de información a través de la página de Internet de la Cámara de Diputados y de la programación del Canal del Congreso–, también es cierto que no se ha hecho una evaluación que determine su grado de eficacia para determinar qué medidas se pueden tomar para mejorar su desempeño y su imagen en términos de transparencia de los procesos parlamentarios, así como de la rendición de cuentas de los legisladores hacia la ciudadanía.

Por lo anterior, el presente proyecto tiene como objetivo apoyar el desarrollo del e-congreso en México, mediante el diseño de una estrategia de integración de Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) en la H. Cámara de Diputados en México. La estrategia surge de la experiencia legislativa de la autora que apoyada en una revisión de fuentes escritas, *benchmarking*, sondeos y siguiendo con un modelo de fuentes de valor tecnológica se dará respuesta a la problemática identificada mediante el análisis de la información surgida de

encuestas a legisladores y ciudadanos y entrevistas a empleados del órgano legislativo.

## **Planteamiento del problema**

Actualmente las TIC están tomando gran importancia para el desempeño de muchos gobiernos del mundo. El término adoptado para referirse a este tipo de prácticas es gobierno electrónico. Sin embargo, aunque en México existe una división de poderes del poder público que representa al gobierno, en la mayoría de las veces el gobierno electrónico se ha desarrollado en mayor medida en el Poder Ejecutivo. Es decir, en las Administraciones Públicas de los tres órdenes de gobierno del país, soslayando el papel del gobierno electrónico en los otros Poderes de la Unión.

En este sentido, *e-Congreso*, *e-Parlamento*, *E-Parliament*, *Congreso electrónico* y *Congreso digital* son términos referidos a la adopción de un conjunto de herramientas tecnológicas que buscan mejorar el desempeño del Congreso. Además, el e-Congreso busca fortalecer la democracia, la transparencia, la calidad, la eficiencia y la rendición de cuentas de los legisladores.

Dado que no hay estudios al respecto y que existe muy poca doctrina en nuestro país en comparación con la que hay internacionalmente en materia de gobierno electrónico, en primer lugar se revisará el nivel del rezago de la Cámara de Diputados Federal en el empleo de las TIC para la mejora de sus actividades tanto internas como externas, como parte de una estrategia de “e-Congreso”. A fin de mejorar dicha situación serán revisadas algunas de las mejores prácticas internacionales y nacionales del *World e-Parliament Report* y a través de las recomendaciones del uso de TIC en administración pública; además de las iniciativas que se han propuesto en la LXI Legislatura, junto con la teoría que hay al respecto. Todo ello con la finalidad de diseñar una estrategia de integración

tecnológica que pueda implementarse en la H. Cámara de Diputados y mejorar su funcionamiento.

Como resultado del presente estudio se espera obtener un diagnóstico de la situación actual en la Cámara de Diputados y obtener una estrategia de adopción de TIC que permita mejorar el trabajo parlamentario y la percepción de los ciudadanos.

Por lo cual, este trabajo se compone de tres capítulos. En el primer capítulo se da un panorama general del papel de la Cámara de Diputados con base a sus atribuciones. En el segundo capítulo se muestra el estado del arte del e-Congreso para con ello obtener elementos de análisis en la definición de la solución estratégica. En el tercer capítulo, con base en la información obtenida en encuestas, se identifica el problema y se definen los criterios de selección de herramientas tecnológicas. Posteriormente, se desarrollan y justifican cuatro propuestas de solución estratégica tanto para los procesos externos centrados en la atención hacia la ciudadanía, como en los procesos internos que, por primera vez son abordados en una investigación de esta naturaleza.

## **1. Cámara de Diputados**

La Cámara de Diputados del H. Congreso de la Unión es la cámara baja del Congreso de la Unión. Se compone de representantes de la Nación que son 500 diputados electos en su totalidad cada tres años, por cada uno de los cuales se elige además un suplente. Su sede es el Palacio Legislativo de San Lázaro.

Respecto a la normatividad interna que regule los aspectos tecnológicos, en el recinto legislativo, se encontró el Reglamento de la Cámara de Diputados que entró en vigor el primero de enero de 2011, el cual incluye un capítulo referente al uso de Internet:

### **Servicios de Información en Internet**

#### **Artículo 242.**

1. Los servicios de información en Internet de la Cámara son el medio por el que se da a conocer su estructura, composición, información legislativa, actividades y otros temas de interés general.

#### **Artículo 243.**

1. Las comisiones, comités, grupos, órganos de gobierno y demás entidades legislativas y administrativas, deberán utilizar los servicios de la red informática a cargo de la Cámara, para difundir sus actividades.

#### **Artículo 244.**

1. Las comisiones, comités y órganos de gobierno de la Cámara tendrán sitios de Internet dentro de la página electrónica de la Cámara, con el fin de difundir sus actividades. Cada órgano será responsable de los contenidos vertidos y de actualizarlos permanentemente.

Asimismo se encontró en los *Lineamientos para la Prestación y Control de los Servicios de Intranet, Internet, Correo Electrónico, Portales y Páginas Web en la Cámara de Diputados* publicados en la Gaceta Parlamentaria el 21 de abril de 2006, la siguiente definición al respecto:

## **Capítulo V**

### **De los Portales y Páginas Web**

**ARTÍCULO 30.-** Los portales y páginas Web son medios de difusión y divulgación de información oficial de la Cámara, a través de la red Institucional.

Lo anterior, deja en evidencia que el uso de las tecnologías en San Lázaro se hace con carácter sólo informativo y de divulgación por lo que la normatividad aun no considera la posibilidad de interacción con la ciudadanía ni con el senado y el resto de los congresos ni para su aplicación en los procesos legislativos.

## 1.1 Funciones parlamentarias (procesos)

Las funciones parlamentarias<sup>1</sup> pueden definirse como el conjunto de acciones, en realidad obligaciones, que el Poder Legislativo tiene que llevar a cabo para cumplir con su cometido orgánico y funcional, que a su vez responde a su diseño institucional y normativo previsto en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, la Ley Orgánica del Congreso General de los Estados Unidos Mexicanos y el Reglamento para el Gobierno Interior del Congreso General de los Estados Unidos Mexicanos (NAVA, LUNA y VILLANUEVA, 2006, p. 16).

Las funciones parlamentarias son las siguientes:

**1) Representación.** El artículo 62 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos hace referencia a las funciones representativas de los diputados y senadores. Los diputados son quienes representan los intereses de los ciudadanos y los senadores son quienes representan a los estados que conforman la federación.

La representación política consiste en hacer presentes las voces, opiniones y perspectivas de los ciudadanos en el proceso de elaboración de políticas públicas.

**2) Legislación.** El artículo 73 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos establece las materias en las cuales los diputados pueden legislar. Y el artículo 74 hace referencia a las facultades exclusivas, materia legislativa sólo de los diputados.

**3) Control del ejecutivo.** Este consiste en el fin último de la división de poderes públicos, el cual busca que el poder frene al poder. Por lo cual, constitucionalmente cada poder no puede residir en una misma persona.

---

<sup>1</sup> *Funciones parlamentarias* son actos o misiones que emprenden los parlamentos. Algunos autores consideran que las funciones que realiza el congreso deben llamarse parlamentarias y no legislativas, ya que éste órgano representativo no sólo legisla -es decir, crea o reforma las leyes-, sino que también realiza funciones de carácter representativo, jurisdiccional, de control y administrativo. Pedroza de la Llave, Susana Thalía, *El Control del Gobierno: función del Poder Legislativo*, 1996 / *El Congreso de la Unión*, Instituto de Investigaciones Jurídicas - UNAM, 1997

**4) Legitimación.** Consiste en el respaldo de la ciudadanía en las decisiones tomadas por el representante.

La información y comunicación configuran por separado funciones parlamentarias por sí mismas y también, a la vez, son herramientas indispensables para el desarrollo de las demás funciones del parlamento.

En este sentido, de acuerdo con autores españoles como Cotino ahora es posible que los diputados expresen la voluntad de la nación apoyados en las TIC porque éstas poseen medios reales y efectivos que fomentan la interacción con los ciudadanos (COTINO, 2007, p.7).

## **2. E-Congreso**

Actualmente en nuestro país existen factores que están incidiendo negativamente en el desarrollo. Atendiendo a los datos del Informe sobre Competitividad Global 2009-2010 del Foro Económico Mundial (WEF, por sus siglas en inglés), algunos de estos factores son la ineficiencia de las instituciones públicas, la regulación excesiva y la carencia de un ambiente propicio para la adopción de nuevas tecnologías.

Dichos factores representan áreas de oportunidad para México que pueden revertirse de forma positiva a través del impulso de políticas dirigidas a desarrollar el gobierno electrónico.

Aunque existen diversas definiciones, estudios del Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo (CLAD) y de la autora en otras publicaciones, definen que el gobierno electrónico consiste en el uso de tecnologías de la información y comunicación para transformar las operaciones gubernamentales con el propósito de mejorar la efectividad y la eficiencia de los poderes del Estado y ponerlos efectivamente al servicio del ciudadano (VELÁZQUEZ, 2009).

Este concepto incluye no sólo a la administración pública o al Poder Ejecutivo, sino también a los otros poderes públicos e, inclusive a otros organismos que reciban recursos públicos como los órganos constitucionales autónomos. Se trata de mejorar los procesos internos y externos de estas instituciones.

El gobierno electrónico es una decisión estratégica de las naciones ante la transformación de la sociedad industrial en una sociedad basada en el conocimiento, en donde prevalecen como objetivos primordiales la nueva forma de gobernar incrementando la eficiencia y transparencia de la gestión, un trabajo de integración del Estado-Empresa-Ciudadano, que implica un cambio radical en los procesos y la cultura organizacional.

La importancia del gobierno electrónico se debe a que el creciente proceso de globalización y desarrollo de la nueva sociedad de la información exigen del Estado y del proceso de modernización de la gestión pública, una actitud proactiva, efectiva y decidida, orientada a incorporar intensivamente el uso de TIC en los procesos del Estado, de manera complementaria a otras técnicas y herramientas en los diversos ámbitos de la gestión.

El gobierno electrónico no es un fin en sí mismo, más aún, su carácter esencialmente instrumental requiere de la revisión, rediseño y optimización de los procesos como paso previo a la introducción de cualquier cambio en la tecnología o en las funciones de producción de las organizaciones públicas. De esta manera, el gobierno electrónico adquiere la doble dimensión de agente catalizador de los cambios en los procesos y de herramienta tecnológica como instrumento para mejorar el desempeño de los actos del Estado.

En este sentido, al revisar el contexto internacional, encontramos que el Plan eLAC 2007, derivado de la Cumbre de la Sociedad de la Información de Túnez 2003, y del cual México forma parte, en su meta 15 de gobierno electrónico, explica que los gobiernos se propusieron:

Crear y/o fortalecer medios de intercambio sobre servicios de gobierno electrónico (...) desarrollando (...) la transferencia de tecnologías, plataformas, aplicaciones y programas informáticos (...) la implementación de estándares de interoperabilidad de servicios gubernamentales electrónicos y (...) promover la integración electrónica de los sistemas de administración pública a través de ventanillas únicas para mejorar la gestión de los trámites y procesos intragubernamentales (CEPAL, 2007).

Del mismo modo, desde Noviembre de 2007, México es signatario de la Carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico adoptada por la XVII Cumbre Iberoamericana de Jefes de Estado y de Gobierno en Santiago de Chile.

Ahí nuestro país, como el resto de los signatarios, se comprometió a garantizar que los principios de la carta se traduzcan en acciones concretas, tales como:

- Aproximar los gobiernos y sus respectivas administraciones a los ciudadanos al facilitar la comunicación y relación con los mismos por medios electrónicos.
- Incrementar la calidad de los servicios y productos públicos que el Estado tiene que suministrar a los ciudadanos al mejorar la eficiencia, la eficacia y una mayor transparencia de la gestión pública, aprovechando la utilización de las TIC en el gobierno.
- Facilitar que los ciudadanos accedan en plenitud a la sociedad de la información y del conocimiento mediante el efectivo establecimiento del gobierno electrónico.
- Desarrollar el potencial democratizador del gobierno electrónico.
- Optimizar los modos de organización y de funcionamiento de los gobiernos simplificando trámites y procedimientos, a través del gobierno electrónico.
- Sensibilizar a las administraciones para que ofrezcan sus servicios y se interconecten con la ciudadanía a través de estrategias de múltiples canales de acceso.
- Desarrollar en la implementación del gobierno electrónico, acciones que apunten a generar información de alto valor para que redunden en conocimiento social, con el objetivo de aumentar la competitividad y mejorar el posicionamiento de cada comunidad en el concierto global.
- Así también se reconoce el derecho de los ciudadanos a relacionarse electrónicamente con sus gobiernos. Lo que supone que las

administraciones estén interrelacionadas entre sí a fin de simplificar los procedimientos.

En materia de gobierno electrónico resulta de fundamental importancia el concepto de interoperabilidad, entendido éste, de acuerdo con el “Marco Iberoamericano de Interoperabilidad”, como “la habilidad de organizaciones y sistemas dispares y diversos para interactuar con objetivos consensuados y comunes y con la finalidad de obtener beneficios mutuos. La interacción implica que las organizaciones involucradas compartan información y conocimiento a través de sus procesos de negocio, mediante el intercambio de datos entre sus respectivos sistemas de tecnología de la información y las comunicaciones.”<sup>2</sup>

Lo anterior sucede sin mencionar la marcada brecha digital existente entre las diferentes instancias de gobierno federal, las entidades federativas y los municipios.

Al respecto, en el 2009 México ocupó el lugar número 20 del ranking sobre gobierno electrónico de *Waseda Report*.<sup>3</sup>

Algunos de los hallazgos y principales tendencias de acuerdo al Reporte Waseda 2009 sobre gobierno electrónico mundial son los que se describen a continuación:

Cada día son más los países que incorporan a sus políticas públicas el concepto de gobierno electrónico. Aquéllos que ya llevan camino andado en el tema se tienen que esforzar cada vez más para permanecer como líderes, pues

---

<sup>2</sup> Presentado en el XV Congreso Internacional del Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo sobre la Reforma del Estado y de la Administración Pública, en Santo Domingo, República Dominicana el 10 de noviembre del 2010.

<sup>3</sup> Fuente: <http://www.sip.gob.mx/sala-de-prensa/256-mexico-en-el-lugar-20-del-ranking-sobre-gobierno-electronico>

cada año nuevas naciones destacan en el ejercicio de su estrategia de gobierno electrónico.

En el futuro cercano, la interoperabilidad, Web 2.0 y gobierno móvil deben ser los temas en que más se trabaje en el gobierno electrónico. Estos servicios electrónicos, basados en el concepto del usuario como productor del contenido, contactos, retroalimentación e incluso aplicaciones, se conocen generalmente como la corriente Web 2.0.

Sin embargo, la principal preocupación de los gobiernos en este sentido ha sido establecer sitios gubernamentales integrados, extender la disponibilidad de los servicios gubernamentales en línea y asignar funcionarios especializados en tecnologías de la información, conocidos en inglés como *Chief Information Officers* (CIO's) para realizar reformas en la habilitación de las TIC en la administración pública.

En particular, los sitios electrónicos evolucionan, consolidan su tecnología en apego a estándares una mejor interfaz, una navegación más intuitiva y homogénea y sobre todo el ofrecimiento de contenidos más enfocados en la demanda ciudadana, la habilitación de trámites y servicios electrónicos y herramientas para mantener al ciudadano en línea, fomentando su participación y fortaleciendo su interactividad.

Lo anterior nos permite cuestionarnos sobre lo que han hecho los Congresos de nuestro país, y en específico la Cámara de Diputados, para impulsar el gobierno electrónico.

¿La Cámara de Diputados Federal está interrelacionada con la Cámara de Senadores y el resto de los Congreso Locales para coordinar procedimientos o funciones comunes? ¿Ha establecido las condiciones y las estrategias multicanales de acceso efectivas necesarias para permitir a los ciudadanos ejercer su derecho a relacionarse electrónicamente con el Poder Legislativo? ¿Este órgano genera información de alto valor para el ciudadano, los tomadores de

decisión y en general para el desarrollo de social? ¿Ha optimizado sus modos de organización y su funcionamiento para simplificar el proceso parlamentario a través del e-gobierno? ¿Como máximo órgano de representación ciudadana ésta Cámara ha desarrollado su potencial democratizador a través de las TIC? ¿Cuenta con algún plan para incrementar gradualmente la eficiencia, eficacia, calidad y transparencia de sus funciones?

En este sentido, resulta relevante el concepto de *participación electrónica* o *democracia electrónica*. Concebida como la culminación del proceso de construcción del gobierno electrónico. De acuerdo con Cotino es “la concesión de un papel a las TIC en los procesos democráticos y participativos de los estados democráticos liberales” (COTINO, 2006, p. 174).

El autor García Acosta señala que la participación electrónica genera una serie de posibilidades cuya aplicación a los procesos democráticos representativos debe ser considerada como deseable y necesaria debido a sus posibilidades como instrumento que actúa, hace real y efectiva la democracia directa (GARCÍA, 2007).

Ante lo anterior, encontramos que México ha tenido esfuerzos por desarrollar el gobierno electrónico en la Administración Pública Federal (APF), sobre todo los llevados a cabo mediante la Secretaría de la Función Pública mediante el área de Gobierno Digital. Del mismo modo se ha hecho un esfuerzo, aunque más heterogéneo en la administración pública de los otros órdenes de gobierno. Sin embargo, no existen estudios ni acciones para impulsar el gobierno electrónico en el Poder Legislativo Federal y estatales.

Ante la ausencia de un concepto que relacione el gobierno electrónico al Poder Legislativo y a que se ha utilizado el término de e-Congreso de forma indiscriminada, con una falta de claridad sobre sus objetivos, **en este documento definiremos al congreso electrónico o parlamento electrónico como al empleo de tecnologías de la información y comunicación para fortalecer las funciones parlamentarias y mejorar su desempeño interno con el propósito**

**de mejorar la efectividad y la eficiencia legislativa y ponerlos efectivamente al servicio del ciudadano.**

El uso de las TIC en los servicios de gobierno cumple un doble propósito: por un lado, mejora la eficiencia y eficacia del uso de recursos públicos; por otro, incrementa las capacidades de la población y sus condiciones de vida. Ambos efectos requieren que México adopte Tecnologías de Información y Comunicaciones en sus Congresos y lograr así una comunicación personalizada, directa y continua con sus ciudadanos (AMITI, CANIETI y FMD, 2006).

Un aspecto fácilmente cuestionable es el grado de penetración tecnológica de la población en general de nuestro país que limita la participación ciudadana en medios electrónicos.

El estudio *Índice Global de la Web* (GLOBAL WEB INDEX, 2011) muestra que México ocupa el noveno sitio de 22 países por la penetración de usuarios activos en redes sociales.

Esta calificación posiciona a nuestro país por encima del promedio mundial, e incluso supera a Japón, Corea del Sur, Alemania y Reino Unido, entre otros. En los primeros sitios se encuentran Filipinas, Indonesia, Malasia, Brasil.

Según este índice, en México existen 12.80 millones de usuarios activos en redes sociales, de los cuales 52% envían mensajes, 63% comparten contenido y 37% se unen o crean grupos de interés.

Por otra parte, en el video "Internet en cifras" publicado en el blog de Alejandra Sota, Coordinadora General de Comunicación Social de la Presidencia de la República, se afirma que de los 30.6 millones de usuarios mayores a 6 años que hay en México, casi 18 millones y medio tienen cuenta de Facebook, y poco más de 4 millones son usuarios de Twitter.

No obstante que falta un camino largo por recorrer para reducir la brecha digital es importante reconocer que México ha adoptado compromisos para

desarrollar el gobierno electrónico (el cual debe incluir a los tres poderes públicos) y actualmente ya es una necesidad para consolidar el desarrollo de la democracia de nuestro país.

## 2.1 Mejores prácticas (benchmarking)

A diferencia de la definición elaborada en este documento, en 2001 se creó la organización *e-Parliament*<sup>4</sup> sin fines de lucro que conecta entre sí a los Parlamentos y Congresos del mundo en un foro único. La intención es que esta comunidad internacional de legisladores democráticos, junto con las organizaciones interesadas y los ciudadanos, puedan cerrar la brecha legislativa tanto a nivel nacional y mundial.

El e-Parliament nació a propuesta de William Ury, y Dunlop Nicholas, ex Secretario General de Parlamentarios de la red de los legisladores de Acción Global, con objeto de vincular a los legisladores democráticos del mundo, a través de Internet, un sistema de votación y una estructura de comités similar a la de un parlamento nacional, para con ello hacer frente a los retos de la democracia a nivel mundial.

Esto ha permitido generar un mecanismo de parlamento mundial informal que pretende desarrollar un paralelismo global de resolución de problemas de proceso, junto con negociaciones intergubernamentales que buscan ser transparentes, responsables, incluyentes y flexibles.

A pesar de que el e-Parlamento mundial no puede tomar decisiones vinculantes -porque el poder de decisión se basa en los parlamentos nacionales- puede constituirse en un organismo potencialmente influyente, tomando en consideración que los legisladores juegan un papel central dentro de cada gobierno nacional.

Al respecto, el e-Parlamento organiza audiencias parlamentarias internacionales sobre distintas cuestiones, incluido el cambio climático, la democracia y la seguridad en el espacio. Además encuestas a legisladores sobre

---

<sup>4</sup> La secretaría del e-Parlamento actualmente cuenta con personal en seis países: Canadá, Dinamarca, India, Nueva Zelanda, Filipinas y el Reino Unido. La Secretaría está dirigida por Nicholas Dunlop, Secretario General, un ex Secretario General de Acción Mundial de Parlamentarios y Acción Tierra, y el director ejecutivo Jesper Grolin, ex miembro de Greenpeace. El e-Parlamento en la actualidad tres redes de los legisladores, en energía y cambio climático la democracia y las armas en el espacio.

temas de actualidad y ofrece modelos de legislación y de ideas políticas donde se concentran nuevas ideas políticas de relevancia mundial.

Desde de su creación, anualmente ha reunido a legisladores, investigadores, grupos de la sociedad civil y líderes empresariales en un proceso de intercambio de ideas creativas. Y sus resultados se publican a través del sitio web del Parlamento.

En este sentido, las Naciones Unidas y la Unión Inter-Parlamentaria desde 2006 publican anualmente el Informe *World e-Parliament Report*. El informe es preparado por el Centro Global para TIC del Parlamento y tiene la intención de **ayudar a las legislaturas a captar los beneficios potenciales de las TIC para su trabajo y establecer objetivos clave y prioridades para explotar este recurso valioso**. Mientras presenta pruebas de la complejidad del e-parlament, el informe sugiere formas de superar algunos de estos obstáculos para el uso eficaz de la tecnología en un entorno parlamentario.

En 2008, la primera edición del Informe Mundial sobre e-Parlamento estableció una línea base de cómo los parlamentos se utilizan las TIC para ayudarlos a cumplir sus responsabilidades y para conectarse a sus electores.

En el *World e-Parliament Report 2008*, el Centro Global para las Tecnologías de Información y Comunicaciones de la Organización de las Naciones Unidas arroja los resultados de una encuesta aplicada en 2007 a 263 Cámaras o Parlamentos –uni y bicamerales– en 188 países, entre los cuales participó la Cámara de Diputados de México.

La encuesta incluyó 151 preguntas, sobre: Servicios, infraestructura, aplicaciones y recursos tecnológicos; sistemas de información para crear documentos legislativos, como iniciativas de ley; acciones de video y comunicaciones de la Cámara; administración del conocimiento –biblioteca y servicios de investigación–; portal de Internet para la Cámara y la ciudadanía; y sistemas para apoyar la comunicación entre los ciudadanos y Diputados.

Las áreas fundamentales que la encuesta revisa son:

- a) El Parlamento, las TIC y la sociedad de la información,
- b) Visión, la innovación y el liderazgo;
- c) La aplicación de la visión: la gestión, planificación y recursos;
- d) Infraestructuras y servicios;
- e) La documentación del proceso legislativo;
- f) Sitios web Parlamentaria;
- g) La construcción de una base de conocimientos para el Parlamento;
- h) Los parlamentos y los ciudadanos: mejorar el diálogo, y
- i) La cooperación y la coordinación.

Los resultados de dicha encuesta confirman que aproximadamente 10 por ciento de las Cámaras y los Parlamentos del mundo que contestaron la encuesta; es decir, apenas 20 Parlamentos han adquirido extensas plataformas de Tecnologías de Información y Comunicaciones, para instrumentar y operar un amplio número de modernas aplicaciones tecnológicas en sus áreas legislativas.

La encuesta también refleja que el nivel de ingresos de cada país juega un papel importante en determinar la medida en que las TIC se adoptan en los parlamentos. Y el promedio de las asignaciones presupuestales parecen variar entre 2% y el 6% del presupuesto total del Parlamento.

El informe concluye que existe una brecha significativa entre lo que es posible con las TIC y lo que en realidad se ha llevado a cabo por los parlamentos hasta el momento. Pero significaría un gran avance saber que los parlamentos reconocen la importancia de las TIC en su labor y que han establecido metas al respecto.

El Informe Mundial de la e-Parlamento 2010 se basa en el trabajo innovador y evalúa los progresos realizados por los parlamentos en los dos años en sus esfuerzos por utilizar las tecnologías modernas para fortalecer su papel

institucional. Proporciona además, una metodología que puede servir como una herramienta para los parlamentos para mejorar su desempeño en áreas clave del e-Parlamento.

Sin embargo, estos informes no desglosan un estudio por país y al revisar las adopciones del Congreso mexicano respecto a la lista de los requisitos mínimos indispensables de adopción tecnológica recomendados, se encuentra que la Cámara de Diputados cubre someramente con las áreas supracitadas: d) e) f) las cuales están relacionadas sólo a infraestructura; más no se cuenta con una visión hacia la sociedad de la información, se carece de metas y de un estudio acerca de la efectividad de las herramientas tecnológicas que actualmente se utilizan.

En otro orden de ideas, en el 2010 el Comité de Informática de la Administración Pública Estatal y Municipal (CIAPEM) entregó preseas I+T Gob a las prácticas exitosas de innovación tecnológica gubernamental a entidades y dependencias de la Administración Pública Federal, Estatal y Municipal, así como representantes del Poder Judicial en sus tres órdenes de gobierno. Del cual surgió un registro de mejores prácticas gubernamentales que están a disposición del público para que puedan ser replicadas en otras organizaciones (CIAPEM, 2010).

Aunque los Congresos del país fueron invitados a participar en la convocatoria del concurso, ninguno registró alguna mejor práctica. Esto es un reflejo de la carencia de visión, innovación y liderazgo que existe en la materia.

Al respecto, en 2010 los diputados Jorge Carlos Ramírez Marín y Roberto Albores Gleason presentaron una iniciativa con proyecto de decreto para adicionar y derogar diversos artículos de la Ley Orgánica del Congreso General de los Estados Unidos Mexicanos, que se encuentra en proceso de dictaminación y en la que se contempla promover el intercambio electrónico de datos y el servicio de información pública entre la Cámara de Diputados, el Gobierno Federal y la ciudadanía, a fin de realizar un trabajo legislativo que dé respuesta a las necesidades de los sectores sociales.

Se trata de una herramienta para abrir un debate electrónico entre diputados ciudadanos, para que se conozcan los contenidos de las iniciativas y los puntos de vista sobre los distintos temas, para consular el orden del día, el Diario de los Debates, la Gaceta Parlamentaria, y todo ello, a través de un esquema similar a twitter y blog, en tiempo real, y así la sociedad evaluará, comentará, calificará, y podrá decir qué le gusta y qué no.

Adicionalmente, con el propósito de hacer más eficiente el debate y la toma de decisiones en la Cámara de Diputados propusieron la creación del “Comité E-Congreso”, para dar seguimiento al proceso legislativo, a la atención ciudadana y a la gestión social. Este nuevo órgano en la cámara tendría entre sus atribuciones, el administrar, coordinar la operación y vigilar el adecuado desempeño de las actividades legislativas.

Al respecto, la Junta de Coordinación Política en 2010 autorizó una inversión de 120 millones de pesos para comprar dos pantallas gigantes de 200 pulgadas para la presentación de videos y documentos en el Pleno, así como equipos de proyección de datos, audio y video en el salón de sesiones y en salas más pequeñas, y 500 dispositivos de pantalla táctil que servirían para que los diputados registren sus datos biométricos y voten.

Además, se contempló un gasto de 5 millones 180 mil pesos para adquirir 500 iPads. Pero aun no se implementan en el Pleno del recinto legislativo.

No obstante, en los medios de comunicación se expresa preocupación porque estas herramientas fomenten el ausentismo, que ya es un problema recurrente en San Lázaro. Tan sólo en el periodo ordinario que terminó el pasado 30 de abril de 2010, el promedio de votación fue de 347 sufragios, equivalentes al 70% de los 500 diputados que integran la Cámara baja (GARZA, 2010).

En el mismo sentido, los Diputados Jorge Carlos Ramírez Marín y Roberto Albores reconocen como algunos de los casos de experiencia Internacional de Congresos más avanzados a los siguientes:

## **Corea**

Uno de los ejemplos más avanzados de congreso electrónico en el mundo es el de la “Asamblea Nacional de la República de Corea” (*Korea’s National Assembly*). En septiembre de 2005, la Asamblea inauguró una nueva era en la historia del Congreso Coreano, al poner en funcionamiento la denominada “Cámara Plenaria Digital” (*Digital Plenary Chamber*).

En ese año, se instaló lo más avanzado de la industria de equipamiento electrónico en el Congreso Coreano. Con lo cual, el pleno de la Cámara de Diputados de ese país es el símbolo de innovación, modernidad y avance tecnológico de las democracias contemporáneas (RAMÍREZ, 2010, p.9).

## **Chile**

En el año 2006, la Cámara de Diputados de Chile implementó un sistema tecnológico digital orientado al apoyo de la gestión parlamentaria, dando así, a los Diputados, la posibilidad de contar con información en línea y en un tiempo apropiado. El “Hemiciclo Digital” –nombre del salón de Pleno– consiste en una red de minicomputadores, los cuales se encuentran ubicados en cada escaño parlamentario.

Cada Diputado posee un sistema de votación electrónica; además de un sistema de asistencia de huella digital, el cual se encuentra conectado a las bases de datos legislativas y al Internet. En cada curul, el Diputado dispone de puertos USB, así como de un puerto de audio.

La mesa directiva también está equipada con *laptops* conectadas a la red y cuentan con las mismas funcionalidades que los equipos instalados en cada curul, incluido el acceso al canal de televisión de la Cámara de Diputados.

Desde la mesa directiva, se ejerce la administración de los 120 equipos instalados en los escaños; pudiendo habilitarlos o deshabilitarlos.

Además, el sistema permite enviar documentos, enviar los resultados de votación, y al mismo tiempo sincronizar una presentación en la totalidad de las curules. El equipo de la mesa directiva controla, además, el tiempo de intervenciones de los Diputados, con la posibilidad de verse reflejado en las pantallas ubicadas en el Hemiciclo.

En relación a los sistemas de información dispuestos en cada escaño, podemos destacar el acceso a una ficha que contiene todos los proyectos de ley que se presentarán durante la sesión. En dicha ficha se describe el detalle de la tramitación de cada proyecto de ley, desde que ingresó a las Comisiones, cuándo fue presentada en el Pleno, y –si es el caso– cómo fue votado o dictaminado.

También se encuentra disponible el Sistema de Intervenciones, el cual despliega cada intervención parlamentaria con su tiempo asociado.

Dentro de una sala anexa al Hemiciclo Digital el equipamiento donde se realizan las indexaciones correspondientes a las intervenciones de los Diputados, las cuales se encuentran disponibles en la página de Internet de la Cámara (Loc. Cit.).

## **Estados Unidos**

A través de la *web*, los estadounidenses pueden ver las sesiones de trabajo de las Comisiones en el Congreso, dar seguimiento a las votaciones de los Diputados, leer las iniciativas de éstos, o revisar asuntos financieros del Congreso –todo esto, en tiempo real. Incluso, el Congreso americano está promoviendo el hecho de que los ciudadanos sean capaces de ver cómo los Diputados están gastando los recursos al interior de la Cámara.

Asimismo, los miembros del Congreso que desean comunicarse con su electorado están utilizando herramientas de video-conferencia a través de la *web*, *twitteando* acerca de lo que está ocurriendo en el Congreso, *bloggeando* sus posicionamientos, escribiendo comentarios en el *Facebook*, enviando mensajes de

texto (SMS) y multimedia (MMS), publicando sus videos en *YouTube*, sosteniendo enlaces de videoconferencia o a través de la televisión, y usando los *Google Maps* para mostrar cómo están avanzando los proyectos de la Ley de Recuperación Económica en sus distritos (Ibídem, p.10).

## **Italia**

La Cámara de Diputados de Italia creó un Grupo Estratégico de Tecnologías de Información y Comunicaciones (TIC) para establecer prioridades y asegurar que todos los sistemas sean interoperables y hagan uso de estándares comunes. El grupo es responsable de preparar el Plan Estratégico Anual de TIC para la Cámara de Diputados y también de proveer coordinación y guía a todos los proyectos e iniciativas relacionados con las TIC.

El grupo lo integra el Secretario General, los Diputados de la Secretaría General, el jefe del departamento de TIC, el jefe de la oficina responsable de la página de Internet, el jefe de la oficina de los Servicios Bibliotecarios, y las personas responsables de los proyectos de TIC. En palabras del diputado Alessandro Palanza, Secretario General de la Cámara de Diputados de Italia, un resultado ha sido que "...la mayoría de nuestros datos han migrado a una sola plataforma, interconectado diferentes actividades y cambiando nuestros métodos de trabajo en todos los departamentos" (Ibídem, p. 11).

## **Reino Unido**

Las legislaturas bicamerales enfrentan desafíos organizacionales adicionales a los Congresos de una sola Cámara; pues, usualmente, tienen departamentos y sistemas de información separados para cada Cámara.

No obstante, algunas legislaturas bicamerales como la de Reino Unido están intentando implementar un enfoque más unificado. Recientemente, por ejemplo, el Parlamento británico ha reestructurado la operación de sus TIC y creó una amplia organización que sirve tanto a la Cámara de los Lores como a la

Cámara de los Comunes, llamada Tecnologías de Información y Comunicación Parlamentarias (PICT, por sus siglas en inglés). Entre sus objetivos, PICT ayuda a reducir la complejidad, redundancia y el costo de los sistemas, mientras mejora la calidad del servicio (Loc. Cit.).

La lección para México es que ya no puede esperar a rezagarse más en el uso de nuevos mecanismos que le permitan cumplir sus compromisos en materia de gobierno electrónico.

No obstante, no queda claro cuál es la estrategia que debería seguir el Poder Legislativo, en particular, para sacar el sumo provecho de la utilización de TIC, tanto en sus funciones hacia el interior y el exterior de San Lázaro.

A continuación se analizará cómo debería la Cámara de Diputados desarrollar una solución estratégica para definir el empleo de las TIC como medio para mejorar su desempeño interno y externo.

### **3. Propuesta de solución estratégica**

En este capítulo partiremos con la clarificación del concepto de solución estratégica y al respecto, seguiremos con una propuesta específica para la Cámara de Diputados.

Una solución es el acto de resolver un problema o desafío. Al respecto, Alfredo Acle Tomasini explica que la planeación estratégica es “un conjunto de acciones que deben ser desarrolladas para lograr los objetivos estratégicos, lo que implica definir y priorizar los problemas a resolver, plantear soluciones, determinar los responsables para realizarlos, asignar recursos para llevarlos a cabo y establecer la forma y periodicidad para medir los avances” (ACLE, 2011).

Otros autores también la describen como el proceso de relacionar las metas de una organización, determinar las políticas y programas necesarios para alcanzar objetivos específicos en camino hacia esas metas y establecer los métodos necesarios para asegurar que las políticas y los programas sean ejecutados (MINTZBERG y WATERS, 2011).

En consecuencia, para fines de este trabajo entenderemos que una solución estratégica como un proceso formulado de planeación a largo plazo que se utiliza para definir y alcanzar metas que resuelven necesidades o desafíos específicos de una organización.

Por ello a continuación se definirá la metodología necesaria para mejorar el desempeño de la H. Cámara de Diputados en sus funciones parlamentarias a través de una estrategia de e-Congreso.

### 3.1 Criterios de selección de herramientas (metodología)

En primer lugar, es importante destacar que el simple hecho de introducir tecnología en los procesos organizacionales no es garantía de generar beneficios.

Una investigación de Strassman a finales de 1980 reveló que el uso de tecnología sólo tiene un efecto amplificador, esto es, que en una organización bien administrada la tecnología ayudará a hacerla más eficiente y en una organización con problemas, ésta sólo contribuirá al caos (STRASSMAN,1990). Es así que, “el uso de la tecnología no puede eximir la responsabilidad de una buena administración” (VELÁZQUEZ, 2009, p.150).

Para que la implantación de nueva tecnología produzca efectos positivos hay que cuidar varios factores, tales como: tener un conocimiento profundo de los procesos organizacionales, identificar y planificar detalladamente las necesidades de tecnología de la información y comunicación e incorporar los sistemas tecnológicos paulatinamente, empezando por los más básicos, siempre considerando el factor humano.

Antes de añadir un componente tecnológico, hay que conocer bien la organización. Al respecto, un estudio en Chile ha investigado porqué fracasan algunos proyectos de implantación de TIC y se ha descubierto que el 90% de las veces el fracaso no es debido al software ni a los sistemas, sino al hecho de que la gente no tiene suficientes conocimientos sobre su propia empresa o sus procesos empresariales (SALAZAR, 2010).

En este sentido, Hunter nos explica cómo las organizaciones pueden crear valor a través de mejorar dos aspectos fundamentales en el empleo de TIC: la toma de decisiones y los procesos a través de información (HUNTER, 2009).

El “modelo de las cuatro fuentes para generar valor” de Hunter describe cómo usar la *Optimizing*, *Reshaping*, *Internal informing* and *External informing* como formas para generar alto rendimiento en una organización.

*Optimizing.* Busca la utilización de TIC para lograr la optimización de procesos, tal como eliminar pasos del proceso, automatizar partes del proceso que son manuales para acortar tiempos. Para ello es recomendable identificar los pasos más importantes de los procesos, sus obstáculos, tener métricas acerca de su rendimiento para compararlos con procesos similares de otras organizaciones y ver la forma de simplificarlo en función de los objetivos de la organización.

Otra fuente de valor es *reshaping*. Utiliza la automatización para mejorar el rendimiento empresarial mediante el cambio de interacción de clientes con sus productos, como puede ser el caso del “autoservicio”. Además implica una estrecha colaboración y comunicación con el cliente. También puede implicar el uso de reingeniería de procesos en un nivel más complejo.

*The internal informing* es otra fuente de valor que surge de la información que proporcionan los empleados de la empresa para mejorar su propio desempeño. Se trata de la identificación de información específica para un propósito específico, con un resultado específico. Se toman decisiones al respecto de la información recogida y que puede servir para mejorar diferentes procesos.

En el *external informing* el valor surge de obtener información del exterior, es decir, de los clientes y proveedores. Compartir información con los integrantes de cadena de suministros.

Ninguna de estas cuatro fuentes de valor tiene un orden jerárquico mayor o menor respecto al otro, justo porque el valor de IT en la organización surge cuando se identifican las cuestiones estratégicas y oportunidades de la organización. Así que cada una servirá para agregar valor en algún momento la vida organizacional.

Así como las organizaciones, los procesos son dinámicos, continuos y acumulativos; por eso se hace necesario hacer un ejercicio de auto-diagnóstico y de revisión constante de las necesidades del cliente, proveedores y empleados

para hallar nuevas áreas de oportunidad y reelaborar las competencias organizativas.

Las personas siempre deben vigilar los procesos y apoyarlas con las herramientas. Por eso, a los “CIO” les corresponde ser un agente de cambio crucial dentro de la organización. Por lo que, deben buscar ayudar a la organización a encontrar el foco que necesita para encontrar un área de oportunidad y generar valor.

Por ello, es relevante el papel de la información y la interpretación que se le dé para decidir, generar soluciones e incluso nuevos modelos de negocio para la propia organización o para los miembros del ecosistema de la cadena de suministros.

Por otra parte, cuando se trata de decidir sobre en qué tecnología es la mejor para apoyar las alternativas de solución, es mejor diversificar el presupuesto en IT en inversiones para apoyar nuevos servicios; apoyar el crecimiento de la organización y hacerla más productiva.

Por lo anterior, en el presente trabajo se hará uso del “Modelo de las cuatro fuentes para generar valor”, como metodología para identificar las herramientas tecnológicas que deben emplearse para mejorar el desempeño de la cámara baja.

Así, en la primera parte de esta investigación se presentó una revisión de fuentes escritas para identificar áreas de oportunidad de la Cámara de Diputados y se usó *benchmarking* para evaluar comparativamente los productos, servicios y procesos de trabajo de otras organizaciones y congresos que sean útiles para la Cámara de Diputados de México.

Asimismo, para fines de esta investigación se realizó un sondeo en el órgano legislativo para conocer a profundidad las necesidades y percepción de los usuarios. Adicionalmente se pidió opinión a colegas -asesores parlamentarios-

para constatar la validez de las propuestas presentadas y adquirir información de primera mano por parte de los directamente involucrados.

Cabe señalar que algunas de las propuestas fueron gestionadas directamente por la autora en la Cámara de Diputados y algunas ya han tenido avances positivos para su implementación.

### 3.2 Percepción de los ciudadanos, diputados y empleados

De acuerdo con el “Modelo de las cuatro fuentes para generar valor”, esta investigación utiliza como una fuente de valor el *internal informing* para obtener la información que proporcionan los diputados y empleados de la Cámara de Diputados para mejorar su propio desempeño y con objeto de tomar decisiones para mejorar los procesos con base en la información recogida.

Para obtener una evaluación y detección de necesidades en materia de acceso digital en la Cámara de Diputados, la autora aplicó un sondeo a legisladores y empleados del 4 al 22 de abril de 2011 en conjunto con el Centro de Estudios de Opinión Pública (CESOP). Ver Anexo.

La autora realizó una campaña de difusión previa a la aplicación de los cuestionarios vía correo electrónico.

El objetivo del sondeo fue generar información estadística sobre la calidad del sitio web; el servicio que ofrece tanto al interior como al exterior, la frecuencia de uso, las secciones más visitadas, uso y funcionamiento del correo electrónico institucional, la calidad del servicio de internet y la conectividad Wi-Fi, valoración sobre las restricciones de acceso a los sitios externos y el nivel de limitación del trabajo, los dispositivos y herramientas más utilizadas y las necesidades en materia de acceso digital (herramientas tecnológicas, redes sociales, trámites al interior en línea).

Fueron aplicadas 159 encuestas y las cifras que se ofrecen a continuación son porcentajes. Los resultados son indicativos de las opiniones y preferencias de las personas que contestaron los cuestionarios.

Entre los hallazgos más sobresalientes se encuentran:

- El portal electrónico de la Cámara de Diputados está diseñado para personal especializado en el ámbito parlamentario tales como: asesores,

los propios legisladores, cabilderos, académicos, entre otros. Y ocho de cada diez personas de los encuestados lo usa diariamente.

- Las secciones más visitadas de acuerdo con las personas que contestaron el cuestionario son órganos de difusión, información sobre diputados, comisiones y comunicación social.
- Aunque, la mayoría de los empleados y legisladores opinó en el sondeo que el portal electrónico ofrece un buen servicio para ellos y para la ciudadanía, cuando se contrasta con la opinión del público en encuestas, éstos opinan que no entienden la jerga parlamentaria y no obtienen la información detallada que encuentran en los medios de comunicación masiva.
- Los encuestados en el sondeo opinan que se deberían eliminar algunas restricciones institucionales en el Internet, debido a que se limita el trabajo legislativo.

Algunos de los sitios de Internet restringidos son youtube, twitter, algunos sitios de google; correos electrónicos no institucionales como hotmail, gmail, etc. Esto a pesar de que el sondeo muestra que hay quejas sobre la lentitud y fallas en recepción de mensajes a través del correo institucional. Por lo cual, el 57% de los encuestados utiliza correos no institucionales para complementar sus actividades legislativas.

- Durante el sondeo se encontró que debido a la desconfianza y deficiente servicio de Internet en la institución, los diputados y algunos empleados prefieren contratar un servicio de red móvil particular.
- Casi ocho de cada diez personas ven necesarios ampliar las herramientas tecnológicas para fortalecer la interacción entre legisladores y ciudadanos y que la Cámara de Diputados debería tener presencia institucional en redes sociales.
- Ante la idea de utilizar el portal de la Cámara de Diputados para concentrar proyectos para el Presupuesto de Egresos de la Federación y utilizar herramientas en línea para realizar trámites internos, nueve de cada diez opinaron que estarían de acuerdo con la propuesta.

- Los encuestados expresaron que las herramientas que más usan para su trabajo son el correo electrónico, llamadas telefónicas y aplicaciones de teléfonos inteligentes.
- El portal electrónico cuenta con un diseño unidireccional, es decir, es meramente informativo y no permite la interacción con el usuario de forma electrónica.

Por lo que se infiere que la opinión pública se forma a través de los medios de comunicación tradicionales, desaprovechándose la posibilidad de que la mayoría de los ciudadanos (que no están inmersos en el lenguaje técnico) accedan personalmente a la búsqueda de información o interactúen con sus representantes.<sup>5</sup>

Una dinámica informal que empieza a practicarse más a menudo entre los legisladores es la comunicación de toma de decisiones en pleno a través de mensajería con teléfonos inteligentes y uso de herramientas como google docs entre asesores y diputados para redacción y lectura de discursos a distancia que están resultando herramientas de apoyo eficaces para el desempeño político y legislativo. Sin embargo, no se ha cuestionado sobre su vulnerabilidad. Se manejan temas sensibles que pululan por redes inalámbricas de Internet particulares, no seguras, con información depositada en cómputo de nube de empresas comerciales susceptible de *hackeos* porque la Cámara de Diputados y su Dirección de TIC no se adaptan a las nuevas necesidades parlamentarias y no toman medidas de evaluación de sus servicios.

En este trabajo se considera que las TIC pueden empezar a diluir las clásicas barreras de distancia (física) que han venido separando a los legisladores de sus representantes (GARCÍA, 2007, p. 15) por lo cual se presentarán propuestas al respecto.

---

<sup>5</sup> Actualmente la proliferación del uso de twitter ha incentivado a algunos legisladores a usarlo para interactuar con la ciudadanía. No obstante, es una actividad que está al libre albedrío del diputado, ya que no hay ninguna normatividad que obligue a usar alguna plataforma tecnológica institucional como forma de interactuar con la ciudadanía.

## Legisladores con cuenta de Twitter en la Cámara de Diputados.

De acuerdo con AMIPCI, en México existen aproximadamente 30 millones 600 mil usuarios de internet hasta julio de 2011.

Un estudio de Núñez González muestra que de éstos, 4 millones 103 mil usuarios tienen una cuenta de Twitter, es decir, el 13.4% de los usuarios de internet; de los cuales 2 millones 480 mil son usuarios efectivos de twitter en México (NUÑEZ, 2011).

En la Cámara de Diputados, 173 de los 500 legisladores (34.60%) poseen una cuenta, mientras que en la Cámara de Senadores 51 de los 128 (39.84%) tienen una cuenta:

Partido	Diputados en la Cámara	Diputados con twitter	Porcentaje con respecto de su bancada
PRI	240	88	36.67%
PAN	141	52	36.88%
PRD	68	19	27.94%
PVEM	21	8	38.10%
PT	13	3	23.08%
Convergencia	8	2	25.00%
PANAL	7	1	14.29%
Sin Partido	2	0	0.00%
<b>Total</b>	<b>500</b>	<b>173</b>	<b>34.60%</b>

De 173 diputados con cuenta de twitter, solamente 78 (55%) se encuentran activos, coincidiendo con la distribución de la representación por Grupo Parlamentario en la repartición de curules.

En la Cámara de Diputados el Grupo Parlamentario (GP) del PRI tiene 48% de las curules, mientras que los diputados activos del GP PRI representan 45% de los diputados activos en twitter. El GP PAN tiene 28% en la Cámara y 29% en twitter. El GP PRD tiene 14% de diputaciones y 12% en la red. El GP PT mantiene el mismo 3% en ambos casos. El único partido con sobrerrepresentación es el GP

PVEM, que sólo tiene 4% de los asientos en la Cámara, mientras que en twitter representa el 10% de los diputados.

### Promedios de los diputados

	Promedio de seguidores	Promedio total de <i>tuits</i>	Promedio de días en twitter	Promedio de <i>tuits</i> por día
PRI	1859	1484	402	3.1
PAN	1992	879	391	2.2
PRD	525	737	299	2.2
PVEM	4125	1523	541	2.7
PT	16081	24872	465	35
PANAL	18872	261	511	0.5
TOTAL	2560	1807	406	4

El promedio general de todos los diputados es de 2560 seguidores, con un total de 1807 publicaciones y un promedio de 4 publicaciones al día. Igualmente, en promedio los diputados tienen poco más de un año de antigüedad en twitter. Hasta este momento el orden de magnitud de publicaciones de un legislador promedio por bancadas es, en orden descendiente: PT, PVEM, PRI, PAN, PRD y PANAL (NUÑEZ, 2011).

En promedio los diputados utilizan a twitter como un medio para publicar mensajes propios en un 57%. El 29% de los mensajes de los diputados son en respuesta o mencionando a otro usuario, mientras que, en promedio, 14% de los mensajes son réplicas de los mensajes de alguien más. El GP PT es el que tiene un mayor nivel de interacción, ya que casi la mitad de sus mensajes son dedicados a comunicarse de manera directa con otros usuarios. Caso contrario los GP PANAL y del PAN, quienes son los que menos mensajes utilizan para responder a otros. En lo referente a mensajes unidireccionales, el PRD y el PAN son los que más mensajes de este tipo emiten.

Otra arista de los mensajes que debemos considerar es el impacto que tienen las publicaciones dentro de twitter. El *retweet* de la publicación de un legislador implica que su mensaje fue leído por alguien más y lo consideró relevante, interesante o controversial, por lo que decidió replicarlo para que sus seguidores pudieran verlo.

### Promedios de los diputados en cuanto a impacto

	Promedio total de <i>tuits</i>	<i>Retweets</i> de sus <i>tuits</i>	Personas que lo <i>retuitean</i>	Personas que lo mencionan
PRI	1484	801	284	457
PAN	879	639	306	353
PRD	737	191	100	154
PVEM	1523	979	530	413
PT	24872	31059	6870	11540
PANAL	261	1565	833	670
TOTAL	1807	1487	471	674

Es seguro que con el paso del tiempo más legisladores se sumarán al uso continuo de esta herramienta, ya que, al menos en el futuro cercano, esta red continuará creciendo en tamaño e influencia en diversos sectores de la sociedad. Es necesario realizar un seguimiento del fenómeno. Posteriores análisis deberán profundizar más en el carácter de las comunicaciones entre ciudadanos y legisladores, ya que varios de los actores utilizan twitter como un espacio de expresión personal, mientras que otros promueven fuertemente sus proyectos, ideas o visiones políticas.

Sin duda alguna esta clase de tecnologías acercan y vinculan con mayor facilidad a los gobernantes y a los gobernados, por lo que las implicaciones pueden ir más allá de las políticas públicas, pasando por la efectiva representación o la rendición de cuentas. Actualmente pocos políticos pueden ignorar algún tipo de opinión generalizada que surja de las redes sociales, por lo que intentar mantenerse ajeno no es la mejor opción para salir bien librado. Así, la necesidad de estudiar las interacciones que pueden darse en estos entornos, así como sus

implicaciones en el plano real, se vuelve un imperativo que las agendas públicas y de investigación deberán considerar.

## **Percepción ciudadana**

Los estudios sobre la percepción ciudadana respecto al trabajo legislativo muestran de forma generalizada que son escasos los conocimientos y el desinterés que tienen los ciudadanos en torno al trabajo legislativo. Esta situación se puede convertir en una ventana de oportunidad, pues está indicando la necesidad de ampliar y diversificar la información disponible para los ciudadanos en torno a las facultades y desempeño de los diputados. Con base en las encuestas realizadas por el CESOP en 2007 y 2008, se ha constatado que alrededor de 60% de los entrevistados desconoce datos elementales sobre el funcionamiento del Congreso de la Unión, tales como las cámaras que lo integran, la facultad que tienen los Diputados para reformar la Constitución, el partido con el mayor número de legisladores, la existencia del Canal del Congreso o el número total de diputados federales. Al mismo tiempo, una proporción similar manifiesta tener poco o nada de interés en los temas discutidos por los legisladores (véase cuadro) <sup>6</sup>

---

<sup>6</sup> Los datos de la encuesta CESOP 2007 corresponden al trabajo denominado “Percepciones y evaluación de la Cámara de Diputados”, la cual se realizó con las siguientes características técnicas: levantamiento en campo del 14 al 18 de diciembre de 2007, 1,200 entrevistas a ciudadanos de 18 años y más, con un nivel de confianza de 95% y margen de error aproximado de +/- 3.2%. Empresa responsable del levantamiento: Ipsos-Bimsa. Los detalles técnicos de la encuesta CESOP 2008 fueron mencionado en la nota al pie número 5 de este documento.

**Conocimientos generales de los ciudadanos sobre la Cámara de Diputados (porcentajes)**

Reactivo	2007	2008
Sabe que los Diputados reforman la Constitución	39%	30%
Conoce qué partido tiene más Diputados en la Cámara	31%	s/d
Conoce qué cámaras integran el Congreso de la Unión	31%	30%
Ha visto o conoce el Canal del Congreso	24%	38%
Conoce el número de Diputados federales que integran la Cámara	19%	13%
Tiene " <b>mucho</b> " o " <b>algo</b> " de interés en los temas que se discuten en la Cámara de Diputados	38%	39%
Tiene " <b>poco</b> " o " <b>nada</b> " de interés en los temas que se discuten en la Cámara de Diputados	61%	57%

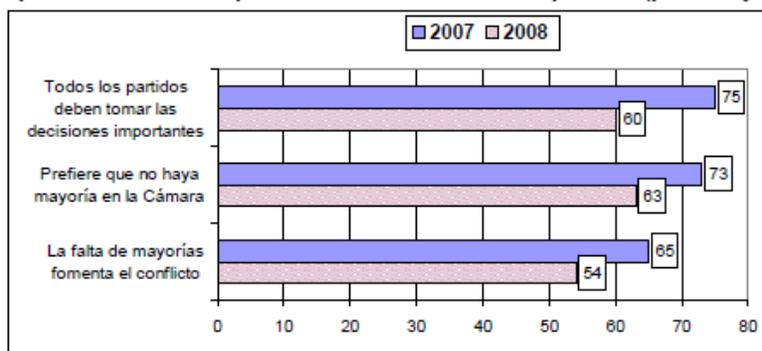
Fuente: encuestas nacionales CESOP, 2007 y 2008, *op. cit.*

Un segundo gran obstáculo es la escasa representatividad y confianza que los ciudadanos otorgan a los diputados. Sin embargo, la falta de representatividad no es un problema exclusivo de los legisladores, pues las padecen —en casi todo el mundo— los partidos políticos y la política en general, tal como se detalló líneas arriba. El presidente de la República, la figura política mejor conocida y evaluada en nuestro país, tiene un promedio de 29 por ciento en este rubro entre 2007 y 2008. Los diputados registraron en estos años una mejoría, pues la cifra correspondiente se incrementó de 6 a 12 por ciento.

Diversos estudios han destacado la opinión mayoritaria de los ciudadanos a favor de que sean tomados en cuenta por sus legisladores. Nueve de cada diez entrevistados estuvieron de acuerdo en que, para un Diputado, deben ser más importantes los intereses de los ciudadanos que representan, que los intereses de su partido; un número similar asintió ante la necesidad de que los diputados consulten con los ciudadanos el sentido de su voto.

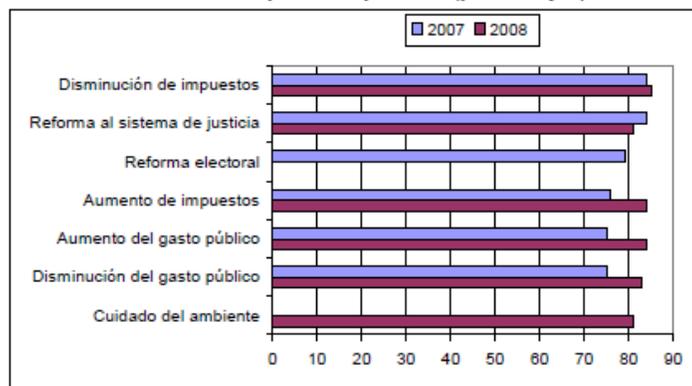
Como se observa en las gráficas de abajo, la opinión mayoritaria a favor de que los ciudadanos tengan oportunidad de expresar sus opiniones, se mantiene en los principales temas de trabajo de los legisladores.

**Opiniones en torno al pluralismo en la Cámara de Diputados (porcentajes)**



Fuente: CESOP 2007 y 2008.

**Rubros en los cuales los ciudadanos consideraran que deben ser consultados por los diputados (porcentajes)**



Fuente: CESOP, 2007 y CESOP, 2008.

La baja credibilidad con la que actualmente cuenta el Congreso mexicano puede llevar a debilitar aun más la gobernabilidad.

Lo anterior, hace reflexionar sobre si los medios informativos y de contacto de los legisladores con la ciudadanía son los adecuados y su responsabilidad adecuarlos para fortalecer la legitimidad de su acción política.

### 3.3 Identificación del problema y análisis de propuestas

Después de un estudio de la información plasmada en este documento, se identifican los siguientes problemas:

- Los pocos estudios sobre gobierno electrónico en México -entre ellos los realizados por Infotec y la autora en otras publicaciones-, se centran básicamente en un estudio de la Administración Pública Federal hacia el interior y exterior. Sin embargo, no contempla un análisis diferenciado entre los otros Poderes Públicos, específicamente del Poder Legislativo Federal ni los estatales.
- Los medios que actualmente utiliza la Cámara de Diputados para comunicarse con el público son poco eficaces: a) El Canal del Congreso se transmite sólo por cable de paga (no es accesible a todos) y tiene un muy bajo número de seguidores; b) El Comité de atención ciudadana es poco eficaz. La gente espera meses para obtener una respuesta y generalmente no se resuelven sus peticiones; c) El teléfono no permite dar respuesta a quejas de la ciudadanía; d) Las marchas ciudadanas son tan comunes que, todos hacen caso omiso a ellas; e) La página de Internet de la Cámara de Diputados es unidireccional. No hay retroalimentación con el ciudadano con excepción del email que no siempre es atendido por los diputados.
- Actualmente existe poca o nula comunicación entre los congresos del país. Por lo que estos mantienen agendas legislativas con prioridades diversas, aun cuando existen problemas y asuntos comunes que atender en todo el país, lo cual genera contrastes en los grados de avance legislativos, generando esquemas legislativos muy diversos en el país.
- Falta vinculación entre sector académico y el sector gubernamental. Por lo que, se toman decisiones legislativas, en las diversas temáticas de las Comisiones dictaminadoras, sin considerar los aportes de las investigaciones académicas más recientes.
- Actualmente, no todos los congresos del país cuentan con bibliotecas especializadas u órganos de investigación para apoyar el trabajo legislativo.

- La mayoría de los legisladores y sus asesores usan como fuentes de información -para el sustento de sus propuestas de reformas legislativas y dictámenes de ellas-, al Internet convencional, periódicos, revistas y algunos estudios que son pagados a consultorías; los cuales resultan costosos y tardan en realizarse. Esto retrasa y dificulta la elaboración de leyes de buena calidad y con suficientes argumentos que justifiquen si una ley debe aprobarse o no.
- Entre la sociedad se califica como un buen desempeño legislativo el que cada diputado proponga muchas iniciativas de ley. Esto provoca que cada vez más diputados prefieran presentar una mayor cantidad de leyes, sacrificando la calidad de las mismas. Por ello, hay pocas propuestas legislativas que realmente aborden con eficacia las reformas estructurales que requiere el país.
- En este sentido, los investigadores y académicos son raramente llamados para presentar argumentos que clarifiquen cuestiones técnicas contenidas en las leyes. Ejemplo, en legislación de temas muy específicos como la clonación, uso de las células madre, transgénicos, etc.
- Se gastan muchos recursos del erario para pagar viajes de trabajo de diputados, lo cual genera mala imagen entre la ciudadanía.
- El Congreso cuenta con sistema interno burocrático, vertical, poco flexible, lento que retrasa y hace poco transparente sus procesos internos.
- Encuestas señalan que el 90% de los mexicanos opina que los diputados consideran sólo sus intereses cuando elaboran leyes, excluyendo los intereses de la población.
- Uno de los graves problemas de la Cámara de Diputados en la actualidad es el gran distanciamiento que tiene el órgano legislativo, como institución de gobierno en su conjunto, frente a los ciudadanos.
- Actualmente, la Ley Orgánica del Congreso General de los Estados Unidos Mexicanos contempla que “para la orientación informativa, así como para el conocimiento y atención de las peticiones que formulen los ciudadanos a la Cámara o a sus órganos, se formará el comité de información, gestoría y

quejas”. Dicho comité es, entonces, la instancia que se encarga de dar seguimiento y atención a los ciudadanos, en su relación con los legisladores la cual es poco eficaz, es el único medio de contacto con la ciudadanía y usa medios tradicionales para llevar a cabo sus funciones. Esto genera que casi diario se generen *meetings* a fuera del Congreso que suelen ser violentos, deterioran imagen institucional y no resuelven las peticiones ciudadanas.

- Si bien es cierto que durante los últimos años ha habido ciertos avances respecto a transparentar y hacer más accesible a los ciudadanos el trabajo de los Diputados –particularmente, gracias a los materiales de difusión de la página de Internet de la Cámara de Diputados y a los mensajes y programas del Canal del Congreso–, también es cierto que aún falta mucho por hacer, en términos de transparentar aún más los resultados y avances concretos de los Diputados, darles la posibilidad de interactuar con la ciudadanía y generarles incentivos para que rindan cuentas.
- Aunque existe la Dirección de TIC en la Cámara de Diputados encargada de dar mantenimiento tecnológico a la institución, no hay una instancia específica que se encargue de vigilar los avances de e-Congreso, que proponga periódicamente alternativas de mejora institucional y que defina una estrategia integral que alinee el uso de las herramientas con los objetivos institucionales.

Por lo cual, la Cámara de Diputados debe establecer una estrategia dividida en fases, que pueda llevarlo incrementalmente, a implementar nuevas herramientas que sean eficaces respecto a los objetivos de representatividad del pueblo.

Se debe definir una estrategia que tenga como punto de referencia a los procesos y funciones parlamentarias.

### **3.4 Diseño de estrategia**

#### **3.4.1 Comunicación entre Congresos: Internet 2**

Con base en la fuente de valor *optimizing* y el *benchmarking* respecto al propósito y funcionamiento del e-Parlamento global ya descrito, se presenta como propuesta de solución estratégica la conexión de la Cámara de Diputados a todos los Congresos Locales del país mediante Internet 2 para aprovechar la infraestructura tecnológica, de información y contenidos, que las universidades actualmente ofrecen mediante la red de Internet 2.

Su objeto es conformar una red de legisladores, con objeto de vincular a los Congresos Federal y locales a través de Internet 2, siguiendo con la estructura de comisiones temáticas para con ello hacer frente a los retos de legislación nacional en temas específicos.

Esto busca desarrollar un paralelismo de resolución de problemas de proceso por Comisiones y al mismo tiempo generar negociaciones intergubernamentales para generar y acelerar reformas legislativas congruentes en todo el país.

Actualmente las Instituciones de Educación Superior y Centros de Investigación de México y el mundo han sido piedra angular para el desarrollo de la Sociedad del Conocimiento a través de su conexión e interrelación a través de Internet 2.

La nueva Internet, conocida como Internet 2, fue desarrollada para cubrir ciertas necesidades de unos centros educativos y de investigación para acceder a las nuevas tecnologías y aplicaciones con la ayuda de computadoras más eficientes, conexiones más veloces e infraestructura de redes más refinada. Mediante Internet 2, estos institutos están desarrollando investigaciones interactivas y proyectos colaborativos que permiten que sitios distribuidos

alrededor del mundo puedan trabajar en forma conjunta, como si estuviesen todos en el mismo lugar al mismo tiempo (CUDI, 2010).

En este sentido, la Corporación Universitaria para el Desarrollo de Internet, A.C. (CUDI) es una corporación no lucrativa cuyo objeto es promover y coordinar el desarrollo de la Red Nacional de Educación e Investigación (RNEI) enfocada al desarrollo científico y educativo en México.

Existe una corporación de universidades en la mayoría de los países del mundo. En México, CUDI es el organismo que maneja el proyecto de la red Internet 2 y busca dar enseñanza, aprendizaje y desarrollar investigación, en “colaboración” por líneas de investigación con todas las universidades al interior de sus países y con las del mundo. Requiere interconexión a altas conexiones de banda ancha en tiempo real. La infraestructura básica de Internet 2 soporta esas aplicaciones, conocidas como *Learning-ware*. También han desarrollado otras aplicaciones para entornos de alta velocidad como los laboratorios virtuales (LAV), la telemedicina y la teleinmersión (CUDI, 2010).

En México cualquier institución puede conectarse a Internet 2 a través de una suscripción anual con un precio muy accesible, que permite usar y aportar todo tipo de información y contenidos.

Es importante señalar que el conocimiento tiene como finalidad incidir en la realidad y una de las maneras más eficaces de hacerlo, es que este conocimiento llegue a ser parte importante en las decisiones de gobierno, afectando así a la generalidad de una población. Por ello, se hace de extrema urgencia que los Poderes de la Unión se interrelacionen con un mundo infinito de información disponible en Internet 2 dando paso a un nuevo esquema de productividad y compromiso con la sociedad que representa, cumpliendo así, con las exigencias y derechos de un entorno globalizado.

Para lograr los objetivos y aprovechar las ventajas tecnológicas y de información que proporciona el internet 2, es necesario que la Cámara de

Diputados haga algunas adecuaciones técnicas y tecnológicas necesarias en su infraestructura. Por ésta razón la autora solicitó a la Dirección General de Tecnologías de Información de la Cámara de Diputados realizar dictamen que incluyera un análisis de los requerimientos técnicos para el empleo de Internet 2 en el órgano legislativo y una inspección de su operación en instalaciones de la Universidad Nacional Autónoma de México –uno de los sitios donde actualmente funciona dicho Internet.

Cabe señalar que la autora realizó esta propuesta y fue aprobada por el Comité de Administración y obtuvo un dictamen técnico positivo que recomendaba su aplicación, detallando las condiciones generales para su aplicación y buen funcionamiento, por la Dirección de Tecnologías de la Información.

### **Principales consideraciones y ventajas al incorporar el órgano legislativo a la Red (RNEI) coordinada por CUDI para uso del Internet 2**

Se deben establecer las bases técnicas para que la H. Cámara de Diputados se incorpore a la RNEI coordinada por CUDI para aprovechar la conectividad existente entre las instituciones de Educación Superior del país e instituciones de investigación similares en todo el mundo.

Asimismo existe la posibilidad de difundir la información de las actividades legislativas que se generan en forma continua, a las Instituciones de Educación Superior y de investigación legislativa nacionales e internacionales

Este sistema permite acceder a investigaciones vigentes con la finalidad de incorporarlas en la toma decisiones de gobierno, a través de que las Comisiones Ordinarias y Especiales cuenten con información especializada y actualizada surgida de las universidades y centros de estudio nacionales e internacionales con la finalidad de:

- Dar mayor legitimidad y publicidad en acciones tomadas por la Cámara de Diputados;
- La posibilidad de que legisladores y asesores se capaciten con Educación a Distancia.
- Acceso a información de Bibliotecas Digitales, y el uso de la Red de Videoconferencia para el intercambio de información con otras instituciones e incluso con otras cámaras legislativas del país o del mundo.
- Desarrollar y publicar proyectos del Centro de Estudios de la Cámara de Diputados.
- Mejorar la posición del Congreso en el ranking mundial de e-parliament global donde se califica a todos los Congresos de mundo.
- Permite a los Legisladores, asesores e investigadores de la Cámara de Diputados a tener acceso a bases de datos de bibliotecas especializadas situadas en América de norte, Europa y resto del mundo.
- Desarrollar proyectos Legislativos y de investigación que requieren de recursos que permita manejar en tiempo real, tanto información como la interacción personal entre ellos.
- La posibilidad de utilizar elementos multimedia de gran resolución, como material de apoyo al trabajo legislativo.
- Colaboración y relaciones con universidades nacionales y extranjeras.
- Una red de alta velocidad que le permite desarrollar proyectos conjuntos con otras universidades nacionales y del extranjero.
- Red de Videoconferencia por Internet 2 en tiempo real.
- Incremento exponencial e inmediato del acervo bibliotecario.
- Participación en el grupo de desarrollo de la red, que se traduce en una capacitación constante en las tecnologías: Calidad de servicio (QoS), Multicast, IPv6, Seguridad, Enrutamiento, HDTV, 2e2 y topología en la red.

Al acceder al sistema de Internet 2 también se tiene acceso al siguiente convenio:

- Cursos en línea que el College Prep Online de la Universidad de California, (UCCP) proporcionó a CUDI para fomentar el proyecto de Educación a Distancia con México.

En este sentido, el Manual General de Organización de la Cámara de Diputados en su numeral 2.1.4 establece que la Dirección de Bibliotecas y de los Sistemas de Información de este recinto tiene entre sus funciones seleccionar y adquirir por compra, canje o donación el material documental tales como bases de datos en línea que sean pertinentes para apoyar el trabajo parlamentario; ofrecer servicios de información especializada que respondan al requerimiento específico de temas requeridos por legisladores y promover convenios de préstamo inter bibliotecario con otras instituciones a fin de aprovechar los recursos bibliográficos existentes en sus acervos y con ello ampliar el acervo documental.

Por ello, la Dirección de Bibliotecas y de los Sistemas de Información es la instancia que debe evaluar los potenciales beneficios y definir los lineamientos para las aplicaciones que se llevarán a cabo derivadas de esta conexión a Internet 2.

Para llevar a cabo lo anterior es necesario que la Cámara de Diputados cumpla con los siguientes requisitos (CUDI, 2011):

1. Carta de Intención
2. Carta de adhesión para afiliado académico
3. Aportar una anualidad y una inscripción
4. Contar con un ruteador

Actualmente el costo de la anualidad como Afiliado Académico es aproximadamente de \$80,000. Lo cual representaría un ahorro sustancial en comparación con lo que actualmente se paga en algunas suscripciones a revistas en versiones en papel.

Por lo anterior, la autora gestionó la autorización a la incorporación a la RNEI para suscribirse a la conexión a Internet 2, la cual obtuvo una respuesta positiva por parte del Comité de Administración en 2010.

Lo anterior, nos muestra cómo la Cámara de Diputados puede crear valor a través del uso de TIC como forma de mejorar los procesos de obtención de información de una forma coordinada donde se genera conocimiento nuevo y especializado y congruente a nivel nacional, lo cual impacta en la mejor toma de decisiones. Donde las personas expertas del funcionamiento de los procesos parlamentarios (la Dirección de Bibliotecas y de los Sistemas de Información del Congreso) definirán las rutas por donde deben fluir las líneas de información en un plan gradual de implementación y capacitación.

Por ello algunos de los beneficios esperados son:

- El ciudadano podrá recobrar más confianza de la forma cómo se lleven a cabo las decisiones legislativas.
- Se fomentará una legislación sustentada en las investigaciones más recientes y profesionales.
- Podrán seguir las discusiones legislativas mediante las videoconferencias, por lo que se fomentará la transparencia y imparcialidad en la toma de decisiones.
- Fomenta la comunicación entre congresos y otros sectores.
- Mejora la integración de datos internos y externos.
- Brinda más alternativas de acercamiento e interacción, sin intermediarios, con sus diputados, permitiendo conociendo mejor sus acciones. Lo cual deriva en mayor legitimidad en la aprobación de leyes, leyes acordes a la realidad social,

Este proyecto apoya una iniciativa de Sociedad del Conocimiento porque el conocimiento se pone en acción a través de la transferencia de los conocimientos

generados en las universidades a los congresos y viceversa. Esto último porque también los investigadores obtendrán información legislativa de primera mano para realizar estudios derivados del desempeño legislativo. Por lo que se captura, reutiliza y genera nuevo conocimiento.

Permitirá a los ciudadanos y organizaciones de la sociedad civil, introducir propuestas e inquietudes –que puedan convertirse en Iniciativas de ley– de manera más sencilla y ágil, así como interactuar con sus Diputados a lo largo de todo el proceso legislativo.

Las TIC también empoderan a la ciudadanía, al permitirle involucrarse más en la vida política –al proveerle información de mayor calidad y un mejor acceso a los documentos y actividades de los Diputados.

Tanto la transparencia, la accesibilidad y la rendición de cuentas, como la participación ciudadana en la toma de decisiones dependen, por un lado, de la *calidad de la información* disponible a los Diputados, a los administradores de la Cámara, a los medios de comunicación y a la sociedad toda; y, por otro lado, del *acceso de los ciudadanos* a los documentos y procesos del Congreso. Y ambos –calidad de la información y acceso de los ciudadanos– pueden ser mejorados a través de las TIC, las cuales, entonces, tienen la capacidad de potencializar el proceso de elaboración de políticas públicas.

La eficiencia de las prácticas internas en la Cámara de Diputados; es decir, la eficiencia del trabajo de los Diputados y sus equipos (“*staff*”), y el desempeño de la Cámara como un todo, pueden impactar la efectividad con la que el Congreso aborda el proceso legislativo de diseño, discusión y aprobación de iniciativas de ley. Y, nuevamente, dicha eficiencia puede ser lograda si adoptamos tecnologías de información modernas, en el trabajo de los Diputados.

Recordemos que el objetivo de todo Congreso es ser la representación de los ciudadanos y esta herramienta permitiría un mayor contacto e interacción directa con los representados de cada uno de los diputados.

**Este valor puede cuantificarse.** Aunque la compra de cierta infraestructura implicará un gasto inicial, el retorno de inversión se hará con el ahorro en recursos como papel, suscripciones innecesarias a revistas en papel, menos tiempo necesario para llevar a cabo el proceso legislativo, la población no se tendrá que desplazar al Distrito Federal para entregar una queja o propuesta, se medirá el porcentaje de transacciones hecha en línea contra las hechas en forma personal; cuantificar el tiempo que lleva saber la opinión de la población sobre una iniciativa de ley mediante la forma tradicional comparado con el procedimiento en línea; cuantificar el tiempo necesario para que los diputados obtengan la conformación requerida, menos costos en staff para el manejo de información, etc.

### **Métricas**

- Calcular cuánto se gasta por la suscripción anual a Internet 2 y compararlo con lo que se gasta por suscripción a cada una de las revistas especializadas, en capacitación de personal y en boletos de avión.
- Registrar el tipo de información buscada por los usuarios. (Top ten de búsquedas, contador de visitantes, mashup)
- Contar el número de videoconferencias hechas por año versus reuniones personales.
- Registrar el número de veces en que un académico de alguna universidad del mundo está presente en las reuniones realizadas por videoconferencia.
- Medir el número de citas bibliográficas o hemerográficas que están presentes en la argumentación escrita de las propuestas de las reforma de ley y dictámenes.
- Calcular el número de consultas de información de las bases de datos de Internet 2.
- Evaluar si ha cambiado la percepción del ciudadano respecto a los ahorros hechos por los Congresos.
- Evaluar si ha cambiado la percepción del ciudadano respecto al tipo de leyes que se aprueban en el congreso.

- Calcular el tiempo del retorno de inversión de la suscripción, la cual es rápida y muy marcada.
- Número de iniciativas presentadas por Diputado y tema.
- Número de iniciativas dictaminadas por tema.
- Asistencia de los Diputados a reuniones.
- Votos a favor, en contra y abstenciones por Iniciativa y Diputado.
- Total de intervenciones por Diputado y tema.

Las bibliotecas de los congresos son quienes clasificarían la información en líneas de investigación asesorando a las Comisiones Legislativas sobre su tema de especialidad en la dictaminación, durante el proceso legislativo.

Se establecerían *metabuscadores*, *etiquetas* y *alertas* en el uso de la información de Internet 2, a través de software que ya han desarrollado las universidades miembros de Internet 2.

Se desarrollarían mapas de temas y ontologías para usar un lenguaje común en la búsqueda de información en Internet 2.

Igualmente, *Folksonomies*<sup>7</sup> para que los usuarios internos (secretarios técnicos de Comisiones y asesores) de la Cámara de Diputados puedan votar sobre las palabras que se usarán en la ontología.

Lo anterior, estaría acompañado de cursos de capacitación dirigidos a los asesores parlamentarios y diputados para que por sí mismo obtengan la información de Internet 2 (sin requerir de la consulta de la biblioteca) y obtengan el óptimo provecho de la información y las videoconferencias.

Las tecnologías necesarias para llevar a cabo esta iniciativa son:

---

<sup>7</sup> *Folcsonomía* o *folksonomía* es una indexación social, es decir, la clasificación colaborativa por medio de etiquetas simples en un espacio de nombres llano, sin jerarquías ni relaciones de parentesco predeterminadas. Se trata de una práctica que se produce en entornos de software social.

-Contratación de un enlace E1, con el proveedor de Internet.

-Instalación de una sala de videoconferencia en un salón de usos múltiples del CEDIA, con las recomendaciones de CUDI.

-Los usuarios podrán acceder a este sistema electrónico en línea, a través de una computadora (PC o Mac), o un dispositivo móvil.

### 3.4.2 Participación electrónica con ciudadanos: Google Moderador

Esta propuesta de solución estratégica surge de la fuente de valor external informing, derivado de los resultados del análisis de la percepción ciudadana respecto al trabajo legislativo.

Dado que el sondeo realizado en la cámara baja muestra que el portal electrónico institucional se ha centrado en personal que domina el argot parlamentario y que impide que el ciudadano común pueda entender los contenidos e interactuar con sus representantes, a continuación se muestra una herramienta que al implantarse en el portal de Internet legislativo permite hacerlo de forma bidireccional, es decir, no sólo informar sino interactuar con los diputados.

En este sentido, *Google Moderador* es una plataforma social y versátil que permite a las audiencias enviar ideas, preguntas o sugerencias sobre cualquier tema, mientras que la comunidad puede votar por las mejores preguntas y darles prioridad en tiempo real.

Esta herramienta es perfecta para utilizar en debates, ponencias, entrevistas, conferencias o cursos. De una manera sencilla e inmediata, los asistentes pueden enviar al ponente sus preguntas, o incluso votar las preguntas más interesantes dentro de las ya realizadas.

El presidente de los EEUU, Barack Obama, utilizó esta aplicación durante su carrera a la presidencia con el objetivo de conocer la opinión de los electores, la cual resultó exitosa.<sup>8</sup>

Otro caso que podemos mencionar es el Foro: “El Senado de la República Responde” realizado el 14 de junio de 2010, donde se realizó una invitación a la

---

<sup>8</sup>Casa Blanca en Estados Unidos de Norteamérica disponible en la siguiente liga: <http://www.whitehouse.gov/openforquestions/>. Consultada en julio de 2010.

ciudadanía para expresar preguntas, en esa ocasión, al presidente del Senado de la República Carlos Navarrete Ruiz.<sup>9</sup>

Entren los beneficios potenciales que esta herramienta puede ofrecer a la Cámara de Diputados están:

- Contribuye a que el ciudadano se sienta parte de la toma de decisiones.
- Mejora la rendición de cuentas.
- En el caso de la biblioteca contribuye a facilitar la asistencia profesional y especializada a los diputados mediante el suministro de información analítica, imparcial, objetiva y oportuna, en las materias de interés para su trabajo legislativo.
- Evita re-trabajo.
- Genera estadística.
- Es gratuito y sencillo de usar, dado que solo se requiere de obtener una cuenta de google (sin costo alguno) para poder tener acceso a esta herramienta
- Tiene un alcance ilimitado.
- Mejora la eficiencia.
- Herramienta con potencial de mayor difusión en diferentes medios electrónicos.
- Herramienta interactiva con los cibernautas.
- Puede incrementar el tipo de usuarios: Asesores, Diputados, Clientes Internos, Ciudadanos, etc.
- Se obtiene información en Tiempo Real.

El autor Pau I Vall destaca la vinculación de la democracia directa y la participación democrática a través del concepto *teledemocracia* o *ciberdemocracia* que define como una supuesta forma de democracia directa en virtud de la cual

---

<sup>9</sup>Video de la Cámara de Senadores en México disponible en la siguiente liga:  
<http://www.youtube.com/watch?v=Wo3HnZMGoms> . Consultada en julio de 2010

cada uno de los ciudadanos-internautas a través de su voto, mediante una computadora conectada a Internet, contribuye a la formación de la voluntad del Estado del municipio al que forma parte, es decir, significa que el conjunto de votos de los ciudadanos expresados a través de la red, deciden directamente cuestiones relativas al gobierno y la administración (PAU, 1998).<sup>10</sup>

Por lo cual el valor de la herramienta es que puede institucionalizarse e integrarse en la página electrónica de la Cámara de Diputados como mecanismo de comunicación bidireccional.

### Imagen de la propuesta de utilizar google moderador en el portal electrónico de la H. Cámara de Diputados.



Esta solución estratégica permite a la cámara baja crear valor al contribuir a una toma de decisiones con mayores dotes de legitimidad, en tiempo real, contribuyendo a apoyar o descalificar proyectos legislativos antes de que recorran todo el proceso legislativo, lo cual fomenta la participación ciudadana, la generación de leyes más democráticas, además de una rendición de cuentas en tiempo real.

<sup>10</sup> PAU I VALL, Francesc. "Democracia e Internet". Anuario de Derecho Constitucional y Parlamentario. Número 10, 1998, pp. 208.

Por lo cual, los procesos parlamentarios se fortalecen con la retroalimentación del ciudadano.

### **3.4.3 Mejor toma de decisiones: Data Mining**

Una de las facultades exclusivas de la Cámara de Diputados es la aprobación del paquete fiscal, tal como lo señala la fracción IV del artículo 74 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos que a la letra dice:

Aprobar anualmente el Presupuesto de Egresos de la Federación, previo examen, discusión y, en su caso, modificación del Proyecto enviado por el Ejecutivo Federal, una vez aprobadas las contribuciones que, a su juicio, deben decretarse para cubrirlo. Asimismo, podrá autorizar en dicho Presupuesto las erogaciones plurianuales para aquellos proyectos de inversión en infraestructura que se determinen conforme a lo dispuesto en la ley reglamentaria; las erogaciones correspondientes deberán incluirse en los subsecuentes Presupuestos de Egresos.

El Ejecutivo Federal hará llegar a la Cámara la Iniciativa de Ley de Ingresos y el Proyecto de Presupuesto de Egresos de la Federación a más tardar el día 8 del mes de septiembre, debiendo comparecer el secretario de despacho correspondiente a dar cuenta de los mismos. La Cámara de Diputados deberá aprobar el Presupuesto de Egresos de la Federación a más tardar el día 15 del mes de noviembre.

Cuando inicie su encargo en la fecha prevista por el artículo 83, el Ejecutivo Federal hará llegar a la Cámara la Iniciativa de Ley de Ingresos y el Proyecto de Presupuesto de Egresos de la Federación a más tardar el día 15 del mes de diciembre.

Por esta razón durante años, los legisladores, sus grupos de asesores y el Centros de Estudios de Finanzas Públicas de la Cámara de Diputados se han cuestionado sobre cuáles deberían ser los modelos que obtengan un mayor aprovechamiento de los recursos públicos.

Constantemente se han buscado formas de hacer más eficiente el gasto público pero sólo a través de análisis “manuales” que resultan intensos, desgastantes y poco eficientes ya que el análisis y aprobación del paquete económico debe realizarse en un breve periodo de tiempo. Por lo cual, se limita el número de variables a considerar en su análisis.

Sin embargo, este proyecto presume que las variables que antes se desechaban porque parecía poco importante en el análisis fiscal puede ahora proporcionar información sobre modelos desconocidos. Esto puede ser debido a la Minería de Datos, que le permite navegar por varias bases de datos, sin preseleccionar un subconjunto de variables.

Considerar el uso de muestras más grandes en el "análisis tradicional" sería ideal, pero compleja. Sin embargo, la minería de datos, con muestras más grandes, podrían reducir los errores de estimación y desvíos, además de que permitiría a los asesores hacer inferencias sobre segmentos más pequeños pero importantes de la población.

En referencia al *Internal informing* como fuente de valor, la presente solución estratégica propone la utilización de la minería de datos<sup>11</sup> como herramienta para generar estimaciones y análisis de las principales variables económicas que componen el Paquete Económico aprobado anualmente por el Congreso de la Unión a fin de ofrecer proyecciones de ingresos que puedan ayudar a tomar decisiones en el proceso de aprobación presupuestal.

---

<sup>11</sup> La Minería de Datos (*Data Mining*) permite el descubrimiento de información "oculta", gracias a sofisticadas técnicas de aplicación de la inteligencia artificial para encontrar patrones y relaciones dentro de los datos permitiendo la creación de modelos, es decir, representaciones abstractas de la realidad, pero es el descubrimiento del conocimiento que se encarga de la preparación de los datos y la interpretación de los resultados obtenidos, los cuales dan un significado a estos patrones encontrados. Así el valor real de los datos reside en la información que se puede extraer de ellos, información que ayude a tomar decisiones o mejorar nuestra comprensión de los fenómenos que nos rodean. (VALCÁRCEL, 2011)

En este caso, la minería de datos funcionará como una herramienta para hacer cálculos. Por lo cual, se requiere examinar una gran base de datos sobre los ejercicios fiscales pasados para encontrar exactamente donde se encuentran los valores potenciales. De este modo se pretenden encontrar nuevas áreas de oportunidad para la Cámara de Diputados en la búsqueda del incremento de la recaudación fiscal y de la mejor reasignación presupuestal, mediante la predicción automatizada de tendencias y comportamientos.

Por lo anterior, esta solución busca contribuir a encontrar respuestas a estos cuestionamientos de manera directa y rápida a través de la automatización del proceso de búsqueda de información predictiva en grandes bases de datos en posesión de la Cámara de Diputados en México. Asimismo:

-Busca ayudar a identificar a la población que puede beneficiarse con la exención de impuestos y con ello promover el desarrollo social de la población.

-Resolver algunos problemas de previsión al identificar futuros fallas financieras y posibles formas de incumplimiento en agendas políticas.

-Identificar a la población que es susceptible de responder de manera similar a determinadas políticas públicas y con ello crear, eliminar o corregir dichas políticas para inducir comportamientos.

Lo anterior es de gran valor para el Congreso, debido a que posibles errores en las estimaciones puede conducir a problemas tales como:

- 1) En primer lugar, hacer una subestimación puede dejar fuera de la distribución erogaciones de recursos adicionales que pudieron haber sido programados y etiquetados desde el principio del año para fines específicos.

Generar estimaciones por debajo del nivel presentado, podría dar lugar a que durante el año fiscal se distribuyan los excedentes generados, con mecanismos de ajuste que son susceptibles de generar indeseables

subejercicios que distorsionan la determinación del presupuesto del año fiscal siguiente.

- 2) Se lleva a incurrir en una sobreestimación de asignación de los ingresos por encima de lo que se podría generar en el curso del año, lo que motivaría a generar cortes y cancelar los programas o proyectos, o los mecanismos de búsqueda para reasignación de recursos de otras fuentes para alcanzar los objetivos.

Por tanto, es necesario tener una buena estimación de los ingresos y esto se logra en parte, contando con fuentes de datos confiables y teniendo una definición clara del lugar dónde pueden encontrarse dichos datos.

La Cámara de Diputados ya cuenta con bases de datos bien estructuradas ya que desde hace varias décadas, el Centro de Estudios de Finanzas recopila los paquetes económicos anuales entregados por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público que incluyen los siguientes documentos oficiales:

-*Criterios Generales de Política Económica* que integran las estimaciones y proyecciones de las variables económicas, los insumos para las estimaciones de ingresos y gastos para el año siguiente.

-*Proyecto de Ley de Ingresos de la Federación, el Código Fiscal de la Federación y Miscelánea Fiscal* incluye los impuestos que se determinan para el año siguiente.

-*Proyecto de Presupuesto de Egresos de la Federación*, incluyendo el desglose de gastos para el próximo año fiscal.

De la misma manera:

-Se concentran los datos producidos por el Banco de México, que crea las bases de datos de forma independiente cada año sobre el tema.

-Y la Cámara de Diputados genera sus propios análisis y diferentes bases de datos con registros anuales.

-Asimismo, se cuentan con datos relativos a ingresos y al Producto Interno Bruto (PIB).

Las técnicas que podrían ser utilizadas para la extracción de datos requeridos por la minería de datos pueden ser:<sup>12</sup>

-Redes Neuronales: Los modelos no lineales de predicción que se asemejan a la estructura de una red neuronal biológica.

-Árboles de decisión: Estructuras que contienen forma de árbol que representan conjuntos de decisiones. Estas decisiones generan reglas para la clasificación de un conjunto de datos.

Se sugiere comenzar con la construcción de un modelo en una situación en la que los asesores financieros del órgano legislativo, saben la respuesta y luego se aplica en otra situación que no se sabe la respuesta.

Igualmente se sugiere dejar de lado algunos datos para aislar el proceso de minería de datos. Una vez finalizado el proceso, los resultados pueden ser contrastados con los datos excluidos para confirmar la validez del modelo. Si el modelo funciona, las observaciones deben mantenerse para los datos excluidos.

Esto sin duda dará confianza a los asesores que los resultados obtenidos mediante la aplicación de minería de datos, son confiables y pueden ser aplicables en la estimación y el análisis del paquete económico, proporcionar nuevos elementos para la toma de decisiones que se requieren en la corrección y aprobación del paquete fiscal.

En el mismo sentido, es importante proporcionar un ejemplo de modelo y compartir un formato de datos, según corresponda.

---

<sup>12</sup> Notas tomadas en clase del Dr. Ramesh Sharda. Infotec, México, julio, 2010.

El análisis de la minería de datos se puede hacer con IVA u otros impuestos, como el ISR, y también la suma de los impuestos y no sólo IVA. Por ejemplo: Se puede apreciar la estrecha relación entre el crecimiento de PIB y los ingresos desempeño, incluyendo IVA, por lo que en períodos de recuperación económica en la que hubo un aumento de PIB, hay una evolución favorable de los impuestos. Y esto se puede hacer automáticamente con la minería de datos.

Para llevar a cabo este proyecto se requerirá de software tal como: la minería rápida. Que se puede descargar desde Internet de forma gratuita. También un servidor OLAP multidimensional podría hacer modelos más sofisticados de análisis para un almacén de datos sofisticado.

En primer lugar, sería necesario, que los asesores encargados de realizar el análisis y las estimaciones del paquete económico, tomen un curso corto introductorio en el uso de herramientas de minería de datos y técnicas.

Considerando que los asesores suelen ser actuarios y expertos financieros, tendrá buenos elementos para el éxito de este proyecto.

Por otra parte, las bases de datos deben integrarse plenamente en un almacén de datos. En la actualidad, todas las bases de datos de la Cámara de Diputados se encuentran de forma electrónica en su Intranet, por lo que no habría problemas para llevar a cabo la propuesta.

En caso de ser necesario, se puede requerir medidas adicionales para eliminar, importar y analizar datos de otras bases.

Esta propuesta representa un cambio fundamental de los sistemas de apoyo a las decisiones convencionales de los legisladores. Ya no serán simples proveedores de datos, sino generarán información e incluso conocimiento.

La aplicación de modelos de minería de datos podrían convertirse en informes, indicadores y otras herramientas de análisis que pueden ser aplicadas para planificar futuras acciones y confirmar el impacto del paquete económico.

Entre otros beneficios que se pueden obtener en el Centro de Estudios de las Finanzas Públicas y la Comisión de Hacienda y Crédito Público de la Cámara de Diputados (quienes realizan el análisis del paquete fiscal) es que a medida que el almacenamiento de datos crece, se obtienen más y nuevas oportunidades de enriquecimiento de las decisiones que arrojarán resultados tangibles para la población. Así se pueden "minar" las mejores prácticas y aplicarlas en futuras decisiones.

Los principales beneficios de las técnicas de minería de datos para el análisis del paquete fiscal se traducirá en:

- La toma de decisiones en menos tiempo y de forma confiable.
- Evitar la subestimación de ingresos dejar fuera de la distribución de la designación.
- Evitar la sobrevaloración de los ingresos, lo que resulta en recortes y cancelaciones de programas o proyectos incluidos en el Presupuesto de Egresos de la Federación.
- Hallar mejores formas de recaudación de impuestos.
- Generar eficiencia en la distribución del gasto.

Todo esto, con una mínima inversión en capacitación de personal (de asesores) en el uso de técnicas de minería de software y datos.

Definitivamente esta propuesta representa una opción que la Cámara no debería retrasar en su aplicación para el análisis del paquete fiscal de cada año.

### 3.4.4 Automatización y alineación de proceso presupuestario

Por años el proceso de aprobación presupuestal ha sido discrecional y poco transparente ya que no se realiza un dictamen de cada una de las solicitudes de incremento o reasignación presupuestal que se reciben por parte de la Comisión de Presupuesto y Cuenta Pública. Por lo que, los demandantes desconocen los criterios de selección que motivaron la definición de los montos asignados o el rechazo de sus peticiones.

Anualmente existe una pasarela de políticos municipales, estatales y de organismos, provenientes de todas partes del país para solicitar recursos a sus diputados y a la Comisión de Presupuesto y Cuenta Pública. Esto ocurre así porque de no acudir físicamente, es altamente probable que no obtengan ninguna oportunidad de recibir mayores recursos de los asignados en el PPEF. Esto forma un ambiente perfecto para la corrupción ya que la decisión de elaboración del Dictamen del PPEF recae sólo en una decena de diputados de la Comisión dictaminadora.

Esto para los demandantes como son los municipios pobres u organizaciones civiles solicitantes se traduce en grandes costos generados por viáticos y corrupción para poder gestionar sus demandas. Sin que ello, les brinde una garantía de que aprobarán su petición.

Lo anterior nos hace cuestionarnos sobre si, a quien se le asignan los recursos es a quien debe verdad los necesita, si el gasto público es equitativamente distribuido, si el Grupo Parlamentario de mayoría tiene mayores posibilidades de obtener los recursos para sus estados y municipios, si se consideran las cuestiones de ubicación geográfica, si existe un análisis acerca de la duplicación o ausencia de reasignación por estados para visualizar si la redistribución es equitativa geográficamente, etc.

Esta propuesta de solución estratégica surge de *reshaping* y *optimizing* del Modelo de las fuente de valor, que complementa la propuesta anterior y está

inspirada en una buena práctica de la Comisión Ordinaria de Medio Ambiente de la Cámara de Diputados publicada en su Informe parcial de actividades, relativo al primer semestre del segundo año de la LXI Legislatura. Gaceta Parlamentaria, número 3238-I.

Dicha Comisión, el 1º de septiembre de 2010 publicó en su micrositio electrónico, el sistema electrónico para la recepción de proyectos presentados por los estados para su inclusión en el Presupuesto de Egresos de la Federación (PEF) 2011 o sistema de captura de proyectos Comarnat PEF 2011.

Tomando como referencia esta práctica pionera, a continuación se presenta una propuesta que contribuya a institucionalizar, en el trabajo de las Comisiones legislativas, un sistema electrónico de recepción de proyectos público que permita su integración en el PEF de cada año, con la finalidad de hacer eficiente y transparente el proceso de presupuesto.

Con base en el estudio de estos factores y la experiencia de formar parte del proceso presupuestal, a continuación se desarrollan los pasos a seguir para la implementación del sistema electrónico en mención:

El sistema está dirigido para los organismos y personal de las entidades federativas que busquen una adecuación del Proyecto de Presupuesto de Egresos de la Federación durante el proceso de aprobación.

En aras de disipar las dudas y recibir comentarios de los usuarios del sistema electrónico, debe haber un link en cada micrositio electrónico de las comisiones ordinarias, en la que se incluya lo siguiente:

-Programa de captura de proyectos, para descargar en cualquier computadora del país.

-Un manual de operación del sistema de captura de proyectos PPEF.

-Soporte técnico en donde, vía correo electrónico y telefónicamente, se brinde asistencia y asesoría para el uso del programa de captura de los interesados.

-Avisos de actualización de versiones del programa.

-Espacio para solicitar las claves de usuario.

-Publicación del documento de análisis presupuestal elaborado por cada comisión denominado con la opinión de cada comisión respecto al Proyecto de Presupuesto de Egresos de la Federación que será remitido a la Comisión de Presupuesto y Cuenta Pública en el mes de octubre de cada año.

-Publicación de los respectivos acuses de recibido del documento y sus anexos:

1. Anexo sobre análisis de programas presupuestarios.

2. Anexo con todas las solicitudes de inclusión de proyectos de inversión al presupuesto.

3. Anexo con las observaciones de los proyectos enlistados.

4. Anexo con las modificaciones al proyecto de decreto del presupuesto.

-Implementación de un sistema electrónico para la recepción de proyectos presentados por los estados para su inclusión en el Presupuesto de Egresos de la Federación.

-Difusión del funcionamiento del nuevo sistema electrónico, su propósito y fechas de activación.

-Realización de talleres dirigidos a personal de las comisiones, el personal de las entidades federativas, dependencias y entidades con la finalidad de capacitarlos en la captura de proyectos y resolver dudas en la captura, edición y envío de la información.

-Cada comisión revisará los proyectos que cumplan con los criterios que ellos mismos definan por votación tales como: la demanda de recursos es competencia de la comisión en mención; que cada propuesta contenga un proyecto ejecutivo, un desglose de costos de insumos y calendario de requerimientos financieros; consistencia en su planteamiento; tenga viabilidad, etc.

-Cada comisión hará una revisión del total de proyectos que ingresaron al sistema y determinará los proyectos que cumplieron con los requisitos, haciendo una publicación de las razones.

-Las comisiones ordinarias, una vez analizadas las propuestas de presupuesto enviarán a la Comisión de Presupuesto, sus opiniones respecto del proyecto de Presupuesto y la lista de proyectos aprobados por la comisión con base en calendario definido por la Junta de Coordinación Política.

-Una vez aprobado el PEF, cada comisión a través del sistema electrónico publicará en un mapa con elementos visuales, el análisis de los estados con mayor o menor número de proyectos por temas aprobados en comparación a años anteriores, por tipo de proyectos, y la Comisión de Presupuesto presentará un análisis global.

La creación de este sistema de captura, recepción y visualización de proyectos permitirá dar:

-Transparencia en la atención de usuarios y en la recepción y revisión de proyectos. Definirá reglas claras en la información mínima requerida para aceptar los proyectos, estandarizando las solicitudes.

-Orientación del gasto priorizando proyectos con base en criterios

-Eficiencia y eficacia en el proceso de recepción, análisis, discusión y aprobación del Presupuesto de Egresos de la Federación.

-Fomento de equidad y participación democracia.

-Ahorrar en papel de más de miles de proyectos y ahorro en combustible y otros gastos generados por el traslado de los interesados desde las diferentes entidades federativas.

-Se generan datos para un análisis posterior con minería de datos.

-Mapeo de prioridades, visualización de designación de recursos geográficamente en función de intereses políticos, temas, Ley de Coordinación Fiscal, eficiencia y eficacia de ejercicio, desempeño histórico del gasto, etc.

-Lo anterior debe establecerse como responsabilidades de comisiones en normatividad interna del Congreso.

Lo anterior produce valor al identificar claramente el proceso de aprobación presupuestario, automatizando varias de sus partes, lo cual se traduce en transparencia que dará confianza a los usuarios de que sus propuestas serán evaluadas en función de criterios uniformes, dando explicación del motivo por el cual fue aprobado o desaprobado; además de obtener ahorros por conceptos de viáticos de los usuarios que suelen trasladarse al Distrito Federal para “cabildar” sus propuestas; y las Comisiones obtienen información visual en mapas sobre el impacto de sus decisiones, a los legisladores se les facilitará la toma de decisiones, recortando el tiempo del proceso y la “presión política”.

## Conclusiones

Actualmente las TIC tienen gran potencial para mejorar el desempeño del Poder Legislativo. No obstante, que México ha tenido avances en gobierno electrónico, este se ha centrado en la administración pública y se ha soslayado la importancia del uso de las TIC en los órganos legislativos.

Este estudio obtuvo un diagnóstico e identifica que aunque la Cámara de Diputados cuenta con avances tecnológicos en su quehacer legislativo, estos no han sido del todo efectivos y no hay una estrategia que defina cómo deben emplearse la TIC para generar valor en la organización.

Por lo cual se plantean una serie de propuestas de solución estratégica, basadas en un estudio teórico y práctico entorno a un modelo que genera valor de forma cualitativa y cuantitativa, que además pueden implementarse de forma gratuita o a muy bajos costos, con un alto impacto para la mejora del trabajo legislativo y su percepción con el ciudadano.

Cabe señalar que las pocas investigaciones que existen sobre e-Congreso en otros países, sobre todo en España, se centran básicamente en estudiar el rol del uso de las TIC en el parlamento y al impacto que éstas tienen para la participación ciudadana y la democracia, es decir, se centran en las actividades hacia el exterior del órgano legislativo. Por lo que la aportación de esta investigación, fue utilizar como estrategia la identificación de las funciones parlamentarias (objetivos institucionales) de la Cámara de Diputados y establecer soluciones estratégicas para cada una de ellas, con base en una metodología que determina criterios de selección que dan sustento a las propuestas tecnológicas ya que pueden agregar valor y mejorar sus actividades no sólo al exterior, sino también al interior de la organización.

Asimismo, el diseño de las soluciones estratégicas consideró la opinión de los usuarios internos y externos de las herramientas tecnológicas en San Lázaro. Por lo que las propuestas presentadas contribuyen a mejorar la comunicación

entre los poderes legislativos estatales, abrir espacios de comunicación electrónica con ciudadanos, brindar nueva información para mejorar la toma de decisiones y establecer un mecanismo eficiente y transparente para legislar en materia presupuestal.

Cabe señalar, que aunque el presupuesto anual designado al Congreso es importante para determinar en qué medida y con qué velocidad las TIC pueden adoptarse en el quehacer legislativo, también es cierto que un alto nivel de rendimiento en la aplicación de las TIC no sólo dependen de los recursos, sino que también requieren del acompañamiento de un fuerte liderazgo político (en este caso del Comité de Administración), de la participación activa de los diputados miembros; de un área especializada que los asista con personal técnico que tenga un compromiso sostenido con una visión “estratégica” de las TIC en el entorno legislativo y que dé seguimiento a los reportes del e-Parlamento mundial.

Aunque un CIO debe ser un agente de cambio dentro de la organización, en el Congreso cualquier tipo de iniciativa de esta naturaleza debe ser aprobada por el Comité de Administración. Así que sería benéfico que se aprobara la creación de un Comité de e-Congreso –con una visión más amplia que la propuesta por los diputados Albores Gleason y Ramírez Marín- que constituya un agente de cambio y mejora constante en el Congreso (no sólo mejoras tecnológicas, sino cambios centrados en procesos y objetivos) y que además, busque el trabajo coordinado entre los poderes legislativos estatales, el Senado e incluso con miras a poder interactuar con los parlamentos de otros países.

Por ello, también se recomienda hacer una encuesta nacional para evaluar a los Congresos federal y locales en el uso de recursos tecnológicos para encontrar áreas de oportunidad para desarrollar el e-congreso en el país de forma más homogénea y estratégica. Entre los elementos que se pueden evaluar se encuentran los siguientes:

Si cuentan con una política para conservar los recursos digitales de manera permanente, si tienen un sitio web bidireccional y si éste cumple con las directrices

de la Unión Interparlamentaria para la información y, las de accesibilidad a personas con discapacidad; revisar si el portal electrónico es útil para el público en general y el público experto; disponibilidad y calidad del Internet; sistemas de gestión de documentos; infraestructura tecnológica flexible, escalable y segura; si cuentan con políticas institucionales de seguridad y programas de capacitación para el personal en gestión del cambio, valores democráticos y uso de TIC; automatización de sistemas de gestión de material de bibliotecas; colaboración de investigadores entre congresos; evaluación de la comunicación entre empleados y ciudadanos a través de herramientas como correo electrónico, chats, videoconferencias, etc.; transmisión en Internet en vivo de las sesiones; estándares de documentación y de sitios electrónicos entre las Comisiones de los Congresos para que permitan la interoperabilidad y la compartición de agendas legislativas en temas prioritarios nacionales; TIC en dinámicas del Pleno como en votación y debates; entre otros.

Con los resultados arrojados de lo anterior se podrán definir prioridades con base en los objetivos institucionales y diseñar un plan estratégico que contemple la designación de un responsable y, de recursos; que establezca plazos y contemple indicadores que permitan asegurar que su implantación se gestiona eficaz y eficientemente.

En este sentido, es crucial que la Cámara de Diputados busque la forma de ser una organización más flexible que se adapte fácilmente a los cambios mediante su normatividad pero, sobre todo, mediante su cultura organizacional. Precisamente esto y la rápida evolución de las tecnologías constituyen factores que pueden ayudar a nivelar el campo de juego entre éste y los parlamentos del mundo.

México requiere de instituciones confiables, eficientes y eficaces. El país urge de un marco legal que se adecue rápidamente a las necesidades sociales. La organización legislativa y sus procesos son la parte toral para que el Congreso pueda lograr su cometido con la mayor legitimidad posible.

## Fuentes

AMITI, CANIETI y FMD (2006). "Visión México 2020. Políticas Públicas en materia de Tecnologías de Información y Comunicaciones". México, Instituto Mexicano para la Competitividad.

Beetham, David (2006). *Parliament and democracy in the twenty-first century: A guide to good practice*, Suiza, Inter-Parliamentary Union.

Comisión Económica para la América Latina y el Caribe (2007). Plan de Acción Sobre la Sociedad de la Información de América Latina y El Caribe, eLAC. [http://www.cepal.org/socinfo/noticias/documentosdetrabajo/8/21678/eLAC\\_2007\\_Espanol.pdf](http://www.cepal.org/socinfo/noticias/documentosdetrabajo/8/21678/eLAC_2007_Espanol.pdf)

Consulta Mitofsky (2010). "*Economía, gobierno y política*". México, *Monitor Mensual de Consulta Mitofsky*.

Cotino Hueso, Lorenzo (2007). *Democracia, participación y voto a través de las nuevas tecnologías*. Granada, Comares.

Cotino Hueso, Lorenzo (2006). "El voto electrónico o la casa por el tejado. La necesidad de construir la participación y democracia electrónico por los cimientos", *Libertades, democracia y gobierno electrónico*, Granada, Comares.

Cremades, Javier (2008). *Micropoder. La fuerza del ciudadano en la era digital*. España, Espasa.

Criado Grande, J. Ignacio, María Carmen Ramilo Araujo y Miquel Salvador Serna (2002). *La necesidad de teoría(s) sobre gobierno electrónico. Una propuesta integradora*. Caracas, CLAD.

ECPRD (2003). *ICT Working Group Seminar*. Nicosia, Cyprus.

García Acosta, Francisco Manuel (2007). "Participación y democracia electrónicas en el Estado Representativo". Democracia, participación y voto a través de las nuevas tecnologías. Granada, Comares.

Garza Cantú, Mariano. "Diputados estrenan iPads". Política Digital. Consultado el 26 de agosto de 2010 en la siguiente liga: <http://www.politicadigital.com.mx/?P=leernoticia&Article=20528>

Gil-García, José Ramón; Judith Mariscal Avilés y Fernando Ramírez Hernández (2008). *Gobierno Electrónico en México*. México, Centro de Investigación y Docencia Económicas (CIDE), Telecom-CIDE.

Hunter, Richard y George Westerman (2009). *El verdadero negocio de las TI: Cómo los CIOs crean y comunican el valor*. Boston, Harvard Business Press.

Mexueiro Nájera, Gustavo (2009). "La Representación Política en México". En: *Revista Legislativa de Estudios Sociales y de Opinión Pública*. Vol. 2, Núm. 3. Centro de Estudios Sociales y de Opinión Pública de la Cámara de Diputados.

Naciones Unidas y Unión Interparlamentaria. *World e-Parliament Report 2010*

Nava Gomar, Salvador, Issa Luna Pla y Ernesto Villanueva (2006). *Derecho de acceso a la información pública parlamentaria*. México, Porrúa.

Núñez González, Leonardo (2011). *Análisis de participación de Senadores y Diputados federales mexicanos en Twitter*. México, CIDE.

Pau I Vall, Francesc (1998). "Democracia e Internet". Anuario de Derecho Constitucional y Parlamentario. Número 10, Universidad de Murcia, Asamblea General de Murcia, pp. 208.

Salazar C, Cristian (2010). Académico Instituto de Administración. Chile, Universidad Austral de Chile.

<http://cibermundos.bligoo.com/content/view/145501/Las-TIC-como-herramienta-a-la-gestion-empresarial.html>

Strassman, Paul (1990). "The business value of computers". USA, The Information Economic Press.

Trejo, Antonio (2003). "Desempeño Legislativo. Diputados de escasa calidad". En: *Suplemento especial "Enfoque"*, México, *Periódico Reforma*.

Valcárcel Asencios, Violeta. Data mining y el descubrimiento del conocimiento. Consultada en junio de 2011 en la siguiente liga: [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S181099932004000200013&script=sci\\_art\\_text](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S181099932004000200013&script=sci_art_text)

Velázquez Ríos, Korina (2009). *Gobierno electrónico en México. Camino hacia la sociedad del conocimiento*. México, Cámara de Diputados.

### **Normatividad:**

*Iniciativa por la que se reforma la Ley Orgánica del Congreso de la Unión*. Presentada por los Diputados Jorge Carlos Ramírez Marín y Roberto Albores Gleason. Publicada el 26 de mayo de 2010 en la Gaceta Parlamentaria.

Ley Orgánica del Congreso General de los Estados Unidos Mexicanos. Publicado el 5 de marzo de 2009 en el Diario Oficial de la Federación.

*Lineamientos para la Prestación y Control de los Servicios de Intranet, Internet, Correo Electrónico, Portales y Páginas Web en la Cámara de Diputados*. Publicados en la Gaceta Parlamentaria el 21 de abril de 2006.

Reglamento para el Gobierno Interior del Congreso General de los Estados Unidos Mexicanos. Publicado el 24 de diciembre de 2010 en el Diario Oficial de la Federación.

Reglamento de la Cámara de Diputados. Publicado el 20 de abril de 2011 en el Diario Oficial de la Federación.

Diagramas de flujo de los procedimientos parlamentarios de la Cámara de Diputados derivados de su reglamento. Publicado en febrero de 2011 por la Secretaría de Servicios Parlamentarios de la Cámara de Diputados.

**Páginas Web:**

<http://www.clad.org.ve>

<http://www.cudi.edu.mx/>

<http://www.diputados.gob.mx/>

<http://es.wikipedia.org/wiki/Internet2>

<http://www.ictparliament.org/wep>

<http://korea.na.go.kr/index.jsp>

<http://www3.diputados.gob.mx/english>

<http://www.e-parl.net/eparliament/welcome.do?languageCode=es>

<http://korea.na.go.kr/index.jsp>

## ANEXOS



### a) Cuestionario de evaluación y detección de necesidades en materia de acceso digital

Tiene como objetivo recopilar la opinión de legisladores federales y personal de Cámara en relación con el funcionamiento del sitio web de la Cámara de Diputados.

El tiempo aproximado de respuesta es de 6 minutos.

1. Indique por favor el cargo o función de la persona que responderá este formulario

a) Diputado ( )

d) Funciones administrativas, operativas o secretariales ( )

b) Asesor de diputado, comisión, comité o grupo parlamentario ( )

e) Otro ( )

Indique cuál \_\_\_\_\_

c) Mando medio o superior ( )

2. ¿Qué tan frecuentemente utiliza el portal, sitio web o algún microsítio de la Cámara de Diputados?



**a)** Muy bueno ( )

**c)** Malo ( )

**b)** Bueno ( )

**d)** Muy malo ( )

¿Por qué? \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

5. En su opinión y ahora pensando en el servicio que se ofrece al público y usuarios externos, usted diría que el portal o sitio web de la Cámara de Diputados es...

**a)** Muy bueno ( )

**c)** Malo ( )

**b)** Bueno ( )

**d)** Muy malo ( )

¿Por qué? \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

6. ¿Para el desempeño de sus funciones legislativas usted ocupa principalmente el correo institucional o un correo externo?

**a)** El correo institucional ( )

**b)** Uno externo ( )

**c)** Ambos de igual manera ( )

**d)** No usa correo institucional ( )

7. ¿Para el desempeño de sus funciones institucionales, qué tan adecuado o inadecuado le parece el funcionamiento del correo institucional de la Cámara de Diputados?

**a)** Muy adecuado ( )

**c)** Inadecuado ( )

**b)** Adecuado ( )

**d)** Muy inadecuado ( )

**e)** No sé porque no lo uso ( )

7.1 (SÓLO A QUIENES CONTESTARON “INADECUADO” Y “MUY INADECUADO”) ¿Por qué considera que el servicio es “inadecuado” o “muy inadecuado”?

a) Es un servicio lento ( )                      d) No tengo confianza en este servicio ( )

b) No recibe todos los correos ( )            e) Otra ( )  
¿Cuál?

---

---

c) No tiene suficiente capacidad ( )

8. ¿Usted considera que el portal o sitio web de la Cámara de Diputados ofrece las herramientas y los servicios suficientes para proyectar el trabajo que desempeñan los legisladores ante sus representados?

a) Sí ( )    b) No ( )

c) Sólo de manera parcial ( )                      ¿Por qué?

---

---

9. Ahora bien, pensando en el servicio de internet que ofrece la Cámara de Diputados ¿Cómo calificaría la conectividad inalámbrica (Wii-Fii)?

a) Muy buena ( )    c) Mala ( )

b) Buena ( )    d) Muy mala ( )

10. El servicio de Internet de la Cámara de Diputados tiene restricciones de acceso a múltiples sitios externos, en función de sus actividades legislativas, ¿cuál de las siguientes frases se acerca más a lo que usted piensa?

a) Es pertinente continuar con estas restricciones, tal como funcionan actualmente.

b) Sería conveniente eliminar algunas restricciones.

c) Sería conveniente eliminar todas las restricciones.

11. En su opinión, estas restricciones ¿qué tanto limitan el trabajo legislativo?

a) Lo limitan mucho ( )

c) No lo limitan ( )

b) Lo limitan poco ( )

12. Podría indicar por favor, ¿cuál de los siguientes dispositivos y herramientas utiliza de manera habitual para su trabajo legislativo?

a) Correo electrónico si ( ) no ( )

d) Teléfono celular si ( ) no ( )

b) Twitter si ( ) no ( )

e) Black berry o teléfono inteligente similar si ( ) no ( )

c) Página en alguna red social como Facebook, You tube, Google, etcétera si ( ) no ( )

f) Algún tipo de *laptop* o *tablet* (iPad) si

( ) no ( )

13. En relación con la aplicación de Internet en la gestión y labor legislativa, ¿cuál de las siguientes frases se acerca más a lo que usted piensa?

a) Es necesario ampliar las herramientas tecnológicas de la Cámara de Diputados para fortalecer la interacción entre legisladores y ciudadanos ( )

b) Las herramientas tecnológicas con que cuenta actualmente la Cámara de Diputados son suficientes para garantizar la interacción entre legisladores y ciudadanos ( )

14. ¿Cuál de las siguientes frases se acerca más a lo que usted piensa?

a) La Cámara de Diputados debería tener una presencia institucional en las redes sociales y establecer mecanismos para atender “en línea” las solicitudes e inquietudes de los ciudadanos ( )

b) La Cámara de Diputados no requiere tener presencia institucional en las redes sociales ni establecer mecanismos para atender “en línea” las solicitudes e inquietudes de los ciudadanos ( )

15. ¿Qué tan de acuerdo está usted en que se utilice el portal o sitio web de la Cámara de Diputados para concentrar proyectos y propuestas que pudieran llegar a integrar el Presupuesto de Egresos de la Federación?

a) Muy de acuerdo ( )

c) En desacuerdo ( )

b) De acuerdo ( )

d) Muy en desacuerdo ( )

16. ¿Qué tan de acuerdo o desacuerdo está usted en que se utilicen herramientas en línea (como el correo electrónico o alguna red social interna) para realizar trámites y gestiones al interior de la Cámara de Diputados?

a) Muy de acuerdo ( )

c) En desacuerdo ( )

b) De acuerdo ( )

d) Muy en desacuerdo ( )

17. Si usted lo considera necesario, a continuación se ofrece un espacio para recoger sus propuestas o comentarios, encaminados a mejorar el portal o sitio web de la Cámara de Diputados, a introducir un nuevo servicio o fortalecer los ya existentes

---

---

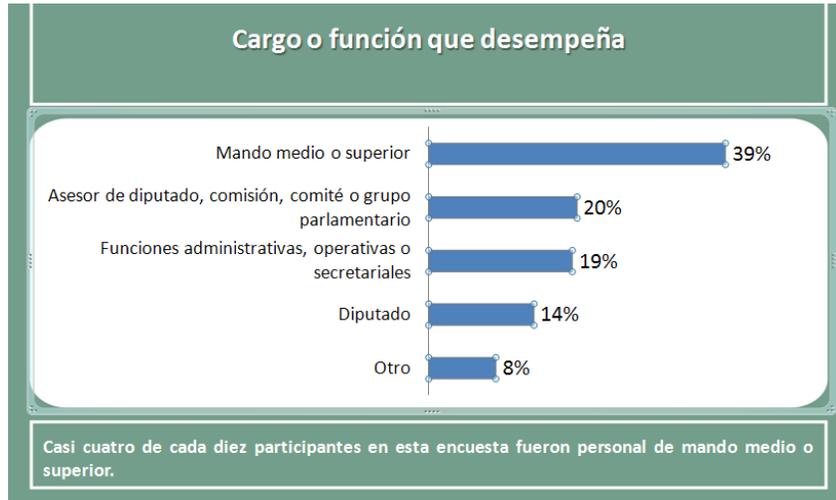
---

Muchas gracias por su colaboración.

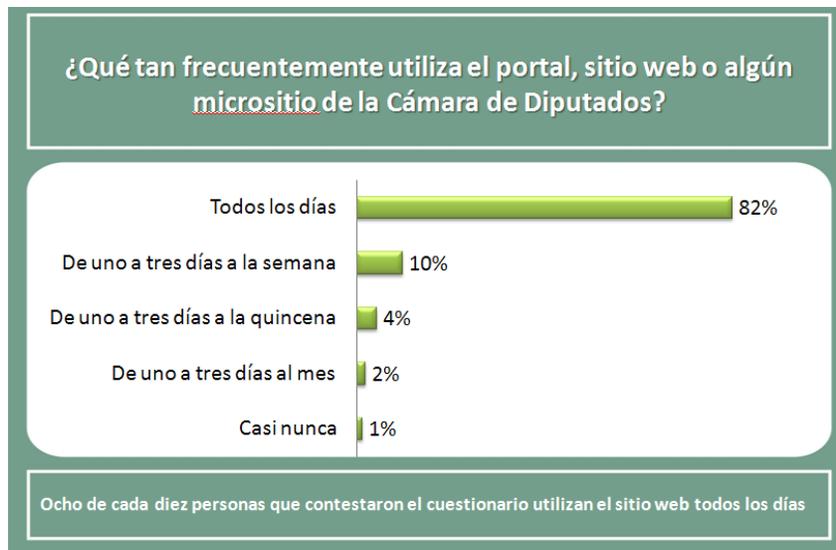
Resultados sondeo:

## b) Resultados

Se contó con más opiniones de los hombres (69%) que de las mujeres (31%). Los cargos que desempeñan son:



Opiniones sobre el sitio web de la Cámara de Diputados:

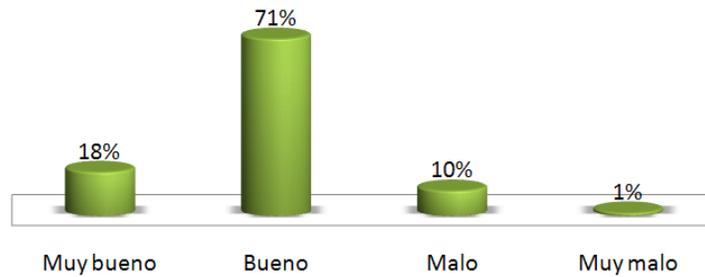


**¿Cuáles son las tres secciones que visita y/o utiliza más frecuentemente del portal o sitio web de la Cámara de Diputados?**



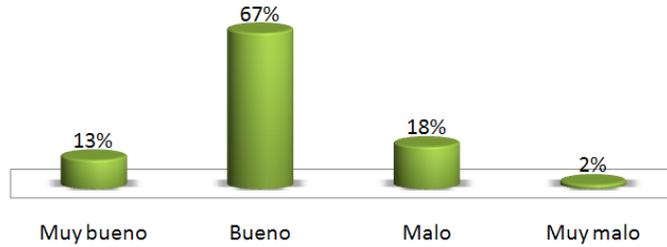
Las secciones más visitadas de acuerdo con las personas que contestaron el cuestionario son órganos de difusión, Información sobre diputados y comisiones y comunicación social.

**En su opinión y pensando únicamente en el servicio que se ofrece a legisladores y personal de la Cámara de Diputados, usted diría que el portal o sitio web de la Cámara de Diputados es...**



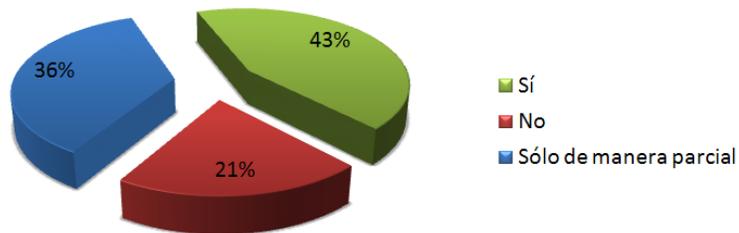
De las personas que contestaron el cuestionario casi nueve de cada diez cree que el servicio que ofrece el sitio web es "Muy bueno" y "Bueno".

En su opinión y ahora pensando en el servicio que se ofrece al público y usuarios externos, usted diría que el portal o sitio web de la Cámara de Diputados es...



De las personas que contestaron el cuestionario ocho de cada diez cree que el servicio que ofrece el sitio web al público y usuarios externos es "Muy bueno" y "Bueno".

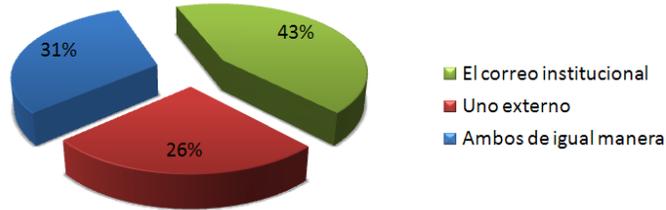
¿Usted considera que el portal o sitio web de la Cámara de Diputados ofrece las herramientas y los servicios suficientes para proyectar el trabajo que desempeñan los legisladores ante sus representados?



De las personas que contestaron el cuestionario cuatro de cada diez considera que el portal o sitio web ofrece las herramientas y los servicios suficientes para hacer su trabajo.

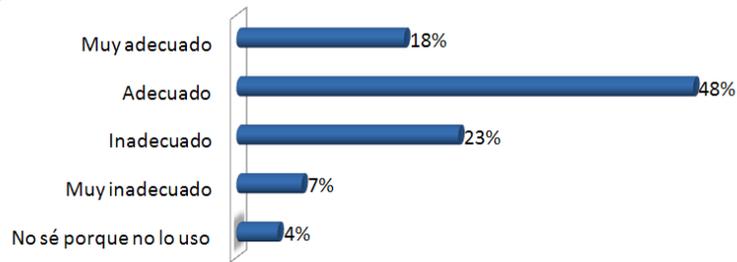
Correo electrónico

¿Para el desempeño de sus funciones legislativas usted ocupa principalmente el correo institucional o un correo externo?



Cuatro de cada diez personas que contestaron el cuestionario utilizan el correo institucional y tres de cada diez utilizan ambos de igual manera.

¿Para el desempeño de sus funciones institucionales, qué tan adecuado o inadecuado le parece el funcionamiento del correo institucional de la Cámara de Diputados?



Casi cinco de cada diez personas que contestaron el cuestionario consideran "Adecuado" el correo institucional para el desempeño de sus funciones.

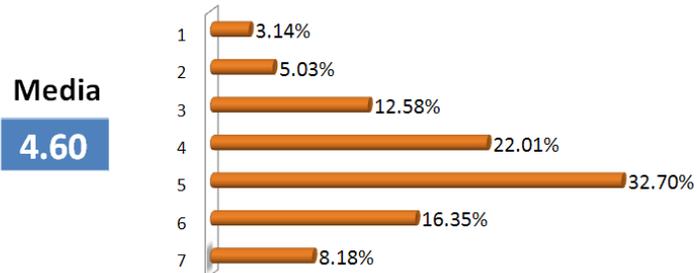
(SÓLO QUIENES CONTESTARON "INADECUADO" O "MUY INADECUADO") ¿Por qué considera que el servicio es "inadecuado" o "muy inadecuado"?



Del las personas que contestaron inadecuado y muy inadecuado casi tres de cada diez dicen que es considerado así por no recibir todos los correos.

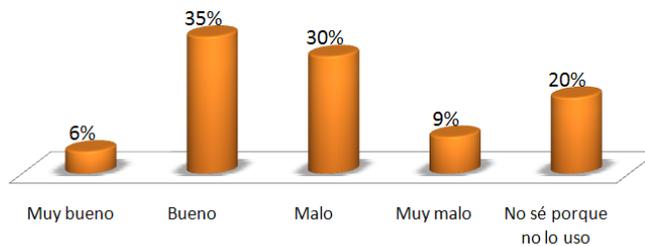
## Servicio de Internet

Usando una escala del 1 al 7, donde 1 es muy malo y 7 muy bueno, para evaluar la eficiencia, calidad y rapidez, ¿qué calificación le daría al servicio de Internet que ofrece la Cámara de Diputados?



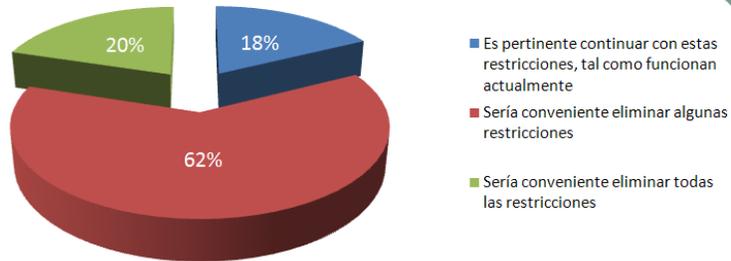
La media de la calificación otorgada al servicio de Internet por las personas que contestaron el cuestionario fue de 4.60, un promedio regular inclinado a bueno.

Ahora bien, pensando en el servicio de internet que ofrece la Cámara de Diputados ¿Cómo calificaría la conectividad inalámbrica (Wi-Fi)?



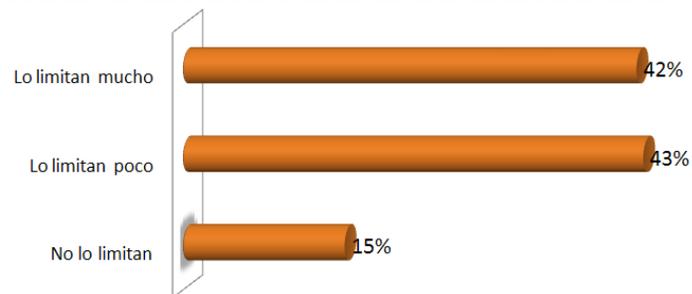
De las personas que contestaron el cuestionario poco más de tres de cada diez opinaron que la conectividad inalámbrica es "Buena". Y otro porcentaje casi idéntico la califica como "Mala".

El servicio de Internet de la Cámara de Diputados tiene restricciones de acceso a múltiples sitios externos, en función de sus actividades legislativas, ¿cuál de las siguientes frases se acerca más a lo que usted piensa?



Poco más de seis de cada diez personas que contestaron el cuestionario creen que sería conveniente eliminar algunas restricciones del servicio de Internet.

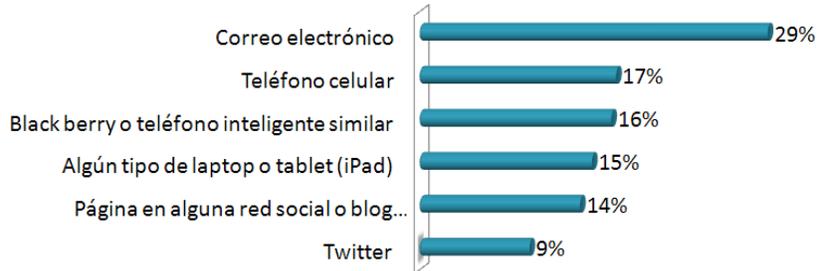
En su opinión, estas restricciones ¿qué tanto limitan el trabajo legislativo?



De las personas que contestaron el cuestionario poco más de ocho de cada diez dijo que estas restricciones "Limitan mucho" o "Limitan poco" el trabajo legislativo.

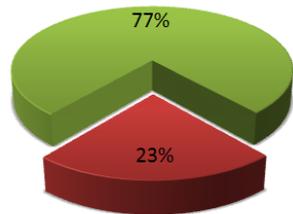
Dispositivos y herramientas tecnológicas utilizadas

Podría indicar por favor, ¿cuál de los siguientes dispositivos y herramientas utiliza de manera habitual para su trabajo legislativo?



Los dispositivos y herramientas más usadas por las personas que contestaron el cuestionario son correo electrónico, teléfono celular y teléfono inteligente.

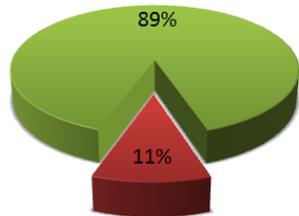
En relación con la aplicación de Internet en la gestión y labor legislativa, ¿cuál de las siguientes frases se acerca más a lo que usted piensa?



- Es necesario ampliar las herramientas tecnológicas de la Cámara de Diputados para fortalecer la interacción entre legisladores y ciudadanos
- Las herramientas tecnológicas con que cuenta actualmente la Cámara de Diputados son suficientes para garantizar la interacción entre legisladores y ciudadanos

Casi ocho de cada diez personas que contestaron el cuestionario ven necesario ampliar las herramientas tecnológicas.

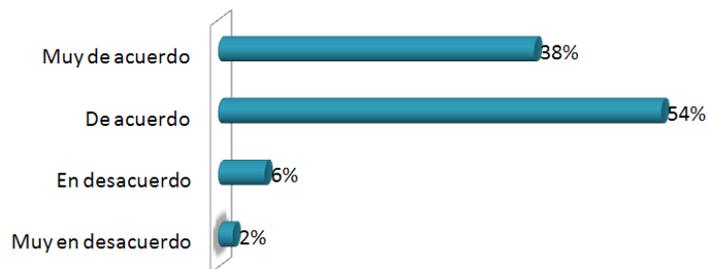
### ¿Cuál de las siguientes frases se acerca más a lo que usted piensa?



- La Cámara de Diputados debería tener una presencia institucional en las redes sociales y establecer mecanismos para atender "en línea" las solicitudes e inquietudes de los ciudadanos
- La Cámara de Diputados no requiere tener presencia institucional en las redes sociales ni establecer mecanismos para atender "en línea" las solicitudes e inquietudes de los ciudadanos

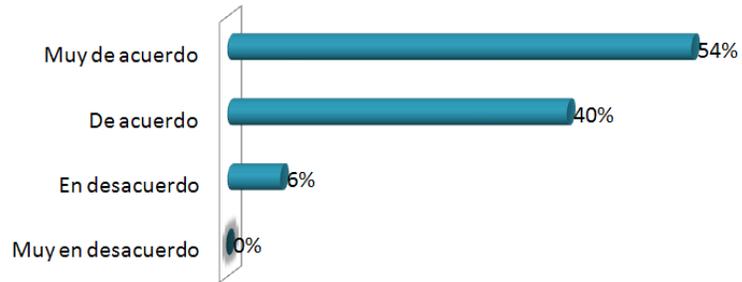
Casi nueve de cada diez personas que contestaron el cuestionario cree que la Cámara de Diputados debería tener presencia institucional en las redes sociales.

### ¿Qué tan de acuerdo está usted en que se utilice el portal o sitio web de la Cámara de Diputados para concentrar proyectos y propuestas que pudieran llegar a integrar el Presupuesto de Egresos de la Federación?



Poco más de nueve de cada diez personas que contestaron el cuestionario están "Muy de acuerdo" y "De acuerdo" con que se utilice el portal web para concretar proyectos y propuestas que puedan integrar el PEF.

¿Qué tan de acuerdo o desacuerdo está usted en que se utilicen herramientas en línea (como el correo electrónico o alguna red social interna) para realizar trámites y gestiones al interior de la Cámara de Diputados?



Poco más de nueve de cada diez personas que contestaron el cuestionario están "Muy de acuerdo" y "De acuerdo" con utilizar herramientas en línea para realizar tramites internos.