

Preparado por el Centro Mundial para las TIC en el Parlamento
Una iniciativa del Departamento de Asuntos Económicos y Sociales de las Naciones Unidas
y la Unión Interparlamentaria, inspirada por el resultado
de la Cumbre Mundial sobre la Sociedad de la Información

Informe Mundial de 2012 sobre el Parlamento electrónico



Naciones Unidas



Unión Interparlamentaria

Preparado por el Centro Mundial para las TIC en el Parlamento
Una iniciativa del Departamento de Asuntos Económicos y Sociales de las Naciones Unidas
y la Unión Interparlamentaria, inspirada por el resultado
de la Cumbre Mundial sobre la Sociedad de la Información

Informe Mundial de 2012 sobre el Parlamento electrónico



Naciones Unidas



Unión Interparlamentaria

Nota

El Centro Mundial para las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) en el Parlamento es una iniciativa conjunta entre las Naciones Unidas y la Unión Interparlamentaria, inspirada por el resultado de la Cumbre Mundial de la Sociedad de la Información (CMSI) en 2005. El Centro Mundial para las TIC en el Parlamento persigue dos objetivos principales: a) fortalecer el rol de los parlamentos en la difusión de la Sociedad de la Información a la luz de los resultados de la CMSI; y b) promover el uso de las TIC como un medio para modernizar los procesos legislativos, aumentar la transparencia, la rendición de cuentas y la participación, y mejorar la cooperación interparlamentaria.

El Centro Mundial para las TIC en el Parlamento es administrado por la División de Administración Pública y Gestión del Desarrollo del Departamento de Asuntos Económicos y Sociales de las Naciones Unidas.

Aclaración

Las denominaciones empleadas y la presentación del material en esta publicación no constituyen la expresión de ninguna opinión por parte de la Secretaría de las Naciones Unidas ni de la Unión Interparlamentaria con respecto a la condición jurídica de cualquier país, territorio, ciudad o área o de sus autoridades, o con respecto a las delimitaciones de sus fronteras o límites. El término “país” utilizado en el texto de esta publicación se aplica a territorios y áreas, según corresponda.

Dado que no hay una convención establecida para la designación de países o zonas “desarrolladas” o “en vías de desarrollo” en el sistema de las Naciones Unidas, esta distinción se hace sólo con propósitos estadísticos y analíticos y no expresa necesariamente un juicio respecto del nivel alcanzado por un determinado país o zona en el proceso del desarrollo.

La mención del nombre de cualquier empresa, organización, producto o sitio web no implica respaldo alguno por parte de las Naciones Unidas o de la Unión Interparlamentaria.

La traducción al español del *Informe Mundial de 2012 sobre el Parlamento electrónico* ha sido posible gracias al apoyo de la Cámara de Diputados de Chile.

Copyright © United Nations, 2012
Todos los derechos reservados a nivel mundial.

Ninguna parte de esta publicación puede ser reproducida, almacenada en sistema de recuperación o transmitida de ninguna forma o por ningún medio, ya sea electrónico, mecánico, fotocopia, grabación y por cualquier otro medio, sin previa autorización.

ISBN: 978-92-9142-570-9

Prólogo

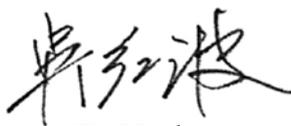
El desarrollo de la sociedad de la información es parte de la vida cotidiana de los ciudadanos, de las empresas y de las instituciones públicas. Uno de los desafíos de los parlamentos es mantenerse al tanto de los rápidos cambios en la sociedad y el uso de la tecnología. Como parte de sus esfuerzos por modernizarse, los parlamentos están continuamente buscando las herramientas más apropiadas para apoyar su función legislativa, de representación y fiscalización.

Los últimos años han visto un tremendo aumento en la interacción entre individuos y grupos a través de las redes sociales, así como el surgimiento de nuevas oportunidades proporcionadas por la banda ancha móvil y las tecnologías en la nube. Estos avances tienen un impacto en la manera en que los parlamentos organizan su trabajo y cómo interactúan con las personas.

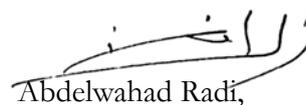
Sin embargo, la tecnología no se puede considerar aislada del contexto más amplio del trabajo de los parlamentos. Siempre debemos recordar que el principal propósito de la tecnología de la información y la comunicación en el parlamento es fortalecer los valores de la transparencia, apertura, rendición de cuentas y eficacia.

Mediante el análisis de los datos proporcionados por 156 parlamentos, y confrontando los mismos con los resultados de las ediciones de 2008 y 2010, el *Informe Mundial de 2012 sobre el Parlamento electrónico* ofrece una investigación comparativa sin precedentes de las principales tendencias, prácticas y experiencias en el uso de la tecnología de la información y la comunicación en el ámbito parlamentario.

La edición de 2012 también describe las innovaciones y tendencias que han surgido a partir de los informes previos, tales como el uso de tabletas y los datos abiertos. El Informe busca proporcionar conocimiento y crear conciencia acerca de las oportunidades y desafíos que presentan estas innovaciones para la comunidad parlamentaria. Esperamos que este Informe sirva como una herramienta útil para mejorar la cooperación interparlamentaria tanto a nivel regional como internacional.



Wu Hngbo,
Secretario General Adjunto
para Asuntos Económicos y Sociales
Naciones Unidas



Abdelwahad Radi,
Presidente
Unión Interparlamentaria

Agradecimientos

Los principales autores del *Informe Mundial de 2012 sobre el Parlamento electrónico* son Jeffrey Griffith y Gherardo Casini, quien también proporcionó la coordinación durante su preparación. Se recibieron importantes contribuciones por parte de Flavio Zeni y Andy Richardson. Giorgina Brown brindó el análisis y la presentación de los datos, además de la asesoría estadística, mientras que Costantino Scammacca contribuyó con la gestión y el procesamiento de datos. Todos los capítulos se beneficiaron con la asesoría de Jane Bortnick Griffith. El Departamento de Asuntos Económicos y Sociales de la Naciones Unidas a través de su División de Administración Pública y de Gestión del Desarrollo ha proporcionado apoyo tanto de sustancia como administrativo para la preparación del Informe.

Sin embargo, el Informe no se hubiera podido realizar sin la contribución de ideas, prácticas, experiencias y enfoques conceptuales recibidos de un grupo de funcionarios parlamentarios y expertos en la materia quienes intercambiaron sus puntos de vista con los autores. Muchos de ellos proporcionaron conocimientos, algunos revisaron partes del documento y otros han hecho sugerencias para su mejora. Ellos son, en orden alfabético: Patricio Alvarez Cabezas, Timothy Arnold-Moore, Liselotte Astrup, Edmund Balnaves, Soufiane Ben Moussa, Avinash Bikha, Fatima Boltman, Georges Brion, Thomas Bruce, Carlos Magno Cataldi Santoro, Rob Clements, Ludovic Delepin, Bassel Dohaini, Deo Dookie, Antonio Esposito, Claudio Fabiani, Garreth Ferguson, Soledad Ferreiro, Cristiano Ferri, Hernán Figueroa, Mauro Fioroni, Moira Fraser, Adolfo Furtado, Daniela Giacomelli, Jason Goldstein, Eduardo González, Kirsten Gullikson, Ashok Hariharan, Scott Hubli, Serge Kapto, Ganyani Khosa, Juha-Pekka Leskinen, João Lima, Andrew Mandelbaum, Carlo Marchetti, Franklyn Michael, Fernando Milán Zuber, Joan Miller, Michael Mukuka, Monica Palmirani, Sari Pajula, Iliaria Paresce, Ravi Poliah, John Pullinger, Otto Redegeld, Robert Reeves, Silvana Rubino-Hallman, Innocent Rugambwa, Antonio Saad, Donna Scheeder, Daniel Schuman, Reynold Schweickhardt, Enrico Seta, Andreas Sidler, Carlo Simonelli, Oleksiy Sydorenko, Antonieta Teixeira, Raissa Teodori, Dick Toornstra, João Viegas Abreu, Fabio Vitali, Andy Williamson, y John Wonderlich.

Las ideas y la información recogida durante los talleres, actividades de capacitación y reuniones de grupos de trabajo fueron una gran fuente para afinar su contenido.

Las contribuciones específicas proporcionadas por servicios parlamentarios y otras organizaciones, junto con comentarios proporcionados por los parlamentos al completar la Encuesta, enriquecieron y mejoraron el análisis y han sido incorporadas en el Informe como parte integral del texto en recuadros específicos.

La Encuesta Mundial de 2012 sobre las TIC en los Parlamentos, en la que se basa el Informe, fue diseñada por Jeffrey Griffith con importantes sugerencias ofrecidas por Giorgina Brown, Gherardo Casini, Daniela Giacomelli, João Viegas Abreu y Flavio Zeni.

Tal como fuera el caso de los Informes de 2008 y 2010, la preparación del Informe de 2012 se benefició, en gran medida, con las presentaciones por parte de miembros del parlamento, Secretarios Generales, autoridades parlamentarias y expertos en diversas reuniones, así como también de los debates abiertos sostenidos en aquellas ocasiones. En esta edición del Informe se hace especial referencia a foros y reuniones internacionales que abordaron temas relacionados al Parlamento electrónico, y en la medida de lo posible estas contribuciones se reconocen de forma explícita en el texto y en las notas a pie de página.

Se agradecen especialmente a las autoridades y funcionarios parlamentarios de las ciento cincuenta y seis parlamentos de todo el mundo quienes pasaron una considerable cantidad de tiempo respondiendo a la Encuesta Mundial para compartir su experiencia. La calidad de este Informe es el resultado de sus escrupulosas respuestas y aportes.

Finalmente, se agradece a la Cámara de Diputados de Chile por la traducción de este Informe al español.

La distribución, diseño y todo el trabajo gráfico fue realizado por Ludovica Cavallari.

Resumen Ejecutivo

Los extraordinarios avances y la rápida difusión social y económica de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) han tenido un gran impacto en las vidas de los ciudadanos y en el funcionamiento de las instituciones públicas. En el momento que tecnología, participación ciudadana y proceso político se han juntado, los parlamentos se han visto enfrentados con crecientes demandas de ser más abiertos y más receptivos con los ciudadanos. Sin embargo, hoy en día, las condiciones económicas mundiales están obligando a los parlamentos a trabajar con menos recursos. La tecnología por sí misma no puede afrontar todos los desafíos, pero cuando es planeada e implementada de manera estratégica, puede generar ganancias en eficiencia y eficacia en todas las operaciones del poder legislativo, fortaleciendo, a la vez, los valores parlamentarios democráticos de la transparencia, responsabilidad y apertura.

El *Informe Mundial de 2012 sobre el Parlamento electrónico* documenta los esfuerzos de los poderes legislativos por utilizar las tecnologías de información y comunicación para apoyar sus funciones constitucionales. El Informe se basa en la Encuesta Mundial de 2012 sobre las TIC en los Parlamentos realizada por el Centro Mundial para las TIC en el Parlamento entre febrero y mayo de 2012, siendo la tercera en una serie de Encuestas que comenzaron en 2007. El número de parlamentos que han respondido a esta encuesta ha aumentado en el tiempo, desde 105 en 2007 a 134 en 2009 y a 156 en 2012. Estos 156 parlamentos representan una membresía de 28.613 legisladores.

El objetivo de estas Encuestas y de los Informes Mundiales sobre Parlamento electrónico que las acompañan es presentar los datos más actuales en el uso a nivel mundial de sistemas, aplicaciones, equipos informáticos y herramientas en diversos servicios parlamentarios, a fin de proporcionar a los lectores ejemplos concretos de la adopción de las TIC en las áreas más significativas del quehacer parlamentario y promover el intercambio de conocimientos y experiencias entre los poderes legislativos.

Este Informe cubre los siguientes temas:

- Evoluciones en TIC y parlamentos desde 2010
- Comunicación y compromiso con los ciudadanos
- Lograr apertura, transparencia y responsabilidad a través de los sitios web
- Servicios tecnológicos para legisladores
- Administración de la documentación parlamentaria
- Bibliotecas y servicios de investigación
- Recursos humanos e infraestructura técnica
- Planificación e implementación estratégica de las TIC para el Parlamento electrónico
- Estado del Parlamento electrónico en 2012
- Avances en cooperación internacional

Aun cuando muchos de los desafíos detectados en los Informes previos siguen presentes en la

edición de 2012, los resultados de la Encuesta más reciente sugieren que ha habido progresos importantes, aunque limitados, en el estado del Parlamento electrónico en los dos últimos años.

Los datos indican que más líderes políticos han participado en el establecimiento de metas y objetivos para las TIC en sus instituciones; los dispositivos y aplicaciones móviles se están adoptando más rápidamente de lo esperado; la implementación de XML para gestionar proyectos de ley ha aumentado; más parlamentos tienen ahora sistemas para tramitar documentos del pleno y de comisiones; y, tanto la intención como las acciones de los parlamentos por compartir información y por colaborar para mejorar la tecnología han aumentado substancialmente. Un ejemplo es el considerable avance que se ha hecho para establecer un estándar XML legislativo y parlamentario a nivel internacional.

Desde la perspectiva del desarrollo, es especialmente significativo que a pesar de los desafíos encontrados, los parlamentos en los países con niveles de ingresos más bajos están cerrando la brecha de la tecnología. Aun cuando todavía existe, la brecha entre el puntaje promedio de Parlamento electrónico en los grupos de mayores y de menores ingresos ha decaído significativamente, por sobre un 25 por ciento en los últimos dos años.

De acuerdo a la mayoría de los parlamentos, las tres mejoras más importantes en su trabajo gracias al uso de las TIC fueron: 1) más información y documentos en el sitio web; 2) mayor capacidad para difundir información y documentos; y, 3) entrega más oportuna de información y documentos a los legisladores. Junto con beneficiar a los legisladores, estos avances también ayudan al parlamento a ser más abierto y transparente para los ciudadanos.

Otro resultado positivo se encuentra en el área de servicios TIC básicos, tales como soporte computacional individual, administración de sistemas, publicaciones en la web y operaciones de red. De los nueve servicios evaluados por la Encuesta, seis son proporcionados por un 75 por ciento o más de los parlamentos. Además, hay internet disponible en casi el 100 por ciento de ellos, teniendo la mayoría acceso inalámbrico. Al evaluar las metas de corto plazo (2010-2012) del Marco para el Parlamento electrónico 2010-2020¹, los hallazgos sugieren que 8 de las 12 metas parecen haber sido cumplidas a principios de 2012.

Sin embargo, a pesar de estos signos de progreso, muchos parlamentos se ven enfrentados a una gran cantidad de obstáculos en sus esfuerzos por mejorar el estado de las TIC para apoyar la labor y las metas de su institución. Por ejemplo, a muchos legisladores no se les proporcionan computadoras personales y no tienen conexión a la red de área local (LAN); muchas bibliotecas aún carecen de la tecnología que les permitiría proporcionar mejores servicios; XML ha sido implementado sólo por un cuarto de todas las cámaras; y las mejores prácticas en el uso de los nuevos medios de comunicación interactivos con los ciudadanos aún no han emergido. Otro desafío es que el uso de XML aún está estrechamente ligado al nivel de ingresos del país.

En el área de la comunicación, hay una brecha entre los ciudadanos y los parlamentos, así como también una brecha en el conocimiento. Casi un quinto de los parlamentos informó que los ciudadanos no usan las TIC para comunicarse con ellos. Casi un cuarto dijo que los ciudadanos no tienen acceso a internet, y más de un cuarto señaló que los ciudadanos no estaban familiarizados con la tecnología. Sin embargo, la brecha de conocimiento afecta incluso a más parlamentos. La mayoría señaló que su principal problema en la comunicación no era por una falta de acceso a la tecnología, sino por una falta de conocimiento. Más de la mitad de los parlamentos citaron la falta de comprensión del proceso legislativo por parte de los ciudadanos como un primer obstáculo,

1 Propuesto por la Junta Directiva del centro Mundial para las TIC en el Parlamento; Ver *World e-Parliament Report 2010*, Capítulo 10.

mientras que sólo menos de la mitad citó la falta de experiencia con la tecnología por parte de los legisladores.

La mayoría de los parlamentos identificaron dos problemas como especialmente difíciles de superar: la falta de recursos financieros y la falta de personal calificado. Parlamentos en todos los niveles de ingresos señalaron que enfrentan restricciones financieras. Y es especialmente revelador que incluso los parlamentos en los niveles de más altos ingresos señalaran que su principal desafío era contar con personal calificado. Muchos parlamentos también enfrentan problemas externos serios. Estos incluyen el limitado acceso de su país a internet de alta velocidad, la falta de acceso público a tecnologías como computadoras personales y la falta, por parte del parlamento, de un presupuesto propio y de una autonomía para contratar personal.

Hay numerosas estrategias que los parlamentos pueden adoptar para hacer frente a estos obstáculos, ya sea trabajando en forma individual, colectiva o con la ayuda de la comunidad internacional. Basados en la experiencia de aquéllos que han alcanzado los más altos niveles de tecnología, hay al menos siete buenas prácticas a seguir.

La primera de ellas es invertir en las personas. Los parlamentos necesitan establecer un programa de capacitación permanente para su personal interno y/o contratar personal que ya tenga las calificaciones y experiencia necesarias y que puedan transferir sus destrezas a la organización. Los legisladores también deben entender cómo la tecnología les puede servir tanto a la institución como a ellos mismos en su rol de representantes de la ciudadanía. Y los demás funcionarios parlamentarios deben adquirir un conocimiento tecnológico que vaya más allá de sólo saber cómo operar un sistema diseñado para apoyar su trabajo.

La capacitación debe estar enmarcada dentro de un enfoque estratégico hacia la tecnología. Un plan estratégico sirve para muchos propósitos: reafirmación de metas y prioridades; identificación de las metas deseadas; estimación de costos y plazos; evaluación de avances y realización de cambios necesarios; y comunicación de los principales objetivos del parlamento en cuanto a tecnología hacia todas las partes involucradas, tanto internas como externas, incluyendo los financiadores. Un plan bien ejecutado abarca todos los proyectos de tecnología; traza todas sus relaciones, interdependencias y potenciales sinergias; y lleva a una distribución más racional de tiempo y recursos.

Los parlamentos también deben sacar provecho de los recientes avances en las TIC. Los beneficios de las tecnologías móviles para los parlamentos son cada vez más evidentes. Ellas son flexibles, pueden ser rápidas de implementar, y pueden ser utilizadas para conectar y comunicarse con un número creciente de ciudadanos, con nuevas modalidades. La explotación de la tecnología en la nube también ofrece muchas ventajas, aun cuando pueden haber muchos obstáculos para realizarlo en lugares donde se carece de un acceso a internet de alta velocidad y confiable.

El compartir experiencias y soluciones puede ser de gran ayuda al identificar las tecnologías que mejor funcionan en el ámbito legislativo y los enfoques que son más productivos. Tratándose de una institución pública, sería muy costoso y, probablemente, un ineficiente uso de escasos recursos que cada parlamento creara sus soluciones propias y únicas, dadas la amplia investigación, evaluación, desarrollo, pruebas e implementación que a menudo ellas requieren. Los hallazgos de la Encuesta de 2012 enfatizan fuertemente que este es el momento oportuno para fortalecer la colaboración, puesto que muchos parlamentos buscan oportunidades para mayor cooperación y para compartir conocimiento.

Finalmente, el transformar a los parlamentos en instituciones modernas capaces de utilizar tecnología en forma eficaz requiere de un fuerte compromiso hacia la transparencia, responsabilidad y accesibilidad. Los líderes políticos y los legisladores deben hacer de esto una meta estratégica de alta prioridad. Establecer una cultura de transparencia es coherente con la responsabilidad del parlamento como representante del pueblo y con los valores de los ciudadanos que viven en la sociedad de la información. Promover un diálogo genuino con los ciudadanos, y no solamente una comunicación unidireccional, va de la mano con una mayor transparencia. El uso de nuevas herramientas de comunicación puede ayudar a los parlamentos a enfocarse menos en *hablar a* los ciudadanos y más en *escucharlos* e involucrarlos en un diálogo productivo que promueva la participación ciudadana en el proceso político.

Tabla de contenidos

| | |
|---|------------|
| Prólogo | iii |
| Agradecimientos | v |
| Resumen Ejecutivo | vii |
| Introducción | 1 |
| Metodología | 2 |
| Estructura del documento | 5 |
| PARTE 1: PARLAMENTOS, CIUDADANOS, Y SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN | |
| Capítulo 1 - Principales Tendencias Mundiales desde 2010 y Posibles Avances más allá de 2012 | 9 |
| Introducción | 9 |
| Avances en Tecnología y Políticas Públicas y su Impacto en los Parlamentos | 11 |
| Mejoras más Importantes en los Últimos Dos Años Posibilitadas por las TIC | 14 |
| Objetivos más Importantes para las TIC en los Próximos Dos Años | 16 |
| Las Tecnologías más Útiles Introducidas para Mejorar el Trabajo del Parlamento | 17 |
| Los Principales Desafíos para un Uso Eficaz de las TIC | 20 |
| Capítulo 2 - Comunicación y Compromiso | 23 |
| Introducción | 23 |
| Las voces de los ciudadanos | 25 |
| Las voces del parlamento | 28 |
| Resumen de los Resultados de las Encuestas de 2007 y 2009 | 29 |
| Resultados de la Encuesta de 2012 | 30 |
| Uso de correo electrónico y sitios web por parte de los parlamentarios y comisiones | 30 |
| Otros métodos de comunicación | 33 |
| Comunicación con los jóvenes | 39 |
| Propósitos de Comunicación | 40 |
| Políticas y prácticas respecto de comunicaciones con los ciudadanos | 41 |
| Tendencias en el uso de las TIC para comunicación por parte de los ciudadanos | 42 |
| Desafíos de la comunicación basada en las TIC | 42 |
| Capítulo 3 - Lograr Apertura, Transparencia y Responsabilidad a través de los Sitios Web | 45 |
| Introducción | 45 |
| Resumen de los Resultados de las Encuestas de 2007 y 2009 | 47 |
| Resultados de la Encuesta de 2012 | 49 |
| Administración de los sitios web | 49 |
| Información general | 51 |
| Legislación, presupuesto, y fiscalización (escrutinio) | 54 |
| Herramientas disponibles para los usuarios | 61 |

| | |
|--|----|
| Usabilidad y accesibilidad del sitio web | 64 |
| Intranets exclusiva para legisladores y funcionarios | 67 |
| Principales mejoras | 68 |
| Los últimos dos años | 68 |
| Próximos dos años | 69 |

PARTE 2: SENTAR LAS BASES DEL PARLAMENTO ELECTRÓNICO

| | |
|--|------------|
| Capítulo 4 - Servicios de Tecnología para los Legisladores | 75 |
| Introducción | 75 |
| Resumen de los Resultados de las Encuestas de 2007 y 2009 | 76 |
| Resultados de la Encuesta de 2012 | 77 |
| Servicios Generales | 77 |
| Aplicaciones que apoyan el trabajo de los legisladores | 80 |
| Apoyo a actividades del plenario | 82 |
| Capacitación y orientación de legisladores en TIC | 87 |
| El Efecto de Falta de Tecnología sobre los Legisladores | 88 |
| Capítulo 5 - De documentos en Papel a Información Digital: Administrar la Documentación Parlamentaria | 91 |
| Introducción | 91 |
| Resumen de los Resultados de las Encuestas de 2007 y 2009 | 95 |
| Resultados de la Encuesta de 2012 | 96 |
| Sistemas para administrar proyectos de ley | 96 |
| XML para proyectos de ley | 98 |
| Sistemas para administrar otros documentos del plenario y comisiones | 99 |
| XML para otros documentos | 100 |
| Usos y desafíos de estándares abiertos para documentos | 101 |
| Preservación de documentos digitales | 109 |
| Cooperación Internacional y Estándares para Documentos | 109 |
| Capítulo 6 - Bibliotecas y Servicios de Investigación | 119 |
| Introducción | 119 |
| Resumen de los Resultados de las Encuestas de 2007 y 2009 | 121 |
| Resultados de la Encuesta de 2012 | 122 |
| Capacidades digitales | 123 |
| Servicios digitales | 127 |
| Redes y asociaciones de las bibliotecas parlamentarias | 132 |
| Redes recién establecidas para cooperación a nivel regional | 132 |
| Otras redes y asociaciones de cooperación a nivel regional | 134 |
| Nivel Mundial: Sección de Servicios Bibliotecarios y de Investigación para Parlamentos de la IFLA | 135 |
| El estado general de las capacidades digitales y de los servicios digitales | 136 |
| Resultados de 2012 y algunas comparaciones con 2009 | 137 |

| | |
|--|------------|
| Capítulo 7 - Recursos Humanos e Infraestructura Técnica | 139 |
| Introducción..... | 139 |
| Resumen de Resultados de las Encuestas de 2007 y 2009..... | 140 |
| Resultados de la Encuesta de 2012..... | 141 |
| Servicios Generales..... | 141 |
| Aplicaciones para funciones parlamentarias..... | 146 |
| Dotación de Personal y Capacitación..... | 148 |

| | |
|--|------------|
| Capítulo 8 - Planificación Estratégica e Implementación de las TIC para el Parlamento Electrónico | 153 |
| Introducción..... | 153 |
| Resumen de los Resultados de las Encuestas de 2007 y 2009..... | 156 |
| Resultados de la Encuesta de 2012..... | 156 |
| Compromiso de los líderes..... | 157 |
| Participación de los actores interesados..... | 158 |
| Planificación estratégica e implementación..... | 159 |
| Financiamiento..... | 163 |
| Cooperación interparlamentaria en planificación estratégica de las TIC..... | 165 |

PARTE 3: AVANZANDO EL ESTADO DEL PARLAMENTO ELECTRÓNICO

| | |
|--|------------|
| Capítulo 9 - El Estado del Parlamento Electrónico en 2012 | 171 |
| Introducción..... | 171 |
| Resumen de Resultados de la Encuesta de 2009..... | 172 |
| Discusión de la Metodología de Clasificación..... | 174 |
| Resultados de la Encuesta de 2012..... | 175 |
| Ajustes a la metodología en 2012..... | 175 |
| Puntajes mundiales..... | 176 |
| Puntajes mundiales por niveles de ingresos..... | 178 |
| Puntajes globales por región..... | 179 |
| El Marco 2010-2020 para el Parlamento electrónico: Midiendo el Progreso..... | 182 |
| Las TIC y los valores de la Democracia Parlamentaria..... | 186 |

| | |
|--|------------|
| Capítulo 10 - Avance en la Cooperación Interparlamentaria | 189 |
| Introducción..... | 189 |
| Resumen de los Resultados de las Encuestas de 2007 y 2009..... | 190 |
| Progreso reciente..... | 191 |
| Redes parlamentarias formales..... | 192 |
| Grupos de Trabajo..... | 194 |
| Resultados de la Encuesta de 2012..... | 195 |
| Grado de cooperación y participación en redes parlamentarias..... | 195 |
| Tipología de la cooperación y colaboración interparlamentaria..... | 196 |
| Áreas y oportunidades específicas para cooperación y colaboración..... | 201 |

Capítulo 11 - Principales Hallazgos, Conclusiones, y Recomendaciones 203

| | |
|---|-----|
| La Intersección de la Tecnología y la Política | 203 |
| Conclusiones de las Encuestas Anteriores | 204 |
| Conclusiones de la Encuesta de 2012 | 205 |
| Resultados Claves | 206 |
| Visión general | 206 |
| Apertura a través de la comunicación y los sitios web | 207 |
| Apoyo a los legisladores | 208 |
| Eficiencia de las operaciones | 208 |
| Planificación y gestión | 209 |
| Principales Brechas que Persisten | 209 |
| Estrategias para Abordar estas Brechas | 210 |
| Invertir en las personas | 211 |
| Planificar estratégicamente, trabajar de forma eficaz | 211 |
| Ir móvil | 212 |
| Ir a la nube | 212 |
| Compartir experiencias y soluciones | 212 |
| Establecer una cultura de apertura y transparencia | 213 |
| Promover diálogo genuino con los ciudadanos | 213 |
| Bibliografía | 215 |
| Recuadros | 221 |
| Figuras | 225 |

ANEXOS

| | |
|---|-----|
| Metodología para Evaluar el Estado del Parlamento electrónico | 230 |
| Grupos geográficos | 236 |
| Clasificación de las economías | 238 |
| Encuesta Mundial sobre las TIC en los Parlamentos | 241 |

Introducción

La publicación del *Informe Mundial de 2008 sobre el Parlamento electrónico*¹ representó el primer paso para documentar a nivel mundial los esfuerzos de los parlamentos por emplear tecnologías de comunicación e información (TIC) como instrumentos para fortalecer su rol institucional y la democracia. El Informe de 2008, el primero en su tipo, se basó en los resultados de una Encuesta a nivel mundial, realizada a mediados de 2007, la cual examinó cómo los parlamentos estaban implementando las TIC en varias áreas críticas. Su publicación pretendía avanzar el estado de conocimiento entre los parlamentos del mundo y promover el debate internacional y la cooperación en estas materias.

El Informe de 2008 estableció un importante punto de referencia para los parlamentos y contenía conclusiones específicas sobre el estado de la tecnología en los parlamentos nacionales. Como resultado, los parlamentos pudieron medir su propio uso de las TIC en operaciones diarias, para confirmar sus fortalezas e identificar áreas a ser mejoradas.

El *Informe Mundial de 2010 sobre el Parlamento electrónico*, basado en una Encuesta mundial distribuida en 2009, siguió el camino de la edición 2008 al guiar a los lectores a través del singular camino de los parlamentos y la tecnología. Su propósito fue ayudar a los parlamentos – sus líderes, legisladores y funcionarios – a aprovechar los potenciales beneficios de las TIC para su labor y establecer metas claves y prioridades para explotar este valioso recurso. Junto con proporcionar evidencia de la complejidad del Parlamento electrónico, el Informe sugería maneras de superar algunos de los obstáculos para el eficaz uso de las tecnologías en ámbitos parlamentarios.

El *Informe Mundial de 2012 sobre el Parlamento electrónico* presenta los más recientes datos sobre el uso y la disponibilidad de sistemas, aplicaciones, equipos informáticos y herramientas en los parlamentos a nivel mundial, y, en la medida de lo posible, ofrece comparaciones con los hallazgos de 2008 y 2010. Y también les proporciona a los lectores ejemplos concretos de la adopción de las TIC en las áreas más significativas del ámbito parlamentario. Estos datos vienen de una variedad de fuentes. Primero, se basan en comentarios directos proporcionados por los parlamentos como respuestas a la Encuesta. Segundo, se extraen de las presentaciones hechas y debates sostenidos en la Conferencia Mundial de 2010 sobre Parlamento electrónico y otros foros y reuniones que abordaron los temas del Parlamento electrónico. Y tercero, el Informe fue enriquecido con el análisis de estudios, documentos y experiencias disponibles al público.

El Informe de 2012 fue preparado para ser leído en conjunto con los Informes de 2008 y 2010. Además de resumir una gran cantidad de datos, estos Informes incluyeron un considerable conjunto de información técnica y extensas discusiones de temas claves relacionados con las TIC en el parlamento. El Informe de 2012 se desarrolla beneficiando de esta información previa, pero sin repetirla; más bien, cuando necesario, actualiza el contexto informativo para mostrar avances recientes. Tal como en 2010, el foco principal del Informe de 2012 está en lo nuevo, en lo que ha cambiado, y en lo que los parlamentos necesitan saber para seguir avanzando con el uso de la tecnología.

¹ Para fines de claridad, en este Informe el *World e-Parliament Report 2008* y *World e-Parliament Report 2010* se han citado en español como *Informe Mundial de 2008 sobre el Parlamento electrónico* e *Informe Mundial de 2010 sobre el Parlamento electrónico*, a pesar de que estos documentos no fueron publicados en este idioma, sino en inglés y francés.

METODOLOGÍA

Los resultados presentados en el *Informe Mundial de 2012 sobre el Parlamento electrónico* se basan en los hallazgos de la Encuesta Mundial de 2012 sobre las TIC en los Parlamentos conducida por el Centro Mundial para las TIC en el Parlamento entre febrero y mayo de 2012. Se hicieron significativas mejoras a las versiones de 2007 y 2009 de la Encuesta para abordar en mayor profundidad algunos de los temas emergentes más importantes. No obstante, se hicieron esfuerzos por retener la mayor consistencia posible con las ediciones previas.

La Encuesta cubrió los siguientes siete temas:

1. Supervisión y administración de las TIC (22 preguntas)
2. Infraestructura, servicios, aplicaciones y capacitación (31 preguntas)
3. Sistemas y estándares para la creación de documentos e información legislativa (12 preguntas)
4. Bibliotecas y servicios de investigación (28 preguntas)
5. Sitios web parlamentarios (21 preguntas)
6. Comunicación entre ciudadanos y parlamento (24 preguntas)
7. Cooperación interparlamentaria (11 preguntas)

Las 149 preguntas fueron diseñadas para ser contestadas de la manera más fácil y rápida posible. La encuesta se basó en gran medida en un formato de respuestas “sí/no”. Los temas que requerían más detalles fueron abordados a través de un formato de lista de verificación. Algunas preguntas eran abiertas. Al final de cada sección, los encuestados tenían la oportunidad de agregar una calificación o comentario a cualquier pregunta, y de compartir alguna lección aprendida o buenas prácticas que ellos estimaran pudieran ser de interés para otros.

El cuestionario fue enviado a 269 cámaras de parlamentos unicamerales y bicamerales en 190 países y a dos parlamentos regionales. Se recibieron 156 respuestas, continuando con la significativa tendencia de aumento desde las 105 respuestas recibidas en 2007 y las 134 respuestas recibidas en 2009. Las cámaras y parlamentos que respondieron a la Encuesta se encuentran en el Recuadro A.1. Ellos representan entes legislativos nacionales de 126 países y un ente legislativo regional de Europa (ver Figura A.1).

Se recibieron 64 respuestas (41 por ciento) de parlamentos unicamerales y 92 (59 por ciento) de parlamentos bicamerales. De las 156 respuestas sobre las que se basan los análisis de este Informe, 21 se recibieron de parlamentos bicamerales que respondieron el cuestionario como una única entidad debido a su estructura administrativa y organizacional. Por lo tanto, los resultados de la encuesta comprenden un universo de 177 cámaras.

De estas cámaras, excluyendo al parlamento regional, 35 tienen menos de 50 escaños, 41 tienen entre 50 a 99 escaños, 50 tienen entre 100 a 199 escaños, 20 tienen entre 200 a 299 escaños, 15 tienen entre 300 a 399 escaños y 15 tienen más de 400 escaños (ver Figura A.2). En conjunto, estos entes legislativos nacionales representan una membresía de 28.613 legisladores (mayor número que los 27.249 de 2009), 61 por ciento del total mundial de los 47.095 (44.788 en 2009) miembros de parlamentos nacionales (ver Figura A.3).

A fin de permitir las comparaciones con los datos de las Encuestas anteriores, las preguntas usadas en 2012 emplearon, por lo posible, el mismo o similar lenguaje que las preguntas hechas en 2009 y 2007. Comparar los hallazgos de las tres Encuestas con referencia a las mismas o similares preguntas proporciona, para quienes respondieron, una indicación válida del estado de las TIC al momento de cada Encuesta y al mismo tiempo indicaciones generales de tendencias durante el plazo de los cuatro años.

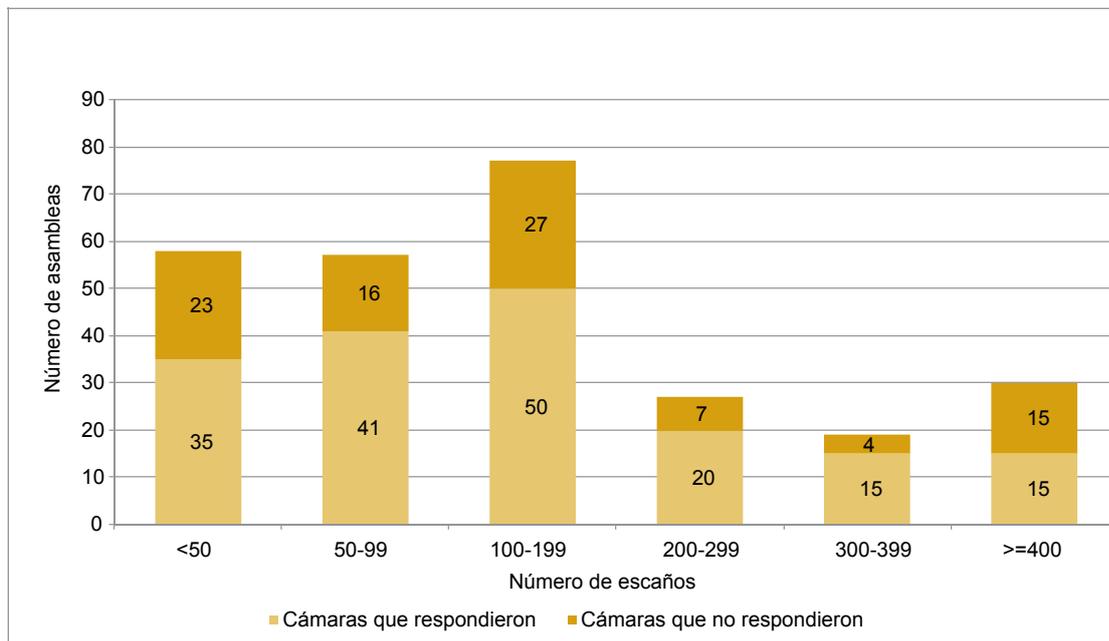
Sin embargo, debido a que no todas las asambleas respondieron a las tres Encuestas, al evaluar ciertas tendencias fue necesario utilizar dos subgrupos distintos para propósitos de comparación. Por lo tanto, el Informe de 2012 a veces incluye los resultados de uno o ambos grupos de comparación, además de los resultados a partir de las respuestas proporcionadas por el número total de encuestados a una o más de las Encuestas (2012=156; 2009=134; 2007=105). Estos grupos son clasificados en el Informe como el grupo de comparación 2009:2012, el que incluye un total de 108 asambleas (todos encuestados tanto en la encuestas de 2009 como en la de 2012); y el grupo de comparación 2007:2012, que incluye un total de 74 asambleas (todos los encuestados en todas las Encuestas - 2007, 2009 y 2012).

Figura A.1: Países cuyo parlamento o cámara participaron en la Encuesta de 2012



(Los países participantes están sombreados en amarillo)

Figura A.2: Número de escaños en cámaras nacionales que respondieron o que no respondieron a la Encuesta

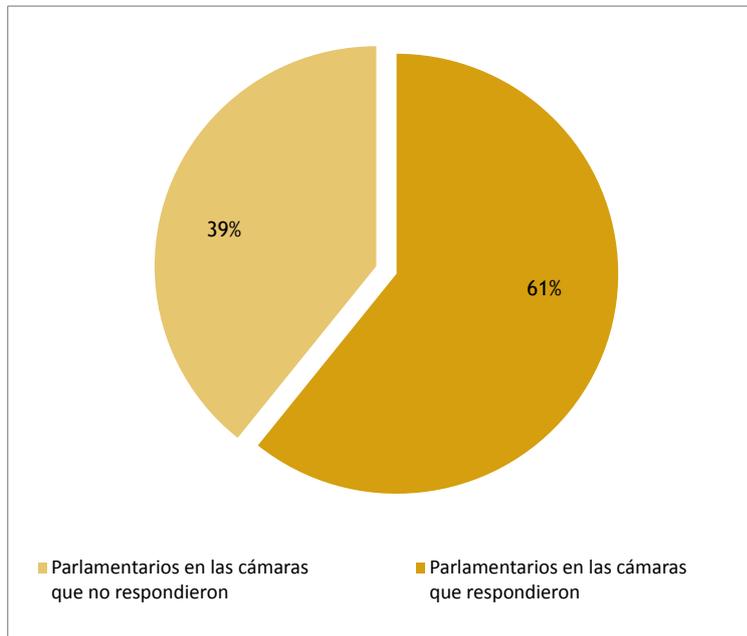


Recuadro A.1: Parlamentos y cámaras que participaron en la Encuesta 2012

| | | |
|---|--|---|
| NACIONAL | | |
| 1. Afganistán, Casa del Pueblo* | 54. ex República Yugoslava de Macedonia, Asamblea de la República* | 108. Pakistán, Senado |
| 2. Alemania, Consejo Federal | 55. Filipinas, Senado | 109. Panamá, Asamblea nacional |
| 3. Alemania, Bundestag | 56. Filipinas, Cámara de los Representantes | 110. Paraguay, Senado |
| 4. Andorra, Consejo General | 57. Finlandia, Parlamento | 111. Paraguay, Cámara de Diputados |
| 5. Angola, Asamblea nacional | 58. Francia, Senado | 112. Perú, Congreso de la República |
| 6. Antigua y Barbuda, Parlamento* | 59. Francia, Asamblea nacional | 113. Polonia, Senado |
| 7. Arabia Saudita, Consejo Consultivo | 60. Gabón, Asamblea nacional | 114. Polonia, Cámara de Diputados |
| 8. Argelia, Consejo de la Nación | 61. Georgia, Parlamento | 115. Portugal, Asamblea de la República |
| 9. Argentina, Senado | 62. Ghana, Parlamento | 116. Reino Unido de Gran Bretaña e Irlanda del Norte, Parlamento* |
| 10. Argentina, Cámara de Diputados | 63. Granada, Parlamento* | 117. República Centroafricana, Asamblea nacional |
| 11. Armenia, Asamblea nacional | 64. Grecia, Parlamento Helénico | 118. República Checa, Senado |
| 12. Australia, Parlamento* | 65. Guatemala, Congreso de la República | 119. República Checa, Cámara de Diputados |
| 13. Austria, Parlamento* | 66. Guyana, Asamblea nacional | 120. República de Corea, Asamblea nacional |
| 14. Bangladesh, Parlamento | 67. Haití, Senado | 121. República de Moldova, Parlamento |
| 15. Belarús, Consejo de la República | 68. Haití, Cámara de Diputados | 122. República Democrática del Congo, Senado |
| 16. Belarús, Cámara de los Representantes | 69. Hungría, Asamblea nacional | 123. República Dominicana, Senado |
| 17. Bélgica, Senado | 70. India, Consejo de los Estados | 124. República Dominicana, Cámara de Diputados |
| 18. Bélgica, Cámara de los Representantes | 71. India, Casa del Pueblo | 125. República Unida de Tanzania, Asamblea nacional |
| 19. Belice, Asamblea nacional* | 72. Islandia, Parlamento | 126. Rumania, Senado |
| 20. Bhután, Consejo nacional | 73. Israel, Parlamento | 127. Rumania, Cámara de Diputados |
| 21. Bhután, Asamblea nacional | 74. Italia, Senado | 128. Rwanda, Parlamento* |
| 22. Bolivia (Estado Plurinacional de), Cámara de Senadores | 75. Italia, Cámara de Diputados | 129. Saint Kitts y Nevis, Asamblea nacional |
| 23. Bolivia (Estado Plurinacional de), Cámara de Diputados | 76. Jamaica, Parlamento* | 130. Santa Lucía, Parlamento* |
| 24. Bosnia y Herzegovina, Asamblea parlamentaria* | 77. Japón, Cámara de Consejeros | 131. Santo Tomé y Príncipe, Asamblea nacional |
| 25. Botswana, Asamblea nacional | 78. Japón, Cámara de los Representantes | 132. San Vicente y las Granadinas, Cámara de la Asamblea |
| 26. Brasil, Senado Federal | 79. Jordania, Senado | 133. Senegal, Asamblea nacional |
| 27. Brasil, Cámara de Diputados | 80. Kazajistán, Parlamento* | 134. Serbia, Asamblea nacional |
| 28. Burundi, Asamblea nacional | 81. Kenya, Asamblea nacional | 135. Seychelles, Asamblea nacional |
| 29. Camboya, Senado | 82. Lesotho, Senado | 136. Sri Lanka, Parlamento |
| 30. Camboya, Asamblea nacional | 83. Lesotho, Asamblea nacional | 137. Sudáfrica, Parlamento* |
| 31. Camerún, Asamblea nacional | 84. Letonia, Parlamento | 138. Sudán, Consejo de los Estados |
| 32. Canadá, Senado | 85. Líbano, Asamblea nacional | 139. Sudán, Asamblea nacional |
| 33. Canadá, Cámara de los Comunes | 86. Lituania, Parlamento | 140. Suecia, Parlamento |
| 34. Chile, Senado | 87. Luxemburgo, Cámara de Diputados | 141. Suiza, Parlamento Federal |
| 35. Chile, Cámara de Diputados | 88. Malasia, Parlamento* | 142. Suriname, Asamblea nacional |
| 36. Chipre, Cámara de los Representantes | 89. Malawi, Asamblea nacional | 143. Swazilandia, Parlamento* |
| 37. Colombia, Senado | 90. Malta, Cámara de los Representantes | 144. Tailandia, Cámara de los Representantes |
| 38. Colombia, Cámara de los Representantes | 91. Marruecos, Cámara de Consejeros | 145. Tayikistán, Cámara de los Representantes |
| 39. Costa Rica, Asamblea Legislativa | 92. Marruecos, Cámara de los Representantes | 146. Timor-Leste, Parlamento nacional |
| 40. Croacia, Parlamento | 93. Mauricio, Asamblea nacional | 147. Togo, Asamblea nacional |
| 41. Dinamarca, Parlamento | 94. México, Senado | 148. Trinidad y Tabago, Parlamento* |
| 42. Djibouti, Asamblea nacional | 95. México, Cámara de Diputados | 149. Túnez, Asamblea Nacional Constituyente |
| 43. Dominica, Cámara de la Asamblea | 96. Mongolia, Gran Hural del Estado | 150. Turquía, Gran Asamblea Nacional |
| 44. Ecuador, Asamblea nacional | 97. Montenegro, Parlamento | 151. Ucrania, Parlamento |
| 45. El Salvador, Asamblea Legislativa | 98. Mozambique, Asamblea de la República | 152. Uganda, Parlamento |
| 46. Eslovaquia, Consejo Nacional | 99. Namibia, Parlamento* | 153. Uruguay, Asamblea General* |
| 47. Eslovenia, Asamblea nacional | 100. Nicaragua, Asamblea nacional | 154. Zambia, Asamblea nacional |
| 48. Eslovenia, Consejo Nacional | 101. Níger, Asamblea nacional | 155. Zimbabwe, Parlamento* |
| 49. España, Senado | 102. Nigeria, Asamblea nacional* | |
| 50. España, Congreso de los Diputados | 103. Noruega, Parlamento | |
| 51. Estados Unidos de América, Cámara de los Representantes | 104. Nueva Zelanda, Cámara de los Representantes | |
| 52. Estonia, Parlamento | 105. Omán, Consejo de Estado | |
| 53. Etiopía, Cámara de la Federación | 106. Países Bajos, Senado | |
| | 107. Países Bajos, Cámara de los Representantes | |
| | | REGIONAL |
| | | 156. Parlamento Europeo |

* Parlamentos bicamerales que contestaron como una sola entidad debido a su estructura organizacional

Figura A.3: Porcentaje de todos los miembros de parlamentos cuyas cámaras respondieron o no respondieron a la Encuesta



Además de los hallazgos a nivel mundial, cuando fue posible el análisis de los datos también se realizó de acuerdo a niveles de ingresos de los países. La clasificación de las economías se basa en las prácticas del Banco Mundial e incluye las siguientes: Ingresos bajos (20 encuestados), Ingresos Medianos Bajos (38 encuestados), Ingresos Medianos Altos (49 encuestados) e Ingresos Altos (48 encuestados). El parlamento regional no estuvo incluido en los análisis por niveles de ingresos.

Por otra parte, cuando hubo un número de cámaras y parlamentos respondiendo la Encuesta que fueran suficientes como para permitir una representación geográfica, se agregaron mayores análisis para enriquecer los hallazgos globales. Para los propósitos de este Informe, se pudo crear grupos geográficos para Europa (48 encuestados, sin incluir el Parlamento Europeo), África (36 encuestados), Latinoamérica (22 encuestados), el Caribe (15 encuestados, incluyendo Belice, Suriname, y Guyana por su afiliación a la Comunidad del Caribe - CARICOM) y Asia del Sur y del Sudeste (15 encuestados), como un sub-grupo de Asia (ver Anexo 2).

ESTRUCTURA DEL DOCUMENTO

El *Informe Mundial de 2012 sobre el Parlamento electrónico* está organizado en tres partes y se compone de 11 capítulos. La Parte 1 se enfoca en los desafíos que la era de las tecnologías de la información y la comunicación continúa planteando a los parlamentos y resalta dos temas críticos - las demandas por transparencia, apertura y responsabilidad, y los avances en tecnología. La Parte 2 describe el estado de las TIC en el parlamento en varias áreas claves, incluyendo la gestión de la tecnología, aplicaciones e infraestructuras técnicas, y la provisión de servicios. La Parte 3 ofrece una discusión acerca de los niveles mundiales del Parlamento electrónico (*e-Parliament*) y resalta temas críticos de desarrollo examinando los mecanismos de cooperación y colaboración

interparlamentaria. Un capítulo final contiene las principales conclusiones y recomendaciones del Informe. Los resultados de la mayoría, aun cuando no de todas las preguntas se incluyen en el capítulo correspondiente.

A lo largo del texto del Informe, los términos “parlamento”, “cámara”, “legislatura” o “encuestado” han sido utilizadas indistintamente para indicar a aquellas instituciones que respondieron a la Encuesta. Para ayudar al lector, las preguntas de la Encuesta de 2012 usadas como base para cada figura son identificadas debajo de ellas. La Encuesta Mundial de 2012 sobre las TIC en los Parlamentos se incluye completa como anexo al Informe. Las figuras que incluyen resultados procedentes de los Informes Mundiales de 2008 y 2010 sobre Parlamento electrónico incluyen como referencia el número de página de los Informes donde se pueden encontrar los mismos.

PARTE 1

**PARLAMENTOS,
CIUDADANOS,
Y SOCIEDAD
DE LA INFORMACIÓN**

Capítulo 1

Principales Tendencias Mundiales desde 2010 y Posibles Avances más allá de 2012

INTRODUCCIÓN

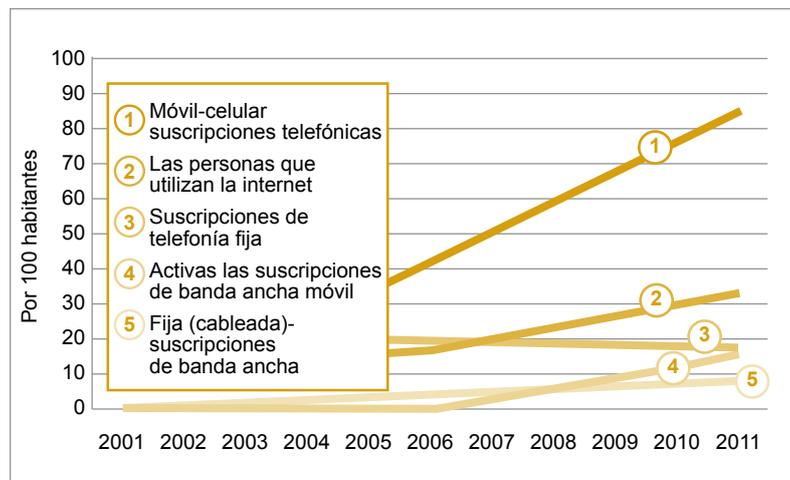
Desde la publicación del *Informe Mundial de 2010 sobre el Parlamento electrónico*, la evolución de la sociedad de la información ha continuado sin cesar con impresionantes logros en términos del crecimiento y de la penetración de las TIC. Los hallazgos estadísticos principales¹ entregados en junio de 2012 por la Unión Internacional de Telecomunicaciones (ITU) muestran que la suscripción a los teléfonos móviles celulares alcanzó casi los 6 billones a fines de 2011, correspondiente a una penetración mundial de un 86 por ciento. Este crecimiento fue impulsado por los países en vías de desarrollo, lo que representó más del 80 por ciento de los 660 millones de nuevas suscripciones a teléfonos móviles que se agregaron en 2011. A fines de 2011, había 105 países con más suscripciones a celulares que habitantes, incluyendo países de África tales como Botswana, Gabón, Namibia, Seychelles y Sudáfrica.

La banda ancha móvil se ha convertido en el servicio TIC más dinámico, alcanzando un 40 por ciento de aumento de suscripciones anuales en 2011. Hacia fines de ese año, hubo más de 1 billón de suscripciones de banda ancha móvil a nivel mundial y más suscripciones a banda ancha móvil que habitantes en la República de Corea y Singapur. En Japón y en Suecia, la penetración activa de la banda ancha móvil superó el 90 por ciento. Aun cuando los países en vías de desarrollo se están poniendo al día en términos de cobertura de 3G, todavía quedan grandes disparidades entre la penetración de banda ancha móvil en los países en vías de desarrollo (8 por ciento) y el mundo desarrollado (51 por ciento). Sin embargo, en 2011, se agregaron 144 millones de suscripciones de banda ancha móvil en cinco países - Brasil, Federación de Rusia, India, China y Sudáfrica -, lo que representa un 45 por ciento del total de suscripciones a nivel mundial agregadas en 2011.

A fines del 2011, había 590 millones de suscripciones a banda ancha por cable a nivel mundial. Mientras el crecimiento de banda ancha por cable en los países desarrollados se está desacelerando (un aumento de 5 por ciento en 2011), los países en vías de desarrollo continúan experimentando un alto crecimiento (un aumento de 18 por ciento en 2011). Sin embargo, la penetración continúa baja en algunas regiones, tales como África y los estados Árabes, con respectivamente un 0.2 por ciento y 2 por ciento a fines de 2011. Los países en los que la penetración de la banda ancha por cable aumentó más incluyen Bahrain, Costa Rica, Ecuador, Mauricio y Uruguay. No obstante, de estos países, sólo Bahrain y Uruguay superaron el 10 por ciento de penetración de banda ancha por cable a fines de 2011. Los países con los mayores porcentajes – tales como Francia,

1 Fuente: ITU World Telecommunication/ICT Indicators Database 2012. <http://www.itu.int/ITU-D/ict/>

Figura 1.1: Crecimiento 2001 – 2011 en suscripciones a celulares, banda ancha móvil, teléfonos fijos, banda ancha por cable y usuarios internet por 100 habitantes



(Fuente: ITU World Telecommunication/ICT Indicators database)

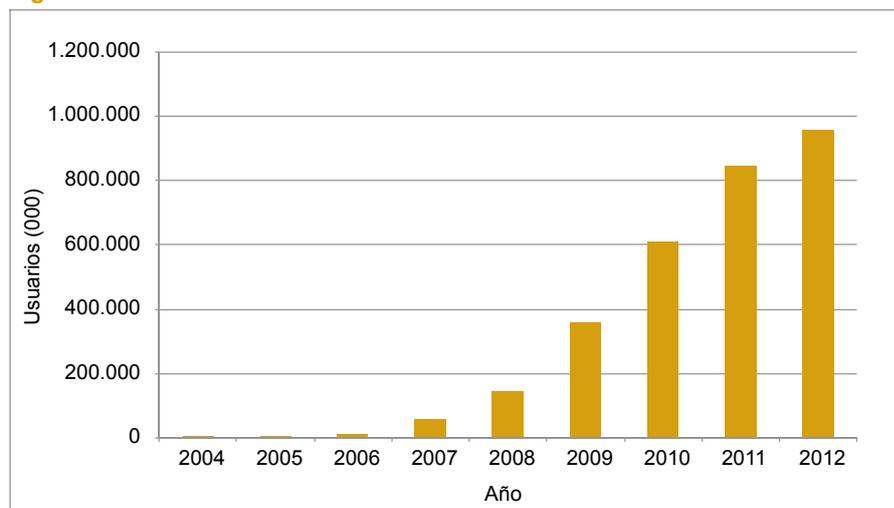
Dinamarca, los Países Bajos, Noruega, la República de Corea y Suiza – tenían una penetración de banda ancha por cable sobre el 35 por ciento a fines de 2011.

El porcentaje de individuos usando internet continua creciendo a nivel mundial y a fines de 2011 2.3 billones de personas estaban conectadas. En países en vías de desarrollo el número de usuarios de internet aumentó al doble entre 2007 y 2011, pero solo un cuarto de los habitantes en el mundo en vías de desarrollo estaban conectados a

fines de 2011. El porcentaje de individuos usando internet en el mundo desarrollado alcanzó la marca del 70 por ciento a fines de 2011. En Islandia, los Países Bajos, Noruega y Suecia más del 90 por ciento de la población está conectada. A fines de 2011, el 70 por ciento del total de hogares en países desarrollados tenía internet, mientras que sólo el 20 por ciento de hogares en países en vías de desarrollo tenía acceso a internet. Algunas excepciones incluyen Líbano y Malasia con respectivamente 62 por ciento y 61 por ciento de hogares con internet.

En este medio ambiente conectado, el número de individuos, grupos, empresas e instituciones públicas que utilizan redes sociales para interactuar también creció exponencialmente en los últimos dos años. El *Informe Mundial de 2010 sobre el Parlamento electrónico* mostró el crecimiento de Facebook hasta mediados de 2010 con aproximadamente 400 millones de usuarios². A junio de 2012, Facebook informó de 955 millones de usuarios activos mensualmente con aproximadamente 81 por ciento de ellos fuera de los Estados Unidos de América y Canadá. En promedio, había 552 millones de usuarios activos diariamente en Junio 2012 y 543 millones de usuarios activos diariamente que utilizaban productos móviles de Facebook.

Figura 1.2: Crecimiento 2004 – 2012 en usuarios de Facebook



(Fuente: Facebook.com. Datos del 2012 indican los usuarios activos en junio.)

AVANCES EN TECNOLOGÍA Y POLÍTICAS PÚBLICAS Y SU IMPACTO EN LOS PARLAMENTOS

Además de la creciente penetración de internet y las oportunidades de comunicación en todo el mundo, en los últimos dos años ha habido varios avances en la intersección de la tecnología y las políticas públicas, los que han tenido significativas consecuencias para los parlamentos.

La creciente sofisticación de los teléfonos inteligentes (*smart phones*) y los teléfonos celulares, así como el rápido avance en la industria de las tabletas (*tablets*), han puesto a más ciudadanos en contacto entre ellos y, en muchos casos, con sus representantes en el poder legislativo. Estas mismas tecnologías también han hecho posible que algunos parlamentos pudieran conducir su trabajo en un ambiente digital más eficaz y consumir menos de los recursos que se requieren en el tradicional contexto donde se utiliza el papel. Sin embargo, las demandas por servicios de información para satisfacer los requerimientos de movilidad de los legisladores, funcionarios y ciudadanos sólo fueron cumplidas por unos pocos parlamentos, haciendo de esta área un desafío para las administraciones parlamentarias en el futuro cercano.

Recuadro 1.1

El uso de teléfonos inteligentes para comunicarse con los legisladores está reduciendo el uso de papel. Esto contribuye a una TI más ecológica y a beneficios económicos.

Comentario a la Encuesta de 2012

Así mismo, los avances de la denominada “computación en la nube” (*cloud computing*), posible gracias a conexiones a internet más rápidas y más confiables, tienen el potencial de liberar a muchos parlamentos – tanto ricos como pobres – de algunas de las cargas de establecer y mantener una infraestructura técnica costosa. Estos poderosos y flexibles servicios pueden ser “arrendados” a precios asequibles y están disponibles en una fracción del tiempo que tomaría crear centros computacionales tradicionales. Entre otras ventajas, la computación en nube les ofrece a las instituciones mayores capacidades para satisfacer demandas de movilidad, por lo que los parlamentos están evaluando cómo beneficiarse de esta tecnología y a la vez seguir cumpliendo con los requerimientos de propiedad y seguridad de los datos. Por otra parte, las aplicaciones compartidas basadas en fuentes abiertas o software comercial pueden permitir a los parlamentos adquirir más fácilmente muchas de las herramientas necesarias para apoyar el trabajo de los legisladores y de los funcionarios.

Recuadro 1.2

Tradicionalmente se ha visto a las TIC como una idea de último minuto para proporcionar conectividad básica a software y bases de datos. Hoy nos damos cuenta que las TIC son la red central de cualquier organización para dar acceso a los datos y servicios cuando, como y donde se requieran.

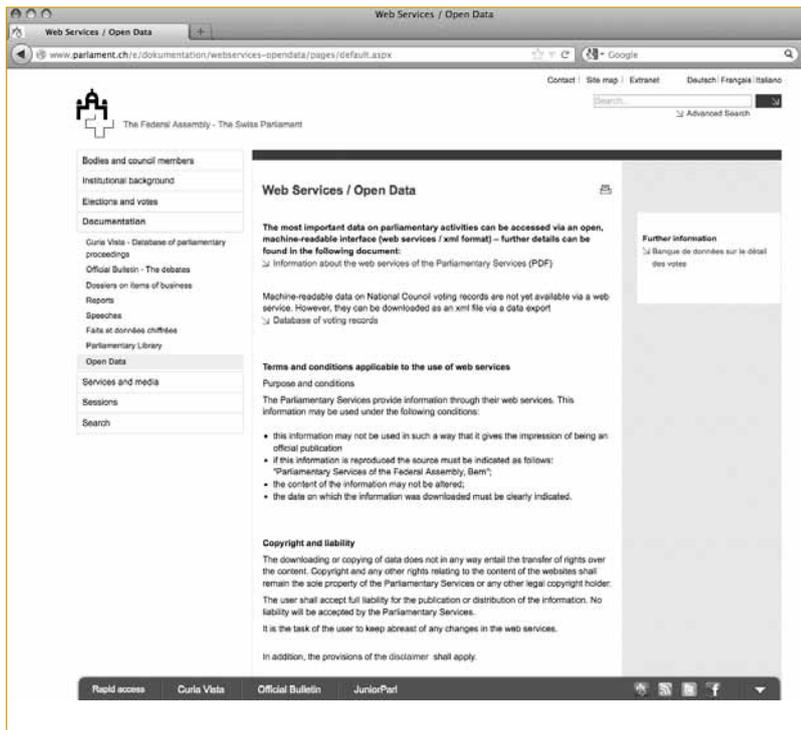
Comentario a la Encuesta de 2012

Las iniciativas por parte de los gobiernos sobre la provisión de datos abiertos, así como también los ejemplos de la Iniciativa de Gobierno Abierto³ y la Asociación de Gobierno Abierto⁴, han

3 <http://www.whitehouse.gov/open>

4 <http://www.opengovpartnership.org/>

Figura 1.3: Página web de la Asamblea Federal del Parlamento suizo para servicios web de datos abiertos



(Fuente: <http://www.parlament.ch/e/dokumentation/webservices-opendata/pages/default.aspx>)

influido, en forma progresiva, en la percepción de las instituciones de gobierno acerca de la importancia de publicar datos y documentos en formatos estructurados y abiertos como una forma de lograr mayor transparencia y apertura junto con volver a ganar la confianza de las personas. Mientras los parlamentos han ido lentamente avanzando en este frente desde hace un tiempo, tal como se destacó en los *Informes Mundiales de 2008 y 2010 sobre el Parlamento electrónico*, el movimiento para los datos abiertos que se ha expandido en todo el mundo tiene el potencial de llevar a los parlamentos a proporcionar servicios de datos abiertos y adoptar estándares abiertos en sus procesos de documentación

e información (ver Capítulo 5).

El creciente número de Organizaciones de Monitoreo Parlamentario (OMP) en el mundo y el surgimiento de una red internacional de estas entidades están centrando cada vez más la atención del público en los poderes legislativos. La mayoría de las OMP están utilizando tecnologías de una manera sofisticada a fin de proporcionarles a los ciudadanos instrumentos adicionales para evaluar el quehacer parlamentario. También están atrayendo el interés del público mediante la presentación y recuperación de información en plataformas de fácil acceso con capas de redes sociales que ayudan al compromiso cívico. Como fue destacado en el Informe Parlamentario Mundial “Estas organizaciones tienen sus fortalezas y debilidades, pero, fundamentalmente, parecen estar creando una nueva forma de validación externa de la representación parlamentaria. Además, aunque los parlamentarios quizá se resistan a estas evaluaciones, parece poco probable que desaparezcan; de hecho, quizá incluso mejoren la posición pública de los parlamentos.⁵⁷”

Este breve listado de las principales tendencias y su efecto en los parlamentos se basa en parte en los hallazgos de la Encuesta Mundial de 2012 sobre las TIC en los Parlamentos y en parte en observaciones e informes de actividades que se han realizado en los parlamentos en todo el mundo. Algunos ejemplos ilustrativos de un temprano impacto parlamentario observados en diversas partes del mundo son:

- Miembros del parlamento en sesiones plenarias mirando el borrador de un proyecto de ley en sus tabletas, las que fueron proporcionadas por la administración del parlamento y pagadas con los ahorros obtenidos gracias a la reducción de costos en impresión;

57 Unión Interparlamentaria, Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo, *Informe Parlamentario Mundial. La naturaleza cambiante de la representación parlamentaria*, [Ginebra – Nueva York]: Unión Interparlamentaria y Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo, 2012, p.62 [<http://www.ipu.org/dem-e/gpr.htm>].

- Un parlamento con una infraestructura técnica limitada estableciendo su primer servicio de correo electrónico institucional en la nube;
- Un parlamento sin los recursos para mantener un sitio web actualizado con las actividades parlamentarias, ahora utiliza Facebook para publicar el orden del día de su próxima sesión plenaria y las actas de la sesión anterior;
- Una biblioteca parlamentaria ayudando a una comisión a recibir información confidencial de sus electores al considerar legislar sobre violencia intrafamiliar, promocionando la participación en sitios web y redes sociales de apoyo a las víctimas de estos crímenes;
- Un legislador sin una oficina comunicándose regularmente con sus electores vía Facebook, Twitter, y correo electrónico, así como también refutando exitosamente, a través de estas plataformas, reportes inexactos de votaciones publicadas en los diarios locales;
- Un parlamento adoptando un estándar abierto para documentos para los proyectos de ley, coordinándose con un ministerio de gobierno;
- Un parlamento permitiendo a organizaciones de la sociedad civil y otros grupos de los medios de información descargar sus documentos en forma masiva y formateados en un estándar abierto para la reutilización de datos en formas creativas e informativas;
- Un parlamento experimentando aumentos de asistencia luego que una organización de monitoreo parlamentario ha publicado los registros de asistencia de los legisladores en sesiones de plenario;
- Un parlamento ofreciendo a los legisladores, a los medios de información y al público la posibilidad de crear recortes de videos a partir de las grabaciones de las sesiones plenarias y de comisiones para publicarlos en las redes sociales y en sitios web.

En los siguientes capítulos estos ejemplos anecdóticos son complementados con datos estadísticos de la Encuesta Mundial de 2012 sobre las TIC en los Parlamentos, que muestran algunas de estas tendencias entre los poderes legislativos. Sin embargo, la Encuesta también introdujo, por primera vez, unas preguntas orientadas a obtener un mejor entendimiento del uso de tecnología en los parlamentos en el tiempo transcurrido entre las Encuestas, es decir: qué reconoce la institución como su más importante logro en el uso de las TIC, cuál es el siguiente logro que se plantea, y cuáles fueron sus mayores desafíos. La Encuesta planteó cuatro preguntas específicas, pero limitando a los encuestados a sus tres primeras opciones:

1. ¿Cuáles son las tres mejoras más importantes en la labor del parlamento que han sido posibles gracias a las TIC en los últimos dos años?
2. En los últimos dos años, ¿qué tecnologías de las que se han introducido, o comenzado a utilizar de forma diferente, han sido las más útiles para ayudar a mejorar el trabajo del parlamento?
3. ¿Cuáles son los objetivos más importantes del parlamento con relación a las TIC en los próximos dos años?
4. ¿Cuáles son los tres desafíos principales del parlamento para usar las TIC de manera eficaz?⁶

Estas preguntas principalmente se relacionan con la planificación estratégica de las TIC, ya que se refieren a la propia evaluación del parlamento de su actual estado y de sus metas y objetivos a corto plazo. Los hallazgos, por tanto, proporcionan algunos contextos interesantes para las respuestas dadas a las preguntas más detalladas de la Encuesta que se presentan en los próximos capítulos.

6 Encuesta 2012, Sección 1, Preguntas 19-22.

MEJORAS MÁS IMPORTANTES EN LOS ÚLTIMOS DOS AÑOS POSIBILITADAS POR LAS TIC

La Figura 1.4 muestra las respuestas a la pregunta referente a las tres mejoras más importantes en la labor del parlamento gracias a las TIC en los dos últimos años. Los resultados muestran a todos los encuestados (última columna) y para cada uno de los cuatro niveles de ingresos de los países.

Las tres principales mejoras, cada una de las que fueron seleccionadas por casi un 50 por ciento de todos los parlamentos, son acerca del trabajo básico de cada parlamento para administrar y difundir documentos. Ellas se refieren a una mayor capacidad de los parlamentos para administrar su información y sus documentos y hacerlos más oportunamente disponibles. Todas las otras opciones fueron seleccionadas por un tercio o menos de los encuestados. Es interesante notar que los cuatro grupos de ingresos clasificaron *más información y documentos en los sitios web* como su primera o segunda opción y que ésta fue la única opción que fue seleccionada por el 50 por ciento o más de cada grupo. Mientras que *mayor capacidad para difundir información y documentos* fue segunda en general, resultando un poco más alta para aquellos en los dos grupos de ingresos más bajos.

Se debe señalar que las dos mejoras principales – *más información y documentos en el sitio web* y *mayor capacidad para difundir información y documentos* – sirven tanto a los legisladores como al público. Estas mejoras tienen el efecto de aumentar los niveles de transparencia y responsabilidad de la institución así como también de los legisladores en ejercicio.

Acceso a más información es la cuarta en general (33 por ciento), pero es claramente más importante para los parlamentos en países de bajos ingresos (50 por ciento), que la clasificaron tercera entre sus opciones. Otras mejoras relacionadas, tales como *intercambio de información con otros parlamentos* y *mejor acceso a la investigación*, muestran la misma relación – ellas son más importantes para los parlamentos en países de bajos ingresos que en los demás. Es razonable asumir, a partir de estos hallazgos, que los parlamentos en los países de mayores ingresos pueden satisfacer de mejor manera sus necesidades de información, investigación, e intercambio de información con otros parlamentos, mientras esto es aún una necesidad significativa para aquellos en países de bajos ingresos.

La capacidad de *proporcionar publicación más oportuna de los informes de las sesiones plenarias* muestra un patrón distinto. Mientras es clasificada como una mejora importante por solo un 25 por ciento de todos los encuestados, fue seleccionada por un 47 por ciento de los parlamentos en el grupo de ingresos medianos bajos. Una posible interpretación de estos datos es que aquellos en el grupo de ingresos medianos bajos alcanzaron un punto en los últimos dos años en que tenían los recursos y el deseo de trabajar en este problema. Esta interpretación también asumiría que aquellos en el grupo de ingresos bajos aún no están en ese punto, mientras que aquellos en el grupo mediano alto y en el grupo de altos ingresos lo han resuelto. Hay cierta evidencia para esta interpretación en la Figura 1.5, que muestra el listado de los objetivos más importantes del parlamento para las TIC en los próximos dos años. Los datos indican que una *entrega más oportuna de información y documentos a los legisladores* también es un objetivo principal para los próximos dos años para más parlamentos en el grupo de ingresos medianos bajos (63 por ciento frente a un promedio de 45 por ciento para todos los grupos de ingresos juntos). El objetivo de *publicación más oportuna de los informes de las sesiones plenarias* se mantiene como más importante para los parlamentos en el grupo de ingresos medianos bajos que el promedio, pero la diferencia entre este grupo y el promedio entre todos los grupos no es tan grande (32 por ciento versus 20 por ciento). Sin embargo, sí

aumenta en importancia para aquellos en los grupos de bajos ingresos, lo que sugiere que más parlamentos en este grupo tienen el deseo de abordar este desafío en el corto plazo.

Las mejoras logradas en los últimos dos años que se refieren específicamente a los ciudadanos – *más interacción con los ciudadanos* y *más información ofrecida a los ciudadanos* – fueron señaladas por sólo un cuarto o menos de los parlamentos. No obstante, como se señaló anteriormente, las primeras dos mejoras – *más información y documentos en el sitio web* y *mayor capacidad de difundir información y documentos* – efectivamente les sirven a los ciudadanos. Vale la pena mencionar que menos parlamentos en los países de ingresos bajos recogen estos dos puntos. Parece ser que mientras el nivel de ingresos sube, una mayor interacción con los ciudadanos y más información para ellos es importante para más parlamentos. Este parece un hallazgo razonable. Un parlamento debe primero tener la capacidad de administrar y difundir sus propios documentos e información en forma eficiente antes de poder enfocarse en proporcionar esos documentos a sus ciudadanos. Por otra parte, la brecha digital y el menor porcentaje de penetración de la internet, aspectos con los que muchos países de ingresos más bajos aún están lidiando, deben ser abordados antes que más ciudadanos puedan recibir información del parlamento en formato electrónico y participar en interacciones en línea con ellos.

Figura 1.4: Mejoras más importantes en la labor del parlamento posibilitadas por las TIC en los últimos dos años, por niveles de ingresos

| | Bajos | Medianos bajos | Medianos altos | Altos | Todos |
|---|-------|----------------|----------------|-------|-------|
| Más información y documentos en el sitio web | 50% | 53% | 58% | 51% | 54% |
| Mayor capacidad de difundir información y documentos | 55% | 69% | 40% | 43% | 49% |
| Entrega más oportuna de información y documentos a los legisladores | 40% | 44% | 48% | 49% | 47% |
| Acceso a más información | 50% | 36% | 38% | 19% | 33% |
| Mejor gestión de documentos | 20% | 25% | 27% | 34% | 28% |
| Publicación más oportuna de los informes de las sesiones plenarias | 20% | 47% | 21% | 15% | 25% |
| Más información ofrecida a los ciudadanos | 10% | 28% | 25% | 23% | 23% |
| Preparación más eficaz de la legislación | 15% | 19% | 25% | 21% | 22% |
| Más interacción con los ciudadanos | 5% | 17% | 17% | 30% | 19% |
| Acceso a documentos más antiguos | 10% | 19% | 6% | 26% | 16% |
| Intercambio de información con otros parlamentos | 25% | 14% | 13% | 11% | 14% |
| Mejor acceso a el material de investigación | 20% | 14% | 10% | 11% | 13% |
| Publicación más oportuna de los informes de las comisiones | 15% | 17% | 10% | 4% | 11% |
| Más comunicación con los jóvenes | 5% | 6% | 2% | 6% | 5% |
| Otros | 5% | 0% | 2% | 4% | 3% |

(Fuente: Encuesta 2012, Sección 1, Pregunta 19. Ordenada por porcentajes para todos los encuestados)

Cuando los hallazgos de la Figura 1.4 se consideran en forma colectiva, una conclusión es que las mejoras más importantes en los dos últimos años para la mayoría de los parlamentos - *más información y documentos en el sitio web* y *mayor capacidad para difundir información y documentos* - son mejoras que benefician tanto a los ciudadanos como a los legisladores y a la vez se enfocan en el trabajo fundamental del parlamento. No obstante, como se verá en otras discusiones de la Figura 1.5 relacionadas a los objetivos más importantes para las TIC en los próximos dos años, muchos parlamentos sienten que aún tienen que hacer más en esta área.

OBJETIVOS MÁS IMPORTANTES PARA LAS TIC EN LOS PRÓXIMOS DOS AÑOS

En comparación a las mejoras más importantes en los dos años anteriores, las principales prioridades para los próximos dos años se extienden sobre un gran número de objetivos (ninguno de ellos fue seleccionado por más de la mitad de todos los parlamentos; seis fueron seleccionados por entre el 35 por ciento al 46 por ciento). Sin embargo, al igual que con las mejoras citadas en los años anteriores, todos los objetivos, salvo uno de ellos, tienen que ver con la gestión y difusión de documentos.

La *mayor capacidad para difundir información y documentos* muestra el más alto número de encuestados (46 por ciento), pero al igual que en los logros anteriores, es más importante para aquellos en los dos grupos de más bajos ingresos. *Mejor gestión de documentos* está tercera en la lista (43 por ciento) y sube en importancia entre los parlamentos en los niveles de mayores ingresos. Es posible que más de estos parlamentos estén satisfechos con su habilidad de proporcionar información y documentos a los legisladores así como al público y que ahora se estén enfocando en administrar aquellos documentos de mejor manera, quizás utilizando XML, adoptando aplicaciones móviles, etc. Tal como fuera notado con las mejoras anteriores, estos objetivos atienden a las necesidades tanto de los legisladores como de los ciudadanos y aumentan la transparencia y la responsabilidad.

Tal como se mencionó anteriormente, *más interacción con los ciudadanos* fue clasificada como una importante mejora en los dos últimos años por menos de un cuarto de los parlamentos (ver Figura 1.4). Sin embargo, muchos reconocen que se debe hacer más en esta área, tal como se evidencia por el hecho que casi dos quintos de los parlamentos la clasificaron como un importante objetivo para los próximos dos años (ver Figura 1.5). Es algo sorprendente, a la luz de este hallazgo, que *más comunicación con los jóvenes* fuera identificada como un objetivo por sólo 12 por ciento de los parlamentos. Quizás muchos parlamentos sienten que ya han satisfecho esta necesidad o que no es tan importante como otros desafíos. Aun cuando más parlamentos la seleccionaron más bien como un objetivo para los próximos dos años que como un logro de los dos años pasados, los porcentajes son bastantes pequeños.

No obstante, al tomarse en conjunto, las respuestas a estas dos preguntas (los logros y los objetivos más importantes para las TIC) sugieren que los parlamentos continuarán trabajando en mejorar el acceso a documentos e información acerca de su labor, y que esto tendrá resultados positivos para los legisladores y los ciudadanos así como también para la meta de convertirse en una institución más abierta.

Figura 1.5: Objetivos más importantes de los parlamentos para las TIC en los próximos dos años

| | Ingresos bajos | Ingresos medianos bajos | Ingresos medianos altos | Ingresos altos | Todos |
|---|----------------|-------------------------|-------------------------|----------------|-------|
| Mayor capacidad de difundir información y documentos | 60% | 61% | 35% | 40% | 46% |
| Entrega más oportuna de información y documentos a los legisladores | 35% | 63% | 41% | 36% | 45% |
| Mejor gestión de documentos | 25% | 39% | 47% | 47% | 43% |
| Más información y documentos en el sitio web | 45% | 47% | 43% | 34% | 41% |
| Más interacción con los ciudadanos | 30% | 34% | 43% | 43% | 39% |
| Preparación más eficaz de la legislación | 30% | 45% | 39% | 26% | 35% |
| Más información ofrecida a los ciudadanos | 15% | 37% | 20% | 30% | 26% |
| Publicación más oportuna de los informes de las sesiones del Plenario | 30% | 32% | 16% | 11% | 20% |
| Acceso a más información | 20% | 24% | 16% | 19% | 19% |
| Intercambio de información con otros parlamentos | 30% | 21% | 10% | 17% | 17% |
| Acceso a mejor material de investigación | 20% | 18% | 14% | 11% | 15% |
| Publicación más oportuna de los informes de las comisiones | 20% | 26% | 8% | 9% | 14% |
| Acceso a documentos más antiguos | 10% | 26% | 12% | 6% | 14% |
| Más comunicación con los jóvenes | 0% | 16% | 12% | 13% | 12% |
| Otros | 0% | 3% | 4% | 13% | 6% |

(Fuente: Encuesta 2012, Sección 1, Pregunta 21)

LAS TECNOLOGÍAS MÁS ÚTILES INTRODUCIDAS PARA MEJORAR EL TRABAJO DEL PARLAMENTO

La figura 1.6 muestra las tecnologías que los parlamentos identificaron como las más útiles para mejorar el trabajo del parlamento. Sólo dos fueron seleccionadas por más de un tercio de todos los parlamentos: *captura de audio y/o video de los procedimientos* y *sistemas para subir información y documentos a los sitios web*.

Muchos parlamentos tienen dificultad para capturar y publicar grabaciones de los procedimientos del plenario en forma oportuna. La introducción o continuo uso de tecnologías tradicionales de transcripción presenta problemas, puesto que hay menos personas con las habilidades requeridas por estos sistemas. Las grabaciones de audio y/o videos de los procedimientos que pueden ser transcritas directamente en las computadoras les proporcionan a algunos parlamentos medios alternativos para preparar y publicar actas de manera más oportuna. La captura de audio y/o video combinado con las mejoras en tecnología de transmisión por internet (*webcasting*) también ofrece la posibilidad de poner estas grabaciones a disposición de los legisladores y el público en el sitio web del parlamento.

Figura 1.6: Tecnologías más útiles introducidas en los últimos dos años para mejorar el trabajo del parlamento, por niveles de ingresos

| | Bajos | Medianos bajos | Medianos altos | Altos | Todos |
|---|-------|----------------|----------------|-------|-------|
| Captura de audio y/o de video de los procedimientos | 60% | 70% | 40% | 43% | 51% |
| Sistemas para subir información y documentos a los sitios web | 55% | 49% | 52% | 35% | 46% |
| Sistemas para asegurar la conservación de documentos en formato digital | 10% | 30% | 42% | 22% | 28% |
| Transmisión por televisión de las sesiones del Plenario | 15% | 16% | 35% | 24% | 24% |
| Dispositivos de comunicación móvil | 5% | 8% | 17% | 46% | 22% |
| Aplicaciones de comunicación móvil para los legisladores | 15% | 14% | 17% | 35% | 21% |
| Transmisión por internet (webcast) | 0% | 19% | 27% | 22% | 20% |
| Medios sociales como Facebook o Twitter | 5% | 24% | 21% | 20% | 19% |
| Repositorios de documentos | 5% | 27% | 15% | 20% | 18% |
| Software de código libre | 20% | 30% | 19% | 7% | 18% |
| Sistemas para crear y editar documentos | 15% | 19% | 17% | 13% | 16% |
| Estándares abiertos como XML | 10% | 0% | 8% | 24% | 11% |
| Transmisión por radio de las sesiones del Plenario | 15% | 14% | 8% | 4% | 9% |
| Software para dictados voz-a-texto | 5% | 3% | 8% | 7% | 6% |
| Sistemas para la gestión de correos electrónicos de los ciudadanos | 5% | 5% | 10% | 0% | 5% |
| Aplicaciones de comunicación móvil para los ciudadanos | 0% | 0% | 2% | 11% | 5% |

(Fuente: Encuesta 2012, Sección 1, Pregunta 20)

El *Informe Mundial de 2010 sobre el Parlamento electrónico* encontró que 43 por ciento de los parlamentos ya estaban transmitiendo por internet los procedimientos de su sala plenaria y 29 por ciento estaban planeando o considerando hacerlo. Basado en esos resultados, el Informe concluyó que el audio y video serían métodos predominantes de comunicación con los ciudadanos en los próximos años. Los resultados en la Figura 1.6 son consistentes con estas observaciones.

Además, la Figura 1.4 mostró que el logro más importante de los dos años recién pasados seleccionados por el mayor número de parlamentos (54 por ciento) fue *más información y documentos en el sitio web*. Coherente con este hallazgo es el hecho que *sistemas para subir información y documentos en los sitios web* fuera clasificada como más útil por el 46 por ciento de los parlamentos.

A medida que más parlamentos se muevan hacia formatos digitales para todos los documentos, se hace más importante que ellos tengan un archivo digital que pueda asegurar un acceso permanente. En este contexto, no está claro cómo interpretar el hallazgo que solo 28 por ciento

de los parlamentos seleccionara *sistemas para asegurar la conservación de documentos en formato digital* como una de las tecnologías más importantes. Puede ser que muchos aún no hayan encontrado sistemas satisfactorios, o podría significar que ellos aún no estén preocupados del tema de la preservación. Puede ser que ambas conjeturas sean ciertas, lo cual sugiere la necesidad de mayor análisis y de compartir mejores prácticas en esta vital área.

Los dispositivos móviles y las aplicaciones de comunicación móvil para los legisladores fueron clasificadas quinta y sexta en la lista, respectivamente (22 por ciento y 21 por ciento). Las aplicaciones para comunicaciones móviles para los ciudadanos fueron últimas en la lista (5 por ciento de los parlamentos). Lo que llama la atención acerca de estas tecnologías es cómo la percepción de su valor aumenta para aquellos en el grupo de altos ingresos. Los *dispositivos de comunicación móvil* fueron de hecho la tecnología calificada como importante por el mayor porcentaje de parlamentos en el grupo de altos ingresos (46 por ciento) comparado con el porcentaje de todos los encuestados (22 por ciento). Las *aplicaciones de comunicación móvil para los legisladores* fueron seleccionadas por el tercer porcentaje más alto de estos mismos parlamentos. Debido al bajo costo de estos dispositivos y de muchas de sus aplicaciones, es posible que esto sea un indicio de la futura importancia de las tecnologías móviles para todos los parlamentos y no sólo para aquellos en el extremo de los ingresos más altos. Tal como se verá en el Capítulo 3, el número de parlamentos que ofrece acceso a sus sitios web tanto para los legisladores como para el público a través de servicios móviles aumentó entre 2009 y 2012.

Casi un quinto de los parlamentos identificó *los medios sociales* tales como *Facebook o Twitter* como importantes. Tal como se verá en el Capítulo 2, esto es coherente con los hallazgos de aumento entre 2009 y 2012 en los porcentajes de aquellos que usan o están planeando usar estas tecnologías. Al igual que con otras tecnologías, el pequeño número de parlamentos en el grupo de bajos ingresos que calificó esta tecnología como importante puede ser un reflejo de mayores prioridades y del tamaño de la brecha digital dentro del país.

El software de código libre y los estándares abiertos para los documentos tienen una relación inversa al nivel de ingresos de los parlamentos. Como se podría esperar, más parlamentos en los grupos de menores ingresos clasifican de importante al software de código libre comparado con aquellos en los grupos de ingresos más altos. Por el contrario, los estándares abiertos como el XML son clasificados como importantes por sólo un 10 por ciento de todos los encuestados, pero por casi un cuarto de aquellos en el grupo de altos ingresos. Si la adopción de XML siguiera el patrón establecido para tecnologías móviles que se sugirió anteriormente, significaría que los parlamentos de altos ingresos serán los primeros en adoptarlas y aquellos en los otros grupos de niveles de ingresos los seguirían. Sin embargo, se podría decir que los estándares abiertos para documentos son más complejos de implementar que las tecnologías móviles, en las que se requiere menos personalización. Por tanto, es igualmente posible que la adopción de los estándares abiertos para documentos no siga la misma ruta.

Finalmente, es interesante notar que aun cuando los parlamentos en los grupos de ingresos bajos y de ingresos medianos bajos puedan ya contar con tecnología para *transmisión por radio de las sesiones del plenario*, el doble o el triple de parlamentos en estos dos grupos todavía clasifica esta tecnología como importante comparado con aquellos en los grupos de ingresos altos y medianos altos.

LOS PRINCIPALES DESAFÍOS PARA UN USO EFICAZ DE LAS TIC

Los mayores desafíos para el uso eficaz de las TIC han sido los mismos por muchos años – presupuesto y recursos humanos – incluso para los parlamentos en el grupo de altos ingresos. La figura 1.7 presenta las respuestas a esta pregunta de todos los encuestados y para cada nivel de ingresos. Quizás sea sorprendente que, incluso entre los parlamentos del grupo de altos ingresos, la *capacidad inadecuada de los funcionarios* no solamente esté entre los dos principales desafíos, sino que ubicada en el primer lugar de la lista. Una interpretación de estos resultados es que para aquellos en los grupos de más bajos ingresos, no tener un gran número de funcionarios en TIC es comprensible; el desafío que enfrentan aquellos en los grupos de mayores ingresos puede ser no contar con funcionarios en TIC con las habilidades adecuadas en el cambiante mundo de la tecnología.

Figura 1.7: Principales desafíos de los parlamentos para un uso eficaz de las TIC, por niveles de ingresos

| | Bajos | Medianos bajos | Medianos altos | Altos | Todos |
|--|-------|----------------|----------------|-------|-------|
| Recursos financieros insuficientes | 68% | 76% | 61% | 41% | 59% |
| Capacidad inadecuada del personal | 42% | 47% | 47% | 48% | 47% |
| Falta de conocimiento de los legisladores sobre el uso de TIC | 32% | 42% | 29% | 30% | 33% |
| Falta de un plan estratégico sobre TIC | 47% | 26% | 29% | 20% | 27% |
| Falta de compromiso por parte de los líderes del Parlamento | 11% | 21% | 22% | 4% | 15% |
| Falta de acceso a mejores prácticas | 26% | 21% | 12% | 7% | 14% |
| Ninguna de las anteriores | 0% | 5% | 6% | 35% | 14% |
| Falta de apoyo de la comunidad internacional de donantes | 21% | 11% | 6% | 2% | 8% |
| Otros | 0% | 3% | 6% | 15% | 7% |
| Falta de control de los recursos financieros | 0% | 11% | 8% | 2% | 6% |
| Mercado de TIC insuficiente y falta de proveedores en el país | 5% | 8% | 6% | 2% | 5% |
| El nivel de acceso a computadoras e internet de los ciudadanos | 5% | 5% | 6% | 0% | 4% |
| Inadecuado acceso a internet en el Parlamento | 5% | 8% | 2% | 0% | 3% |
| Energía eléctrica no confiable | 11% | 3% | 0% | 0% | 2% |

(Fuente: Encuesta 2012, Sección 1, Pregunta 22)

Estos desafíos hablan de la importancia crucial de un programa de capacitación permanente para los funcionarios de las TIC, tal como se plantea en el capítulo 7. También hablan de la importancia de compartir conocimiento y, en lo posible, de colaborar en soluciones a necesidades comunes cuando las barreras naturales a dichos esfuerzos se pueden superar. Esto aplica a los parlamentos en todos los grupos de ingresos. Existen ejemplos de este tipo de colaboración, como los descritos en el Capítulo 5 sobre estándares abiertos para documentos y en el Capítulo 10 sobre cooperación internacional. Las limitaciones de recursos pueden, de hecho, hacer necesario en el futuro la búsqueda de maneras de afrontar las dificultades inherentes al desarrollo de soluciones compartidas. Quizás los parlamentos tendrán que pasar de compartir ideas a compartir el trabajo.

La planificación estratégica también es una manera de afrontar los desafíos de los recursos financieros y de la capacidad de los funcionarios. El Capítulo 8 sugiere como la planificación estratégica puede ayudar a encontrar maneras de lidiar con algunos de estos temas.

Finalmente, es importante señalar que los avances en tecnología como en el caso de la computación en la nube ofrecen cada vez más bajos costos para muchos requerimientos. El Capítulo 7 sobre infraestructura y recursos humanos trata este tema con más detalles. Sin embargo, es importante señalar que mientras estos avances pueden bajar los costos de establecer una infraestructura técnica adecuada, ellos no eliminan la necesidad de funcionarios calificados que puedan evaluar e integrar algunos de estos servicios compartidos de bajos costos con los elementos de la infraestructura que el parlamento debe mantener por sí mismo.

Recuadro 1.3

El Parlamento está entrando a una fase de avance hacia una mayor organización de las TIC; por primera vez, las TIC se practican con una clara visión. Se ha creado una conciencia, la que nos ayudará a implementar los cambios necesarios.

Comentario a la Encuesta de 2012

La Figura 1.7 muestra que hay otros importantes desafíos, pero ellos son mencionados sólo por un tercio o menos de los parlamentos. Mientras *la falta de conocimiento de las TIC por parte de los legisladores* continúa siendo un desafío para al menos un tercio, también es cierto que dos tercios no la ubican entre las tres primeras opciones. No obstante, esta es una preocupación en los parlamentos en todos los niveles de ingresos y es probable que se mantenga así por bastante tiempo. El Capítulo 7 trata sobre hallazgos relacionados con programas de capacitación y orientación para los legisladores.

Recuadro 1.4

Generalmente los legisladores son personas de áreas rurales donde las TIC no parecen importantes, por ende, estas personas necesitan capacitación intensiva.

Comentario a la Encuesta de 2012

La Figura 1.7 muestra un interesante hallazgo que podría ser progresivamente considerado como una relativa “despreocupación”: *falta de compromiso por parte de los líderes del parlamento* (en el ámbito de las TIC), es un problema importante solamente para un 15 por ciento de los encuestados. Aun cuando esto varía de acuerdo a niveles de ingresos, los porcentajes son todavía comparativamente bajos. El Capítulo 8 sobre planificación estratégica presenta más evidencia de que este es el caso. Esto no significa que el liderazgo no sea crucial; simplemente sugiere que no es un problema tan importante como otros para muchos parlamentos.

Entre otros desafíos, la falta de acceso a mejores prácticas y la falta de apoyo por parte de la comunidad internacional de donantes aún es un problema, como era de esperarse, para un 20 por ciento y 25 por ciento de parlamentos en los grupos de más bajos ingresos.

La conclusión a partir de estos hallazgos es que los recursos humanos y financieros continúan siendo los más importantes desafíos para el uso efectivo de las TIC en los parlamentos. Las posibles soluciones incluyen mejor capacitación para los funcionarios de las TIC, planificación estratégica más efectiva, mayor cooperación internacional, y la adaptación inteligente a los avances en tecnología que ofrecen opciones de menores costos.

Capítulo 2

Comunicación y Compromiso

INTRODUCCIÓN

Desde la llegada de las nuevas generaciones de redes móviles, medios sociales y plataformas multimedia, los parlamentos han ido experimentando cada vez más con estas tecnologías principalmente con dos propósitos: a) aumentar la conciencia del público y la comprensión del rol del parlamento en la gobernabilidad del país, informando a los ciudadanos acerca de su historia, funciones, procesos y acciones; y, b) aumentar la participación de los ciudadanos en el proceso legislativo a través de su participación en consultas, sesiones, en el trabajo de las comisiones y en encuestas a través de herramientas tecnológicas.

Sin embargo, solo algunos parlamentos han podido abordar de manera coherente y estratégica estos dos objetivos, coordinando y aprovechando las capacidades disponibles en los distintos departamentos de sus administraciones, o estableciendo nuevas unidades de comunicación e información junto con directrices para este propósito.¹

Recuadro 2.1

La comunicación con los ciudadanos es la misión de la Dirección General de Comunicación. Estamos usando sitios web y plataformas sociales (YouTube, Facebook, Twitter, MySpace, etc.).

Comentario a la Encuesta de 2012

No obstante, hay ejemplos de iniciativas estratégicas exitosas en parlamentos al utilizar las TIC para mejorar los servicios de información y comunicación, tales como aquellos de la Cámara de los Comunes del Parlamento del Reino Unido de Gran Bretaña e Irlanda del Norte, apoyado por su Comisión Selecta de Modernización (ver Recuadro 2.2), la Cámara de Diputados de Brasil con su programa *e-Democracia*², y los esfuerzos del Parlamento Europeo por integrar el uso de las redes sociales durante y después de las elecciones.³

1 La Unión Interparlamentaria y la Asociación de Secretarios Generales de Parlamentos están trabajando junto con la Sección de Servicios Bibliotecarios y de Investigación para Parlamentos de la IFLA y el Centro Mundial para las TIC en el Parlamento en un documento sobre temas y directrices sugeridas para el uso de redes sociales en parlamentos. El documento será presentado en una conferencia conjunta sobre representación parlamentaria y comunicación, y el rol de las redes sociales, a ser realizada en el tercer cuarto de 2012. Dependiendo de los comentarios en la conferencia y de las revisiones oficiales se espera que el documento esté disponible a fines de 2012 o principios de 2013.

2 <http://edemocracia.camara.gov.br/>

3 <http://www.europarl.europa.eu/news/en/headlines/content/20120220STO38576/html/Social-media-revolutionisingthe-way-EP-com-municates-with-you>

Recuadro 2.2

La Comisión de Educación recientemente pidió comentarios en StudentRoom para su investigación acerca de Servicios para los Jóvenes (http://www.thestudentroom.co.uk/wiki/Parliament_wants_your_view).

La Comisión de Hacienda usó MoneySavingExpert.com para la investigación sobre créditos (<http://forums.moneysavingexpert.com/showthread.php?t=1960685>).

En enero de 2012, analizamos pusimos preguntas de Twitter (usando el hashtag #AskGove) para una sesión de evidencia de una comisión con el Ministro de Educación Michael Gove. Recibimos más de 7000 tweets (la mayoría preguntas y más de 5000 antes del plazo establecido). Esta fue una de las iniciativas más exitosas de este tipo jamás realizadas en el Reino Unido.

Hicimos un seguimiento de esto con una sesión de evidencia de la Comisión de Transportes con los Ministros responsables de las políticas de ciclismo. El hashtag #AskCycleMinisters generó cerca de 700 preguntas para los Ministros. <http://www.parliament.uk/business/committees/committees-a-z/commons-select/transport-committee/news/cycle-ministers-twitter-answers/>.

John Pullinger, Bibliotecario y Director General de los Servicios de Información de la Cámara de los Comunes del Parlamento del Reino Unido. Extractos de "Citizen Engagement and Access to Information", presentación en el taller regional "El Impacto de las Nuevas Tecnologías en la Transformación de la Rama Legislativa: Desde la Conciencia, a la Planificación, a la Acción". Bridgetown, Barbados, 30 de mayo -1 de junio de 2012. Ver <http://www.ictparliament.org/node/4648>.

La inmediatez de las redes sociales como vehículo para informar al público “al momento en que las cosas ocurren” es parte de la ecuación, y puede proporcionar a los ciudadanos un sentido de mayor participación en la vida pública. Por otra parte, cuando la información instantánea es canalizada primero por las redes sociales, en particular por los miembros del parlamento, los medios tradicionales pueden mantenerse al tanto de la noticia en desarrollo y de las actividades a través de estas plataformas. En ejemplos recientes, se ha visto al Presidente de la Asamblea Nacional del Ecuador⁴ anunciar en un tweet la convocación de una sesión extraordinaria de la Cámara, y a senadores en Chile transmitiendo en vivo sesiones de twitcam desde el plenario usando la cámara de video incorporada en la estación de trabajo proporcionada por el Senado.

Estos ejemplos de comunicación representan el innovador y creciente uso de algunos de los más recientes métodos de comunicación basados en las TIC; ellos también ilustran algunas de las oportunidades y retos que enfrentan los parlamentos al introducirlas. No cabe duda que cada vez más los parlamentos están intentando usar las redes sociales, junto con otros enfoques como consultas vía electrónica, para informar e involucrar a los ciudadanos en el proceso político. Algunos de estos esfuerzos han sido considerados exitosos; otros no.

Recuadro 2.3

[...] Por otra parte, cuando una Cámara en el Caribe les ofreció a los ciudadanos la oportunidad de comentar sobre un importante proyecto de ley que había sido puesto en el orden del día, muy pocos comentarios fueron recibidos y muy pocos fueron valiosos para los legisladores

Comentario de un participante al taller regional "El Impacto de Nuevas Tecnologías en la Transformación de la Rama Legislativa: Desde la Conciencia, a la Planificación, a la Acción"

El explosivo aumento de las redes sociales y el acceso a tecnologías móviles que facilitan su uso han creado oportunidades sin precedentes para que los ciudadanos se comuniquen con los

4 <http://www.asambleanacional.gov.ec/201208158389/noticias/boletines/asamblea-podria-ser-convocada-a-sesion-extraordinaria-fernando-cordero.html>

parlamentos, compartan preocupaciones entre ellos, y se unan en el compromiso de la acción política directa. Estas tecnologías han sido usadas a veces para iniciar y coordinar movimientos de protestas, incluso confrontaciones entre facciones opuestas y, en algunos casos, levantamientos populares que han terminado en cambios de régimen.

Como varios comentaristas han señalado, estos nuevos medios de comunicación no han provocado por sí mismos el resultado final, ya sea una protesta o la caída de un líder, sino que han facilitado las acciones de los ciudadanos con una velocidad, flexibilidad, y eficacia nunca antes experimentada.

Dada esta creciente penetración y poder de las redes sociales, junto con la rápida propagación de aplicaciones y dispositivos de comunicación móviles dentro de la sociedad, incluso en los países en vías de desarrollo, muchos parlamentos querrán, o sentirán la necesidad de hacer uso de estas nuevas tecnologías para llegar a los ciudadanos y recoger sus comentarios y opiniones durante el proceso legislativo. Sin embargo, el determinar lo que mejor funciona y cómo estos nuevos métodos pueden ser utilizados de manera más eficaz por los parlamentos puede seguir siendo un desafío para los próximos años.

Como se señala en el *Informe Mundial de 2010 sobre el Parlamento electrónico*, el uso de nuevas tecnologías de comunicación para influir en la actividad política no conlleva necesariamente al uso de las mismas tecnologías para el buen gobierno. El proceso de hacer las normas y leyes de una nación, la necesidad de fiscalizar al gobierno, y la obligación de representar los intereses y preocupaciones de los ciudadanos son responsabilidades fundamentales de los parlamentos, pero además requieren de comunicación significativa con el público. Los parlamentos aún están aprendiendo cómo emplear la tecnología de manera exitosa para hacer esto de forma mejor.

Las voces de los ciudadanos

En el ambiente político de casi todas las naciones ha habido partidos políticos, así como varias formas de organizaciones de los medios de información y de la sociedad civil, mediando entre el parlamento, sus miembros y el público. Junto con el crecimiento de las tecnologías de la comunicación, ha habido un aumento en el número de individuos que se comunican directamente con los parlamentos o que comentan sobre ellos, y en el número de organizaciones que se comunican a nombre de ellos. Estos avances pueden estar directamente relacionados a los cambios en la tecnología. El acceso a medios de comunicación ampliamente disponibles les permite a grupos de ciudadanos, u organizaciones que dicen actuar en sus nombres, unirse y apoyarse en una o varias causas comunes. Esto, inevitablemente afecta el panorama político y tienen una influencia, por lo menos hasta cierto punto, sobre la labor del parlamento.

Uno de los tipos más recientes de grupos de la sociedad civil en aparecer en la arena política son las Organizaciones de Monitoreo Parlamentario (OMP), ya mencionadas en el Capítulo 1. De acuerdo a una reciente encuesta realizada por el National Democratic Institute⁵, a nivel mundial hay más de 190 OMP que monitorean más de 80 parlamentos nacionales. Según este estudio, las OMP son “[...] grupos que a nombre de los ciudadanos monitorean o evalúan el funcionamiento de los parlamentos o a sus miembros en particular, a menudo buscando facilitar y promover el conocimiento público de, y la participación en, los procesos parlamentarios. Las OMP han demostrado ser prometedoras en el fortalecimiento de muchos componentes de la gobernabilidad democrática, incluyendo la responsabilidad de los parlamentos hacia el electorado, el compromiso

5 Mandelbaum, Andrew G., *Fortaleciendo la Rendición de Cuentas Parlamentaria, la Participación Ciudadana, y el Acceso a la Información: Una encuesta global de las organizaciones de monitoreo parlamentario*. Washington, D.C.: National Democratic Institute y World Bank Institute, 2011 [<http://www.ndi.org/files/governance-parliamentary-monitoring-organizations-survey-SPA.pdf>].

ciudadano en el proceso legislativo, y el acceso a la información sobre los parlamentos y su trabajo.” Estas organizaciones son apoyadas a veces por benefactores, pero más comúnmente ellas logran sus metas por medio de los esfuerzos de voluntarios y/o unos pocos funcionarios. Independientemente de la medida de sus recursos, un factor común para llevar a cabo su trabajo es su capacidad de usar tecnología moderna de comunicación.

Debido a que el número de estas OMP ha aumentado, muchas han comenzado a colaborar en temas de interés mutuo. Uno de los primeros resultados concretos de esta cooperación ha sido el establecimiento de una red internacional de OMP, la que ha trabajado en forma colectiva hacia el lanzamiento de una *Declaración sobre la Transparencia Parlamentaria* en 2012 (ver Recuadro 2.4).

Recuadro 2.4

La *Declaración sobre la Transparencia Parlamentaria* es un llamado a los parlamentos por parte de las Organizaciones de Monitoreo Parlamentario de la sociedad civil (OMP) a un mayor compromiso a la apertura y a la participación ciudadana en la labor parlamentaria. Las OMP son cada vez más reconocidas por jugar un importante rol en mejorar las habilidades de los ciudadanos por comprender y participar en el proceso legislativo, mejorar el acceso público a la información parlamentaria y fortalecer la responsabilidad parlamentaria. Apoyándose en una variedad de documentos avalados por la comunidad parlamentaria internacional, incluyendo las *Directrices para los Sitios Web Parlamentarios* de la Unión Interparlamentaria, y buenas prácticas exhibidas por los mismos parlamentos, la Declaración busca promocionar el debate y la colaboración entre las OMP y los parlamentos para asegurar la mayor apertura y participación ciudadana a fin de ayudar a fortalecer las instituciones de representación y tender a sociedades más democráticas.

La Declaración fue desarrollada con aportes de más de 60 OMP. Fue inicialmente publicada para discusión en línea previamente a una conferencia que congregó líderes de OMP de 38 países en Washington, DC en mayo de 2012. Co-organizada por el *National Democratic Institute*, la *Fundación Sunlight* y la Red Latinoamericana para la Transparencia Legislativa, la conferencia ofreció una oportunidad para que los participantes revisaran la Declaración sección por sección y para que ofrecieran su respaldo. Un segundo borrador de la Declaración fue publicado con comentarios acompañando a cada cláusula en forma previa a la Conferencia de Datos Legislativos Abiertos de París en julio de 2012. La conferencia, que fue co-organizada por la OMP francesa *Regards Citoyens*, el *Centre d'études Européennes de Sciences Po* y *Médialab Sciences Po*, otorgó una oportunidad para cerca de 25 OMP y muchos más investigadores parlamentarios para considerar la Declaración. Otras OMP proporcionaron comentarios en línea, vía correo electrónico y a través del sitio web de la *Fundación Sunlight - PublicMarkup.org*. La Declaración está disponible en *OpeningParliament.org*, un sitio web desarrollado por los organizadores de la conferencia de Washington para promover la colaboración dentro de la comunidad internacional de las OMP.

La *Declaración sobre la Transparencia Parlamentaria* contiene cuatro secciones, además de un preámbulo. La sección inicial de la Declaración anima a los parlamentos a promover una cultura de apertura ratificando la propiedad pública de la información parlamentaria. Llama a los parlamentos a asegurar el acceso ciudadano a las libertades básicas, incluyendo expresión y reunión, así como también la publicación de información parlamentaria completa, precisa y oportuna. La segunda sección de la Declaración especifica la información que los parlamentos debieran publicar. Esta incluye documentos creados y recibidos por el parlamento durante el proceso legislativo, incluyendo documentos preparatorios, actas de comisiones, votaciones e informes recibidos por el parlamento de instituciones de gobierno. La tercera sección de la Declaración llama a que la información sea ampliamente accesible a todos los ciudadanos a través de múltiples canales, incluyendo el impreso, en vivo y transmisiones online. Especifica que los ciudadanos debieran tener acceso físico al parlamento y acceso a la información parlamentaria en forma gratuita y disponible en múltiples idiomas.

La sección final de la Declaración se enfoca en la información electrónica y cómo los parlamentos posibilitan la participación ciudadana online. Señala que incluso en países con una penetración de internet limitada, los sitios web parlamentarios son importantes habilitadores de comunicación y participación en un mundo moderno interconectado. Más allá de la existencia de un sitio web, la Declaración enfatiza que el formato de la información parlamentaria también es crítico. Muchas OMP – en contextos desarrollados y en vías de desarrollo – crean e implementan nuevas tecnologías que ayudan a organizar y mostrar información en formas que aumentan la comprensión del público de la labor parlamentaria. Otras tecnologías de las OMP ayudan a los ciudadanos a participar en el proceso legislativo comentando el texto de la legislación o comunicándose con sus representantes. La capacidad de las OMP y de los ciudadanos – e incluso del parlamento – de desarrollar herramientas innovadoras para explorar y analizar la información parlamentaria es enormemente mejorada por la disponibilidad de información en formatos abiertos y estructurados, tales como XML. Estos formatos son *machine-readable*, es decir “leíbles por las máquinas” que los pueden procesar automáticamente, posibilitando el uso de software para ayudar a buscar, visualizar y fiscalizar la información parlamentaria. Esta misma cualidad ha sido atractiva para los parlamentos debido a la efectividad y ahorro de costos que pueden resultar con el uso de formatos abiertos y estructurados.

La disponibilidad de información parlamentaria en formatos abiertos y estructurados no es suficiente para que la información parlamentaria sea “abierta” de una manera verdaderamente significativa. De hecho, la Declaración también indica que la información parlamentaria debería ser descargable, incluyendo en forma masiva, de manera que los usuarios de la información tengan mayor flexibilidad para analizar y participar de la información parlamentaria. La publicación de la información en formatos no propietario asegura que la información no esté sujeta a controles de propiedad intelectual. Se deben adoptar políticas de privacidad claras y concisas que se abstengan de onerosos requerimientos de registro que puedan disuadir a los visitantes de acceder a la información parlamentaria.

La Declaración contiene varias otras cláusulas que pueden ayudar a los sitios web parlamentarios a servir mejor a los usuarios. A fin de mejorar la búsqueda, se debería hipervincular información interrelacionada (tales como un proyecto de ley, el correspondiente informe de comisión y las transcripciones de las sesiones). Las URL se deberían mantener permanentes de modo que los ciudadanos puedan volver continuamente a la información que ellos estimen importante, al mismo tiempo que se deberían tomar las medidas para asegurar que las barreras tecnológicas no deberían impedir el uso de la información. Los sitios web parlamentarios deberían proporcionar servicios de suscripción que alertara a los ciudadanos acerca de nuevos avances, como la programación de sesiones de una comisión en particular. Los parlamentos también deberían esforzarse por usar tecnologías interactivas que les permitan a los ciudadanos hacer aportes útiles al proceso parlamentario y comunicarse con sus representantes.

National Democratic Institute. Contribución para el Informe Mundial de 2012 sobre el Parlamento electrónico

Debido a la tecnología, los medios tradicionales, a veces por necesidad, se vuelven cada vez más diferentes. Muchos diarios enfrentan desafíos financieros serios, ya que cada vez más personas se informan a través de otros medios. Los nuevos medios de comunicación basados en la web, y a veces los bloggers individuales, están llenando el espacio que había sido ocupado en el pasado sólo por organizaciones de noticias en papel. La internet también posibilita que los individuos, incluyendo a los miembros del parlamento, sean sus propios publicadores de información, en una variedad de formatos, incluyendo texto y video (de bajo costo).

Es muy pronto para decir cómo estos avances evolucionarán y cuáles serán los efectos de largo plazo en la democracia parlamentaria, pero parece cierto que en el corto plazo habrá un mayor número de voces tanto de ciudadanos individuales como de organizaciones de los ciudadanos que expresen sus puntos de vista en temas de políticas. También parece probable que habrá más personas y grupos que en forma sistemática vigilarán y harán reportes sobre los parlamentos con mayor frecuencia.

Las voces del parlamento

Las voces del parlamento también están creciendo en diversidad. Gracias a la tecnología, muchos más individuos y grupos pueden comunicar el trabajo del parlamento. Los parlamentos enfrentan un desafío especial a este respecto porque, debido a su propia naturaleza, rara vez es posible identificar a una sola persona u oficina que hable *por* el parlamento. La misma naturaleza del trabajo parlamentario, que reúne a diferentes individuos, grupos y partidos para decidir, a través de la discusión y las negociaciones, las normas y leyes del país, implica que los parlamentos democráticos tienen muchas voces. Incluso las autoridades y los funcionarios más importantes en la administración del parlamento deben actuar con considerable moderación cuando hablan *por* el parlamento. Al mismo tiempo, hay muchos que pueden hablar *acerca* del parlamento, con o sin restricción, tales como los líderes políticos de los partidos representados en la institución, los jefes de los grupos parlamentarios, los presidentes de las comisiones, y, por supuesto, los legisladores mismos. Esto resulta, obviamente, en una diversidad de puntos de vista que, sin embargo, no elimina la necesidad para el parlamento como institución de explicar su trabajo al público de una manera objetiva y oportuna y que ponga a disposición sus documentos de manera transparente y accesible.

La tecnología hace que de cierta manera estos retos sean más fáciles de afrontar, aunque no siempre. Cada vez más, las TIC les dan a los parlamentos más opciones para comunicarse con los ciudadanos a través de tecnologías móviles y una variedad de herramientas. Estas nuevas posibilidades crean un ambiente en el que hay más y más oportunidades para comunicarse y mayores expectativas por parte de los ciudadanos, incluso en países con limitada penetración de internet. Por lo tanto, los parlamentos están obligados en *hacer algo* para satisfacer las necesidades de los ciudadanos y comunicarse a través de todos los canales disponibles.

Tal como se verá en los hallazgos de la Encuesta de 2012 presentados más adelante en este capítulo, muchos parlamentos ya lo están haciendo utilizando una variedad de métodos para comunicarse con el público acerca del trabajo de la institución. Incluso entre aquellos que aún no pueden utilizar muchas de estas modalidades hay una clara intención de hacerlo una vez que se tengan los medios y conocimientos requeridos. Sin embargo, tan pronto los parlamentos se vuelven más exitosos en sus esfuerzos se ven enfrentados con temas que son inherentes a cualquier intento de comunicarse de forma más eficaz. ¿Cómo se pueden utilizar tecnologías que son capaces de reunir a grandes multitudes en las calles para una cuidadosa consideración de las políticas públicas dentro del edificio del parlamento? ¿Cómo debería/podría el parlamento, como institución, responder a las comunicaciones que recibe de sus ciudadanos? ¿Cómo deberían/podrían los parlamentarios o las comisiones responder? ¿Cómo pueden ser utilizadas estas nuevas herramientas para asegurar no sólo una comunicación unilateral desde la institución a los ciudadanos sino también una comunicación interactiva entre la institución y los ciudadanos? ¿Cómo se puede beneficiar la institución de las comunicaciones que recibe del público a través de todos los canales disponibles? Y finalmente ¿cómo puede promover la institución una cultura del escuchar?

RESUMEN DE LOS RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS DE 2007 Y 2009

La Encuesta de 2007⁶ encontró que aun cuando existía algún uso de las TIC para difundir información al público, pocos parlamentos eran verdaderamente interactivos. Había algunos experimentos con blogs y otras tecnologías interactivas en curso, y solo en algunos países se encontraron esfuerzos para desarrollar discusiones online y recibir los comentarios de los ciudadanos. Sin embargo, los hallazgos de la Encuesta de 2009⁷ sugerían que esta situación estaba cambiando y que un mayor número de parlamentos y legisladores estaban tratando de usar estas tecnologías de manera más eficaz para hacer participar a los ciudadanos.

En 2009, más de tres cuartos de los parlamentos informaron que algunos o la mayoría de sus parlamentarios usaban el correo electrónico para comunicarse con los ciudadanos, un incremento sobre los datos de 2007. Un porcentaje incluso mayor informó que al menos algunos de los legisladores que usaban correo electrónico respondían a los mensajes, sugiriendo que el nivel de respuesta de los parlamentarios también había aumentado. Sin embargo, sólo aproximadamente un quinto de los parlamentos estaban usando un sistema automático para apoyar el manejo y respuesta de correos que ingresaban; un cuarto dijo que estaban planeando o considerando tal sistema; pero más de la mitad dijo no estar usando, ni planeando o considerando ninguno.

Apenas más de la mitad de los parlamentos que respondieron a la Encuesta de 2009 informaron que los parlamentarios usaban sitios web propios. La razón listada más frecuentemente fue comunicar las visiones personales de los legisladores. Sin embargo, tres cuartos también dijeron que los parlamentarios buscaban comentarios y opiniones del público.

En 2009 más parlamentos informaron que las comisiones usaban el correo electrónico, aun cuando el porcentaje fue menor que el porcentaje de los parlamentarios. Muchos parlamentos manifestaron que las comisiones efectivamente respondían a estos mensajes. Sin embargo, sólo un tercio de los parlamentos informaron que las comisiones usaban sitios web, y mientras sobre 90 por ciento manifestaron que el propósito era comunicar información acerca del trabajo de la comisión, sólo un poco más de la mitad dijo que el propósito era buscar comentarios y opiniones del público.

Además de correo electrónico y sitios web, los parlamentos informaron en 2009 que ellos utilizaban, o estaban planeando o considerando usar una variedad de otros métodos para comunicarse con el público, pero en este momento ningún método estaba en uso en más de la mitad de todos los parlamentos. El método implementado por el mayor número de parlamentos (43 por ciento) era la transmisión por internet de las sesiones plenarias. Los siguientes métodos más populares en uso utilizaban tecnología de audio o video. De los diez métodos en uso por la minoría de los parlamentos (10 por ciento a 16 por ciento), siete eran interactivos e incluían algunas de las más nuevas tecnologías, tales como Twitter y YouTube. Basado en los que los parlamentos estaban actualmente usando y lo que ellos informaron que estaban planeando o considerando usar, el Informe de 2010 concluyó que muy probablemente las tecnologías unidireccionales basadas en audio y video quedarían predominantes para los próximos años. Sin embargo, de las tecnologías que parecían tener la mayor proyección de crecimiento, las primeras cinco eran todas interactivas. La Encuesta de 2009 también observó que muy pocos parlamentos habían realizado evaluaciones de estos nuevos métodos y señaló el auge de los teléfonos móviles y la necesidad de evaluar las tecnologías móviles en la próxima Encuesta.

6 *World e-Parliament Report 2008*, Capítulo VIII.

7 *World e-Parliament Report 2010*, Capítulo 2.

Los parlamentos identificaron muchos desafíos significativos al implementar estas nuevas tecnologías de comunicación. Primero estaba el hecho que en más de un tercio de los poderes legislativos, los legisladores no estaban familiarizados con la tecnología. El número similar de parlamentos - un tercio - informaron que el principal problema para el público era el hecho de no estar familiarizados con el proceso legislativo. Un quinto de los parlamentos también manifestó que para los ciudadanos la tecnología era un problema, tanto en términos de familiaridad como de acceso.

En 2009 más del 70 por ciento de los parlamentos informó que ellos tenían iniciativas en curso para comunicarse con los jóvenes o estaban planeando/considerándolas. La mayoría utilizaba tecnología web para este propósito, en combinación con alguna forma de nueva tecnología interactiva, tales como juegos, blogs, y las redes sociales. En ese momento, estas tecnologías interactivas eran utilizadas por más parlamentos para comunicarse con las generaciones más jóvenes que con el público en general.

Uno de los hallazgos más positivos en 2009 fue que el 85 por ciento de los parlamentos que habían implementado métodos basados en TIC para la comunicación reportaron un aumento en su uso por parte de los ciudadanos. Esto sugirió que había buenas razones para que los parlamentos fueran optimistas sobre el potencial de las TIC para mejorar la comunicación y aumentar la participación de los ciudadanos.

RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE 2012

La Encuesta de 2012 se enfocó en muchos de los mismos temas que la Encuesta de 2009. Preguntaba acerca del uso del correo electrónico y de los sitios web por parte de los parlamentarios y las comisiones; de otros métodos de comunicación utilizados por el parlamento, tales como transmisión por internet y las redes sociales; de la comunicación con los jóvenes; y de los objetivos y los desafíos en el uso de las TIC para la comunicación. La Encuesta de 2012 también agregó nuevas preguntas con respecto al uso de tecnologías móviles.

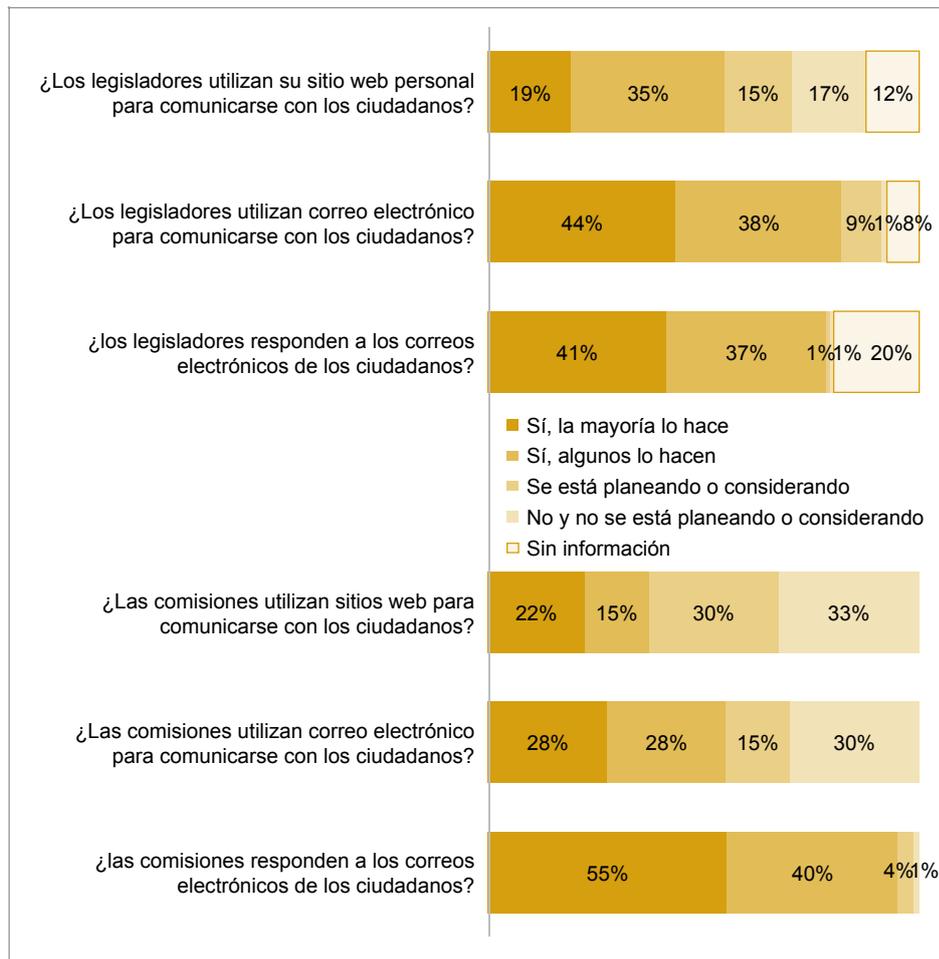
Uso de correo electrónico y sitios web por parte de los parlamentarios y comisiones

Las respuestas en 2012 con respecto al uso del correo electrónico y los sitios web por parte de los parlamentarios y comisiones sugieren un panorama mixto, con un cambio relativamente pequeño desde 2009. El siguiente resumen está basado en los resultados indicados en el *Informe Mundial de 2010 sobre el Parlamento electrónico*⁸ y en los hallazgos de la Encuesta de 2012 mostrados en la Figura 2.1.

Correo electrónico. El uso de correo electrónico por parte de los parlamentarios es levemente más alto. En 2012, 82 por ciento de los parlamentos informaron que la *mayoría* o *algunos* legisladores usan el correo electrónico para comunicarse con los ciudadanos, comparado con el 78 por ciento en 2009. El uso del correo electrónico por parte de las comisiones en 2012 se mantuvo igual que en 2009 (56 por ciento comparado con 55 por ciento). Sin embargo, las respuestas de los legisladores a los mensajes de correo electrónico cayó en 2012. En 2009, 88 por ciento de los parlamentos reportó que la mayoría o algunos legisladores que usaban correo electrónico respondían a los mensajes de los ciudadanos; en 2012 el porcentaje es 78 por ciento. Las respuestas de las comisiones a los correos electrónicos es la misma en 2012 y 2009: 95 por ciento.

8 *World e-Parliament Report 2010*, p. 28

Figura 2.1: Uso de correo electrónico y sitios web por los legisladores y las comisiones para comunicarse con los ciudadanos



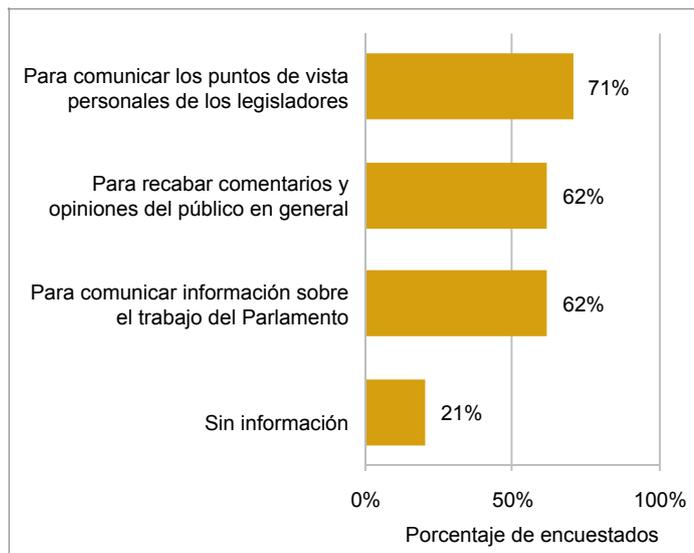
(Fuente: Encuesta 2012, *Legisladores*, Sección 6, Preguntas 1, 3, 4; porcentaje relativo a responden a los correos electrónicos de los ciudadanos basado en 126 encuestados que informaron de que los miembros utilizan el correo electrónico; *Comisiones*, Sección 6, Preguntas 6, 8 and 9; porcentaje relativo a responden a los correos electrónicos de los ciudadanos basado en 85 encuestados que informaron de que los miembros utilizan el correo electrónico)

El uso de un sistema automático para manejar correos electrónicos es bajo en 2012, comparado tanto a 2009 y 2007. Igualmente importante, sin embargo, es que el porcentaje de aquellos que planean o consideran el uso de un sistema automático se mantuvo debajo 1/3 en las tres Encuestas⁹. Esto puede deberse a que o los parlamentos no consideran estos sistemas importantes o no los han encontrado útiles o ambas posibilidades.

Sitios web. En 2012, el porcentaje de parlamentos que dijeron que *la mayoría* de legisladores usan sitios web bajó comparado con el 2009 (19 por ciento frente a 25 por ciento). Sin embargo, más parlamentos dijeron que *algunos sí los usan*, y comparando los porcentajes combinados de *la mayoría* y *algunos*, los números de legisladores son casi los mismos para ambos años (54 por ciento comparado a 51 por ciento). Hay un leve aumento en el número de parlamentos que informaron que las comisiones usan sitios web (combinando *la mayoría* o *algunos*: 2012=37 por ciento; 2009=34 por ciento). Aun cuando esto representa una mejora, la realidad es que las comisiones están

⁹ Fuentes: Encuesta 2012, Sección 6, Pregunta 5; Encuesta 2009, Sección 6, Pregunta 6; Encuesta 2007, Sección 8, Pregunta 5.

Figura 2.2: Propósitos para los que son usados los sitios web por los legisladores



(Fuente: Encuesta 2012, Sección 6, Pregunta 2; porcentajes basados en 82 encuestados que usan sitios web)

- *Comunicar información acerca del trabajo del parlamento:* 62 por ciento (2012), 68 por ciento (2009).

Los porcentajes para cada propósito se mantuvieron iguales para las comisiones en los dos años.

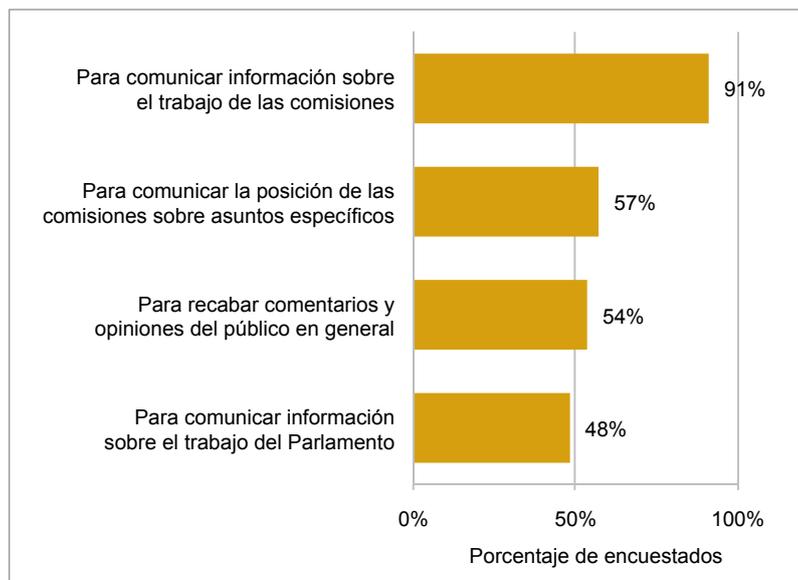
Conclusión. Basándose en resultados seleccionados de las Encuestas de 2007 y 2009 y en los hallazgos de 2012, es posible concluir que hay ahora un estado estable o quizás incluso disminución de interés en el uso del correo electrónico y los sitios web por parte de los legisladores y las comisiones. Para los legisladores, el uso de los sitios web se mantiene constante, pero los propósitos están bajando; el uso del correo electrónico está alto, pero el nivel de respuestas está bajando. El uso de los sitios web por las comisiones está levemente arriba pero desde una baja base; el uso de mensajes de correo electrónico y el nivel de la respuesta a los correos electrónicos por las comisiones sigue constante. Sin embargo, otros métodos pueden estar creciendo en importancia en comparación con el correo electrónico y los sitios web (ver próxima sección.). Aun cuando esto es especulativo y no se puede confirmar sin tener más datos, parece ser una hipótesis razonable basada en las cifras de 2012.

comenzando desde una base muy baja, es decir, solamente 1/3 de los parlamentos reportaron que las comisiones usan sitios web.

Respecto de los propósitos para los que son usados los sitios web por los parlamentarios y las comisiones, las Figuras 2.2 y 2.3 muestran los resultados respectivos para 2012. Los porcentajes generales bajaron para los parlamentarios en 2012 comparado con 2009¹⁰:

- *Comunicar las visiones personales de los legisladores:* 71 por ciento (2012), 81 por ciento (2009);
- *Buscar comentarios y opiniones del público:* 62 por ciento (2012), 75 por ciento (2009);

Figura 2.3: Propósitos para los que son usados los sitios web por las comisiones



(Fuente: Encuesta 2012, Sección 6, Pregunta 7; porcentajes basados en 56 encuestados que usan sitios web)

10 World e-Parliament Report 2010, p.30, Figura 2.3.

Otros métodos de comunicación

Recuadro 2.5

El parlamento está en el proceso de fortalecer su sistema de comunicación para mejorar la comunicación con los ciudadanos. El principal canal de comunicación ha sido a través del sitio web y el canal de TV por la televisión estatal sobre procedimientos parlamentarios. Ahora existe un plan para introducir transmisión por internet de audio y video y un canal YouTube para llegar a una mayor audiencia.

Comentario a la Encuesta de 2012

La Figura 2.4 muestra los métodos basados en TIC en uso o considerados por los parlamentos para comunicarse con los ciudadanos, con excepción de correo electrónico y sitios web, según cuanto reportado en las Encuestas de 2012 y 2009. Las cifras están ordenadas de acuerdo al porcentaje de los parlamentos que reportaron que ellos *estaban usando* un método específico en 2012. Varios hallazgos importantes emergen de estos datos con respecto a los cambios entre los resultados de las Encuestas de 2009 y 2012.

Figura 2.4: Otros métodos para comunicación con los ciudadanos utilizados por los parlamentos: comparación entre todos los que respondieron a las Encuestas de 2012 y 2009

| Herramienta de comunicación | 2012 | | | 2009 | | |
|--|--------------------|-------------------|--------------------|--------------------|-------------------|--------------------|
| | Actualmente en uso | Se está planeando | En uso y planeando | Actualmente en uso | Se está planeando | En uso y planeando |
| Transmisiones de audio y/o video (webcast) de sesiones del Plenario | 52% | 37% | 89% | 43% | 29% | 72% |
| Programas de televisión (en otros canales televisivos) | 44% | 16% | 60% | 35% | 11% | 46% |
| Canal o canales de televisión del Parlamento (televisión convencional) | 35% | 29% | 64% | 30% | 20% | 50% |
| Transmisiones de audio y/o video (webcast) de programas especiales | 35% | 36% | 71% | 21% | 22% | 43% |
| Sitios de redes sociales tales como Facebook o MySpace | 31% | 35% | 66% | 13% | 14% | 27% |
| Transmisiones de audio y/o video (webcast) de reuniones de comité | 30% | 36% | 66% | 20% | 30% | 50% |
| Twitter | 29% | 33% | 62% | 12% | 12% | 24% |
| Programas de radio (en otros canales radiales) | 27% | 20% | 47% | 27% | 12% | 39% |
| Servicios de alerta | 26% | 42% | 68% | 21% | 27% | 48% |
| Televisión web del Parlamento | 26% | 36% | 62% | 21% | 24% | 45% |
| Consulta electrónica de proyectos de ley | 24% | 45% | 69% | 16% | 26% | 42% |
| Consulta electrónica de asuntos | 22% | 42% | 64% | 15% | 25% | 40% |
| Petición electrónica | 20% | 36% | 56% | 12% | 25% | 37% |
| Encuestas en línea | 18% | 30% | 48% | 11% | 25% | 36% |
| YouTube u otros servicios compartidos de video | 18% | 39% | 57% | 12% | 15% | 27% |
| Canal satelital | 17% | 20% | 37% | 13% | 12% | 25% |
| Canal de radio del Parlamento | 15% | 25% | 40% | 13% | 16% | 29% |
| Blogs | 14% | 39% | 53% | 22% | 19% | 41% |
| Discusión grupal en línea | 8% | 47% | 55% | 10% | 28% | 38% |
| Videos insertados en correos electrónicos | 5% | 24% | 29% | 3% | 13% | 16% |

(Fuente: Encuesta 2012, Sección 6, Pregunta 10; *Informe Mundial de 2010 sobre el Parlamento electrónico*, p. 32, Figura 2.5. Tabla ordenada por porcentaje de los métodos utilizados en los parlamentos en 2012)

- La transmisión por internet (*webcasting*) de las sesiones plenarias continua siendo de alta prioridad para los parlamentos. Más parlamentos reportaron usar este sistema para sesiones del plenario en 2012 (52 por ciento) comparado con 2009 (43 por ciento), y más reportaron planear o considerarla (37 por ciento frente a 29 por ciento).
- El aumento en el uso de transmisión por internet de las sesiones plenarias es consistente con los hallazgos de la Encuesta de 2009 e indicados en el Informe de 2010. En ese año, 29 por ciento de los parlamentos declararon que ellos estaban *planeando o considerando* usarla. Para 2012, el aumento en el porcentaje indica que 21 por ciento de ellos estaban efectivamente realizándola.
- El video es un modo dominante de comunicación entre los parlamentos. De los métodos reportados como en uso por la mayoría de los parlamentos, cuatro de cinco incluían video. Dos incluían transmisión por internet y dos incluían transmisión por TV. El video combinado con audio representa siete de los diez métodos principales.
- Nuevos medios de participación aparecieron por primera vez entre los 10 principales: sitios de redes sociales como Facebook y Twitter se clasificaron en quinto lugar con 31 por ciento y en el séptimo lugar con 29 por ciento respectivamente. Esto representa un aumento para estos medios desde 2009, como se discutirá más adelante.

Recuadro 2.6

Nuestra experiencia con Twitter ha sido muy positiva, permitiéndonos contar nuestras noticias, en vez de que se filtren a través de los medios tradicionales. Podemos llevar a las personas a los sitios web de las comisiones del Senado donde pueden examinar a través de la información nuestras actividades y sacar sus propias conclusiones. Nuestros seguidores incluyen periodistas, políticos, grupos de interés, ciudadanos políticamente activos, académicos y estudiantes, que debaten entre ellos y se involucran en el proceso político, volviéndose cada vez más informados sobre la política pública y su proceso de formación.

Comentario a la Encuesta de 2012

La Figura 2.5 muestra los porcentajes combinados de los parlamentos, por niveles de ingresos, que actualmente *están usando* o *están planeando o considerando usar* estos otros métodos de comunicación. Como se ve en las cifras destacadas en la primera columna, los parlamentos de los países de bajos ingresos usan *programas radiofónicos en otras estaciones de radio* (50 por ciento) y *programas de TV en otros canales televisivos* (71 por ciento) mucho más que los parlamentos en países con mayores niveles de ingresos. Este uso comparativamente mayor de tecnologías que han estado disponibles por mucho tiempo por parte de los países de bajos ingresos refleja los hallazgos del Informe de 2010¹¹.

Recuadro 2.7

El parlamento graba videos y audio y los pone a disposición en formatos que pueden ser usados por otras entidades (por ejemplo TV, radio, y oficina de legisladores) para que sean retransmitidos en vivo o por internet. Pero el Parlamento no transmite nada por sí mismo.

Comentario a la Encuesta de 2012

11 *World e-Parliament Report 2010*, p. 35, Figura 2.8.

Por contraste, muchos más parlamentos en países de ingresos altos ya han implementado la transmisión por internet para sesiones de comisiones (63 por ciento) y sesiones plenarias (87 por ciento) comparado con los parlamentos en los otros niveles de ingresos (ver Figura 2.5).

Figura 2.5: Otros métodos para comunicación con los ciudadanos utilizados o que se están planeando/ considerando por los parlamentos, por niveles de ingresos

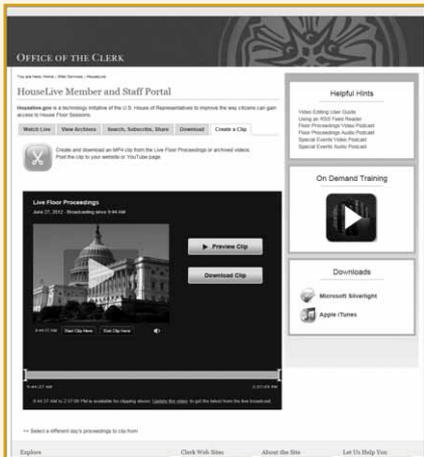
| Herramienta de comunicación | Actualmente en uso | | | | Se está planeando o considerando | | | |
|--|--------------------|----------------|----------------|-------|----------------------------------|----------------|----------------|-------|
| | Bajos | Medianos bajos | Medianos altos | Altos | Bajos | Medianos bajos | Medianos altos | Altos |
| Servicios de alerta | 0% | 13% | 18% | 56% | 56% | 55% | 41% | 29% |
| Blogs | 0% | 3% | 17% | 26% | 50% | 58% | 37% | 24% |
| Consulta electrónica de proyectos de ley | 5% | 23% | 40% | 18% | 53% | 65% | 33% | 40% |
| Consulta electrónica de asuntos | 5% | 13% | 38% | 23% | 58% | 60% | 30% | 34% |
| Petición electrónica | 0% | 12% | 32% | 21% | 28% | 58% | 27% | 33% |
| Discusión grupal en línea | 0% | 6% | 7% | 15% | 50% | 58% | 44% | 40% |
| Encuestas en línea | 6% | 24% | 18% | 20% | 28% | 55% | 27% | 18% |
| Canal de radio del Parlamento | 17% | 9% | 15% | 20% | 44% | 45% | 22% | 5% |
| Canal o canales de televisión del Parlamento (televisión convencional) | 17% | 24% | 45% | 43% | 44% | 50% | 24% | 12% |
| Televisión web del Parlamento | 0% | 14% | 26% | 43% | 53% | 66% | 24% | 18% |
| Programas de radio (en otros canales radiales) | 50% | 28% | 31% | 13% | 28% | 38% | 17% | 8% |
| Canal satelital | 0% | 9% | 20% | 29% | 41% | 36% | 10% | 7% |
| Sitios de redes sociales tales como Facebook o MySpace | 24% | 38% | 31% | 31% | 29% | 38% | 36% | 36% |
| Programas de televisión (en otros canales televisivos) | 71% | 35% | 47% | 38% | 12% | 35% | 12% | 7% |
| Twitter | 17% | 10% | 36% | 40% | 22% | 53% | 27% | 29% |
| Videos insertados en correos electrónicos | 0% | 0% | 10% | 5% | 33% | 29% | 22% | 20% |
| Transmisiones de audio y/o video (webcast) de reuniones de comisión | 6% | 7% | 20% | 63% | 53% | 57% | 41% | 11% |
| Transmisiones de audio y/o video (webcast) de sesiones del Plenario | 6% | 31% | 54% | 87% | 67% | 54% | 39% | 11% |
| Transmisiones de audio y/o video (webcast) de programas especiales | 6% | 15% | 40% | 59% | 61% | 58% | 33% | 14% |
| YouTube u otros servicios compartidos de video | 6% | 17% | 23% | 21% | 33% | 41% | 35% | 45% |

(Fuente: Encuesta 2012, Sección 6, Pregunta 10; Datos ordenados por métodos en orden alfabético)

Recuadro 2.8

HouseLive.gov – Cámara de Representantes de Estados Unidos

HouseLive.gov es el servicio de transmisión en video de la Cámara de Representantes de Estados Unidos que divulga y archiva todos los procedimientos que ocurren en el pleno. Desde su creación en abril de 2010, miles de espectadores han seguido los debates utilizando este servicio. En los últimos dos años, la Oficina de la Secretaria General ha ido perfeccionando HouseLive.gov añadiendo al sistema capacidades mejoradas de búsqueda, un reproductor integrado que puede ser colocado en los sitios web de los legisladores, una interfaz de usuario rediseñada y soporte para dispositivos móviles.

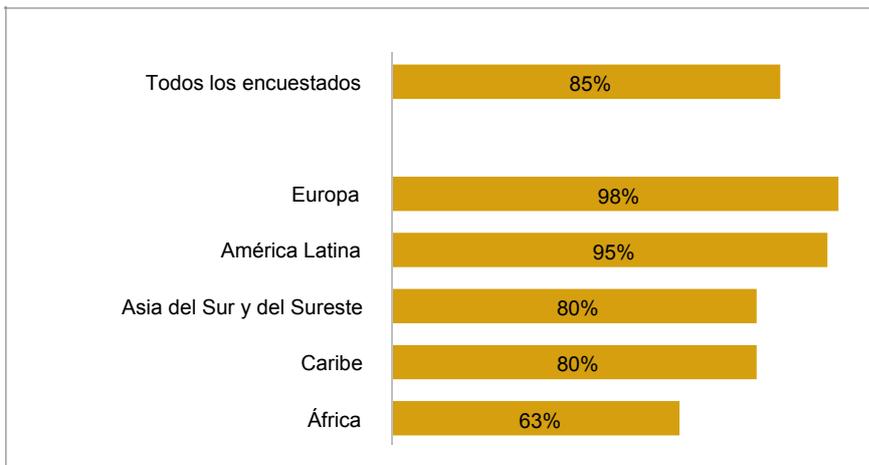


En mayo de 2011, la Oficina de la Secretaria General lanzó una herramienta interna de HouseLive.gov para el recorte de vídeo para uso de las oficinas de los legisladores, que ahora pueden publicar videos del pleno en su sitio web o en los medios sociales. La herramienta funciona tanto con la transmisión en vivo de vídeo como con vídeos ya archivados. Está diseñada para ser muy fácil de usar: una vez que se eligen los puntos de inicio y fin en el vídeo, pulsando el botón de descarga la oficina del legislador puede guardar la versión MP4 del vídeo en la computadora. La herramienta también tiene la posibilidad de obtener una vista previa del recorte del video creado antes de descargarlo. En el primer año en que esta herramienta ha sido puesta a disposición de las oficinas de los legisladores se han creado más de 2.000 vídeos.

Oficina de la Secretaria General de la Cámara de Representantes de Estados Unidos. Contribución para el Informe Mundial de 2012 sobre el Parlamento electrónico

También es interesante notar que aun cuando formas individuales de medios sociales, tal como sitios de redes sociales o consultas electrónicas, son usadas por relativamente pocos parlamentos, el uso combinado de *cualquier forma de redes sociales* por los parlamentos es alto para todas las regiones. La Figura 2.6 muestra el porcentaje de parlamentos usando cualquier forma de redes sociales para todos los encuestados por cada región.

Figura 2.6: Uso combinado de cualquier forma de medios sociales*, por región



(Fuente: Encuesta 2012, Sección 6, Pregunta 10)

*El uso de medios sociales incluye el uso de cualquiera de los siguiente métodos para comunicación con los ciudadanos: *Petición electrónica; Consulta electrónica de proyectos de ley; Consulta electrónica de proyectos de asuntos; Grupos de discusión en línea; Blogs; YouTube u otros servicios compartidos de video; Twitter; Sitios de redes sociales tales como Facebook o MySpace; Encuestas en línea.* (Correo electrónico personal y sitios web personales no están incluidos).

Métodos planeados o en considerados

Un panorama algo diferente emerge cuando se analiza solamente el porcentaje de parlamentos *planeando o considerando* métodos especiales de comunicación en 2012 en oposición a los que están actualmente usándolos (ver Figura 2.7). Entre los 10 métodos principales, aquellos basados en video caen en la mitad más baja con la excepción de YouTube, el cual clasifica en el quinto lugar. La primera mitad incluye:

- Grupos de discusión online
- Consultas electrónicas sobre proyectos de ley
- Servicios de alerta
- Consultas electrónicas sobre asuntos específicos

También vale la pena mencionar que en 2012 un mayor porcentaje de parlamentos reportó estar planeando usar una mayor variedad de métodos que en 2009. La Figura 2.6 muestra el porcentaje de parlamentos *planeando o considerando* usar los diferentes métodos de comunicación, como reportado en las Encuestas para ambos años. La Figura 2.7 está ordenada por el porcentaje de 2012. En ese año, 30 por ciento o más de los parlamentos indicaron que 14 métodos estaban siendo considerados. Como se ve en la última columna de la Figura 2.7, sólo un método (transmisión por internet de sesiones de comisiones) alcanzó el umbral del 30 por ciento en 2009.

Figura 2.7: Otros métodos para comunicación con los ciudadanos que están siendo planeados o considerados por los parlamentos en 2012 y 2009

| Ordenados según 2012 | Método | 2012 | 2009 |
|----------------------|--|------|------|
| 1 | Discusión grupal en línea | 47% | 28% |
| 2 | Consulta electrónica de proyectos de ley | 45% | 26% |
| 3 | Servicios de alerta | 42% | 27% |
| 4 | Consulta electrónica de asuntos | 42% | 25% |
| 5 | YouTube or other video sharing service | 39% | 15% |
| 6 | Blogs | 39% | 19% |
| 7 | Transmisiones de audio y/o video (webcast) de sesiones del Plenario | 37% | 29% |
| 8 | Transmisiones de audio y/o video (webcast) de programas especiales | 36% | 22% |
| 9 | Transmisiones de audio y/o video (webcast) de reuniones de comisión | 36% | 30% |
| 10 | Televisión web del Parlamento | 36% | 24% |
| 11 | Petición electrónica | 36% | 25% |
| 12 | Sitios de redes sociales tales como Facebook o MySpace | 35% | 14% |
| 13 | Twitter | 33% | 12% |
| 14 | Encuestas en línea | 30% | 25% |
| 15 | Canal o canales de televisión del Parlamento (televisión convencional) | 29% | 20% |
| 16 | Canal de radio del Parlamento | 25% | 16% |
| 17 | Videos insertados en correos electrónicos | 24% | 13% |
| 18 | Programas de radio (en otros canales radiales) | 20% | 12% |
| 19 | Canal satelital | 20% | 12% |
| 20 | Programas de televisión (en otros canales televisivos) | 16% | 11% |

(Fuente: Encuesta 2012, Sección 6, Pregunta 10; *World e-Parliament Report 2010*, p. 32, Figura 2.5)

Recuadro 2.9

Especialmente desde 2007 el Parlamento ha hecho un importante esfuerzo para involucrar a los ciudadanos a través de las TIC. El Parlamento proporciona toda la información relevante y entrega las herramientas a los ciudadanos para que aumenten su participación. Los ciudadanos pueden consultar todo el proceso legislativo y los documentos relevantes en el sitio web parlamentario; las comisiones parlamentarias promueven la creación de foros y debates en línea, abiertos a toda la comunidad para poner en discusión pública las iniciativas legislativas. También hay una aplicación TI para la Recolección de Datos en línea con respecto a las iniciativas legislativas. Esa herramienta proporciona disposición inmediata de Contribuciones/Participación Ciudadana respecto de una iniciativa legislativa o varias iniciativas autónomas con distintas estructuras.

Comentario a la Encuesta de 2012

Finalmente, como se ve en la Figura 2.8, en los próximos años podría verificarse una interesante mezcla entre métodos de comunicación usados por los parlamentos. Esta figura muestra el porcentaje combinado de los poderes legislativos que actualmente *están usando* y los que *están planeando o considerando* las distintas modalidades. Cinco de los diez principales métodos están basados en video (1, 2, 6, 8, 10), cuatro son métodos interactivos más nuevos (3, 5, 7, 9), y uno representa (presumiblemente) un formato web de los tradicionales servicios de alerta (4). Debido a que los métodos interactivos son más nuevos y porque aún no queda claro cómo pueden ser usados en forma más eficaz por los parlamentos, será importante estudiar los avances en esta área y compartir experiencias de aprendizaje y buenas prácticas que puedan surgir.

Figura 2.8: Otros métodos para comunicación con los ciudadanos que están siendo utilizados o planeados por los parlamentos en 2012

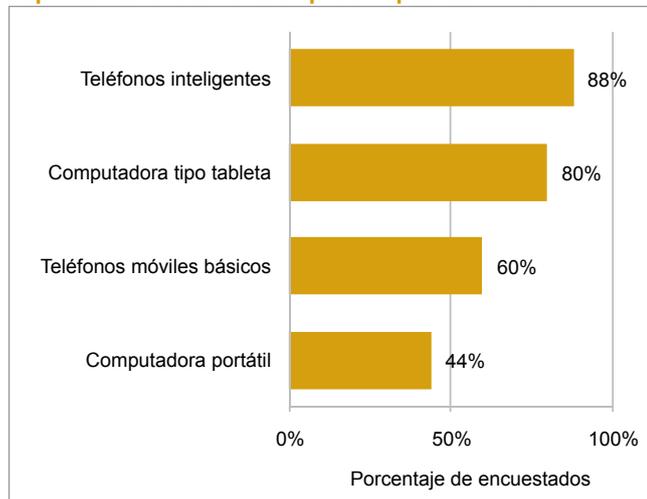
| Orden | Métodos para comunicación | Utilizados o planeados |
|-------|--|------------------------|
| 1 | Transmisiones de audio y/o video (webcast) de sesiones del Plenario | 89% |
| 2 | Transmisiones de audio y/o video (webcast) de programas especiales | 71% |
| 3 | Consulta electrónica de proyectos de ley | 69% |
| 4 | Servicios de alerta | 68% |
| 5 | Sitios de redes sociales tales como Facebook o MySpace | 66% |
| 6 | Transmisiones de audio y/o video (webcast) de reuniones de comisión | 66% |
| 7 | Consulta electrónica de asuntos | 64% |
| 8 | Canal o canales de televisión del Parlamento (televisión convencional) | 64% |
| 9 | Twitter | 62% |
| 10 | Televisión web del Parlamento | 62% |
| 11 | Programas de televisión (en otros canales televisivos) | 60% |
| 12 | YouTube u otros servicios compartidos de video | 57% |
| 13 | Petición electrónica | 56% |
| 14 | Discusión grupal en línea | 55% |
| 15 | Blogs | 53% |
| 16 | Encuestas en línea | 48% |
| 17 | Programas de radio (en otros canales radiales) | 47% |
| 18 | Canal de radio del Parlamento | 40% |
| 19 | Canal satelital | 37% |
| 20 | Videos insertados en correos electrónicos | 29% |

(Fuente: Encuesta 2012, Sección 6, Pregunta 10)

Dispositivos móviles y aplicaciones móviles

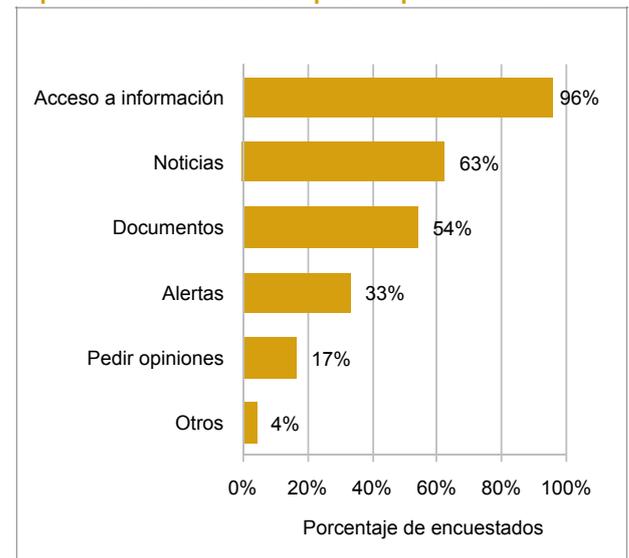
Como se señaló antes, las tecnologías móviles recibieron una atención especial en la Encuesta de 2012. Mientras sólo el 25 por ciento de los parlamentos informó estar usando tecnologías móviles para comunicarse con los ciudadanos¹², el 41 por ciento indicó que los estaban planeando o considerando. Es especialmente interesante que del 25 por ciento que están actualmente usando tecnologías móviles, dos tercios han desarrollado aplicaciones específicas para aparatos móviles¹³. Muchas son aplicaciones de soporte para teléfonos inteligentes y tabletas (ver Figura 2.9), para proporcionar acceso a la información parlamentaria (ver Figura 2.10). Veinticuatro parlamentos informaron estar transmitiendo en línea debates en vivo a dispositivos móviles¹⁴. Como se verá en el Capítulo 4, esto refleja el aumento que hubo en el uso de tecnología móvil para dar soporte a los legisladores y al trabajo del parlamento.

Figura 2.9: Dispositivos móviles soportado por aplicaciones específicas desarrolladas por los parlamentos



(Fuente: Encuesta 2012, Sección 6, Pregunta; 25 encuestados)

Figura 2.10: Propósitos de las aplicaciones móviles específicas desarrolladas por los parlamentos



(Fuente: Encuesta 2012, Sección 6, Pregunta 19; 24 encuestados)

Comunicación con los jóvenes

La comunicación con los jóvenes se mantiene como una prioridad para muchos parlamentos, aunque los porcentajes no han crecido significativamente desde 2009. Cuando interpelados acerca del uso de algún método basado en las TIC para este propósito, 39 por ciento de los parlamentos respondió *si* (37 por ciento en 2009) y 35 por ciento señaló *estar planeando o considerándolo* (36 por ciento en 2009). El porcentaje de los que respondieron *no* se mantuvo constante en aproximadamente un cuarto de los encuestados¹⁵.

Los métodos de comunicación con los jóvenes también se mantuvieron en gran parte al mismo nivel (ver Figura 2.11 para los hallazgos de 2012) excepto que el uso de las redes sociales subió en 2012 (2012=46 por ciento; 2009=34 por ciento); Twitter subió (2012=44 por ciento; 2009=30 por ciento); pero los juegos tuvieron un leve descenso (2012=36 por ciento; 2009=40 por ciento)¹⁶.

¹² Fuente: Encuesta 2012, Sección 6, Pregunta 16.

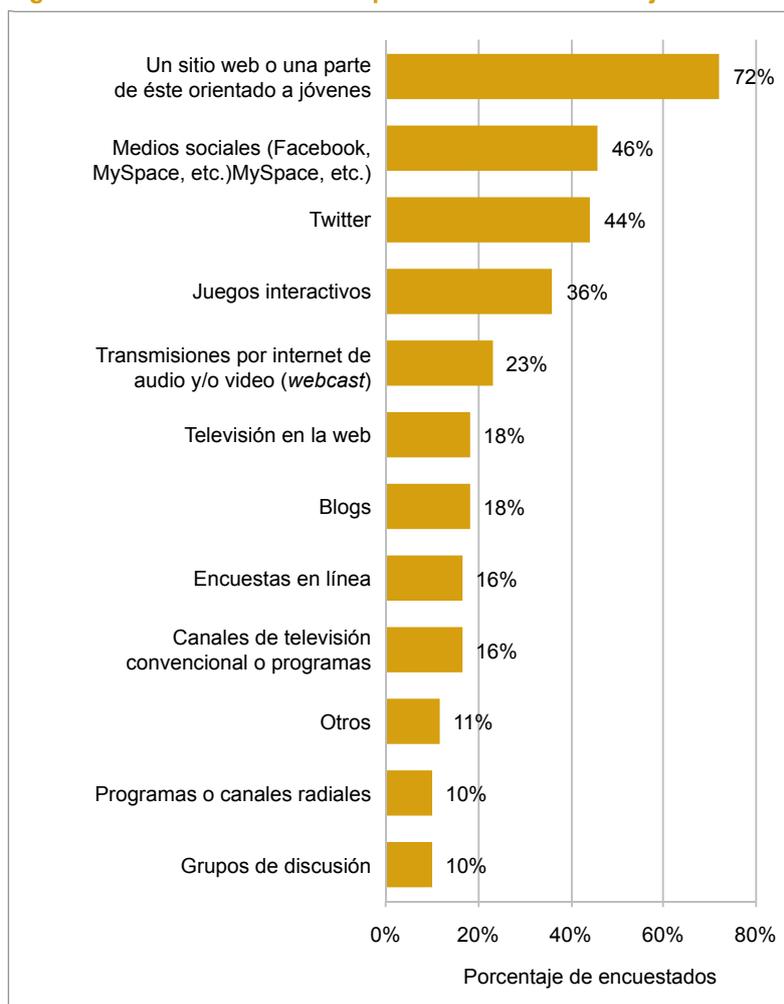
¹³ Fuente: Encuesta 2012, Sección 6, Pregunta 17.

¹⁴ Fuente: Encuesta 2012, Sección 6, Pregunta 20.

¹⁵ Fuente: Encuesta 2012, Sección 6, Pregunta 14. Los resultados de la Encuesta 2009 son visibles en el *World e-Parliament Report 2010*, p. 41.

¹⁶ Los resultados de la Encuesta 2009 son visibles en el *World e-Parliament Report 2010*, p. 42, Figura 2.13.

Figura 2.11: Métodos utilizados para comunicar con los jóvenes



(Fuente: Encuesta 2012, Sección 6, Pregunta 15; 61 encuestados)

Propósitos de Comunicación

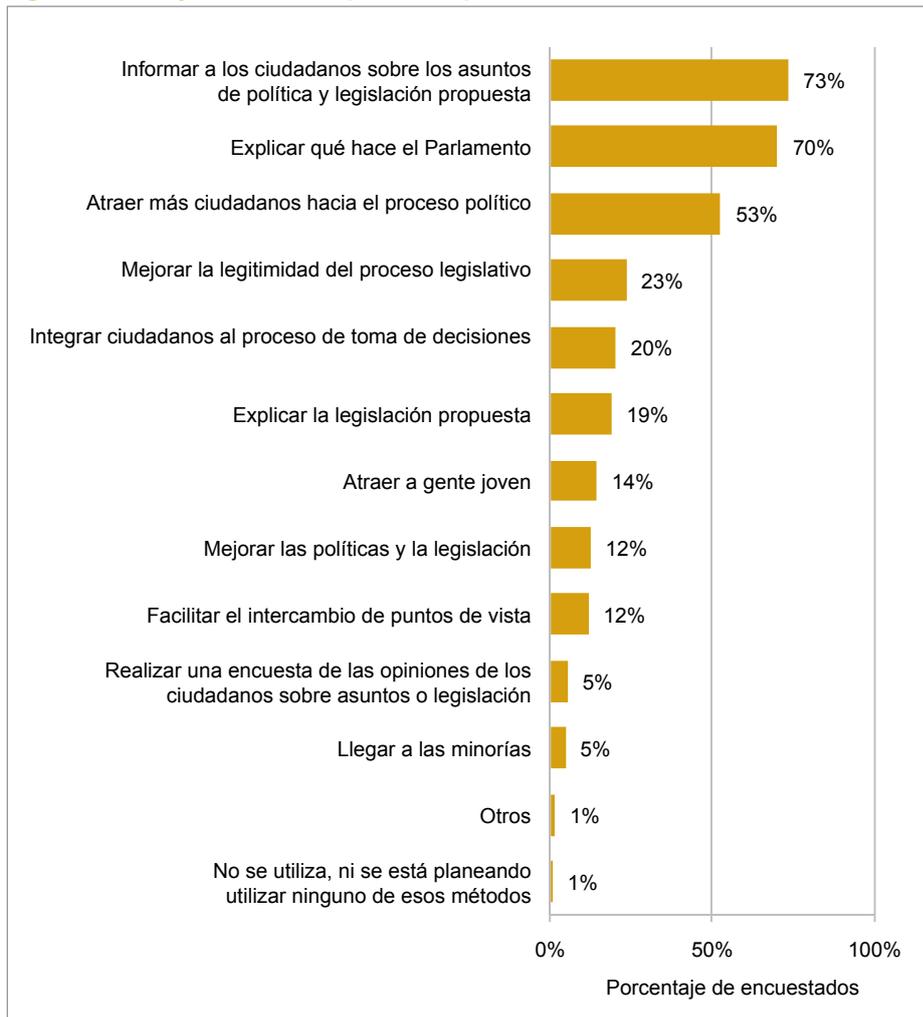
Los tres objetivos más importantes para el uso de métodos de comunicación basados en las TIC se mantuvieron iguales en 2012, aun cuando el porcentaje de parlamentos que indicaron los dos primeros objetivos subieron (ver Figura 2.12 para los resultados 2012¹⁷). Estos eran:

1. *Informar a los ciudadanos sobre los asuntos de política y legislación propuesta.* 2012=73 por ciento; 2009=67 por ciento;
2. *Explicar lo que hace el parlamento.* 2012=70 por ciento; 2009=59 por ciento;
3. *Atraer más ciudadanos hacia el proceso político.* 2012=53 por ciento; 2009=54 por ciento.

Quizás la preocupación en estos resultados es que el porcentaje de parlamentos que incluyeron el propósito atraer más ciudadanos se mantuvo igual en 2012 y 2009, y que este objetivo se clasificó tercero en la lista después de “informar” y “explicar”. Esto puede ser comprensible en el contexto de los hallazgos discutidos antes, en el sentido que la comunicación unilateral, como el video, se mantiene dominante entre las varias modalidades (ver Figura 2.4 anteriormente). Será importante ver si esto cambia cuando las modalidades interactivas lleguen a ser prevalentes como se sugiere en la Figura 2.6.

17 Los resultados de la Encuesta de 2009 son visibles en el *World e-Parliament Report 2010*, p. 38.

Figura 2.12: Objetivos más importantes para el uso de métodos de comunicación basados en las TIC



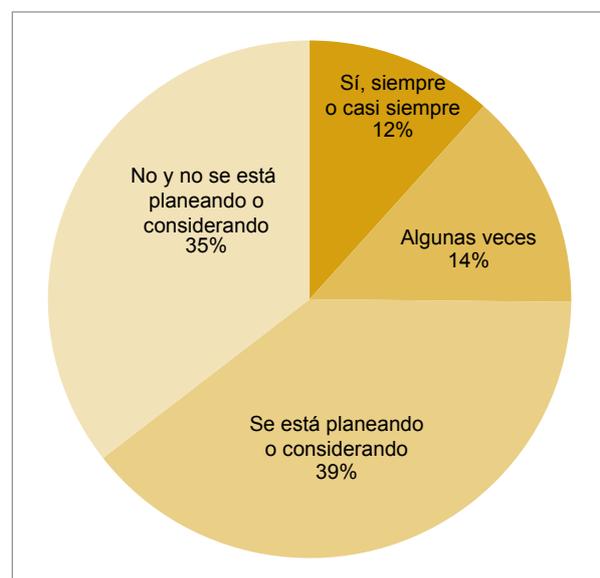
(Fuente: Encuesta 2012, Sección 6, Pregunta 11)

Políticas y prácticas respecto de comunicaciones con los ciudadanos

Solo 16 por ciento de los parlamentos indicaron que tienen una política con respecto a la retención de comunicaciones electrónicas recibidas de los ciudadanos; 39 por ciento informó que ellos estaban planeando o considerando una política¹⁸. Con respecto a la práctica actual, 26 por ciento reportó que ellos *siempre* o al menos *algunas veces* usan herramientas especiales para ayudar a recibir y categorizar los *comentarios* de los ciudadanos más eficientemente (ver Figura 2.13). Este hallazgo parece ser coherente con los resultados informados previamente que relativamente pocos parlamentos tienen un

¹⁸ Fuente: Encuesta 2012, Sección 6, Pregunta 22. Esta es una nueva pregunta que se introdujo en la Encuesta 2012 y no se puede comparar con 2009.

Figura 2.13: Uso de herramientas especiales para ayudar a recibir y categorizar los comentarios de los ciudadanos



(Fuente: Encuesta 2012, Sección 6, Pregunta 23)

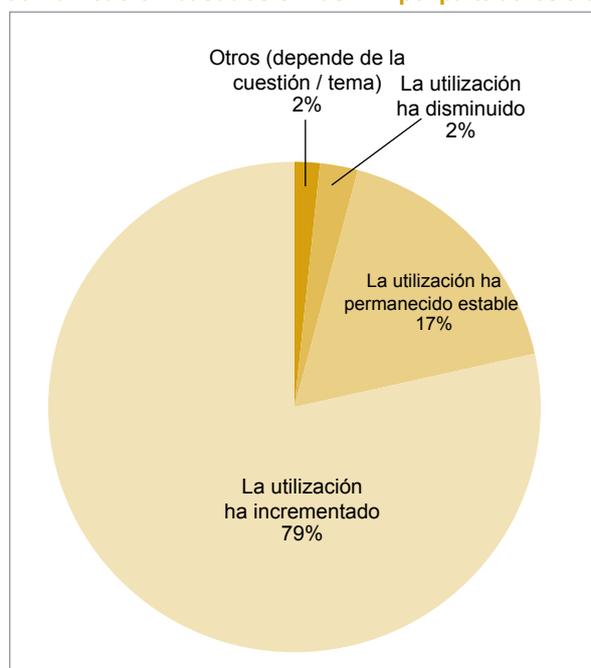
sistema para ayudar a los parlamentarios a manejar y responder a los correos electrónicos de los ciudadanos. Es evidente que aun cuando muchos parlamentos quieren facilitar las comunicaciones con los ciudadanos, aún no han establecido políticas o sistemas que les permitan administrar y beneficiarse de estas comunicaciones de forma más eficaz.

Tendencias en el uso de las TIC para comunicación por parte de los ciudadanos

En la Encuesta de 2009, 85 por ciento de los parlamentos informó que la comunicación con los ciudadanos utilizando varios métodos basados en las TIC había aumentado desde que estos métodos estuvieron disponibles¹⁹. En 2012 el porcentaje se mantiene cercano a este número con 79 por ciento (ver Figura 2.14). Este es un hallazgo positivo.

Es importante notar, sin embargo, que estos porcentajes se refieren solo a los parlamentos cuyos ciudadanos tienen los medios para comunicarse usando métodos basados en tecnología. En respuesta a la misma pregunta en la Encuesta de 2012, 18 por ciento (casi un quinto) de parlamentos informaron que los ciudadanos no usan métodos basados en las TIC para comunicarse con los parlamentos²⁰.

Figura 2.14: Tendencias en el uso de métodos para comunicación basados en las TIC por parte de los ciudadanos



(Fuente: Encuesta 2012, Sección 6, Pregunta 24; 121 encuestados)

Recuadro 2.10

La mayoría de nuestros ciudadanos no tienen computadoras. Un número muy alto de ellos no están familiarizados con las computadoras o internet.

Comentario a la Encuesta de 2012

Considerados en conjunto, estos hallazgos subrayan el potencial de las TIC para mejorar la comunicación entre los parlamentos y los ciudadanos, y también el tamaño de la brecha que existe cuando la comunicación apoyada por la tecnología no es una opción.

Desafíos de la comunicación basada en las TIC

Finalmente, es importante notar los desafíos que enfrentan los parlamentos al utilizar tecnologías de comunicación. En el 2009²¹ los tres principales eran:

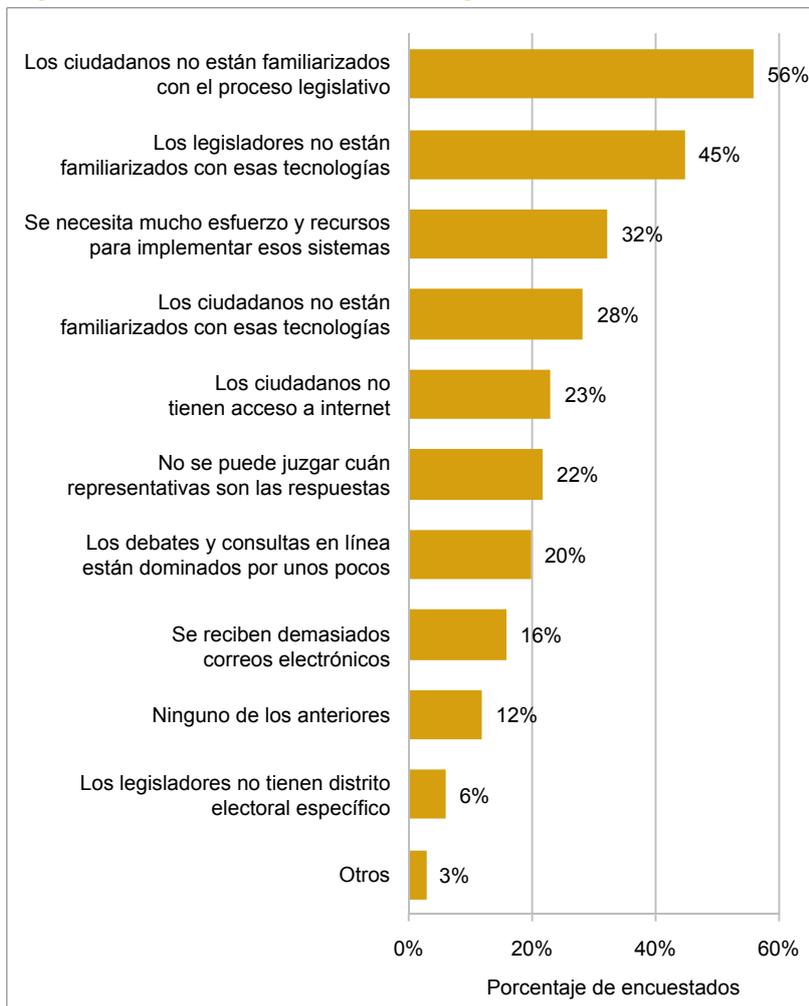
1. *Los legisladores no están familiarizados con esas tecnologías* (2009=37 por ciento);
2. *Los ciudadanos no están familiarizados con el proceso legislativo* (2009=32 por ciento);
3. *Se necesita mucho esfuerzo y recursos para implementar esos sistemas* (2009=26 por ciento);

¹⁹ World e-Parliament Report 2010, p. 44, Figura 2.15.

²⁰ Fuente: Encuesta 2012, Sección 6, Pregunta 24, 121 encuestados.

²¹ Los resultados de la Encuesta 2009 están indicados en el World e-Parliament Report 2010, p. 40, Figura 2.12.

Figura 2.15: Desafíos al utilizar tecnologías de comunicación



(Fuente: Encuesta 2012, Sección 6, Pregunta 13; 152 encuestados)

En 2012 éstos mismos se mantuvieron como los tres principales desafíos, pero los porcentajes de los parlamentos que los indicaron cambiaron de manera importante (ver Figura 2.15). El problema de la falta de comprensión del proceso legislativo por parte de los ciudadanos pasó en primer lugar, mencionado por 56 por ciento de los parlamentos, un aumento de más de 50 por ciento sobre 2009. El problema de la falta de familiarización de los legisladores con la tecnología fue mencionado por 45 por ciento de los parlamentos, un aumento de un 40 por ciento. Los esfuerzos y recursos para implementar sistemas fueron identificados por 32 por ciento de los parlamentos, un aumento de 23 por ciento. Por lo tanto, es claro que aunque los desafíos se mantienen los mismos estos han vuelto a ser una preocupación para un mayor número de parlamentos, reflejando quizás la decisión de más poderes legislativos de utilizar las TIC para mejorar su comunicación.

También es importante señalar que un creciente número de parlamentos están tratando de evaluar los distintos métodos para comunicación para determinar su beneficio. Los porcentajes de parlamentos realizando estas evaluaciones se ha más que duplicado desde un 17 por ciento en 2009 a un 36 por ciento en 2012²². Se espera que los resultados de estas evaluaciones sean compartidos entre los parlamentos.

22 Fuente: Encuesta 2012, Sección 6, Pregunta 12; Encuesta 2009, Sección 6, Pregunta 15.

Capítulo 3

Lograr Apertura, Transparencia y Responsabilidad a través de los Sitios Web

INTRODUCCIÓN

Tal como los hallazgos evidenciados en el Capítulo 2 indican, los parlamentos están utilizando una variedad de métodos para llegar a los ciudadanos y comprometerlos en el proceso político. En la medida que estos esfuerzos sean exitosos, ellos influirán en la percepción del parlamento como una institución abierta y transparente. Sin embargo, a pesar de su crecimiento proyectado, tomará varios años más antes que estos métodos de comunicación sean usados por la mayoría de los parlamentos de manera eficaz, convergente y estructurada. Por el momento, el sitio web parlamentario se mantiene como el medio principal por el cual los parlamentos dan a conocer su labor y documentos a la sociedad civil, a los medios de información y a los ciudadanos.

Desde la Encuesta de 2007, más de 90 por ciento de los parlamentos han informado tener un sitio web. Estos sitios proporcionan una variedad de fuentes de información. Los mejores integran una amplia gama de datos y documentos legislativos y de políticas para llegar a un valioso expediente público del trabajo del parlamento. Una legislatura que busca llegar a ser más transparente debe proporcionar a los ciudadanos un acceso oportuno a la información más actual sobre la legislación propuesta, sobre actividades de fiscalización, y acerca del presupuesto nacional a través de su sitio web. También proporcionará los medios para entender cómo funciona el parlamento, quiénes son sus miembros, lo que han hecho, y cómo comunicarse con ellos. A fin de ser más abierto y accesible, ofrecerá información en distintos formatos, incluyendo texto y video, utilizando una variedad de herramientas que les permitan a los ciudadanos encontrar lo que están buscando de manera rápida y fácil y entender mejor lo que encuentren. Además, a fin de ser inclusivos, ellos adoptarán estándares abiertos para datos y documentos que bajen las barreras de acceso a las actas públicas para todos los ciudadanos.

Durante la última década, las metas de los sitios web parlamentarios se han vuelto más complejas y más difíciles. Ellos comenzaron con el objetivo de proporcionar información básica de la historia, funciones, autoridades, y miembros del parlamento. Pronto se les encomendó la tarea de proporcionar copias de textos oficiales de legislación propuesta, luego los relatos textuales de debates y resúmenes de las acciones en la sala plenaria, y copias de documentos de las comisiones. Cuando se dispuso de tecnologías de transmisión por internet, ellos se transformaron en los vehículos para proporcionar cobertura en vivo de las sesiones del pleno y de otras reuniones oficiales. Y a medida que la web interactiva ha surgido, algunos parlamentos han agregado nuevas herramientas en sus sitios que promueven la comunicación interactiva entre los legisladores y los

ciudadanos, invitándolos a compartir sus visiones e involucrándolos en el proceso político.

Los sitios web también han tenido que mejorar los métodos de acceso a sus contenidos. Junto con obtener copias de los textos, muchos legisladores y ciudadanos ahora utilizan motores de búsqueda para encontrar documentos específicos y discursos. Los servicios de alerta les permiten ser notificados de la introducción y cambios en la legislación propuesta, el archivo de documentos de comisiones, y de las actividades de los legisladores y sus intervenciones. En forma creciente, ellos pueden aprender acerca del parlamento a través de una variedad de medios tales como audio o video de transmisión por internet, en vivo o a través de la búsqueda de un archivo.

Los parlamentos han también enfrentado el desafío de mejorar el diseño y uso de sus sitios web de manera que sean comprensibles y fáciles de operar. Ellos han debido también aumentar la accesibilidad a los sitios, asegurándose que puedan ser utilizados por todos, incluyendo a personas con discapacidades. Además, han tenido que abordar y solucionar una variedad de temas relacionados, tales como el uso de múltiples idiomas oficiales.

Los desafíos más recientes han surgido de dos diferentes fuentes - los avances de la tecnología y las crecientes demandas por parte de la sociedad civil. Las nuevas tecnologías móviles ofrecen la posibilidad de poner la información de los sitios web en formatos de texto y video accesibles en un número mayor de aparatos inalámbricos. Aun cuando esto requiere esfuerzos de avances técnicos, muchos parlamentos ya están avanzando para proporcionar beneficios a aquellos legisladores que quieren acceso a la información parlamentaria desde todos lugares y usando varios dispositivos móviles. Al mismo tiempo, las organizaciones de la sociedad civil están pidiendo que más información se haga disponible no sólo en los sitios web de los parlamentos sino también a través de las aplicaciones que permiten la descarga de documentos en forma masiva (es decir, en grandes volúmenes) en formatos de estándares abiertos.

Cada vez más, los sitios web parlamentarios se están convirtiendo en un medio para promover la responsabilidad de los legisladores y de las comisiones hacia el electorado, presentando su trabajo de nuevas formas, por ejemplo mostrando en una sola página web los enlaces con todas sus funciones, responsabilidades, actividades, intervenciones y otras actas relacionadas. Además, ya sea por su propia iniciativa o, en algunos casos, como resultado de la promulgación de leyes de transparencia, un número creciente de parlamentos están ofreciendo en sus sitios web detalles sobre los sueldos y emolumentos de los legisladores y de los funcionarios, gastos por viajes, y otros detalles en referencia a los costos de la institución.

Los sitios web también han llegado a ser recursos fundamentales para ayudar a los parlamentos a alcanzar mayor eficiencia en sus operaciones. Debido a su mayor sofisticación y disposición de contenido puntual y confiable, ellos se han transformado en valiosas fuentes de información para parlamentarios, comisiones, y funcionarios.

Más allá de todas estas funciones, sin embargo, uno de sus propósitos fundamentales es apoyar una cultura de transparencia, apertura y responsabilidad. Esta fue una de las principales razones para que la Unión Interparlamentaria (UIP) revisara sus Directrices para el contenido y la estructura de sitios web parlamentarios¹, publicadas en 2000, para re-publicarlas como Directrices para Sitios Web Parlamentarios en marzo de 2009². Uno de los valores estratégicos de este documento es que sirve como un conjunto de recomendaciones y estándares para ayudar a los parlamentos a evaluar y mejorar no sólo su eficiencia, sino también el estado de su transparencia.

1 Inter-Parliamentary Union, *Guidelines for the Content and Structure of Parliamentary Web Sites*, [Geneva]: Inter-Parliamentary Union, 2000 [<http://www.ipu.org/cntr-e/web.pdf>].

2 Inter-Parliamentary Union, *Guidelines for Parliamentary Websites*, [Geneva]: Inter-Parliamentary Union, 2009 [Trad. Es.: Unión Interparlamentaria, *Directrices para Sitios Web Parlamentarios*, [Ginebra]: Unión Interparlamentaria, 2009 http://www.ictparliament.org/sites/default/files/webguidelines_es.pdf].

Es importante notar que las *Directrices para Sitios Web Parlamentarios*, disponibles en varios idiomas, han sido ampliamente usadas por los parlamentos desde su publicación, como muestra más adelante en este capítulo la Figura 3.2. En una reunión internacional efectuada en febrero de 2012, los participantes de los parlamentos sugirieron una nueva revisión de las *Directrices* en el futuro cercano para incorporar elementos relacionados con datos abiertos y estándares abiertos para documentos, así como referencias para evaluar los propios niveles de transparencia y apertura del parlamento³.

RESUMEN DE RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS DE 2007 Y 2009

Los hallazgos de la Encuesta de 2007 contenidos en el *Informe Mundial de 2008 sobre el Parlamento electrónico* revelaron un uso generalizado de sitios web por parte de los parlamentos. La mayoría de estos sitios web hacían un trabajo aceptable en proporcionar información general acerca del parlamento, pero muchos no incorporaban información importante sobre las actividades legislativas, especialmente en relación a documentos de comisiones y material explicativo. El Informe 2008 también desveló que los parlamentos necesitaban hacer más para vincular información relevante a la legislación propuesta a fin de proporcionar un panorama más completo de los proyectos de ley. Un gran número de parlamentos empleó pruebas formales de uso (o estaban planificando usarlo), pero muy pocos habían logrado los estándares de accesibilidad para personas con discapacidad. Muchos estaban transmitiendo sesiones de sala y un gran número estaban planeando hacerlo.

La sección sobre sitios web parlamentarios de la Encuesta de 2009 se basó en las *Directrices para Sitios Web Parlamentarios*, que están organizadas en cuatro áreas: 1) Información general sobre el parlamento; 2) Información específica sobre el trabajo legislativo, de fiscalización, y de presupuesto del parlamento, y actividades que ocurren en las sesiones plenarias y de comisiones; 3) Herramientas para encontrar y ver información; y, 4) Usabilidad y accesibilidad del sitio.

Información general. La Encuesta de 2009 mostró que solo más de la mitad de los parlamentos cumplía con un 70 por ciento o más de las 54 recomendaciones dirigidas a proporcionar información general acerca de la institución. Esto representa la información más básica y estática acerca del parlamento, y es la base mínima de partida para la transparencia. El *Informe Mundial de 2010 sobre el Parlamento electrónico* comentó que estos porcentajes eran preocupantes, especialmente debido a que muchos parlamentos habían tenido sitios web por muchos años. El Informe argumentó que tanto el porcentaje de recomendaciones cumplidas como el porcentaje de parlamentos deberían haber sido más altos.

Legislación, fiscalización, presupuesto. La Encuesta de 2009 incluyó un total de 34 recomendaciones cubriendo estas áreas de trabajo, así como las actividades del pleno y de comisiones. Más de la mitad de los parlamentos informó que ellos cumplían con casi el 40 por ciento o más de ellas en sus sitios web. Sin embargo, la información acerca de la legislación y las actividades de la sala plenaria fue proporcionada por algo más de la mitad de los parlamentos encuestados; significativamente menos de la mitad de ellos proporcionó información sobre las actividades de las comisiones y acerca del trabajo de fiscalización y revisión del presupuesto. Este último hallazgo puede haber sido afectado por las diferencias en el rol que las comisiones juegan en algunos parlamentos y por sus diferentes responsabilidades con relación a las funciones de fiscalización, y revisión y aprobación del presupuesto.

3 Reunión Internacional: "Achieving Greater Transparency through the Use of Open Document Standards" (Logrando Mayor Transparencia a través del Uso de Estándares de Documentos Abiertos), organizado por las Naciones Unidas, la Unión Interparlamentaria y la Cámara de Representantes de los EEUU en Washington en febrero 2012 [<http://www.ictparliament.org/XMLMeeting2012>].

La entrega de la documentación en forma puntual se consideró satisfactoria, aun cuando el Informe sugería que los órdenes del día deberían haber estado disponibles más pronto en muchos parlamentos. Sin embargo, se encontró que la exhaustividad de la información, medida por el número de documentos relevantes vinculados a la legislación propuesta, aún requería ser mejorada por muchos parlamentos. Asimismo, se señaló que muy pocos parlamentos habían hecho esfuerzos para lograr mayor claridad, proporcionando material que explicaba los proyectos de ley y ofrecía una evaluación de su impacto.

Herramientas. La gran mayoría de los parlamentos informaron que tenían algún tipo de *motor de búsqueda*. Casi la mitad indicaron que tenían la capacidad de *transmitir por televisión o por internet (webcast)* las sesiones en vivo de cualquier órgano parlamentario, así como cualquier encuentro parlamentario y evento. Y casi la mitad informaron que tenían *servicios de alerta* para al menos un tipo de documento o actividad. Sólo una quinta parte de los parlamentos indicó que proporcionaban servicios móviles a los legisladores que les permitieran acceder a información y documentación cuando estuvieran disponibles en el sitio web; 12 por ciento proporcionaba estos servicios al público. Sólo una cuarta parte de los parlamentos proporcionaba servicios seguros para los legisladores y menos del 10 por ciento proporcionaba servicios de autenticación tales como firmas digitales.

Usabilidad y herramientas y técnicas para accesibilidad. Tres cuartas partes de los parlamentos informaron que basaban el contenido y el diseño de su sitio web sobre una comprensión de las necesidades de distintos grupos de usuarios. Sin embargo, menos del 40 por ciento reportó la utilización de pruebas de usabilidad y otros métodos para garantizar que el diseño del sitio web fuera comprensible para sus audiencias. La Encuesta encontró que el 45 por ciento de parlamentos efectivamente seguían estándares para asegurarse que el sitio web pudiera ser utilizado por personas con discapacidades; esto significó, sin embargo, que más de la mitad no lo hizo, lo que es un hallazgo que produjo cierta preocupación. El tema de múltiples idiomas siguió siendo un problema para muchos parlamentos que trataban de hacer sus sitios web accesible a todos los ciudadanos.

Intranets. Muchos parlamentos reportaron que ellos mantenían sitios web o intranets solo para los legisladores (61 por ciento) o que estaban planeándolos/considerándolos (22 por ciento). La existencia de estos sitios web, planteó algunas dudas respecto de la información disponible en estos sitios web y si no debiera estar disponible al público también, especialmente informes de investigación, registros de votación, y material explicativo.

Conclusiones de 2009. Aun cuando muchos parlamentos establecieron que ellos querían ser más transparentes y accesibles, los hallazgos colectivos de la Encuesta de 2009 sugería que aún había mucho por hacer por parte de muchos parlamentos para alcanzar estas metas. La transparencia requiere que haya más documentación disponible. En algunos casos, necesitaba estar más actualizada; en muchos casos necesitaba estar más completa; y en prácticamente todos los casos, necesitaba ser más comprensible. La accesibilidad requiere que mas parlamentos implementen motores de búsqueda capaces, que extiendan sus transmisiones por internet, que aumenten los servicios de alerta, mejorar en gran medida los servicios móviles, y agregar funciones de autenticación. Y requiere de pruebas de usabilidad e implementación de estándares de accesibilidad para personas con discapacidades.

RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE 2012

La sección de la Encuesta de 2012 que se centró en la apertura, transparencia y rendición de cuentas a través de los sitios web parlamentarios estuvo esencialmente sin cambios desde la Encuesta de 2009. Las preguntas se basaron nuevamente en las *Directrices para Sitios Web Parlamentarios*, organizadas en cuatro áreas 1) Información general sobre el parlamento; 2) Información específica sobre el trabajo legislativo, de fiscalización, y de presupuesto del parlamento y de las actividades que ocurren en las sesiones del pleno y de comisiones; 3) Herramientas de búsqueda y visualización de la información; y, 4) Usabilidad y accesibilidad del sitio.

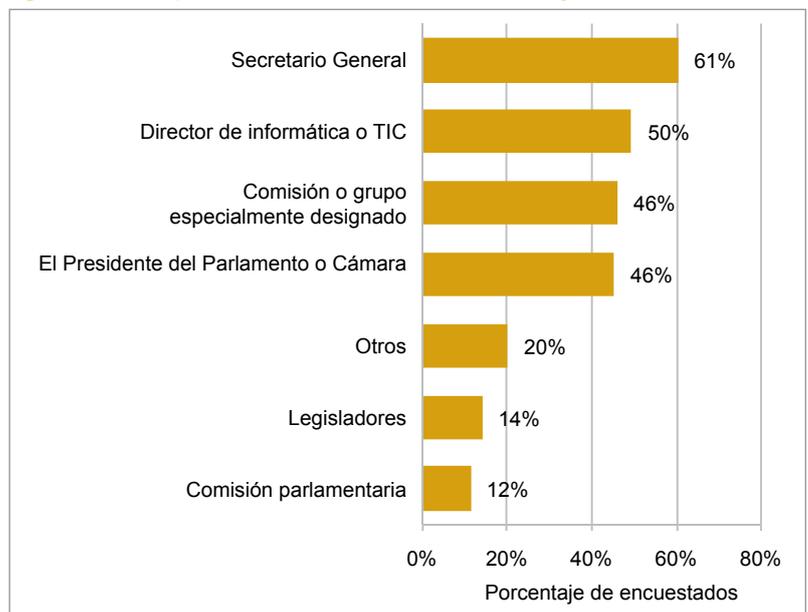
Las *Directrices* también contenían recomendaciones acerca de la administración de los sitios web, y los resultados relacionados con esta área también se incluyen en esta área. Además, la Encuesta de 2012 incluyó una pregunta acerca de las mejoras más importantes en el sitio web del parlamento en los últimos dos años, así como también las principales mejoras planificadas para los próximos dos años.

Administración de los sitios web

La administración de los sitios web parlamentarios presenta desafíos especiales. Su contenido debe ser objetivo y aceptable para los diversos grupos políticos representados en el parlamento. La información también debe ser precisa, puntual, y completa. Debe ser accesible en varios formatos a distintos grupos de usuarios, incluyendo a los parlamentarios y al público. También requiere de liderazgo al más alto nivel, e igualmente importante, de la cooperación entre las distintas oficinas de la administración parlamentaria. La cooperación debe incluir tanto personal técnico como personal que sea responsable de administrar la información y documentos parlamentarios. Finalmente, la administración del sitio web parlamentario debería reflejar los procedimientos establecidos para los requerimientos en todos los aspectos de las TIC dentro de la institución.

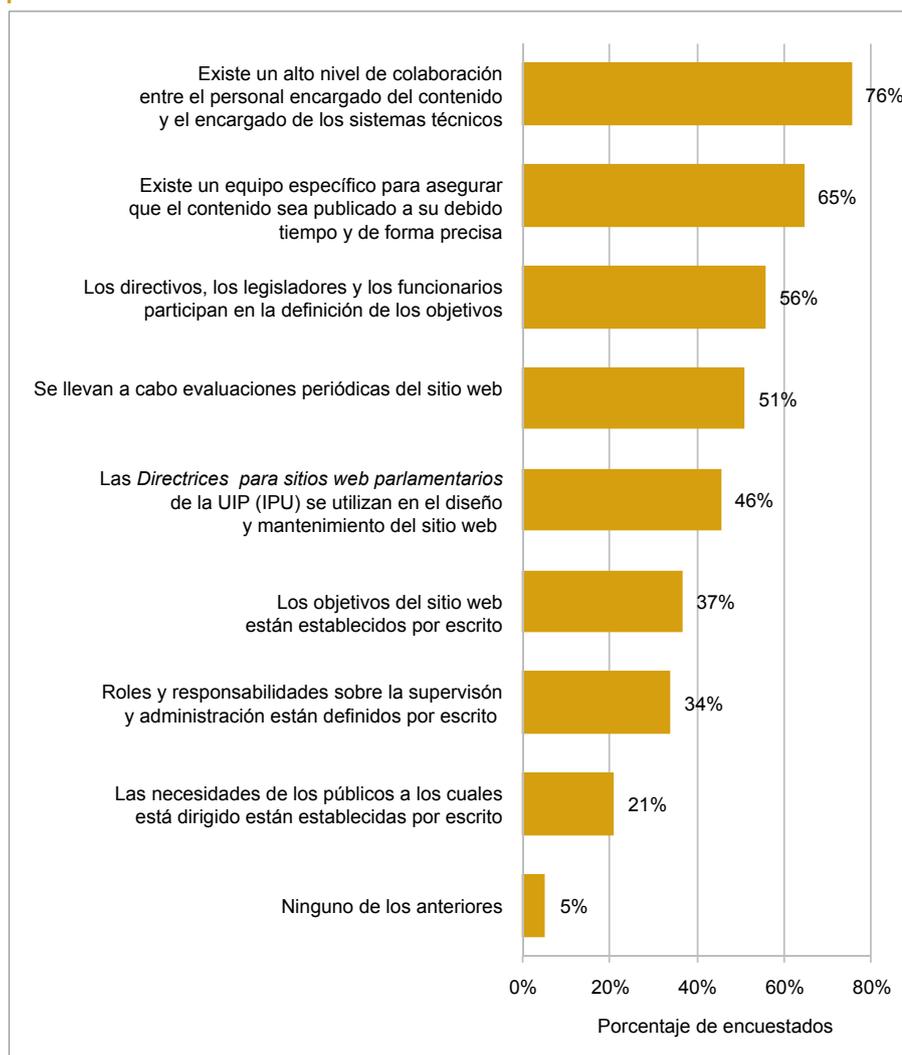
La pregunta de la Encuesta relacionada con temas de la administración del sitio web permitió a los parlamentos identificar a más de una persona o entidad responsable de definir las metas para el sitio web. Como se muestra en la Figura 3.1, la mayoría de los parlamentos (61 por ciento) informaron que el Secretario General establece las metas. También indicados por muchos parlamentos estuvieron el Director de TIC (50 por ciento), una comisión o grupo especialmente designado (46 por ciento), y el Presidente/Vocero de la Cámara (46 por ciento). Tal como se verá en el Capítulo 8 sobre *Planificación Estratégica e Implementación*, estos porcentajes reflejan la manera en que las TIC son manejadas en general, aunque con una variación interesante: la comisión o grupo especialmente designado es mencionado mucho más frecuentemente con respecto a los sitios web. Esto es coherente

Figura 3.1: Responsabilidad en establecer los objetivos del sitio web



(Fuente: Encuesta 2012, Sección 5, Pregunta 2; 147 encuestados)

Figura 3.2: Actividades que ocurren para la administración de los sitios web parlamentarios



(Fuente: Encuesta 2012, Sección 5, Pregunta 13; 147 encuestados)

con los resultados mostrados en la Figura 3.2, la que indica que 56 por ciento de los parlamentos informaron que las autoridades, los legisladores, y los funcionarios participaron en establecer las metas. Este porcentaje es superior al 45 por ciento de los parlamentos que reportaron sobre esta misma pregunta en la Encuesta de 2009⁴.

En 2012 también más parlamentos indicaron un enfoque cooperativo para la administración del sitio web. Como se muestra en la Figura 3.2, el 76 por ciento sostuvo que había *un alto nivel de colaboración entre los funcionarios responsables del contenido y los funcionarios responsables de los sistemas*

técnicos. La cifra para 2009 fue de 69 por ciento⁵. El porcentaje que indica que *se estableció un equipo para asegurar que el contenido sea oportuno y preciso* fue alrededor de dos tercios tanto en 2012 como en 2009.

Otras áreas de mejoras en 2012 fueron que se mencionaron evaluaciones periódicas del sitio web por parte de más parlamentos (2012=51 por ciento; 2009=47 por ciento); los roles de supervisión y administración fueron definidos por escrito por más parlamentos (2012=34 por ciento; 2009=26 por ciento); y las necesidades de los públicos a los que están dirigidos se definieron por escrito por más parlamentos (2012=21 por ciento; 2009=14 por ciento)⁶.

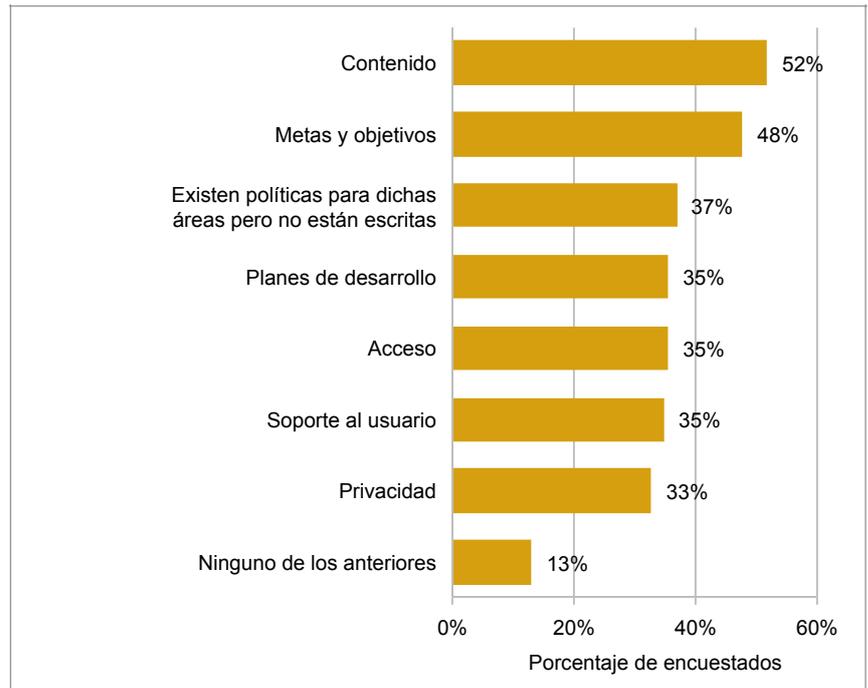
También hubo mejoras en el porcentaje de parlamentos que estipularon políticas escritas en aquellas áreas que afectan al sitio web, como se expresa en la Figura 3.3. Estas incluyen contenido (2012=52 por ciento; 2009=43 por ciento); y metas y objetivos (2012=48 por ciento; 2009=41 por ciento). Y el porcentaje de parlamentos que informó que había políticas en esas áreas, pero no escritas, declinó (2012=37 por ciento; 2009=45 por ciento).

Finalmente, es un signo muy positivo que casi la mitad de todos los encuestados (46 por ciento) indicara que las *Directrices para Sitios Web Parlamentarios* de la Unión Interparlamentaria fueran usadas para diseñar y mantener el sitio web, como muestra la Figura 3.2.

4 Fuente: Encuesta 2009, Sección 5, Pregunta15; 130 encuestados.

5 Fuente: Encuesta 2009, Sección 5, Pregunta15; 130 encuestados.

6 Fuente: Encuesta 2009, Sección 5, Pregunta15; 130 encuestados.

Figura 3.3: Normas escritas para el sitio web por áreas

(Fuente: Encuesta 2012, Sección 5, Pregunta 3; 147 encuestados)

Basados en estos resultados es posible concluir que la administración de los sitios web ha mejorado en muchos parlamentos en los últimos dos años. Comparado con 2009, hay mayores aportes y compromisos de las partes interesadas, más colaboración, y mayor uso de buenas prácticas de administración.

Información general

Una de las primeras metas de un sitio web parlamentario es proporcionar a los ciudadanos una introducción básica de su

institución. Esto incluye información práctica sobre cómo visitar el parlamento, cómo obtener sus documentos online o en formato impreso, y qué servicios de información proporciona. El sitio web debe dar una visión general de la historia de un parlamento, sus actividades, y organización, incluyendo sus distintas comisiones y sus autoridades. Es de especial importancia la información acerca de sus miembros, pasados y actuales, y sus funciones de representación y actividades. También se debe incluir en esta categoría una explicación de cómo funciona el parlamento. Aunque mucha de esta información no varía, es vital para comunicarle al público el rol del parlamento y su lugar en la sociedad.

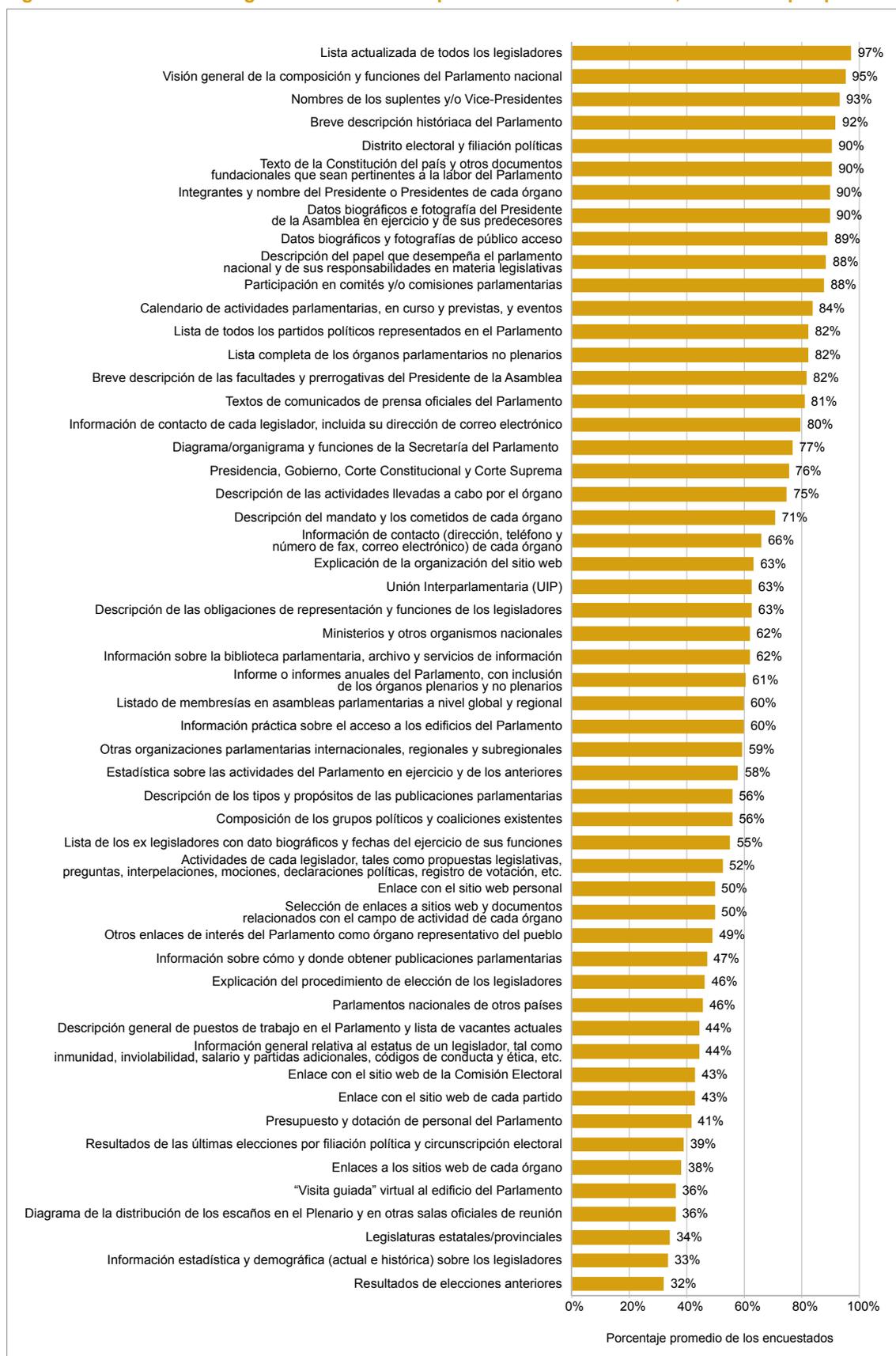
Tanto la Encuesta de 2012 como la de 2009 se enfocaron en las siguientes áreas (con los números en paréntesis indican el número de elementos incluidos en cada una):

- Acceso al parlamento (4)
- Historia y rol (3)
- Funciones, composiciones, y actividades (7)
- Líderes electos (3)
- Comisiones, comités y otros órganos no plenarios (7)
- Miembros del parlamento (11)
- Partidos políticos en el parlamento (2)
- Elecciones y proceso electoral (5)
- Administración del parlamento (2)
- Publicaciones, documentos, y servicios de información (3)
- Enlaces generales a sitios web (7)

Estas 11 categorías incluyeron un total de 54 elementos individuales. Los resultados para cada uno de estos elementos se muestran en la Figura 3.4. Para 2012 más de la mitad de los encuestados informaron que aproximadamente 70 por ciento de los elementos se encontraba en sus sitios web; las cifras para 2009 fueron básicamente las mismas. El porcentaje promedio de parlamentos que tienen cualquiera de los elementos citados tanto en 2012 y 2009 es de 64 por ciento ⁷.

⁷ Fuente: Encuesta 2009, Sección 5, Pregunta 4.

Figura 3.4: Informaciones generales acerca del parlamento en el sitio web, ordenadas por porcentajes



(Fuente: Encuesta 2012, Sección 5, Pregunta 4; 147 encuestados)

Figura 3.5: Informaciones generales acerca del parlamento en el sitio web, ordenadas por categorías



(Fuente: Encuesta 2012, Sección 5, Pregunta 4; 147 encuestados)

La Figura 3.5 agrupa cada uno de los elementos de información general bajo su categoría; el título de la categoría muestra el promedio de porcentajes de parlamentos que tienen cada uno de los elementos en esa categoría. Se reitera que estos porcentajes son aproximadamente los mismos tanto para 2009 como 2012.

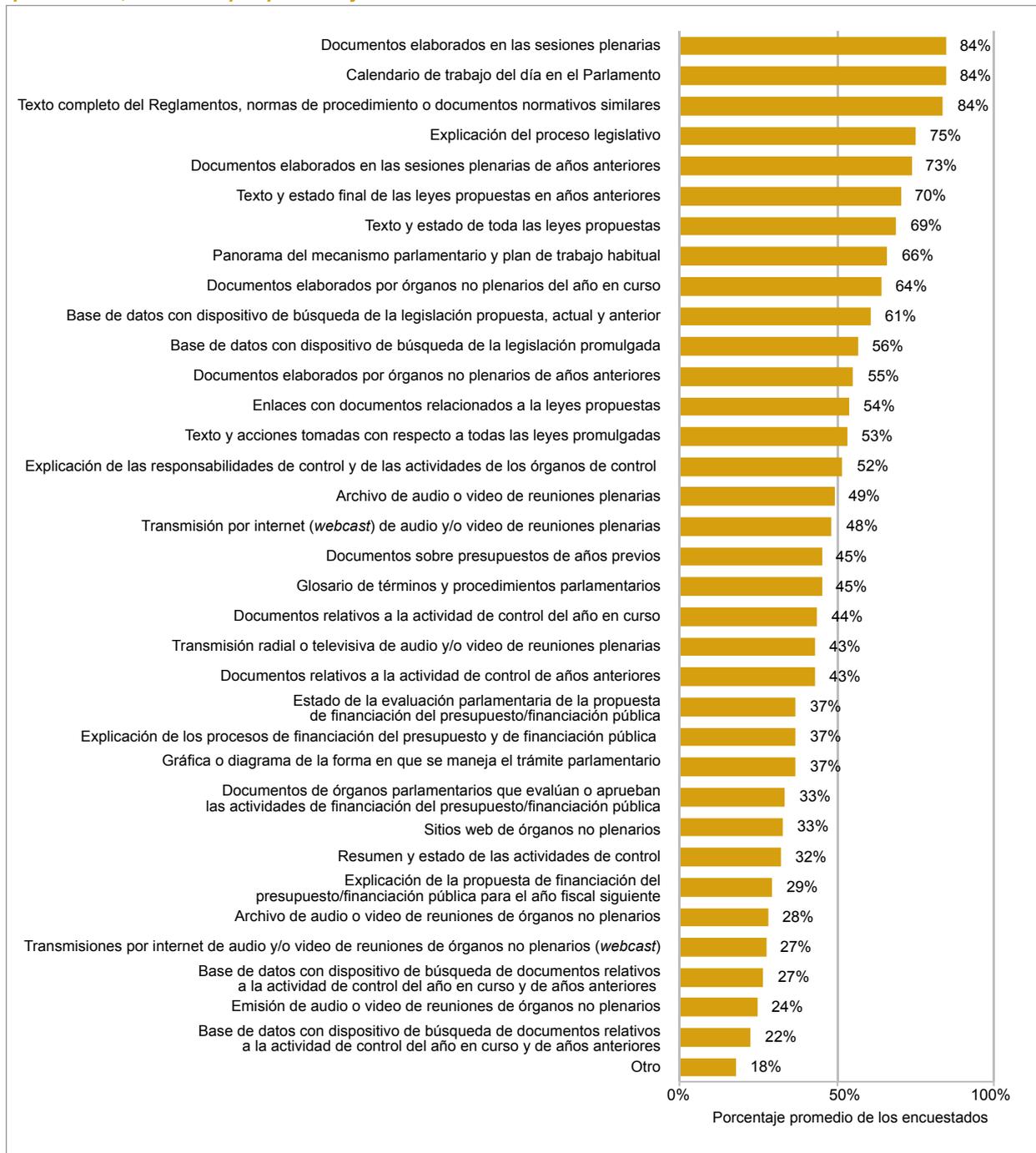
Legislación, presupuesto, y fiscalización (escrutinio)

Las responsabilidades de legislación, fiscalización y presupuesto son el corazón del trabajo de un parlamento. Una legislatura llega a ser transparente para sus ciudadanos cuando sus documentos y fuentes de información relacionadas en estas áreas cruciales son puestos a disposición en el sitio web. Sin embargo, debido a que la naturaleza y el alcance de estas responsabilidades varía entre los parlamentos, la Encuesta incluyó preguntas acerca de las tres áreas, pero con el entendimiento de que tal vez no sean aplicables por igual a todos los parlamentos.

Además, debido a que el trabajo de la política se realiza en las sesiones plenarias, en casi todos los parlamentos, y en sus comisiones en muchos parlamentos, la Encuesta incluyó preguntas acerca de los documentos e información disponibles de estos cuerpos. De esta manera, la Encuesta pudo examinar la transparencia del trabajo del parlamento desde el punto de vista tanto de sus funciones (legislación, fiscalización, etc.) así como de su organización (pleno, comisiones, etc.). Finalmente, la Encuesta incluyó preguntas generales que se referían a todas las facetas del trabajo y a todos los cuerpos, por ejemplo, *Orden del Día y Glosario de Términos y Procesos Parlamentarios*.

Estas seis categorías (legislación, fiscalización, presupuesto, comisiones, pleno, e información general) incluyeron un total de 34 elementos individuales. Los resultados de todos los 34 elementos se muestran en la Figura 3.6.

Figura 3.6: Información acerca de la legislación, presupuesto y fiscalización en el sitio web del parlamento, ordenada por porcentajes



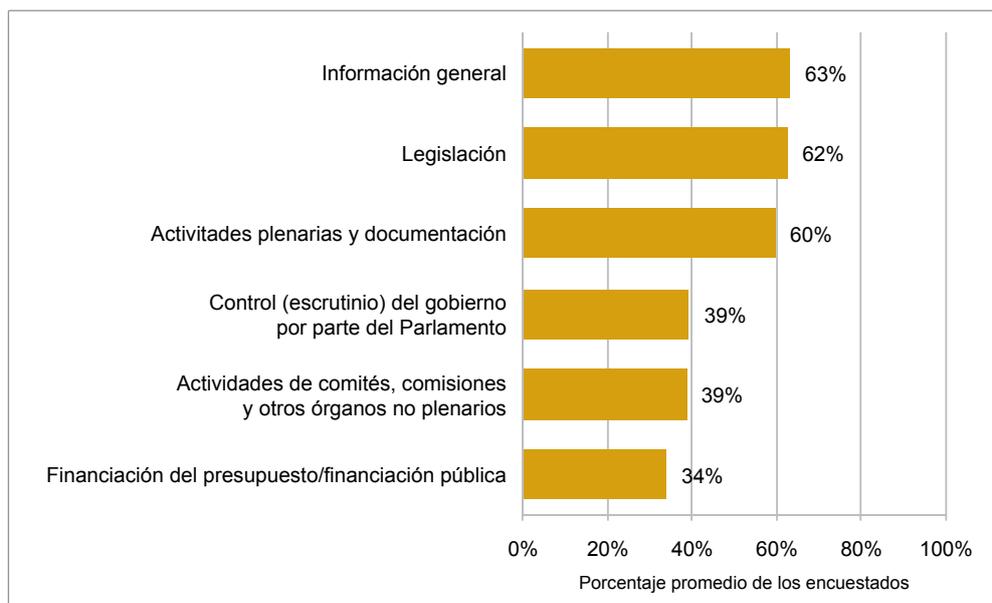
(Fuente: Encuesta 2012, Sección 5, Pregunta 5; 147 encuestados)

La Figura 3.7 muestra los resultados por categoría. Los resultados generales sugieren un pequeño grado de mejora para muchos de los elementos individuales; el porcentaje promedio de los parlamentos que tienen cualquiera de los elementos es del 49 por ciento para todos los encuestados en 2012, mientras que fue de 46 por ciento para todos los encuestados en 2009⁸. El

8 World e-Parliament Report 2010, p. 56.

porcentaje promedio para cada categoría también aumentó (ver Figura 3.8). Los datos sugieren que muchos parlamentos están haciendo ahora un mejor trabajo al proporcionar más información y documentos en estas áreas claves. Aun cuando las mejoras pueden ser menos que las esperadas, todavía son significativas.

Figura 3.7: Porcentaje promedio de los parlamentos que tienen información por cada una de las categorías de legislación, presupuesto, y fiscalización



(Fuente: Encuesta 2012, Sección 5, Pregunta 5; 147 encuestados)

Figura 3.8: Porcentaje promedio de los parlamentos que tienen información por cada una de las categorías de legislación, presupuesto, y fiscalización por año

| Categoría de información | 2012 | 2009 |
|---|------|------|
| Información general | 63% | 61% |
| Legislación | 62% | 58% |
| Actividades plenarias y documentación | 60% | 56% |
| Control (escrutinio) del gobierno por parte del Parlamento | 39% | 33% |
| Actividades de comités, comisiones y otros órganos no plenarios | 39% | 36% |
| Financiación del presupuesto/financiación pública | 34% | 32% |

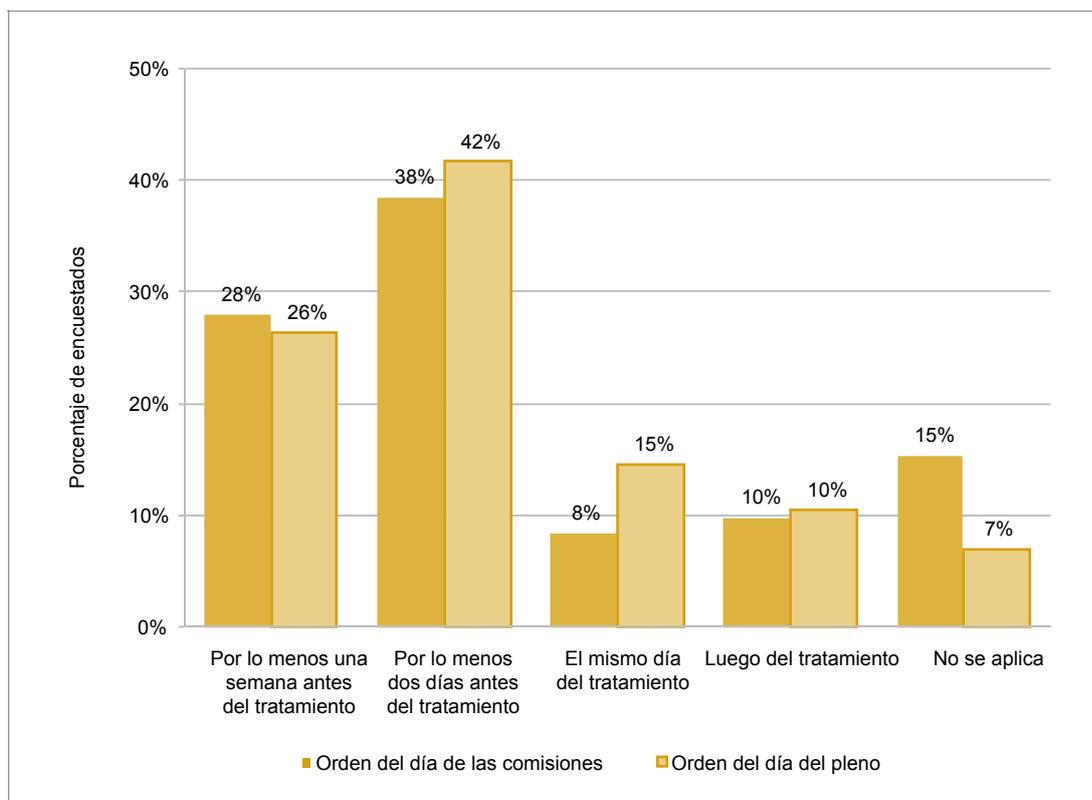
(Fuente: Encuesta 2012, Sección 5, Pregunta 5; Encuesta 2009, Sección 5, Pregunta 5; *World e-Parliament Report 2010*, p. 58, Figura 3.4)

Aun cuando la presencia de más documentos legislativos, de fiscalización, y de presupuesto en los sitios web es importante, varias de sus características también afectan su valor y son una indicación adicional de transparencia y apertura. Ellos incluyen entrega puntual, integridad, y claridad.

Entrega puntual

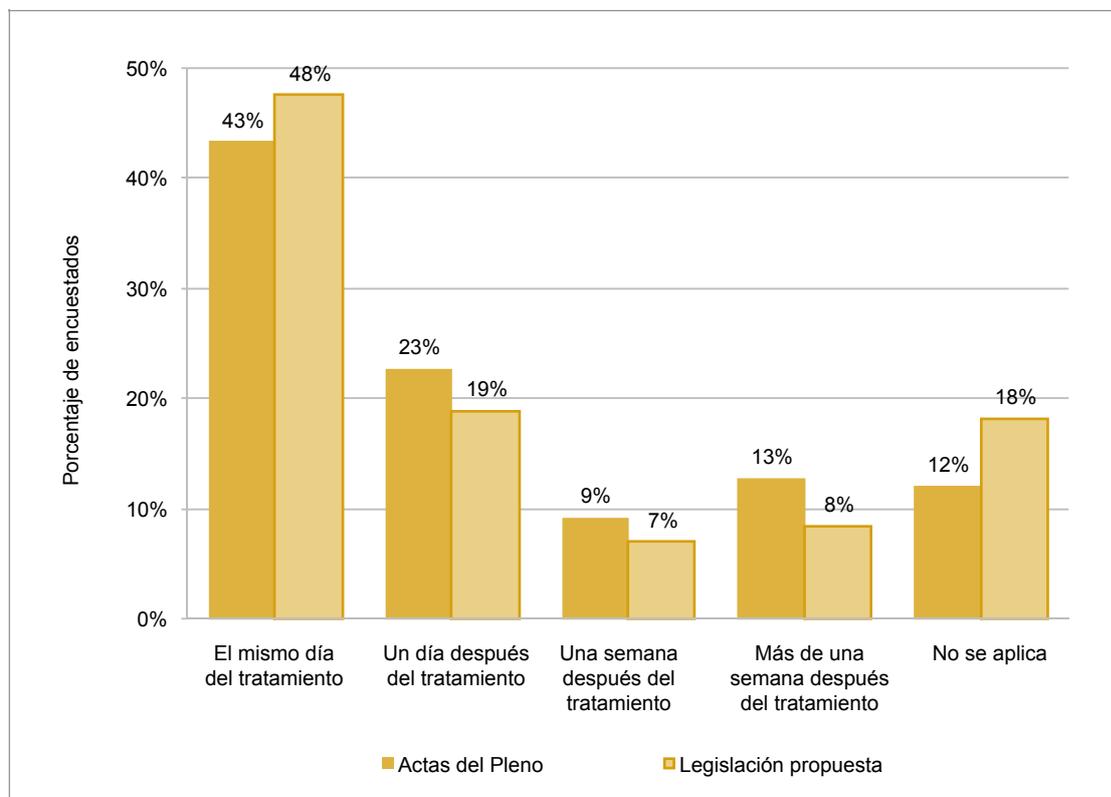
Entrega puntual se refiere a qué tan pronto se puede ver un documento en un sitio web. Si un documento está disponible a los ciudadanos relativamente rápido, por ejemplo dentro de las 24 horas después de su preparación, este es un indicio de mayor apertura del parlamento; si están disponibles sólo después que un tiempo considerable haya transcurrido, especialmente si están disponibles para los legisladores mucho antes que para el público, entonces el nivel de apertura baja. La Encuesta preguntó sobre la disponibilidad de cuatro tipos de documentos: orden del día del pleno y de comisiones, legislación propuesta, y actas del pleno. Los resultados para todos los encuestados en 2012 se muestran en las figuras 3.9 y 3.10.

Figura 3.9: Puntualidad de los órdenes del día del pleno y de comisiones en el sitio web del parlamento



(Fuente: Encuesta 2012, Sección 5, Pregunta 7a; Comisiones=143 encuestados, Pleno=144 encuestados)

Figura 3.10: Plazo de publicación de las propuestas de ley y actas del pleno en el sitio web del parlamento



(Fuente: Encuesta 2012, Sección 5, Pregunta 7b; Actas del pleno=141 encuestados, Legislación propuesta=143 encuestados)

La comparación de estos resultados con aquellos que respondieron la Encuesta de 2009 y los resultados del grupo de comparación 2009:2012 sugieren un panorama mixto. El resumen de más abajo combina los resultados mostrados en las figuras 3.9 y 3.10 con aquellos publicados en el Informe de 2010 y también presenta los resultados del grupo de comparación.

Orden del día del pleno disponible al menos a dos días de la sesión o antes⁹:

- Todos los encuestados: 2012=68 por ciento; 2009=71 por ciento
- Grupo de comparación: 2012=69 por ciento; 2009=71 por ciento

Actas del pleno publicados el mismo día o después de un día de la sesión:

- Todos los encuestados: 2012=66 por ciento; 2009=76 por ciento
- Grupo de comparación: 2012=70 por ciento; 2009=69 por ciento

Orden del día de Comisión disponible al menos a dos días de la sesión o antes¹⁰:

- Todos los encuestados: 2012=66 por ciento; 2009=77 por ciento
- Grupo de comparación: 2012=71 por ciento; 2009=67 por ciento

9 Este porcentaje combina a aquellos que dijeron al menos una semana antes de la acción (26 por ciento) con aquellos que dijeron al menos dos días antes de la acción (42 por ciento).

10 Este porcentaje combina a aquellos que dijeron al menos una semana antes de la acción (28 por ciento) con aquellos que dijeron al menos dos días antes de la acción (38 por ciento).

Legislación propuesta disponible el mismo día o a un día de la acción:

- Todos los encuestados: 2012=67 por ciento; 2009=76 por ciento
- Grupo de comparación: 2012=69 por ciento; 2009=69 por ciento

Como se puede ver en este resumen, los resultados de *todos los encuestados* sugieren una disminución en la entrega puntual para todos los documentos. Sin embargo, los resultados del *grupo de comparación 2009:2012* sugieren que este no es el caso cuando se analizan sólo aquellos parlamentos que respondieron a ambas Encuestas. La respuesta a la pregunta de si el orden del día y las actas del pleno, el orden del día de las comisiones, y la legislación propuesta estaban siendo menos disponible en forma puntual es por ende un tanto confusa. Sin embargo, es importante notar, que en los peores casos, al menos dos tercios de todos los parlamentos alcanzan el estándar implícito de entrega puntual para estos documentos, es decir, al menos dos días o antes para los ordenes del día, y el mismo día o siguiente día para los proyectos de ley o las actas del pleno.

A la luz de estos resultados, también es útil notar que cuando se pregunta si la documentación parlamentaria estaba disponible al público tan pronto como está disponible a los legisladores y autoridades, 81 por ciento respondieron *siempre o la mayoría de las veces* en 2012, mientras que 72 por ciento dio las mismas respuestas en 2009. Si ha habido una real disminución en la entrega puntual, aparentemente estaría afectando tanto a los legisladores como al público¹¹.

Integridad

La legislación propuesta en un sitio web no puede ser considerada completa basando se únicamente en la disponibilidad de su texto. Para comprender el estado y el significado de un proyecto de ley, los legisladores y los ciudadanos necesitan: los informes asociados preparados por las comisiones, por expertos en la materia, y otros; descripciones de todas las acciones tomadas en la legislación; las reformas propuestas y su estados; enlaces a los debates parlamentarios y votaciones del proyecto de ley, y otros materiales relacionados. La legislación propuesta es el tipo de documento que se beneficia de la capacidad del sitio web para vincular documentos relacionados de manera puntual. El lograr una integridad requiere de una comprensión del alcance y la importancia de este requisito y proporcionar los medios para abordarlo. La ausencia de integridad en la documentación se traduce en un nivel menor de transparencia.

La Figura 3.11 muestra el porcentaje de todos los parlamentos que respondieron a las Encuestas en 2007, 2009 o 2012 que reportaron un vínculo entre la legislación propuesta y 18 documentos relacionados. *Ninguno* - es decir, nada estaba vinculado - también era una respuesta posible. La Figura esta ordenada por los porcentajes para 2012.

Los porcentajes de 10 de los 18 documentos fueron mayores en 2012; porcentajes para 7 de los 18 fueron más altos en 2009; el porcentaje para un documento fue el mismo para ambos años. Es importante notar que los porcentajes tanto en 2009 y en 2012 superaron aquellos de 2007. También es significativo que: 1) el promedio de los porcentajes para todos los documentos subió en cada Encuesta - como se muestra en la última fila en la figura 3.11; y, 2) el porcentaje de los parlamentos que dijeron que ningún documento estaba vinculado ha bajado un 50 por ciento desde 2007 (2007=28 por ciento; 2012 =14 por ciento). En general, es razonable concluir que ha habido progreso en esta área.

11 Fuentes: Encuesta 2012, Sección 5, Pregunta 14, 142 encuestados; Encuesta 2009, Sección 5, Pregunta 16, 130 encuestados.

Figura 3.11: Porcentaje de parlamentos que tienen varios documentos vinculados a la legislación propuesta, por año

| Documentos vinculados a la legislación propuesta | 2012 | 2009 | 2007 |
|--|------------|------------|------------|
| Leyes/estatutos | 63% | 56% | 58% |
| Discursos y debates del Pleno | 62% | 64% | 61% |
| Informes de las comisiones | 61% | 57% | 54% |
| Actas del Pleno | 50% | 56% | 46% |
| Votación del Pleno | 46% | 53% | 49% |
| Actas de las comisiones | 46% | 49% | 29% |
| Enmiendas (Pleno) | 43% | 45% | 42% |
| Enmiendas (Comisiones) | 36% | 43% | 39% |
| Explicación de los proyectos de ley | 35% | 33% | 34% |
| Novedades | 32% | 28% | 30% |
| Todas las actas de las comisiones y el pleno de la otra Cámara (si es un parlamento bicameral)* | 28% | 16% | 16% |
| Todas los documentos de las comisiones y el pleno de la otra Cámara (si es un parlamento bicameral)* | 28% | 16% | 14% |
| Audiencias de las comisiones | 27% | 29% | 30% |
| Posiciones o declaraciones del Gobierno | 23% | 20% | 20% |
| Explicación de las actividades | 21% | 14% | 17% |
| Votación de las comisiones | 20% | 20% | 17% |
| Evaluación del impacto de los proyectos de ley | 20% | 17% | 12% |
| Evaluación presupuestal de los proyectos de ley | 20% | 12% | 13% |
| Ninguno de los anteriores | 14% | 21% | 28% |
| Mediana | 36% | 34% | 32% |

* Solo parlamentos bicamerales

(Fuente: Encuesta 2012, Sección 5, Pregunta 6, 147 encuestados; Encuesta 2009, Sección 5, Pregunta 6, 130 encuestados; Encuesta 2007, Sección 7, Pregunta 8, 99 encuestados. Tabla ordenada por porcentaje de 2012)

Un criterio adicional para información completa se refiere a los parlamentos bicamerales. Sobre el 70 por ciento de las asambleas en parlamentos bicamerales que respondieron a la Encuesta reportaron que cada cámara tiene su propio sitio web¹². La Encuesta hizo varias preguntas acerca de la coordinación y enlace entre estos sitios web. Sigue siendo una preocupación, en el contexto de una información completa, que cuando la acción de ambas cámaras es requerida, solo el 42 por ciento informó que sus sitios web incluyen las acciones de la otra cámara. Los resultados de 2009 fueron similares¹³.

Claridad

Debido a que la legislación propuesta a menudo se refiere a los estatutos vigentes y, si se aprueba, debe ser incorporada en el régimen existente de derecho, generalmente se redacta en lenguaje legal que puede ser difícil de entender. Algunos parlamentos han comenzado a reconocer la importancia de proporcionar explicaciones de los proyectos de ley y de las acciones legislativas en lenguaje entendible a los ciudadanos.

Relacionado con la necesidad de un lenguaje que sea más fácil de entender, está la necesidad de proporcionar documentos que expliquen el posible impacto de la legislación propuesta. Predecir el efecto de un proyecto de ley puede implicar un gran número de incertidumbres y preparar

¹² Fuente: Encuesta 2012, Sección 5, Pregunta 17, 84 encuestados.

¹³ *World e-Parliament Report 2010*, p. 62, Figura 3.9.

evaluaciones válidas del impacto puede ser muy difícil. Sin embargo, tales esfuerzos pueden por lo menos proporcionar una descripción de algunas de las posibles maneras en las que la legislación propuesta puede afectar al país, y ellos pueden servir como base para evaluar algunas de las afirmaciones más extremas de los defensores y adversarios de un proyecto de ley. Algunos parlamentos han utilizado en forma exitosa el trabajo de expertos para mejor entender y evaluar el impacto de las medidas presupuestarias propuestas¹⁴.

Junto con el desafío de comprender los textos legislativos, está el desafío de entender los procesos legislativos. Los reglamentos parlamentarios pueden parecer oscuros y arcaicos a muchos ciudadanos y, en algunos casos, incluso a los nuevos legisladores que ingresan al parlamento. Ellos a menudo han evolucionado en un largo tiempo y sus propósitos pueden ser difíciles de entender. Además, la complejidad de los procesos legislativos puede ser un impedimento para la transparencia de los parlamentos.

El proporcionar información para hacer que la legislación y los procesos legislativos sean más comprensibles es una necesidad que muchos parlamentos aún no reconocen. Por otra parte, algunos piensan que es responsabilidad del parlamento proporcionar nada más que los textos, dejando a otros, tales como organizaciones de la sociedad civil, que ofrezcan explicaciones e interpretaciones. No obstante, esto es una preocupación, especialmente a la luz de los resultados evidenciados en el Capítulo 2 respecto que la falta de familiarización de los ciudadanos con el proceso legislativo es el problema citado por la mayoría de los parlamentos (56 por ciento) al tratar de usar la tecnología para mejorar la comunicación.

Los resultados de 2012 indican que ha habido solo una modesta mejoría en esta área. Cuando se pregunta si se proporciona material explicativo en el sitio web para hacer el texto de legislación y pasos del proceso legislativo más entendibles, el 38 por ciento de los parlamentos contestó *siempre* o *la mayoría de las veces*. En 2009 el 36 por ciento dio las mismas respuestas. Sin embargo, a modo de una nota positiva, el porcentaje que respondieron *rara vez* o *nunca* bajó en un 38 por ciento en 2012 de 48 por ciento en 2009¹⁵.

Los resultados fueron similares para la pregunta acerca de si había material en el sitio que explicara el contexto o evaluara el posible impacto de la legislación propuesta. En 2012 el 27 por ciento respondió *siempre* o *la mayoría de las veces*; en 2009 el 26 por ciento dio la misma respuesta. Y nuevamente el porcentaje de aquellos que dijeron *rara vez* o *nunca* bajó, aunque por una cantidad algo menor, desde 61 por ciento a 56 por ciento¹⁶.

Herramientas disponibles para los usuarios

A medida que los documentos e información disponibles en los sitios web parlamentarios continúa creciendo y se vuelven más complejas, las herramientas de software que les permiten tanto a los legisladores como a los ciudadanos encontrar y mostrar ese contenido de manera más fácil, se hace cada vez más importante. El proporcionar distintos tipos de herramientas también se hace necesario debido a los avances en tecnología que permiten el uso de una variedad de dispositivos para acceder a los sitios web desde distintos lugares.

Los motores de búsqueda que pueden servir a las necesidades tanto de los legisladores como de los ciudadanos, tanto a niveles básicos como avanzados, han llegado a ser esenciales. Los métodos para proporcionar transmisión de internet de audio y video, y los archivos requeridos

14 Ver por ejemplo Congressional Budget Office (www.cbo.gov)

15 Fuente: Encuesta 2012, Sección 5, Pregunta 15; *World e-Parliament Report 2010*, p.62.

16 Fuente: Encuesta 2012, Sección 5, Pregunta 16; *World e-Parliament Report 2010*, p.63, Figura 3.10.

para acceso por demanda, han llegado a ser cada vez más importantes, como se ha señalado en el Capítulo 2. Los servicios de alerta y especialmente las tecnologías móviles también han llegado a ser valiosas herramientas. Muchos de estos nuevos y altamente útiles medios de acceso, sin embargo, requieren de una seguridad adecuada y de medios de autenticación. La disponibilidad y las capacidades de estas herramientas tienen un efecto directo en la accesibilidad del parlamento a los ciudadanos. Los resultados de la Encuesta de 2012 sugieren que ha habido algunas mejoras en el número de parlamentos que están ofreciendo una mayor variedad de estos instrumentos.

Motores de búsqueda

Desde 2009 a 2012 hubo un aumento en el porcentaje de los parlamentos que informaron tener un motor de búsqueda que puede ser usado para buscar y visualizar toda la documentación e información parlamentaria (ver Figura 3.12, fila 1). Sin embargo, hubo poca mejoría en las otras características de estos motores de búsqueda (ver filas 2, 3, y 5). No obstante, hubo, un significativo aumento en el porcentaje de parlamentos que tienen un motor de búsqueda que puede vincular resultados con grabaciones de audio y video relevantes (ver fila 14). Aun cuando esto es coherente con los hallazgos evidenciados en el Capítulo 2 respecto del uso de video para comunicación con los ciudadanos, implicó a relativamente pocos parlamentos (2012=18 por ciento; 2009=12 por ciento).

Figura 3.12: Herramientas para buscar y visualizar información en los sitios web de los parlamentos, por año

| | 2012 | 2009 |
|--|------|------|
| 1. Un sistema de búsqueda que puede ser utilizado para buscar y visualizar toda la documentación e información parlamentaria | 75% | 68% |
| 2. Un sistema de búsqueda que puede buscar elementos específicos, tales como palabras en un texto, estado de una ley y otros componentes que puedan ser solicitados | 63% | 60% |
| 3. Un sistema de búsqueda diseñado para ser comprendido tanto por usuarios experimentados como por los principiantes | 53% | 52% |
| 4. Capacidad de emitir o realizar transmisiones en vivo, tanto de reuniones de cualquiera de los cuerpos parlamentarios como de eventos y programas | 53% | 47% |
| 5. Un sistema de búsqueda que puede clasificar los resultados según varios criterios | 41% | 45% |
| 6. Archivo de emisión o transmisiones de reuniones, eventos y programas de los cuales sea permitida su difusión, a demanda | 41% | 32% |
| 7. Servicios seguros que permitan a los legisladores recibir, visualizar e intercambiar información y documentos de forma confidencial | 39% | 25% |
| 8. Servicios móviles que permitan a los legisladores acceder a la información y documentación a medida que va siendo publicada en la web | 34% | 19% |
| 9. Servicios de alerta para actividad de las comisiones | 32% | 36% |
| 10. Servicios de alerta para actividad del Plenario | 31% | 35% |
| 11. Servicios móviles que permitan al público en general acceder a la información y documentación a medida que va siendo publicada en la web | 23% | 12% |
| 12. Servicios de alerta para introducción o cambios al estado de la legislación | 22% | 22% |
| 13. Servicios de alerta para actividad de los legisladores | 19% | 22% |
| 14. Un sistema de búsqueda que enlaza el resultado de la búsqueda de documentos con los registros de audio y video relacionados | 18% | 12% |
| 15. Servicios de alerta para actividad de control y escrutinio | 16% | 15% |
| 16. Servicios de alerta para cambios al texto de la legislación | 14% | 16% |
| 17. Servicios de autenticación, tales como firma digital, que permitan a cualquier usuario del sitio web verificar la autenticidad de los documentos e información publicada | 10% | 9% |

(Fuente: Encuesta 2012, Sección 5, Pregunta 8, 147 encuestados; Encuesta 2009, Sección 5, Pregunta 8, 130 encuestados, *World e-Parliament Report 2010*, p. 64, Figura 3.11. Tabla ordenada por porcentaje de 2012)

Transmisión por internet y televisiva

El crecimiento en el porcentaje de los parlamentos que informan que el sitio web tenía *la capacidad de transmitir en vivo sesiones de cualquier órgano parlamentario, así como también encuentros parlamentarios y programas*, como se muestra en la fila 4 de la Figura 3.10, también es coherente con los resultados indicados en el Capítulo 2. Y es positivo que el número de aquellos que ahora mantienen un archivo de grabaciones de video con la opción de ver según demanda aumentó significativamente (fila 6 de la Figura 3.10), desde 32 por ciento en 2009 a 41 por ciento en 2012.

Servicios de alerta

Un análisis que combinó los distintos tipos de servicios de alerta que se muestran en la Figura 3.12 reveló que aproximadamente el 44 por ciento de los parlamentos ofrece alguna versión de este servicio, un porcentaje similar al de 2009 (47 por ciento)¹⁷. Como se notó en el Informe de 2010, pareciera que casi el doble de los parlamentos ofrece este servicio a los legisladores en comparación con los ciudadanos. Sin embargo, el porcentaje de parlamentos que informó que ellos estaban *planeando o considerando* implementar este servicio para los ciudadanos aumentó significativamente en el 2012 (2012=42 por ciento; 2009=27 por ciento)¹⁸. Esto se puede deber al mayor interés de parlamentarios y/o ciudadanos en tecnologías móviles.

Servicios móviles

Los servicios móviles que permiten acceso a un sitio web parlamentario han aumentado significativamente tanto para los legisladores (2012=34 por ciento; 2009=19 por ciento, Figura 3.12, fila 8) como para el público (2012=23 por ciento; 2009=12 por ciento, Figura 3.12, fila 11). Esto es coherente con otros resultados que subrayan el aumento en el uso de tecnología móvil por parte de los parlamentos. Ver, por ejemplo, Capítulo 2, sección titulada *Dispositivos móviles y aplicaciones móviles* y Capítulo 4, sección titulada *Servicios Generales*, especialmente la sección *Tabletas y teléfonos inteligentes*.

Seguridad y autenticación

Proteger los servicios, particularmente aquellos que les permiten a los miembros del parlamento recibir, visualizar, e intercambiar documentación e información de manera confidencial, son usados por más parlamentos (2012=39 por ciento; 2009=25 por ciento, fila 7, Figura 3.12). Dada la creciente expectativa entre los legisladores que ellos deberían poder trabajar de manera remota pero igualmente de manera confidencial, este es una señal positiva. Sin embargo, los servicios de autenticación, tales como la firma digital que permite que la autenticidad de documentos e información sea verificada por cualquier usuario del sitio web, aún requieren atención ya que es solo el 10 por ciento de los parlamentos que actualmente emplean estos servicios (fila 17, Figura 3.12).

Documentos descargables de forma masiva

Un tema de continuo interés para muchos individuos y organizaciones de monitoreo parlamentario es si los parlamentos pueden poner sus documentos a disposición no sólo en la web, sino también

17 *World e-Parliament Report 2010*, p. 64.

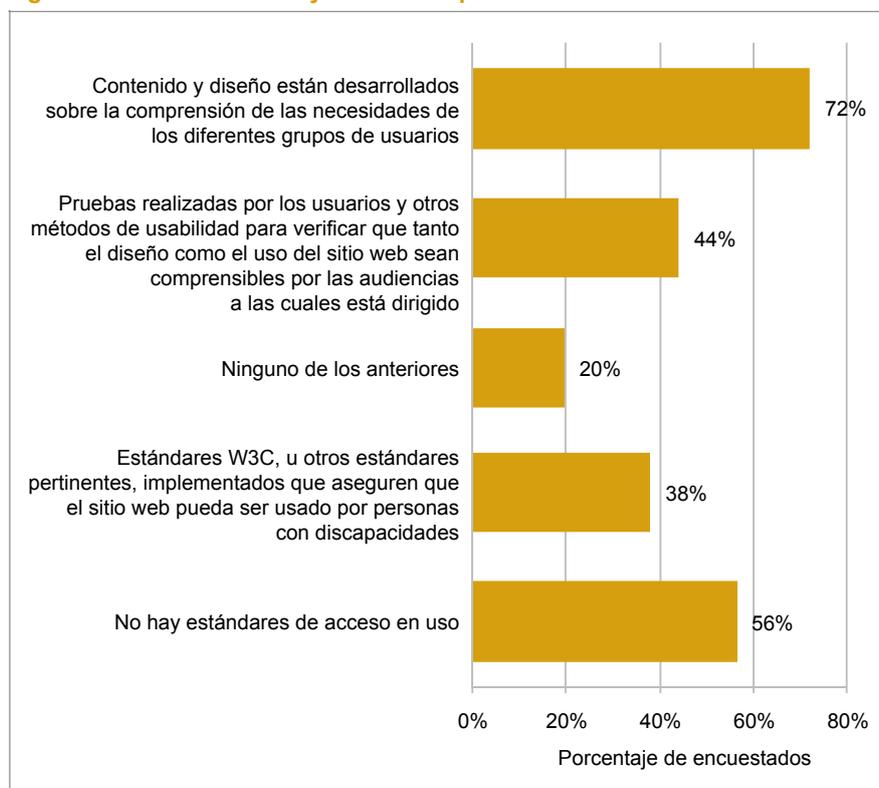
18 Fuente: para 2012 y 2009 véase Figura 2.4 en este Informe.

descargables en formatos que puedan ser incorporados en sistemas desarrollados por otros. Cuando esto ocurre, las organizaciones de la sociedad civil pueden crear sistemas que ofrecen visualización de acciones parlamentarias que habitualmente no están disponibles en los sitios web oficiales del poder legislativo. La práctica de ofrecer datos abiertos está ocurriendo cada vez mas como parte de programas de gobierno electrónico, y es uno de los propósitos de la iniciativa internacional conocida como Asociación de Gobierno Abierto¹⁹. Esta actividad ha permanecido estática entre los parlamentos desde la Encuesta del 2009. En ese año, el 44 por ciento de los parlamentos informó que estaban proporcionando este servicio y 30 por ciento reportó que estaban planeando o considerando hacerlo²⁰. En el 2012 los porcentajes fueron casi los mismos – 44 por ciento proporcionando el servicio y 35 por ciento planeando o considerándolo²¹.

Usabilidad y accesibilidad del sitio web

Al igual que con los documentos parlamentarios, las herramientas para encontrar y visualizar información en los sitios web deben ser comprensibles para los ciudadanos. La habilidad para usar estas herramientas depende de varias técnicas de diseño y estándares. Estos incluyen métodos que han sido identificados a través de varios estudios de uso para hacer a los sitios web intuitivamente más fáciles de navegar y con estándares de accesibilidad que aseguren a las personas con discapacidades poder usarlos. También incluyen recomendaciones contenidas en las *Directrices para Sitios Web Parlamentarios* para responder al desafío de múltiples idiomas dentro de un país.

Figura 3.13: Herramientas y directrices para el diseño de los sitios web



(Fuente: Encuesta 2012, Sección 5, Pregunta 9; 147 encuestados)

Técnicas de usabilidad y estándares de accesibilidad

Como se muestra en la Figura 3.13, el porcentaje de parlamentos que baso el contenido y diseño sobre la comprensión de las necesidades de los distintos grupos de usuarios se mantiene alto en el 2012 (2012=72 por ciento; 2009=73 por ciento)²². Las pruebas de usuario y el empleo de métodos de usabilidad aumentaron desde 38 por ciento en 2009²³ a 44 por ciento en el 2012 (Figura 3.13).

Desafortunadamente el aumento en el uso

19 <http://www.opengovpartnership.org/>

20 *World e-Parliament Report 2010*, p. 65.

21 Fuente: *Encuesta 2012, Sección 3, Pregunta 8.*

22 *World e-Parliament Report 2010*, p.65.

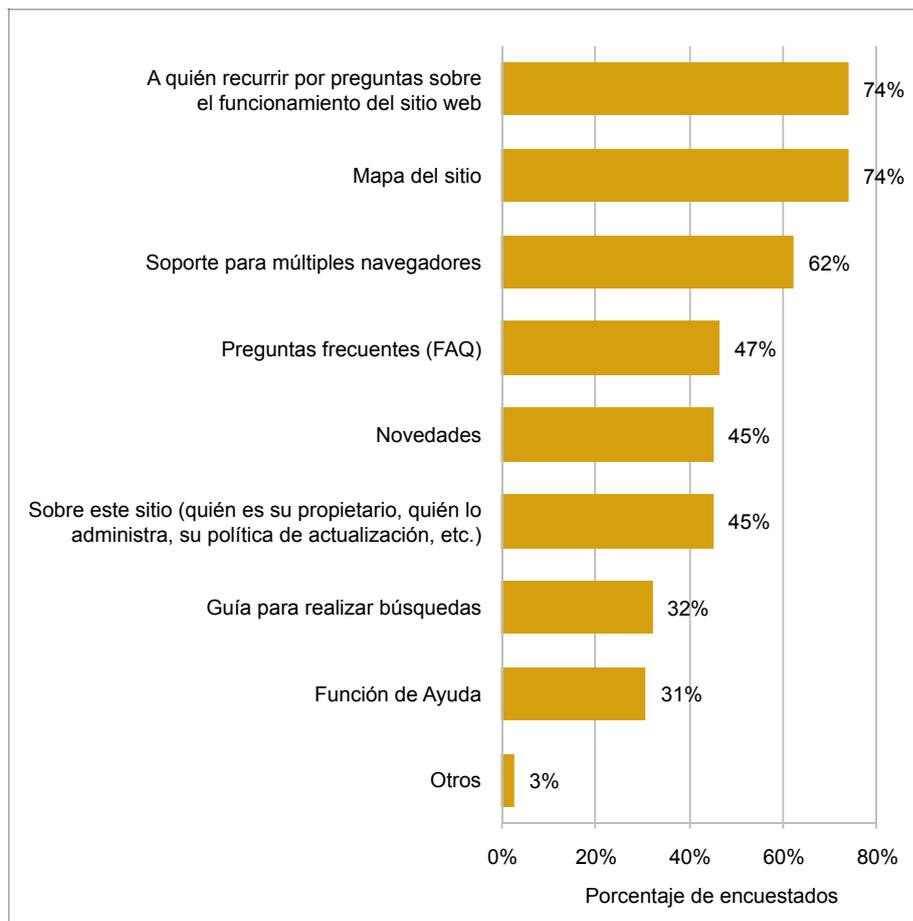
23 *Ibid.*

de técnicas no estuvo acompañado por un aumento en la implementación de estándares que aseguraran que el sitio web parlamentario pudiera ser usado por personas con discapacidad. De hecho, hubo una disminución en el porcentaje de parlamentos que reportó el uso de estos estándares de 45 por ciento en el 2009²⁴ a 38 por ciento en el 2012 (ver Figura 3.13). Este es un resultado decepcionante, especialmente porque parecía haber habido alguna mejora entre las Encuestas del 2007 y 2009²⁵.

Elementos de diseño

Aunque los esfuerzos por mejorar la usabilidad fueron de cierta manera positivos basándose en los resultados citados en la sección previa, no hay mejora en el uso de elementos específico de diseño y hay, de hecho, algunas disminuciones. Por ejemplo, el porcentaje de parlamentos que proporciona información acerca de a quien contactar en caso de preguntas acerca del sitio web disminuyó desde 82 por ciento en 2009²⁶ a 74 por ciento en 2012 (ver Figura 3.14). Así mismo, la información acerca del sitio web (quién es el dueño, quién lo administra, quién actualiza las políticas, etc.) disminuyó desde más de la mitad (55 por ciento) en 2009²⁷ a menos de la mitad (45 por ciento) en 2012.

Figura 3.14: Elementos de diseño disponibles a los usuarios



(Fuente: Encuesta 2012, Sección 5, Pregunta 12; 146 encuestados)

²⁴ *World e-Parliament Report 2010*, p.66.

²⁵ *Ibid.*

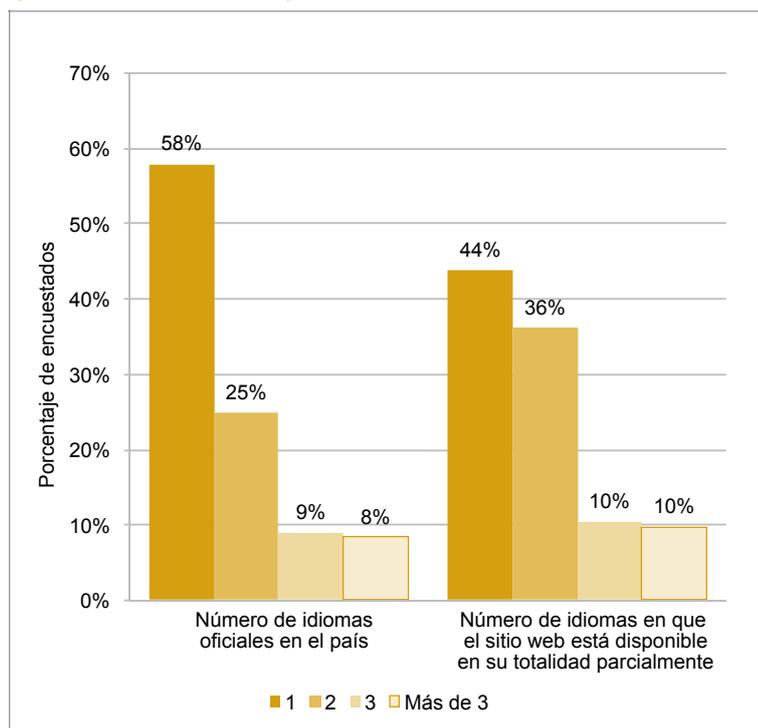
²⁶ *Ibid.*, Figura 3.12.

²⁷ *Ibid.*, Figura 3.12.

Idiomas

Como se señaló en el *Informe Mundial de 2010 sobre el Parlamento electrónico*, los parlamentos de países con varios idiomas oficiales enfrentan uno de los principales obstáculos de la brecha digital. El porcentaje de los parlamentos con uno o varios idiomas se mantiene prácticamente igual tanto en la Encuesta de 2012 como en la de 2009²⁸. En 2012, casi 60 por ciento informó tener

Figura 3.15: Número de idiomas oficiales y número de idiomas en que el sitio web está disponible



(Fuente: Encuesta 2012, Sección 5, Preguntas 10 y 11; Idiomas oficiales = 145 encuestados, Idiomas del sitio web= 144 encuestados)

sólo un idioma oficial, 25 por ciento tiene dos, y el resto tienen tres o más, como se muestra en la Figura 3.15. Esta Figura también muestra el porcentaje de parlamentos que pone su sitio web disponible en más de un idioma.

Sin embargo, la Figura 3.15 puede subestimar la complejidad del problema. La Figura 3.16 agrupa a los parlamentos por el número de sus idiomas oficiales y luego muestra el número de idiomas en los que el sitio web está disponible en forma completa o parcial. Es importante señalar que un tercio de los parlamentos que tiene sólo un idioma oficial pone su sitio web a disposición en forma completa o parcial en más de un idioma. Este resultado sugiere que incluso entre los parlamentos de países con un idioma oficial, muchos están intentando abordar las necesidades de una ciudadanía multilingüe.

Figura 3.16: Número de idiomas oficiales y número de idiomas en que el sitio web está disponible, una análisis transversal

| Número de idiomas oficiales reconocidos por el país | Número de idiomas en que el sitio web está disponible en su totalidad o parcialmente | | | | | | | | | |
|---|--|-----|----|-----|---|-----|----------|-----|-------|------|
| | 1 | | 2 | | 3 | | Más de 3 | | Total | |
| 1 | 42 | 67% | 14 | 22% | 3 | 5% | 4 | 6% | 63 | 100% |
| 2 | 28 | 54% | 14 | 27% | 6 | 12% | 4 | 8% | 52 | 100% |
| 3 | 9 | 60% | 3 | 20% | 3 | 20% | 0 | 0% | 15 | 100% |
| Más de 3 | 4 | 29% | 4 | 29% | 1 | 7% | 4 | 29% | 14 | 100% |

(Fuente: Encuesta 2012, Sección 5, Pregunta 10 y 11; Idiomas oficiales=145 encuestados, Idiomas del sitio web=144 encuestados)

Intranets exclusiva para legisladores y funcionarios

Los sitios web parlamentarios son importantes herramientas para uso de los legisladores, las comisiones, y funcionarios. Ellos son a menudo el medio más rápido y confiable para obtener copias de los proyectos de ley, recibir los ordenes del día, obtener resúmenes de las acciones de las comisiones y el texto de los documentos de las comisiones, y para saber lo que los legisladores han dicho y como han votado. Ellos han llegado a ser esenciales para permitir a las autoridades parlamentarias y a los legisladores realizar su trabajo de legislación y fiscalización.

Muchos parlamentos mantienen sitios web en intranet sólo para los legisladores y los funcionarios (57 por ciento en 2012)²⁹ y hay un creciente interés en estos sistemas tal como se evidencia con el 33 por ciento de parlamentos que informaron que ellos estaban planeando o considerándolos. Estos sitios de intranet también están creciendo en términos de contenido. Aunque comenzaron desde un nivel bajo, es especialmente interesante ver el aumento en explicaciones de proyectos de ley, explicaciones de acciones, evaluaciones de impacto, y evaluaciones de presupuesto entre 2012 y 2009 (ver Figura 3.17). También es interesante ver el crecimiento en el porcentaje de parlamentos que proporcionan documentación de proyectos, informes de investigación, herramientas para grupos de trabajo, y actividades de comisiones, todos los cuales comenzaron en niveles más altos.

Figura 3.17: Informaciones y servicios disponibles en la intranet para legisladores y funcionarios

| Información/Servicios | 2012 | 2009 |
|--|------|------|
| Borrador de documentos | 48% | 41% |
| Informes de investigación y análisis | 47% | 39% |
| Herramientas para grupos de trabajo | 44% | 34% |
| Actividad de comisión | 39% | 24% |
| Legislación propuesta disponible antes que para el público | 29% | 26% |
| Novedades | 29% | 37% |
| Explicación de los proyectos de ley | 25% | 9% |
| Registros de votación | 20% | 12% |
| Explicación de las actividades | 19% | 7% |
| Evaluación del impacto de los proyectos de ley | 14% | 7% |
| Posiciones o declaraciones del Gobierno | 14% | 9% |
| Evaluación presupuestal de los proyectos de ley | 13% | 6% |
| Ninguno de los anteriores | 8% | 21% |

(Fuente: Encuesta 2012, Sección 5, Pregunta 21, 85 encuestados; *World e-Parliament Report 2010*, p. 67, Figura 3.13)

29 Fuente: Encuesta 2012, Sección 5, Pregunta 20.

PRINCIPALES MEJORAS

Las siguientes secciones contienen respuestas seleccionadas y levemente editadas para las preguntas:

- ¿Cuáles fueron las principales mejoras hechas al sitio web en los últimos dos años?
- ¿Cuáles son las principales mejoras para el sitio web planificadas para los próximos dos años?

El amplio rango de respuestas describe bien los distintos desafíos que enfrentan los parlamentos y el nivel de avance de su sitio web, tendencias y metas. Es importante señalar las referencias al cumplimiento de las *Directrices para Sitios Web Parlamentarios* publicadas por la Unión Interparlamentaria (UIP) en 2009.

Los últimos dos años

- Transmisión por internet y archivos, video en la sección “Noticias”, actas de sesiones de comisión y publicaciones;
- Agendas de comisiones y orden del día;
- La inclusión de muchos documentos antiguos que pueden ser una importante fuente de información para los legisladores;
- Datos abiertos, transmisión por internet de sesiones de sala plenaria y comisiones en vivo, nuevo sitio web e-democracia;
- Aumento de la interoperabilidad con los ciudadanos, mas fácil acceso a la información, nuevo diseño con las preguntas más frecuentes ahora en la primera página;
- Uso de mejor diseño gráfico; diseño de página web mejorado; se completó 85 por ciento de los contenidos del sitio web de la Asamblea Nacional para internet e intranet siguiendo las *Directrices* propuestas por la Unión Interparlamentaria (UIP);
- Actualización desde sitio web estático a uno dinámico;
- Cambio de diseño, estructura más intuitiva. Más noticias e información de los presidentes y las actividades de comisiones;
- Transmisión por internet y archivos de audio y video de sesiones del plenario, actas del pleno en formato XML;
- Video bajo demanda y nuevo sitio web en inglés;
- Extensión de la transmisión por internet, versión móvil, sitios para jóvenes, blogs;
- Creación de un portal de video; creación de una versión para tabletas y teléfonos móviles;
- Biblioteca multi-media, transmisión en vivo en dos canales, aplicaciones para teléfonos inteligentes;
- La implementación de un aplicaciones para dispositivos móviles que ofrece una visión del contenido más importante del sitio web;
- En junio de 2010, se completó el rediseño del sitio web parlamentario, incluyendo mejoras de acuerdo con las *Directrices para Sitios Web Parlamentarios de la UIP*;
- Un completo repositorio de búsqueda de los debates parlamentarios, funciones de accesibilidad;
- Un nuevo sistema de gestión de archivos ; Renovación de la sección de notas de prensa; Fuentes de datos abiertos; protocolos sincronizados (texto y video);
- Mejora del área de web TV; Nuevo motor de búsqueda de código libre; sitios web de comisiones estandarizados y mejorados; nuevo sistema de archivo digital de código libre; nuevo alimentadores RSS para cada acta impresa; acceso a la documentación en formato eBook a través del servicio de tabletas optimizado;

- Mejora en el análisis del presupuesto y los trabajos de investigación sobre el proceso de los proyectos de ley y la mayoría de los informes de las comisiones;
- Fue creada la nueva sección “Fácil de leer”;
- En el 2012 estamos trabajando en el rediseño del sitio web de acuerdo con las *Directrices* de la UIP;
- *Podcasting*;
- Se realizó una revisión del sitio web y se recomendó que el sitio web fuera rediseñado con estricto rigor a las *Directrices* de la UIP para contenido y estructura de los sitios web parlamentarios. El contrato para el rediseño fue adjudicado en febrero de 2012;
- No se hicieron mejoras, excepto una revisión para determinar en qué medida se alinea con las *Directrices* de la UIP;
- Establecimiento de un archivo en línea para videos de sesiones de sala de plenario;
- Una página educativa para estudiantes;
- Nuevo diseño, transmisión por TV e internet para las comisiones;
- Desmaterialización de la sección “Parlamento Juvenil”; desarrollo de sitios temáticos para promover eventos específicos realizados en el Parlamento; inclusión del sitio web “Espacio Juvenil”, una página especialmente dedicada a los jóvenes, como un proyecto de ciudadanía;
- Mejora en accesibilidad al sitio web para personas con discapacidad visual;
- Se publica nueva versión del sitio web y el nuevo tiene finalmente contenidos actualizados;
- Estamos implementando gradualmente transmisión por internet de sesiones de comisiones (actualmente 6 comisiones permanentes);
- El sitio web fue recientemente desarrollado y estamos en la etapa de ajustes con la ayuda de las *Directrices* de la UIP. Actualmente estamos trabajando para incluir más información y enlaces a publicaciones y para tener los documentos cargados y categorizados de manera oportuna;
- Nuevo diseño profesional de acuerdo con las *Directrices* de la UIP;
- Diseño totalmente nuevo lanzado en el 2012. Mayor coordinación entre los documentos y video, mejores motores de búsqueda, todos los documentos unidos de modo de poder visualizar la cadena de decisiones y explicar el proceso de toma de decisiones;
- Todas las actas del parlamento pueden ser buscadas desde 1908 hasta hoy, proceso de e-legislación en el sitio web;
- Estamos en el proceso de rediseño de un nuevo sitio web bajo las *Directrices* de la UIP.

Próximos dos años

- Transparencia en la actividad de comisión; transmisión por internet; mejora de la búsqueda en el sitio;
- Trasmisión en vivo, video bajo demanda;
- Transmisión en vivo o transmisión por internet de debates parlamentarios en la sala plenaria y en las comisiones;
- Hacer el sitio web mas interactivo, por ejemplo foros online que puedan comprometer a los legisladores a contestar preguntas del público;
- Proyecto de ley en multimedia - integración de información para los proyectos de ley con: noticias, audio, video, comunidades de sitios web de e-democracia y documentos relacionados en el sitio web lexml;

- Mejorar la participación de los ciudadanos con el Nuevo portal “e-ciudadanía”, donde los ciudadanos podrán hacer propuestas, proyectos, etc.;
- Capacitar a más funcionarios de las TIC en diseño y desarrollo de sitios web, crear un mecanismo para evaluar la calidad del sitio web, usar las *Directrices* de la UIP para mejorar aún más la calidad el sitio web y atraer a los usuarios;
- En los próximos dos años, la Cámara, el Senado y la Biblioteca continuarán colaborando en las fases de planificación y desarrollo a fin de lanzar un portal de información acerca de los miembros del parlamento;
- Proveer videos de sesiones públicas a bajo demanda;
- Imágenes con movimiento; continuar con aplicaciones móviles;
- Un completo re-lanzamiento del sitio web y la implementación de transmisión en vivo de las sesiones del pleno y un archivo de video;
- Transmisión de internet, seguimiento de los proyectos de ley;
- Integración de las redes sociales, metadatos y anotaciones para contenido multimedia, documentación mejorada para trabajos legislativos especialmente para reformas, actualización automática del contenido del sitio web desde el Sistema de Informática Integral interno;
- Actualización completa para cumplir con las *Directrices* de la UIP;
- Rediseño del actual sitio web para ser mas fácil de usar conforme con W3C;
- Archivos de video de la Cámara;
- Más enlaces a las páginas de los legisladores respecto de su trabajo parlamentario; más enlaces entre los procesos legislativos y sus documentos asociados; Mejores sitios web individuales para cada comisión; Nueva imagen y mejorado diseño de experiencia de usuario;
- Datos abiertos (etiquetas XML), Datos vinculados abiertos (red semántica);
- Mejora de acceso a la documentación en formato digital y a contenidos multimedia (ejemplo. transmisión de sesiones de comisión); sistemas de alerta (RSS);
- Mejorar la calidad de los contenidos del sitio web y proporcionar un sitio web que pueda ser visualizado más fácilmente; innovación con miras de alcanzar mejor accesibilidad en la web;
- Cumplir con los nuevos estándares industriales sobre accesibilidad de la web del país;
- Pretendemos incluir transmisión de Audio y de Video a través del sitio web;
- Versión con audio de la sección “Fácil de leer”;
- Rediseño del sitio web que permita más fácil acceso a la información;
- El sitio web será re-diseñado para cumplir plenamente con las *Directrices* de la UIP;
- Tener mejor motor de búsqueda;
- Introducción de transmisión de video y un motor de búsqueda de más fácil uso;
- Soporte para tecnología móvil;
- Completa modernización del sitio web;
- Una revisión completa que permita mayor capacidad de búsqueda, vinculación de datos y atender a más audiencia joven;
- Sitio web completamente nuevo en el verano de 2012. A través de un API los documentos parlamentarios y la información sobre el proceso parlamentario se hará pública en el sitio web. También un nuevo diseño y usabilidad, incluyendo botones para redes sociales;
- Revisión del sitio web para alcanzar estándares internacionales;

- Presentación de votos + información estadística oficial posterior al acta;
- El sitio web será completamente renovado para enfocarse en la participación del público. El sitio web se convertirá en el portal para todos los usuarios, internos y externos, para encontrar la información requerida y colaborar con las partes interesadas pertinentes. También estará estrechamente integrado con los sitios de las redes sociales como Facebook y Twitter;
- Discusión pública sobre reformas utilizando herramientas sociales (lista de discusión abierta al público);
- Proporcionar servicios móviles;
- Desarrollar un portal de acceso personalizado al sitio web de la Cámara de Diputados; uso de sitios de redes sociales para comunicarse con los ciudadanos; rápida identificación del representante de un ciudadano en la Cámara de Diputados (basado en un diagrama automático);
- Foro online y radio del parlamento en la internet;
- Los próximos dos años debieran ver el surgimiento de una base de datos, así como también una categoría de archivo para documentos parlamentarios y grabaciones de sesiones de sala de pleno. También esperamos incluir más información acerca de las sesiones de comisiones así como también un mecanismo de consulta con el público sobre la legislación propuesta;
- Completar el cumplimiento de las *Directrices* de la UIP;
- Mejoramiento del nuevo sitio web. Web-TV en iPhones y iPads, continuar el desarrollo de la web TV; la función de búsqueda e interfaz de búsqueda serán desarrolladas y mejoradas; los documentos necesitan ser más legible en html. Proporcionar una entrada por materia de manera que los usuarios aprovechen de revisar todas las preguntas parlamentarias por tema;
- Mayor cantidad de información, sitio web dinámico, mayor ancho de banda requerido para el sitio web, añadir más funciones como transmisión por internet, etc.;
- Mejorar la segmentación por grupo de cliente, mejorar la plataforma de distribución.

PARTE 2

**SENTAR LAS BASES
DEL PARLAMENTO
ELECTRÓNICO**

Capítulo 4

Servicios de Tecnología Para los Legisladores

INTRODUCCIÓN

La tecnología sirve muchos propósitos al mismo tiempo. Puede mejorar la eficiencia de los procesos parlamentarios y a la vez ayudar a informar y a involucrar al público. Sin embargo su primera prioridad debe ser apoyar el trabajo de los legisladores mientras llevan a cabo sus responsabilidades de representación de los ciudadanos, fiscalización del gobierno, y escrutinio de la legislación. En parlamentos más pequeños, donde los legisladores no tienen asistentes o personal asignado, la tecnología es vital para permitirles comunicarse, recibir y revisar documentos, preparar discursos y declaraciones, e interactuar con los ciudadanos. En parlamentos más grandes que tienen más funcionarios y más recursos tecnológicos es igualmente esencial para asegurar la eficiencia del trabajo parlamentario, de manera que los legisladores puedan ocuparse de la amplia gama de temas de manera más eficaz.

La tecnología puede ser desplegada para apoyar a los legisladores de variadas maneras. En el nivel más básico, los legisladores necesitan computadoras personales y acceso a internet. Incluso si no tienen oficinas personales, como es el caso de muchos, las TIC les pueden proporcionar una “oficina virtual”. También necesitan sistemas que permitan al parlamento preparar y difundir órdenes del día, redactar proyectos de ley y publicar informes de sesiones a fin de estar informados de manera oportuna y puntual. Y necesitan sistemas de apoyo para las sesiones del pleno y comisiones a fin de recoger información, discutir temas, realizar votaciones, y publicar expedientes, todo de manera eficiente.

Muchos parlamentos de hecho proporcionan a sus legisladores servicios básicos tales como computadoras personales y redes de comunicación, y algunos ya les están entregando los últimos dispositivos móviles y tecnologías que son menos costosas y más fáciles de usar en múltiples ubicaciones. Algunos parlamentos han comenzado a implementar en sus cámaras tecnologías que aumentan considerablemente la eficiencia de las sesiones parlamentarias. Estas incluyen estaciones de trabajo para todos los legisladores, sistemas electrónicos de votación, sistemas que ponen a disposición documentos internos y órdenes del día en formato digital, grandes pantallas de visualización, y acceso al correo electrónico e internet desde la sala del plenario. Las estaciones de trabajo instaladas en el plenario a menudo tienen un tamaño muy pequeño, lo cual, cuando se combina con una conectividad inalámbrica, puede ser muy importante para el edificio histórico en los que muchos parlamentos funcionan. La introducción de estas tecnologías en el pleno es posible gracias a la inversión realizada por los parlamentos en infraestructura básica, incluyendo los dispositivos físicos, la capacidad de comunicación, y el personal para apoyarlos.

Si bien el personal de TIC necesitan la información y capacitación más actualizada, también hay una creciente conciencia de la necesidad de educar a los legisladores sobre la tecnología. Muchos parlamentos han identificado la falta de familiaridad de los legisladores con la tecnología como

uno de los principales desafíos en el uso de las TIC para comunicarse con los ciudadanos. Aunque unos legisladores que han crecido con la tecnología están comenzando a suceder a aquellos que no la manejan bien, esta deficiencia seguirá siendo un reto para la mayoría de los parlamentos por algún tiempo.

RESUMEN DE LOS RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS DE 2007 Y 2009

Los resultados de la Encuesta Mundial de 2009 sobre las TIC en los Parlamentos sugerían que la mayoría de los parlamentos lo estaban haciendo razonablemente bien al proporcionar a los legisladores gran parte de la tecnología básica necesaria, tales como computadoras personales y acceso a internet para apoyar su labor legislativa y de fiscalización, así como poder comunicarse con los ciudadanos. Entre los parlamentos que tenían una red de área local (LAN), sin embargo, un porcentaje significativo informó que no todos los legisladores y comisiones estaban conectados. Esto podía llevar a duplicar el trabajo y al riesgo de no proporcionar el acceso oportuno a la información y documentos a todos los interesados.

El apoyo a la función legislativa era también una preocupación. La Encuesta de 2009 preguntaba si el parlamento tenía sistemas de TIC relacionados con las actividades legislativas. Sólo un sistema - base de datos de leyes aprobadas por el parlamento - clasificó entre los 10 principales, y sólo uno más - estado del proyecto de ley - había sido implementado por más de la mitad de todos los parlamentos. Las otras tres aplicaciones legislativas - redacción de proyectos de ley, redacción de enmiendas, y estado de las enmiendas - cayeron por debajo del 50 por ciento. Y las funciones de apoyo a la fiscalización y revisión del presupuesto cayeron por debajo de estas tres¹.

Hubo, sin embargo, un apoyo significativo para el trabajo de los legisladores en la sala del plenario. Entre las 10 actividades principales apoyadas a través de las TIC por la mayoría de los parlamentos, el mayor número (4) se relacionaba con actividades del pleno. Muchos parlamentos habían introducido o estaban planeando o considerando la introducción de una serie de tecnologías en la sala, incluyendo los que ya tenían sistemas de votación electrónica (sobre el 80 por ciento) y pantallas digitales (más del 60 por ciento), y que proporcionaban o estaban planeando o considerando proporcionar computadoras personales (más del 50 por ciento). Los parlamentos también informaron emplear una variedad de técnicas, incluyendo transmisión por internet, para dejar constancia y preparar los informes de las sesiones del plenario en formato texto. Por último, un gran porcentaje de parlamentos (más de tres quintos) también proporcionaba capacitación en TIC o cursos de orientación para los legisladores, o estaban planeando o considerando proporcionarlos (más de una cuarta parte).

A pesar de estos hallazgos positivos, el Informe de 2010 también enfatizó algunas de las deficiencias en el apoyo de las TIC para los legisladores. El análisis sugirió que hubo serios obstáculos en el área de gestión e infraestructura que: impidieron que muchos legisladores utilizaran tecnologías que podrían ser de beneficio en su trabajo diario; limitaron su acceso a información y documentación parlamentarias claves, así como también a investigación y análisis políticas relacionadas; y, limitaron su capacidad de estar en contacto con sus electores.

Por ejemplo, de los cerca de 27.250 legisladores representados en los parlamentos que respondieron a la Encuesta en 2009:

- 16 por ciento no tenía acceso personal a internet en su parlamento

¹ *World e-Parliament Report 2010*, p. 122, texto y Figura 7.5.

- 20 por ciento no tenía un computadora personal de escritorio o portátil a su disposición
- 28 por ciento no podía acceder al texto y estado actual de la legislación propuesta en el sitio web de su propio parlamento
- 31 por ciento no estaban conectados a la intranet de su parlamento
- 31 por ciento no se le había ofrecido ningún tipo de capacitación o programas de orientación sobre las TIC por parte del parlamento
- 47 por ciento pertenecían a parlamentos que no habían implementado estándares de accesibilidad para personas con discapacidad en sus sitios web, privando a estos ciudadanos de la posibilidad de seguir a sus legisladores y el trabajo parlamentario.

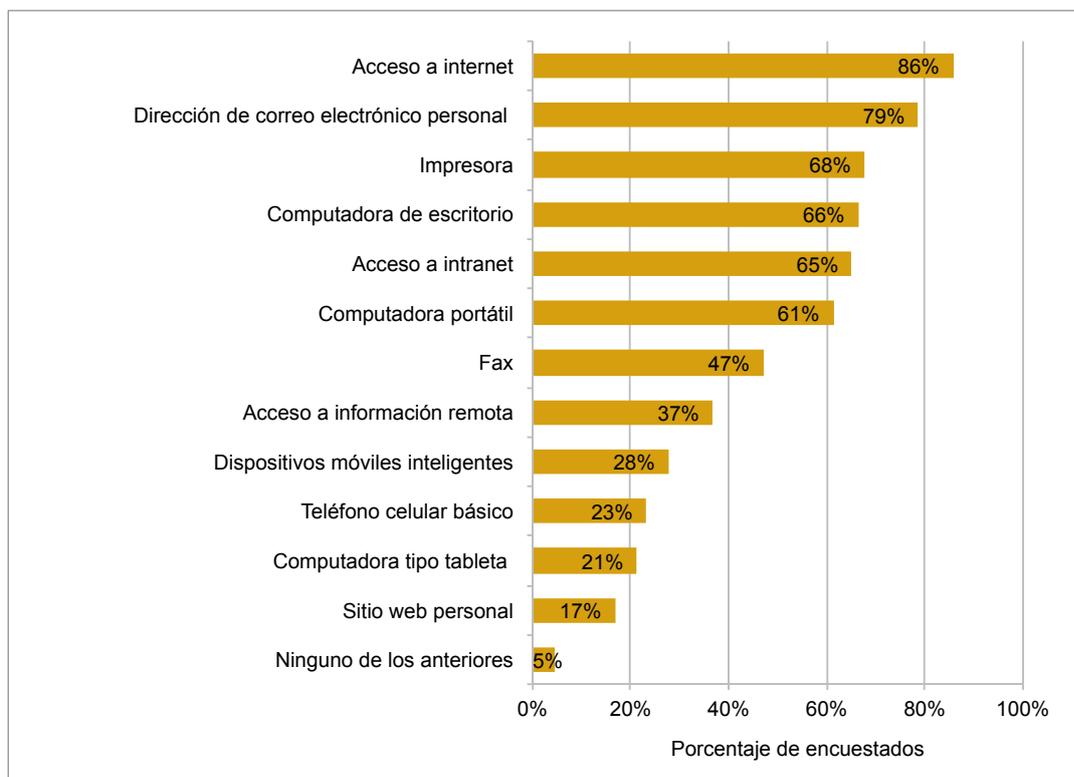
RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE 2012

Servicios Generales

Apoyo técnico básico

Como se muestra en la Figura 4.1, la mayoría de los parlamentos pueden proporcionar equipo básico y un número de servicios técnicos importantes para los legisladores, tales como acceso a internet, correo electrónico personal, impresoras y una computadora personal. Un análisis más detallado de los datos en la Figura 4.1 encontró que el 82 por ciento de los parlamentos proporciona a sus miembros ya sea una computadora de escritorio o una computadora portátil y el 46 por ciento ofrece ambas cosas. Estos porcentajes son bastante altos y similares a los de la Encuesta de 2009².

Figura 4.1: Productos y servicios proporcionados por los parlamentos a sus miembros para uso personal



(Fuente: Encuesta 2012, Sección 2, Pregunta 2)

2 World e-Parliament Report 2010, p. 120, texto y Figura 7.2.

Tabletas y Teléfonos Inteligentes

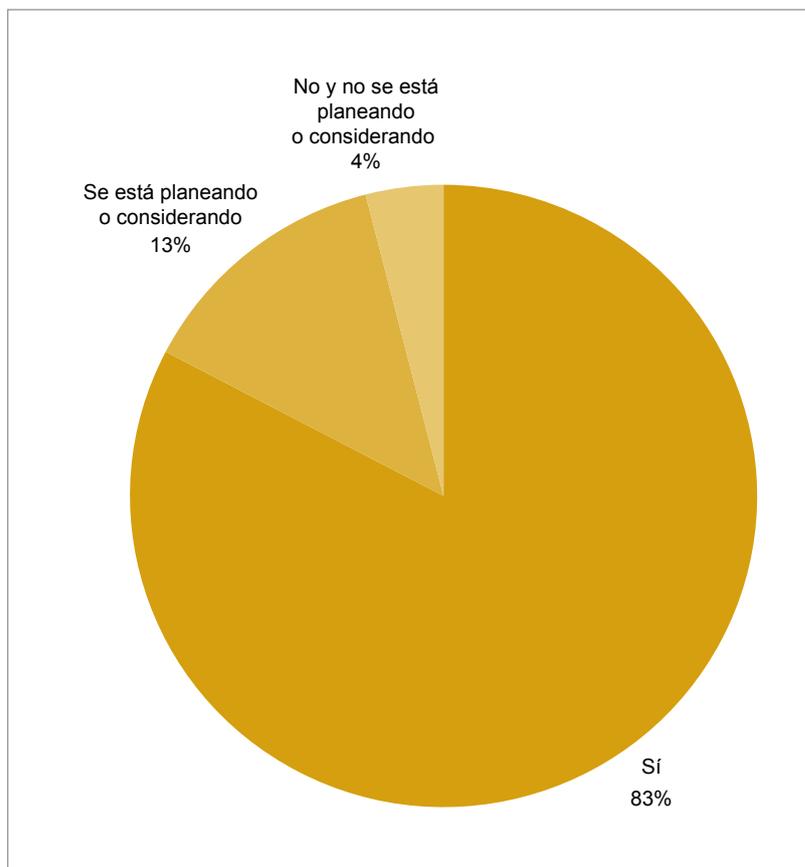
Por primera vez, la Encuesta de 2012 preguntó acerca de los teléfonos inteligentes, distinguiéndolos de los teléfonos celulares básicos, y de las tabletas. El porcentaje combinado de los parlamentos que ofrecen uno u otro es del 51 por ciento. Es especialmente interesante, y un signo positivo, que el porcentaje de encuestados que proporcionan el más versátil y utilitario teléfono inteligente es más alto.

El porcentaje de los parlamentos que proporcionan una tableta (21 por ciento) también es un hallazgo positivo. En la mayoría de los casos, los parlamentos son relativamente conservadores sobre la adopción de nuevas tecnologías. El hecho de que más de un quinto ya proporcione tabletas en tan poco tiempo desde su introducción al mercado es una indicación que o muchos parlamentos están más conscientes de los beneficios de las TIC y están más dispuestos a incorporar nuevos avances de manera más temprana o hay mayor interés por parte de los legisladores, o una combinación de estos dos elementos.

Igualmente interesante es que 23 por ciento de los parlamentos proporciona aplicaciones para tabletas³, que es ligeramente mayor que el porcentaje de los que proporcionan los dispositivos propiamente tales (ver Figura 4.1). De hecho, un análisis más profundo de los datos indica que 31 por ciento de los parlamentos están proporcionando *ya sea* el dispositivo mismo *o* una aplicación para el dispositivo⁴.

Hay hallazgos similares con respecto a los teléfonos inteligentes; 24 por ciento de los parlamentos proporciona aplicaciones para estos dispositivos. Un análisis más detallado indica que 35 por ciento están proporcionando *ya sea* el dispositivo mismo *o* una aplicación para el dispositivo⁵.

Figura 4.2: Acceso inalámbrico a la internet en los parlamentos



(Fuente: Encuesta 2012, Sección 2, Pregunta 9)

Este es un indicio bastante bueno. Los parlamentos no solo están proporcionando a sus miembros algunos de los últimos dispositivos de comunicación móvil, sino también algunos están creando aplicaciones para estos dispositivos aunque no proporcionen los dispositivos mismos a sus miembros. La demanda por parte de los legisladores de una mayor movilidad en la “sociedad siempre conectada” está sin duda detrás de estos resultados positivos.

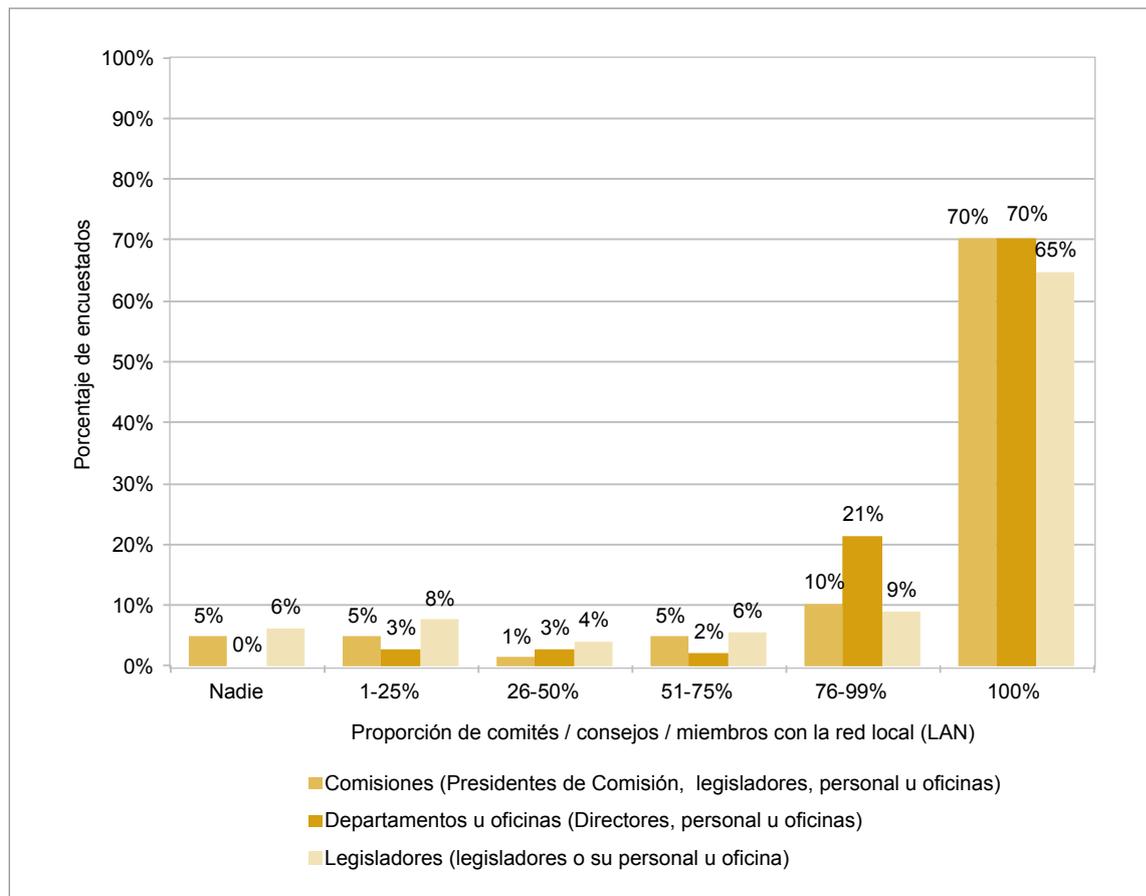
3 Fuente: Encuesta 2012, Sección 2, Pregunta 3.
 4 Fuente: Encuesta 2012, Sección 2, Preguntas 2 y 3.
 5 Fuente: Encuesta 2012, Sección 2, Preguntas 2 y 3.

Conectividad

Todos los parlamentos que participaron a la Encuesta informaron que tienen acceso a internet. Igualmente positivo es que más del 80 por ciento informó que la velocidad de su conexión era *adecuada* o *más que adecuada* y 90 por ciento que la confiabilidad también era *adecuada* o *más que adecuada*⁶. Hubo también un incremento en el porcentaje de los parlamentos que proporcionan acceso inalámbrico a la internet (83 por ciento), como se muestra en la Figura 4.2, comparado con 2009 (77 por ciento). El porcentaje combinado de aquellos que dijeron *sí* lo tienen o *están planeando o considerándolo* también aumentó desde 85 por ciento en 2009⁷ al 96 por ciento en 2012, otro indicio de la creciente importancia de la tecnología inalámbrica en los parlamentos.

Al igual que en la Encuesta de 2009, casi todos los parlamentos tienen una red de área local (LAN)⁸. Sin embargo, tal como en 2009, existe un importante déficit en 2012 en el porcentaje de legisladores que están conectados a ella (ver Figura 4.3). La redacción de esta pregunta en 2012 fue más precisa que en 2009, pidiendo a los parlamentos que estimaran el real porcentaje de los legisladores que estaban conectados. La consecuencia de los resultados mostrados en la Figura 4.3 es que al menos 35 por ciento de los parlamentos no han conectado a todos los legisladores a su LAN.

Figura 4.3: Legisladores, comisiones y departamentos conectados a la red de área local



(Fuente: Encuesta 2012, Sección 2, Pregunta 5)

6 Fuente: Encuesta 2012, Sección 2, Preguntas 6 y 8.

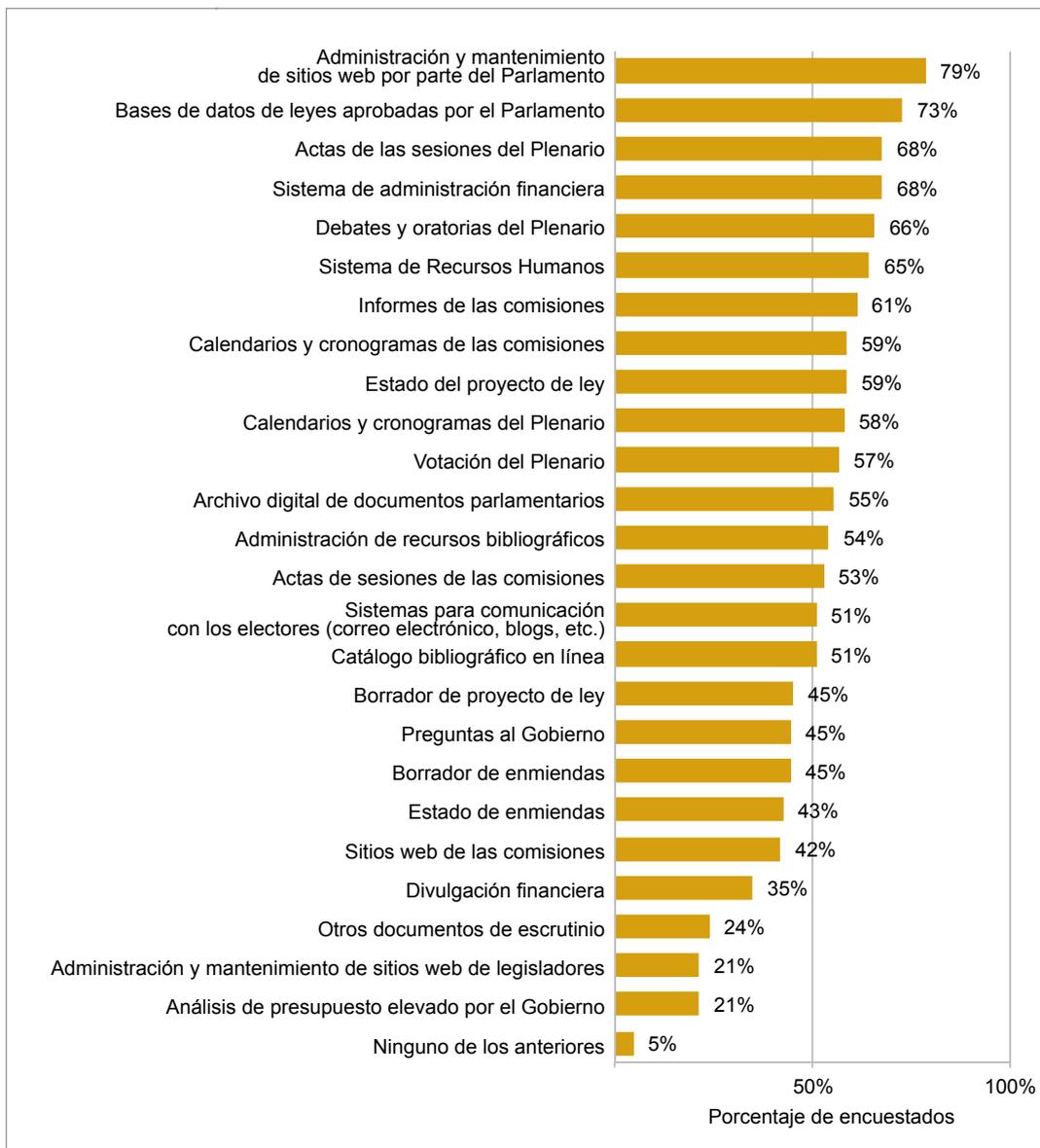
7 *World e-Parliament Report 2010*, p. 119.

8 Fuentes: Encuesta 2012, Sección 2, Pregunta 4; *World e-Parliament Report 2010*, p. 120, texto y Figura 7.3.

Esta brecha afecta significativamente la capacidad de estos legisladores a tener acceso a archivos compartidos y otros servicios que una LAN puede ofrecer. Como se señaló en el Informe de 2010, el verdadero beneficio de una LAN para un parlamento sólo se puede ver cuando todos los legisladores y las comisiones están conectados. La falta de una completa conectividad puede crear duplicación del trabajo, hacer al parlamento menos eficaz, e implantar riesgos de no proporcionar a algunos usuarios el acceso oportuno a la información y a los documentos. Un criterio necesario para establecer un parlamento electrónico es que todos los legisladores y comisiones estén conectados por una red de área local.

Aplicaciones que apoyan el trabajo de los legisladores

Figura 4.4: Funciones, actividades y servicios parlamentarios apoyados por las TIC



(Fuente: Encuesta 2012, Sección 2, Pregunta 14)

Uno de los principales propósitos de las herramientas y servicios tecnológicos básicos es ofrecer la posibilidad a un parlamento de desarrollar sistemas que apoyen su trabajo fundamental de legislación, fiscalización, y representación, así como sus tareas administrativas. La Figura 4.4 muestra el porcentaje de parlamentos que han implementado un sistema para apoyar las distintas actividades de la institución. A fin de enfocarse directamente en el trabajo de los legisladores, las funciones en la Figura 4.4 que se refieren a las actividades legislativas, de plenario, comisiones, y fiscalización han sido agrupadas dentro de sus servicios correspondientes, como se muestra en la Figura 4.5.

Como se puede ver en la Figura 4.5 sólo dos ítems son apoyados por dos tercios o más del total de los parlamentos - *una base de datos de leyes aprobadas por el parlamento* (73 por ciento) y *actas de las sesiones de plenario* (68 por ciento). Del total de 16 ítems, sólo cuatro son apoyados por al menos 60 por ciento de los parlamentos. El promedio de todos los ítems es 51 por ciento.

Dada la importancia de estas funciones, los porcentajes de parlamentos que tienen aplicaciones para apoyarlas son bajos. Hay varias posibles explicaciones para esta situación. Primero, no todas las cámaras tienen un rol esencial de revisar y modificar la legislación. En estos casos, las cámaras pueden considerar que invertir en sistemas de apoyo a sus actividades legislativas no es de alta prioridad. Así mismo, las comisiones en algunos parlamentos no tienen un rol fundamental de legislación o fiscalización y las aplicaciones para estas funciones pueden también tener una baja prioridad. Quizás más preocupante es el bajo porcentaje de parlamentos con aplicaciones que apoyan su trabajo de fiscalización y escrutinio. Futuros análisis de estos temas deberán tomar en cuenta las reales responsabilidades legislativas y de fiscalización del parlamento y sus comisiones.

Figura 4.5: Funciones y servicios apoyados por aplicaciones de TIC

| Función y Servicio | % |
|---|------------|
| <i>Legislativo</i> | |
| Bases de datos de leyes aprobadas por el Parlamento | 73% |
| Estado del proyecto de ley | 59% |
| Borrador de proyecto de ley | 45% |
| Borrador de enmiendas | 45% |
| Estado de enmiendas | 43% |
| <i>Plenario</i> | |
| Actas de las sesiones del Plenario | 68% |
| Debates y oratorias del Plenario | 66% |
| Calendarios y cronogramas del Plenario | 58% |
| Votación del Plenario | 57% |
| <i>Comisiones</i> | |
| Informes de las comisiones | 61% |
| Calendarios y cronogramas de las comisiones | 59% |
| Actas de sesiones de las comisiones | 53% |
| Sitios web de las comisiones | 42% |
| <i>Control</i> | |
| Preguntas al Gobierno | 45% |
| Otros documentos de escrutinio | 24% |
| Análisis de presupuesto elevado por el Gobierno | 21% |
| Promedio de todos los ítems | 51% |

(Fuente: Encuesta 2012, Sección 2, Pregunta 14)

Recuadro 4.1

El parlamento está actualmente en el proceso de desarrollar un Sistema de Administración de la Información Parlamentaria y Legislativa para automatizar la redacción de proyectos de ley, la redacción de enmiendas, y estatus de los proyectos de ley, así como sistemas para comunicarse con los electores

Comentario a la Encuesta de 2012.

Un área que muestra resultados positivos corresponde al grupo de aplicaciones que apoya a las sesiones plenarias. Más de dos tercios de todos los parlamentos tienen aplicaciones para dos de las cuatro actividades de la sala de plenario incluidas en la Encuesta (ver Figura 4.5), y todas las cuatro actividades son apoyadas por más del 55 por ciento de los encuestados. Especialmente en parlamentos pequeños, mucho del trabajo de legislación y fiscalización de los legisladores se realiza en el plenario, y es no solo comprensible sino también valioso que muchos parlamentos hayan enfocado el uso de las TIC en esta área. Ejemplos específicos de estas aplicaciones son proporcionados en la siguiente sección.

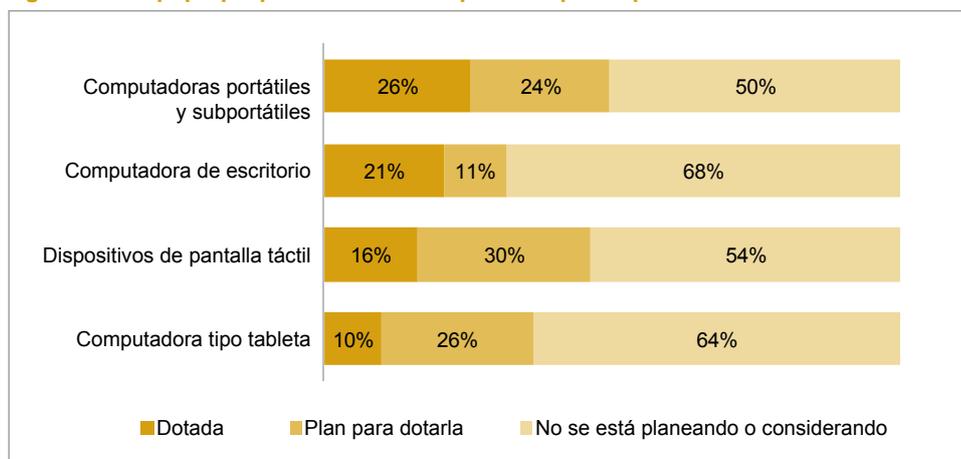
Apoyo a actividades del plenario

Dispositivos de computación y servicios de red

La Encuesta de 2012 identificó varias maneras en que los parlamentos están proporcionando, o planeando proporcionar, apoyo TIC para la labor de los legisladores en las sesiones plenarias. La Figura 4.6 muestra el porcentaje de parlamentos que *equipa o está planeando/ considerando equipar* sus salas plenarias con varios dispositivos. Un total de 39 por ciento de parlamentos proporciona *ya sea* una computadora portátil o una computadora de escritorio. La Figura 4.7 muestra que incluso más parlamentos permiten que varios dispositivos de propiedad de los mismos legisladores sean usados en el plenario. Es especialmente sorprendente que cerca de tres cuartos de los parlamentos ya permitan el uso de tabletas en el plenario y 65 por ciento permita el uso de *teléfonos inteligentes*. En comparación, en la Encuesta de 2009 tan solo 46 por ciento de los parlamentos permitía *teléfonos móviles* en el plenario⁹.

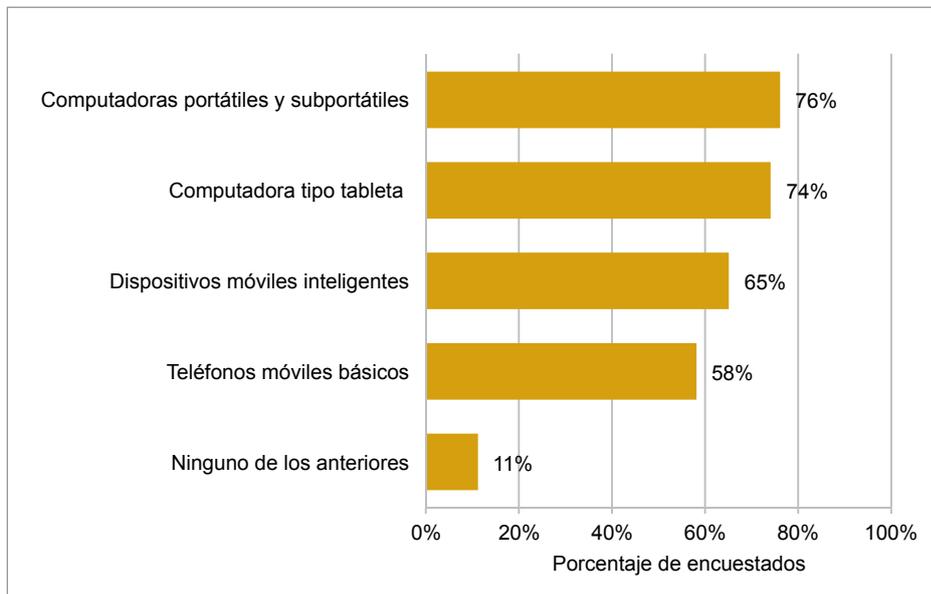
Aun cuando algunos parlamentos todavía están considerando las consecuencias de tales dispositivos con respecto a las reglas y tradiciones del plenario, la mayoría de los poderes legislativos se está adaptando a ellos.

Figura 4.6: Equipo proporcionado en el plenario por el parlamento



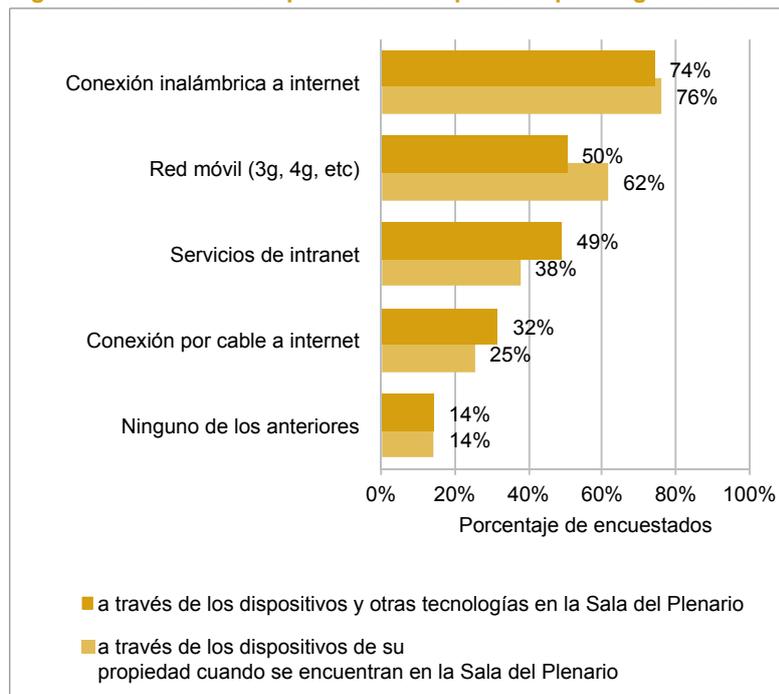
(Fuente: Encuesta 2012, Sección 2, Pregunta 21)

⁹ *World e-Parliament Report 2010*, p. 125, Figura 7.9. La pregunta fue redactada levemente diferente en la Encuesta de 2009 e incluyó solo teléfonos móviles como una de las opciones.

Figura 4.7: Dispositivos poseídos por los legisladores que pueden usarse en el plenario

(Fuente: Encuesta 2012, Sección 2, Pregunta 23)

La Figura 4.8 muestra los servicios disponibles en la sala plenaria para los legisladores que usan sus propios dispositivos o los dispositivos proporcionados por el parlamento. El acceso a internet creció substancialmente en 2012 (74 por ciento) de 2009 (62 por ciento)¹⁰. Por razones de seguridad es buena práctica que relativamente menos parlamentos les permitan a sus miembros conectar sus propios dispositivos al intranet. Se espera que aquellos que sí lo permitan tengan fuertes políticas y requisitos de seguridad implementados.

Figura 4.8: Servicios disponibles en el plenario para legisladores

(Fuente: Encuesta 2012, Sección 2, Pregunta 24)

¹⁰ World e-Parliament Report 2010, p. 125, Figura 7.9.

Una de las implementaciones más avanzadas y completas de tabletas para apoyar el trabajo de los legisladores en el plenario se encuentra en el Senado de los Países Bajos (ver Recuadro 4.2). La descripción del desarrollo de esta capacidad y el ahorro de los costos que ha dado como resultado sugieren que este uso de TIC está al alcance de muchos parlamentos. Dado que el número de poderes legislativos que utilizan esta tecnología aumenta, así como las prácticas exitosas que se comparten, los beneficios para la comunidad parlamentaria en todos los niveles de ingresos podrían ser significativos.

Recuadro 4.2

El Senado holandés: un Parlamento sin papel

El 13 de septiembre de 2011, el Senado del Parlamento holandés comenzó a distribuir los documentos de sesiones a sus 75 senadores por tableta. Al comienzo de la primera sesión tras el receso de verano, los senadores recibieron cada uno un iPad con una aplicación diseñada especialmente por el Senado. Los miembros del Senado pueden utilizar esta moderna herramienta de comunicación para consultar y gestionar el flujo de información completa de calendarios, proyectos de ley, correspondencia y otros documentos parlamentarios de sesiones.

Con eso, el Senado de los Estados Generales tomó el primer paso para pasar a proporcionar de forma digital toda la información. Mientras varios parlamentos europeos están trabajando en la digitalización de sus documentos, el Senado holandés es el primero en cambiar a sesiones que están totalmente basadas en el uso de tabletas por los legisladores.

Al hacer esto, el Senado está rompiendo con casi 200 años de historia de distribución de proyectos de ley, cartas del gobierno, informes y otros documentos de sesiones en forma impresa. Esto generaba miles de páginas impresas por cada Senador cada semana, que debía ser entregada a los domicilios de los Senadores vía courier hasta ahora. Y debido a que los parlamentos nacionales pueden manifestar sus opiniones de propuestas de políticas de la Unión Europea, la cantidad de correspondencia parlamentaria había crecido incluso más. Desde ahora en adelante, los 75 Senadores podrán visualizar todos los documentos directamente en sus iPads y agregar notas a los documentos de las sesiones. El calendario y el orden del día 'se vinculan' directamente a los archivos nacionales y Europeos.

Los Senadores recibieron los iPads, que quedarán propiedad del Senado, en una sesión especial anterior a la primera sesión ordinaria luego del receso de verano. En esta ocasión la introducción de las tabletas fue señalada como un momento decisivo en la historia del Senado.

La introducción del iPad fue antecedida por una cuidadosa preparación, que incluyó el desarrollo de software para la eficiente administración de los órdenes del día y archivos completos de proyectos de ley. La decisión se basó en parte en consideraciones respecto de la sustentabilidad y eficiencia de costos. Ventajas prácticas como eficaz mantención de registros y continua actualización de los órdenes del día y archivos también jugaron un rol importante.

El Senado desarrolló el sistema en cooperación con el 'Centro de Conocimiento y Operaciones para Publicaciones Oficiales del Gobierno' (*Kennis- en Exploitatiecentrum Officiële Overheidspublicaties*) (una división del ICTU) y PDC Arquitectura de la Información. La aplicación misma fue diseñada y entregada por un contratista de servicios TIC. El App fue probado durante el receso de verano. Los resultados mostraron que la publicación electrónica de documentos parlamentarios es eficaz, segura y confiable. La comunicación inalámbrica es apoyada por los 21 transmisores de Wi-Fi ubicados en el histórico edificio del Senado a partir de principios de septiembre.

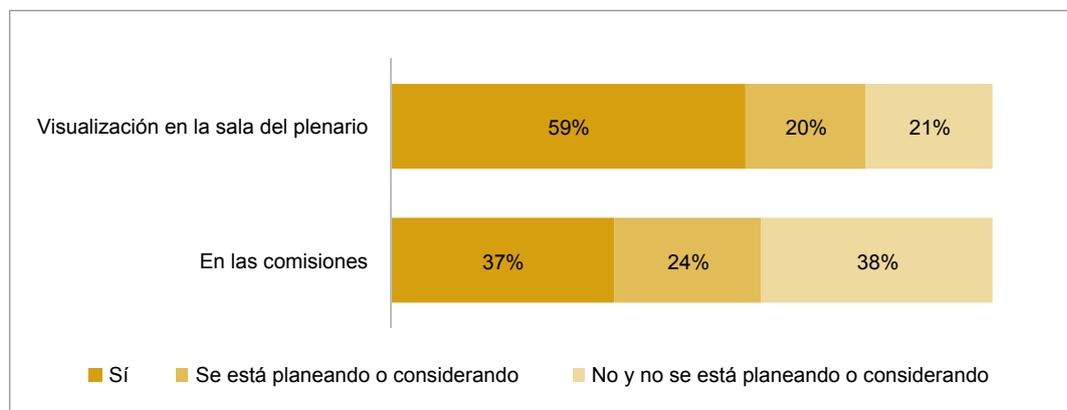
Con este sistema, que ahora es operacional, el Senado quiere tomar un rol de liderazgo en la aplicación de tecnología en el contexto del gobierno sin papel. La introducción de estas tabletas y el desarrollo del App se asociaron a una inversión de €148,000. Mucha de esta inversión será recuperada en el primer año a través de la reducción de costos de impresión y correo para el Senado. Estos costos llegan a €142,686 (al año 2010). Con el tiempo los ahorros serán aún mayores.

Geert Hamilton, Secretario General del Senado de los Estados Generales de Los Países Bajos. Extractos de "The Dutch Senate: a paperless Parliament", Comunicación a la Asociación de Secretarios Generales de Parlamentos, Sesión de Berna, octubre de 2011. Ver <http://www.asgp.info/en/pastmeetings/>

Grandes pantallas digitales

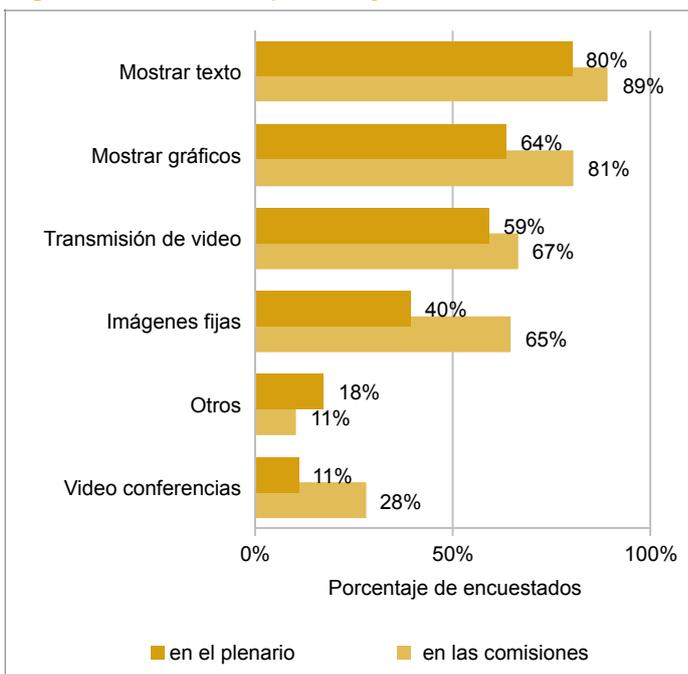
Muchos parlamentos ahora usan, o *están planeando* o *considerando usar*, grandes pantallas en las salas del plenario y, en menor frecuencia, en comisiones (ver Figura 4.9). Aunque el mismo resultado se puede lograr si todos los miembros tienen computadoras personales en red, las pantallas de gran tamaño pueden ser menos costosas, más fáciles de administrar y visibles a más personas en el plenario. Los fines para los que las pantallas se utilizan son bastante variados (ver Figura 4.10). Aunque menos comisiones las tienen comparadas con las salas del plenario (ver Figura 4.9), parece ser que aquellas que sí las tienen las utilizan para un amplio rango de propósitos. Por ejemplo, la diferencia es significativa entre el uso de pantallas para video conferencias en la sala del plenario (11 por ciento) y en comisiones (28 por ciento).

Figura 4.9: Uso de grandes pantallas digitales en la sala del plenario y en comisiones



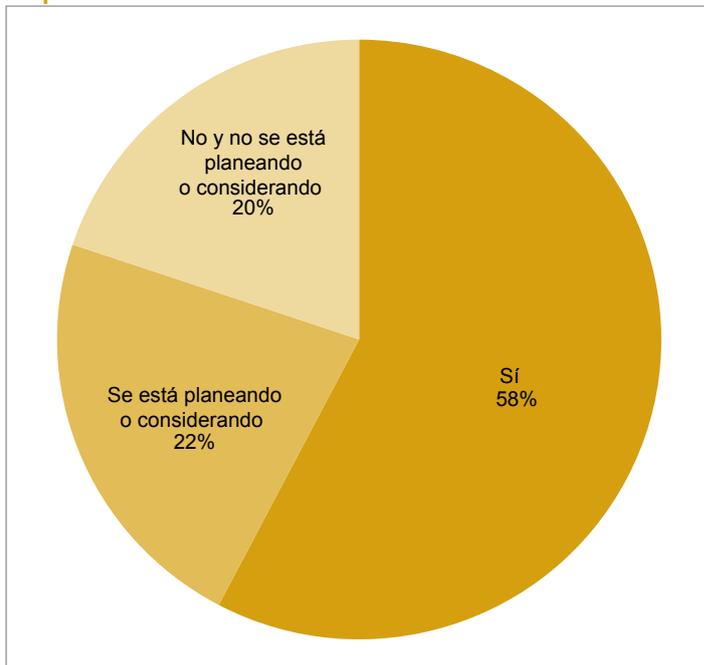
(Fuente: Encuesta 2012, Sección 2, Preguntas 17 y 19)

Figura 4.10: Propósitos para el uso de grandes pantallas digitales en la sala del plenario y en comisiones



(Fuente: Encuesta 2012, Sección 2, Preguntas 18 y 20)

Figura 4.11: Uso de sistemas de votación electrónica en la sala del plenario



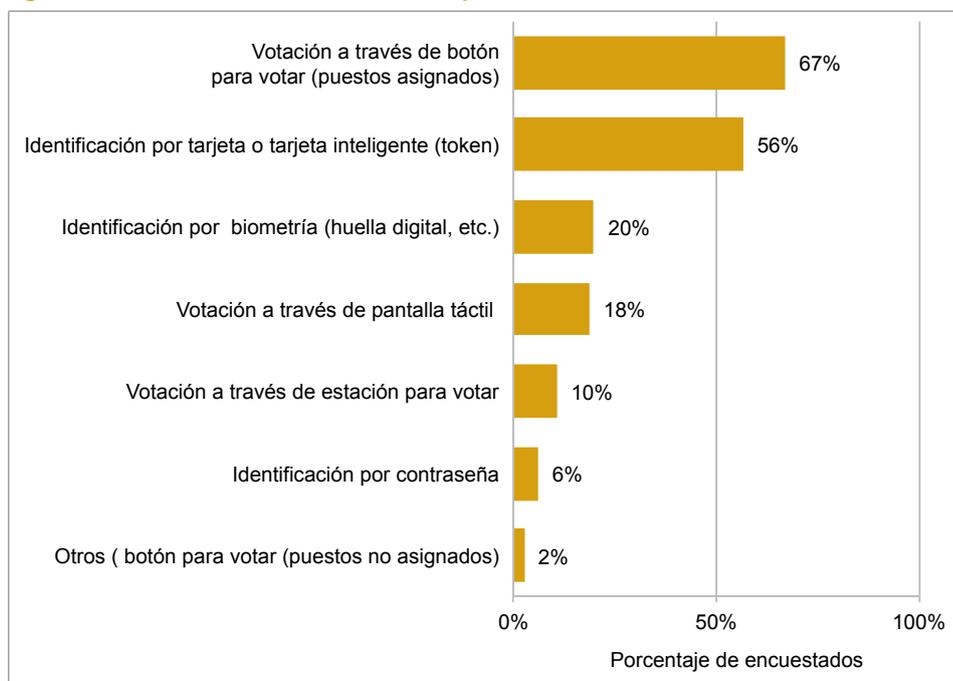
(Fuente: Encuesta 2012, Sección 2, Preguntas 15)

Votación electrónica

Como se señaló anteriormente, 57 por ciento de los parlamentos tiene una aplicación para apoyar la votación en el plenario. La Figura 4.11 es coherente con este hallazgo; aproximadamente el mismo porcentaje de los poderes legislativos informa que tienen sistemas de votación electrónica. Los resultados de la Encuesta de 2009 fueron los mismos¹¹.

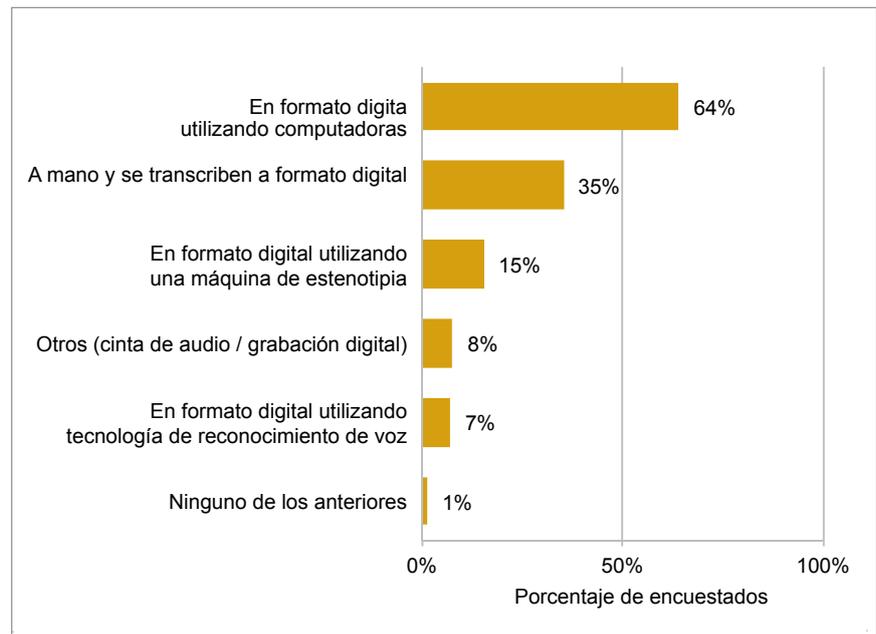
La Figura 4.12 muestra la variedad de sistemas que pueden ser usados para autenticar a los usuarios y por ende, las opciones actuales disponibles para los parlamentos que pretenden introducir sistemas de votación.

Figura 4.12: Métodos de autenticación para votación electrónica



(Fuente: Encuesta 2012, Sección 2, Preguntas 16)

¹¹ World e-Parliament Report 2010, p. 124.

Figura 4.13: Métodos usados para preparar actas e informes de las sesiones plenarias

(Fuente: Encuesta 2012, Sección 2, Preguntas 25)

Actas del pleno

La Figura 4.5 también mostró que 66 por ciento de los parlamentos tienen sistemas para discursos y debates del pleno. La Figura 4.13 proporciona una indicación adicional de los métodos utilizados para preparar esos informes textuales. Quizás no sorprende que entre 2009 y 2012 el porcentaje de preparación de actas e informes del plenario en formato digital utilizando una computadora personal subió desde 57 a 64 por ciento.

Por el contrario, el porcentaje de preparación a mano con siguiente transcripción en formato digital bajó de 43 a 35 por ciento. El porcentaje de preparación usando una máquina estenográfica se mantuvo en un 15 por ciento en ambas encuestas. Dada la dificultad en muchos países de encontrar personal calificado en estenografía, es probable que este porcentaje disminuya en el futuro. El porcentaje de parlamentos que utilizan tecnologías de reconocimiento de voz se mantuvo igual para ambas encuestas¹².

Capacitación y orientación de legisladores en TIC

La mayoría de los legisladores son personas muy ocupadas y tienen poco tiempo para una capacitación formal o incluso algunas breves sesiones de orientación. La tecnología más útil para los legisladores es a menudo aquella que se puede aprender rápidamente. Los teléfonos inteligentes y las tabletas son ejemplos de este tipo de tecnología, y la expansión relativamente rápida de su uso en los últimos dos años evidencia la importancia del fácil uso, incluso para dispositivos sofisticados.

Recuadro 4.3

Dar capacitación de lo básico acerca de las TIC a los legisladores recién electos ahorra tiempo y energía del personal de TIC del parlamento.

Comentario a la Encuesta de 2012

Nosotros proporcionamos capacitación a los legisladores, [pero] ellos están ocupados en sus obligaciones. Por lo tanto, proporcionamos continua capacitación a su personal según lo soliciten.

Comentario a la Encuesta de 2012

¹² World e-Parliament Report 2010, p. 126, texto y Figura 7.12.

Muchos parlamentos y legisladores, sin embargo, aún reconocen la necesidad de algún tipo de orientación (a pesar que para muchos de ellos es difícil encontrar el tiempo). Como se señaló en el Capítulo 2 sobre comunicación y participación, el desafío citado por el segundo mayor porcentaje de parlamentos con referencia al uso de las TIC para la comunicación con los ciudadanos fue la falta de familiarización de los legisladores con la tecnología¹³. En 2012, el 56 por ciento de los parlamentos dijo que si proporcionaban capacitación de las TIC u orientación para los legisladores y 31 por ciento contestó que estaban *planeando o considerándolo*. Este es un hallazgo positivo en relación a una necesidad que, debido a los constantes y rápidos avances en la tecnología, es probable que exista durante muchos años más.

EL EFECTO DE FALTA DE TECNOLOGÍA SOBRE LOS LEGISLADORES

Así como la *disponibilidad* de sistemas y herramientas de TIC *ayuda* a los legisladores a realizar su trabajo de manera más eficaz, la *falta* de estos servicios *dificulta* su efectividad. Para resaltar este punto, el Informe de 2010 estimó el número de legisladores que fueron afectados por la ausencia de una docena de capacidades claves de las TIC¹⁴. Los resultados comparativos de las encuestas de 2009 y 2012 se muestran en la Figura 4.14. En el análisis de 2012, se agregaron cuatro ítems como se señala en la última columna.

De los 12 ítems que fueron comunes a las dos encuestas, 8 mejoraron (aquellas marcadas por el símbolo ). La mejora en este caso significa que el porcentaje de los legisladores que carecían de un servicio o capacidad específica de TIC disminuyó. Expresado en términos positivos esto significa que en 2012 más legisladores cuentan con:

- Fuente eléctrica confiable
- Computadora personal de escritorio o portátil proporcionada por el parlamento
- Capacitación o programa de orientación en TIC proporcionada por el parlamento
- Un poder legislativo con un plan estratégico para las TIC
- Acceso a internet
- Acceso a la intranet del parlamento
- Acceso a una base de datos de leyes aprobadas por el parlamento
- Cuenta de correo electrónico personal proporcionada por el parlamento

Cuatro ítems se mantuvieron igual o empeoraron (aquellos marcados por el símbolo ). Esto significa que el número de legisladores que carecían del servicio o capacidad específica de TIC permanecieron igual o aumentaron. Así en 2012 el mismo número de legisladores, o más, no cuentan con:

- Un sitio web de la biblioteca que organice la información en base a los temas de políticas públicas
- Un sitio web con el texto y estado de los proyectos de ley
- Calendario de las sesiones del plenario y órdenes del día en línea
- Estándares de accesibilidad para el sitio web del parlamento que satisfaga las necesidades de personas con discapacidades

¹³ Figura 2.14 in Capítulo 2.

¹⁴ *World e-Parliament Report 2010*, pp. 138-139.

Figura 4.14: Número de legisladores sin servicios específicos de TIC

| Servicios de TIC que no se proporciona a los legisladores | Año de la Encuesta | | | | |
|--|------------------------|--------|-------------------|------|-------|
| | Número de legisladores | | % de legisladores | | |
| | 2012 | 2009 | 2012 | 2009 | |
| Administración e infraestructura TIC | | | | | |
| Fuente eléctrica confiable | 3,442 | 3,817 | 12% | 14% | |
| Computadora de escritorio o portátil proporcionada por el parlamento | 3,643 | 5,365 | 13% | 20% | |
| Capacitación u orientación sobre TIC por el parlamento | 5,218 | 8,508 | 18% | 31% | |
| Poder legislativo con un plan estratégico sobre TIC | 8,594 | 9,997 | 30% | 37% | |
| Legisladores contribuyen propuestas para los objetivos y proyectos de las TIC | 9,383 | | 33% | | Nuevo |
| Acceso a información y material de investigación | | | | | |
| Acceso personal a internet | 2,564 | 4,301 | 9% | 16% | |
| Acceso personal a la intranet del parlamento | 6,603 | 8,530 | 23% | 31% | |
| Sitio web de la Biblioteca que organice la información en base a temas de políticas públicas | 12,772 | 12,038 | 45% | 44% | |
| Puede enviar solicitudes electrónicas y preguntas a la Biblioteca | 10,045 | | 35% | | Nuevo |
| Aplicación de apoyo | | | | | |
| Sitio web con el texto y estatus de los proyectos de ley | 8,061 | 7,726 | 28% | 28% | |
| Acceso más puntual y oportuno a las actas del plenario | 8,151 | | 28% | | Nuevo |
| Acceso en línea a los calendarios y órdenes del día | 9,232 | 8,019 | 32% | 29% | |
| Acceso a la base de datos de las leyes aprobadas por el Parlamento | 5,864 | 8,373 | 20% | 31% | |
| Servicios de comunicación | | | | | |
| Dirección de correo electrónico personal | 3,855 | 5,149 | 13% | 19% | |
| Estándares de accesibilidad para personas con discapacidad | 14,022 | 12,840 | 49% | 47% | |
| Servicios móviles para el público en el sitio web del parlamento | 19,338 | | 68% | | Nuevo |

(Fuente: Los hallazgos de esta tabla se recogieron de resultados presentados en otras partes de este Informe. El número y porcentaje de legisladores se calcularon en base al número actual de escaños de cada parlamento que contestó que no tenía una capacidad particular o cierto ítem. Véase también *World e-Parliament Report 2010*, pp. 138-139)

Aun cuando en forma colectiva estos hallazgos sugieren que ha habido avance en el apoyo a los legisladores a través de las TIC en los dos últimos años, esta forma alternativa de visualizar los niveles de parlamento electrónico subrayan nuevamente, como en 2010, los obstáculos infraestructurales y gestionales que están impidiendo gravemente que los legisladores beneficien de las tecnologías en su labor diaria.

En 2012, de los 28.613 legisladores representados en los parlamentos que respondieron la Encuesta: 3.442 (12 por ciento) no cuentan con energía eléctrica confiable en su parlamento; 3.643 (13 por ciento) no tienen una computadora de escritorio o portátil a su disposición; 5.218 (18 por ciento) no recibe ningún tipo de capacitación o programas de orientación sobre TIC; 8.594 (30 por ciento) trabajan en parlamentos que aún no han diseñado un plan estratégico para las TIC; y, 9.383 (33 por ciento) no contribuyen a proporcionar ideas para las metas y objetivos de las TIC en su parlamento.

Otros obstáculos están influyendo en la capacidad de los legisladores para buscar información y tomar decisiones informadas: 2.564 (9 por ciento) no tienen acceso personal a internet en el parlamento; 6.603 (23 por ciento) no se les proporciona acceso personal a la intranet del parlamento; 10.045 (35 por ciento) no puede enviar solicitudes electrónicas a la biblioteca del parlamento; y, 12.772 (45 por ciento) no tienen acceso a un sitio web de la biblioteca que les organice la información por temas de interés.

La falta de aplicaciones de TIC puede crear barreras adicionales dificultando que los legisladores tengan fácil acceso a información parlamentaria clave: 5.864 legisladores (20 por ciento) no pueden acceder a una base de datos de las leyes aprobadas por el parlamento; 8.061 (28 por ciento) no pueden acceder al texto y estatus actual de la legislación propuesta a través de los sitios web de sus parlamentos; 8.151 (28 por ciento) no tienen acceso puntual a las actas del plenario; y, 9.232 (32 por ciento) no pueden acceder en línea a los calendarios y órdenes del día, ya sea desde una intranet o internet.

Además, la falta de software y sistemas puede afectar seriamente la capacidad de los legisladores de estar en contacto con sus distritos: 3.855 (13 por ciento) aún no tienen cuentas personales de correo electrónico proporcionada por su parlamento; 14.022 (49 por ciento) pertenecen a parlamentos que aún no han implementado estándares de accesibilidad para personas con discapacidades en sus sitios web, no permitiendo que estos ciudadanos sigan a sus legisladores y el trabajo del parlamento; y, 19.338 (68 por ciento) pertenecen a parlamentos que no proporcionan servicios móviles para el público en sus sitios web, y por lo tanto no están utilizando las oportunidades creadas por la “revolución de los teléfonos inteligentes y tabletas” de los últimos años para fortalecer la representación y responsabilidad parlamentaria.

Capítulo 5

De documentos en papel a información digital: Administrar la documentación parlamentaria

INTRODUCCIÓN

Los sistemas de administración de la documentación en formatos digitales hacen que las operaciones parlamentarias sean más eficaces y pueden apoyar la transparencia. Estos sistemas tienen que abarcar todo el ciclo de vida de los documentos, desde el momento en que son *enviados* al parlamento, por ejemplo desde el gobierno, o *creados* por el parlamento mismo, como informes de comisiones y actas de la sala plenaria, hasta el momento en que son *archivados* permanentemente. Entre medio

de estas acciones, un eficaz sistema de administración de la documentación (SAD) debe poder apoyar un rango de importantes funciones relacionadas con el procesamiento de documentos, incluyendo: edición por parte de varios “autores”; intercambio con distintas organizaciones y sistemas; transformación para distintos propósitos, tales como búsqueda o muestra; validación y certificación vía

Recuadro 5.1

Buenas prácticas: 1. Adhesión a estructuras de carpetas/archivos, a convenciones de nombres de archivos, a perfiles de documentos; 2. Almacenaje central, acceso y edición de documentos en formato digital; 3. Control de versión efectiva de documentos; 4. Establecimiento de propiedad de la información.

Comentario a la Encuesta de 2012

firma electrónica; presentación en distintos modos, incluyendo papel y en múltiples dispositivos digitales; e integración con otros documentos.

La tipología de la documentación parlamentaria se está también expandiendo. Los formatos de audio y video están cada vez más disponibles, enriqueciendo y diversificando los archivos de las actividades parlamentarias. Debido al estado actual de la tecnología, la mayoría de los parlamentos administran su información textual, en audio y en video a través de sistemas paralelos pero separados. Sin embargo, se está progresando en la integración de estos distintos formatos. Por ejemplo, un creciente número de parlamentos pueden vincular partes específicas del texto del acta del plenario a la parte de video y/o audio de ese mismo documento. Por esta razón, mientras este capítulo se concentra en la tecnología para crear, manejar y preservar documentación en formatos de texto, los futuros informes tendrán que tomar una perspectiva más integral del asunto¹.

¹ Un ejemplo es el manual *Technology Options for Capturing and Reporting Parliamentary Proceedings* que el Centro Mundial para las TIC en el Parlamento está finalizando. Se estima que el manual se publicará antes de fin de año.

Recuadro 5.2

Estamos trabajando actualmente en convertir todos nuestros archivos de texto, los que están en forma análoga, a formato digital.

Comentario a la Encuesta de 2012

Los crecientes esfuerzos de los poderes legislativos por proporcionar a los legisladores y al público versiones digitales de documentos parlamentarios, combinados con el mayor uso de tecnologías móviles, están ahora poniendo nuevas demandas en los sistemas de administración de documentos. Ellos deben ahora dar soporte permanente y fácil acceso a toda la documentación de la sala plenaria y comisiones en una variedad de dispositivos móviles que tienen diferentes tamaños de pantalla. Algunos parlamentos ya han adoptado un enfoque "sin papeles" de las actividades del plenario proporcionándoles a los legisladores tabletas para visualizar documentos que están siendo considerados en la misma sesión, como se discutió en el Capítulo 4. El uso efectivo de un sistema de administración de documentos puede permitir al parlamento continuar proporcionando copias en papel a petición cuando se requiera o si lo prefirieran algunos legisladores, pero manteniendo principalmente versiones digitales mostradas en dispositivos móviles usados por la mayoría de los legisladores en la sala. Los sistemas de administración de documentos también pueden permitir a los legisladores crear sus propias bibliotecas personales o dossiers electrónicos que contengan documentos a los que sólo ellos tienen acceso.

La creciente diversidad de documentación parlamentaria y el hecho que los formatos digitales permitan que partes de un "documento" sean integradas con otros documentos, presentadas en diferentes estilos, editadas por más de una persona, y utilizadas para una variedad de propósitos, significa que el concepto de lo que representa un documento digital debe ser entendido en forma algo distinta que un documento en papel.

Los documentos parlamentarios *en papel* tienen una estructura, una forma, y una integridad intelectual que han cumplido y continuarán cumpliendo un rol esencial en la vida de una sociedad. Los documentos parlamentarios *en formatos digitales* ofrecen más flexibilidad porque ellos pueden ser fácilmente reestructurados y reformateados. Sin embargo, ellos deben mantener la misma integridad referencial e intelectual que sus versiones en papel para ser considerados válidos y útiles. Es por estas razones, y también porque los documentos políticos de un país son cada vez más digitales en su origen, que este capítulo se titula "De documentos en papel a información digital: administrar la documentación parlamentaria".

Todos estos avances hacen que el uso de estándares abiertos para documentos haya vuelto a ser un requisito crucial en el ámbito parlamentario. Para que un parlamento continúe aprovechando los beneficios de estos avances técnicos, su documentación debe ser construida en un estándar abierto, especialmente para etiquetar los elementos de los documentos de manera que puedan ser interpretados apropiadamente por distintas computadoras y dispositivos móviles para edición, muestra, búsqueda, intercambio, y preservación. Los documentos preparados en formatos propietarios "es decir, documentos que solo pueden ser gestionados con software o hardware específicos de sólo algunos proveedores" limitan las opciones disponibles para usarlos, limitan la capacidad por alcanzar futuros requisitos, y a la larga son más caros de mantener, porque requerirán ser periódicamente convertidos a nuevos estándares. Un ejemplo de este desafío perpetuo es experimentado en forma diaria por muchas personas, ya que algunos archivos de procesador de texto no pueden ser leídos por versiones más antiguas del software. Si los parlamentos deciden publicar esta documentación en un formato de estándar abierto, no hay

necesidad de una constante conversión a distintos formatos. De allí los beneficios de una preservación a largo plazo. Además, junto con generar beneficios para la preservación, y para la búsqueda e intercambio entre sistemas, algunos estándares abiertos ofrecen mayor facilidad de la portabilidad de la información y documentación sobre distintos canales incluyendo por sitios web o “Apps” (para uso en dispositivos móviles). Uno de estos estándares es el XML (eXtensible Markup Language - Lenguaje de marca extensible).

Sin embargo, a pesar de todos estos beneficios, no hay duda que el implementar estándares abiertos como el XML es un desafío para la mayoría de los parlamentos, especialmente porque estos estándares pueden ser complejos de iniciar y requieren personal bien capacitado en su uso. Los esfuerzos colaborativos entre los parlamentos y los gobiernos pueden ofrecer muchos beneficios cuando se abordan estos desafíos.

La preservación a largo plazo en formato digital de los documentos parlamentarios en texto plantea su propio conjunto de problemas, especialmente debido a la necesidad de políticas efectivas, prácticas sensatas de gestión, y la capacidad para dar cabida a las tecnologías en constante evolución. Las distintas unidades organizacionales dentro de un parlamento pueden tener responsabilidades que se superponen para la gestión, distribución, y preservación de sus archivos, y a veces puede ser difícil reconciliar conflictos de mandatos. Los potenciales conflictos pueden requerir la solución por parte de las máximas autoridades administrativas, u ocasionalmente políticas, del parlamento.

Para desarrollar sistemas, implementar estándares abiertos, y establecer políticas que rijan la documentación parlamentaria se requiere ante todo una actitud visionaria, seguida de un compromiso de varios años por parte de la dirección política y administrativa del parlamento. Se debe llevar a cabo una planificación a corto y largo plazo a fin de adquirir las habilidades técnicas e infraestructura requeridas, y se debe asegurar la cooperación de los usuarios, particularmente aquellos en la administración parlamentaria cuyos procedimientos de trabajo cambiarán. Las experiencias de muchos parlamentos muestran que es importante no subestimar el tiempo y el compromiso necesario para construir y mantener sistemas efectivos para crear y gestionar los documentos en texto del parlamento. Sin embargo, los beneficios a largo plazo y las ganancias en eficiencia pueden ser substanciales, como se describe en el recuadro 5.3.

Recuadro 5.3

Historia del Formato de Documento Abierto en la Cámara de Comunes de Canadá

- 2000: la plataforma Prism
 - 2000: Actas del pleno, evidencia de comisión, Orden del día y diarios de sesiones en XML
 - 2002: proyectos de ley en XML en colaboración con el Ministerio de Justicia
 - 2006: acceso y búsqueda de información parlamentaria; vinculación de islas de información
 - 2009: publicación de votaciones en XML
 - 2011: Actas de las comisiones, evidencia de comisión y proyectos de ley publicados en XML

Actas del pleno, evidencias, orden del día y diario de sesiones en XML

Cambio de la institución de una cultura de digitalización en papel a una cultura de servicio de información digital

- Desafíos
 - Foco en la presentación de la información
 - Falta de interés en la semántica de la información
 - Falta de comprensión de los beneficios potenciales
 - Ambiente de trabajo complejo
 - Costo de implementación y administración

Actas del pleno, evidencias, orden del día y diario de sesiones en XML

- **Beneficios**

- Capacidad de innovación
- Vinculando islas de información (bases de datos y texto en XML)
- Capacidad de reducir costos de operación
- Mejor calidad de información a través de todos los sistemas
- La información es fácilmente reutilizada en nuevos contextos
- Capacidad de responder a nuevas necesidades
- Capacidad de adoptar nuevas tecnologías

Logros en eficiencia a través de la adopción de XML

- Personal de publicaciones:: reducción de 60 por ciento
- Personal de archivo (Índices): reducción de más de 30 por ciento.
- Aumento en el volumen de sesiones de comisión de 30 por ciento sin necesidad de más personal.
- Las publicaciones de la Cámara ahora están listas en 2 horas luego de levantarse la sesión.
- Riqueza del producto altamente mejorada

Alcanzar Mayor Transparencia a través del Uso de Estándares Abiertos para Documentos

Transparencia y Participación

Cómo pueden ayudar los equipos de tecnología a:

- *Habilitar a los legisladores cuando ellos deseen mejorar la transparencia y apertura del gobierno* identificando los vacíos que puedan ser llenados creando/adoptando un conjunto de estándares para permitir la información abierta del gobierno y facilitar el objetivo de información del sector público enlazada.
- *Habilitar a los legisladores cuando ellos deseen identificar formas de aumentar la participación ciudadana:* reconocer nuevos canales, formas de hacer llegar la información a los ciudadanos cuando ellos la estén buscando y hacer mejor uso de las herramientas como un medio para aumentar la conciencia y participación ciudadana apoyando a los campeones, es decir, reconocer y ayudar a los ciudadanos y empleados públicos activos (howtheyvoted.ca and openparliament.ca).
- *Identificar maneras de aumentar el uso, por parte de los ciudadanos y las empresas, de los servicios de gobierno electrónico:* obtener información sobre los beneficios del uso de la web para servicios gubernamentales, identificar los principales factores que fomentan en las personas y empresas el uso de los servicios de gobierno electrónico, tales como ahorro de tiempo y dinero junto con simplicidad, e identificar formas de mejorarlos.

Perfecta Integración de Datos

- *La transparencia parlamentaria no se logra simplemente poniendo a disposición información parlamentaria en formato legible por máquina, sino permitiendo una perfecta integración con fuentes externas de información.*
- Las aplicaciones y protocolos de los datos abiertos deben mostrar una real mejora en las áreas en que las autoridades electas, las autoridades de gobierno y los ciudadanos realmente lo requieran.

Relaciones y Colaboraciones

- La mayor transparencia a través del uso de documentos abiertos y visión de protocolo no se puede lograr sin una colaboración, comunicación y gobernabilidad dentro de las agencias de gobierno y otras organizaciones (organizaciones interparlamentarias, NU, CE, W3C, OASIS, etc.)

Soufiane Ben Moussa, Jefe de Tecnología, Cámara de Comunes de Canadá. Extractos de "Open Documents + Protocols For Greater Transparency", presentación en la Reunión Internacional "Achieving Greater Transparency through the Use of Open Document Standards" (Lograr Mayor Transparencia en los Poderes Legislativos a través del Uso de Estándares Abiertos para Documentos), Washington D. C., Estados Unidos, 27-29 de febrero de 2012. Véase <http://www.ictparliament.org/XMLMeeting2012>.

RESUMEN DE LOS RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS DE 2007 Y 2009

Los resultados de la Encuesta de 2009 indicaron que hubo relativamente poco progreso desde el 2007 en el número de parlamentos con sistemas para gestionar la legislación propuesta. Aun si hubo un pequeño aumento de 43 por ciento a 46 por ciento del número total de parlamentos que tenía un sistema de administración de documentos para proyectos de ley, un análisis de las respuestas del grupo de comparación 2007:2009 sugería que pudo haber habido una baja en el número de parlamentos que estaban planeando o considerando sistemas, y un aumento en el porcentaje de aquellos que no estaban planeando o considerando ninguno. Sin embargo, el porcentaje de parlamentos que tenía sistemas para otros documentos (fuera de los proyectos de ley), fue más alentador, alcanzando un 71 por ciento para los discursos en el plenario. Más de la mitad de todos los parlamentos informaron tener sistemas para cinco de los seis tipos de documentos de comisiones y plenario incluidos en la encuesta de 2009. El menor porcentaje que tenía sistemas para proyectos de ley podría ser debido a su mayor complejidad o posiblemente al hecho que algunas cámaras podrían no tener responsabilidades legislativas, por lo que no resulta de alta prioridad el tener un sistema de administración de documentos para proyectos de ley.

La implementación de estándares de documento abierto - XML específicamente - también se rezagó entre 2007 y 2009. De aquellos parlamentos que tenían un sistema para administrar proyectos de ley, sólo un tercio utilizaba el formato XML. Esto representaba 16 por ciento de los 134 parlamentos que respondieron a la Encuesta de 2009. La cifra comparable para la Encuesta 2007 era 12 por ciento. Aun cuando el 16 por ciento en 2009 representó un aumento del 30 por ciento sobre 2007, todavía estaba por debajo de un quinto de todos los parlamentos que respondieron la Encuesta. La situación es bastante similar para otros documentos parlamentarios. De aquellos parlamentos que tenían sistemas para administrar una variedad de documentos del plenario y de comisiones, los porcentajes que usaban XML iban desde un 11 por ciento a un 20 por ciento. En general, sólo 25 por ciento de los parlamentos (34 de los 134 que respondieron la encuesta) usaban XML para cualquier documento parlamentario².

La Encuesta de 2009 destacó algunos de los principales desafíos para implementar XML y las razones por las que había habido un progreso tan lento. Estas incluían la falta de conocimiento y capacitación del personal, falta de recursos financieros, y dificultades para encontrar un software adecuado de autoría y edición. El Informe de 2010 señaló que muchas de estas barreras podrían ser superadas a través de varias modalidades de cooperación entre parlamentos y el apoyo de la comunidad internacional.

El Informe de 2010 sugería que XML estaba en una etapa crucial de su desarrollo en los parlamentos. A pesar de los compromisos antes señalados hacia el uso de este estándar abierto, la implementación fue lenta por varias razones, incluyendo complejidad técnica, el requisito de tener personal bien capacitado, y la necesidad de mejores herramientas. En ese tiempo, sin embargo, se estaban realizando significativas discusiones multinacionales e iniciativas colaborativas que tenían el potencial de resolver muchos de estos desafíos a nivel nacional e internacional.

Finalmente, los resultados de 2009 sugieren que muchos parlamentos fueron avanzando en las políticas, en las prácticas de administración y en las tecnologías necesarias para la preservación de documentos digitales. En el corto plazo, los sistemas duales de papel y formatos digitales serían necesarios, pero en la medida que más parlamentos evolucionen a ser instituciones con menos uso de papel, se requerirán soluciones técnicas más sofisticadas y estándares abiertos para todos los documentos, incluyendo aquellos en formatos texto, audio y video.

² *World e-Parliament Report 2008*, p. 76-79 y *World e-Parliament Report 2010*, p. 94-97.

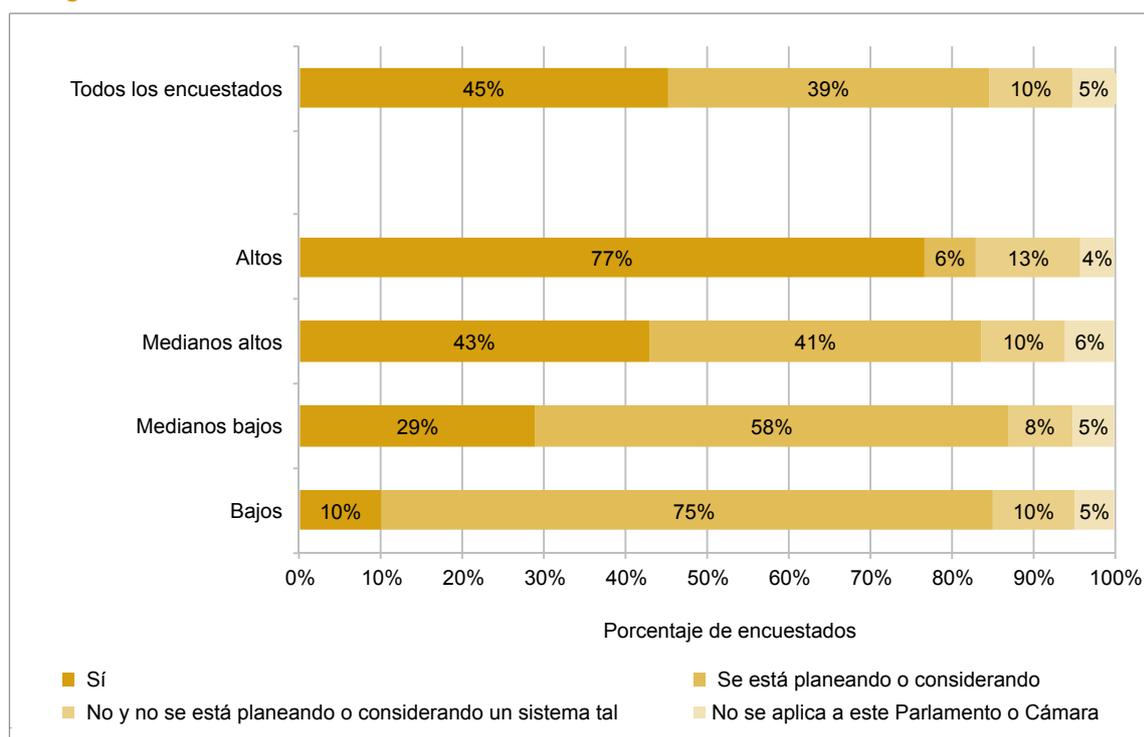
RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE 2012

Las Encuestas Mundiales de 2012 y 2009 sobre TIC en Parlamentos se enfocaron en los mismos componentes de estándares y sistemas para documentos parlamentarios. Estos eran: 1) sistemas de administración de documentos para legislación propuesta (proyectos de ley); 2) sistemas de administración de documentos para otros tipos de documentos, tales como actas del plenario y comisiones; 3) el uso de XML; y, 4) programas de preservación digital.

Sistemas para administrar proyectos de ley

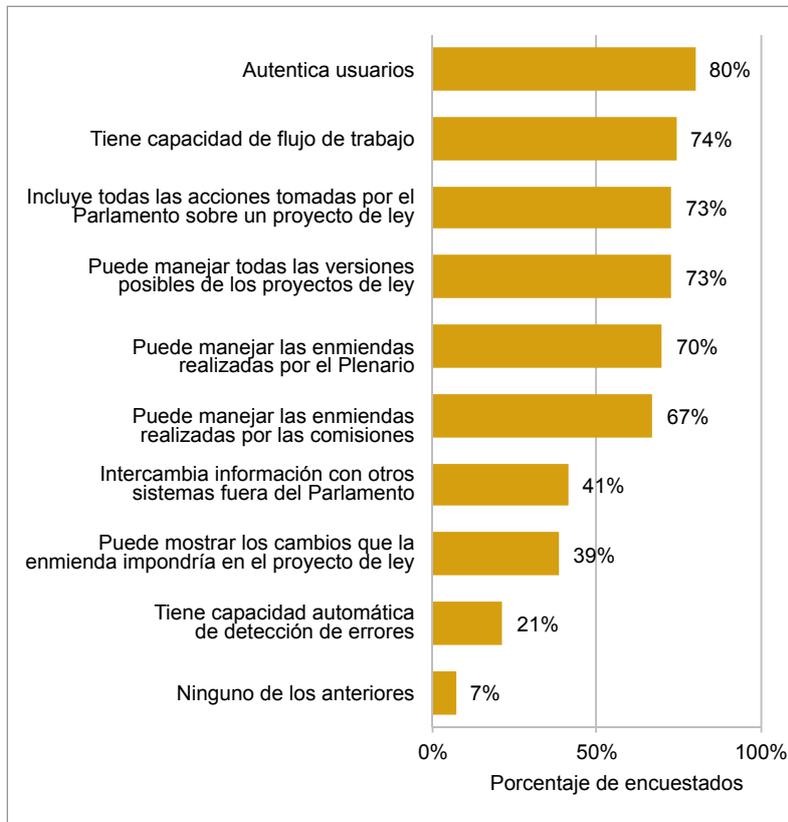
El porcentaje de parlamentos que tiene un sistema de administración de documentos para proyectos de ley era aproximadamente el mismo en 2012 y 2009³ (véase la Figura 5.1 para los resultados de 2012). En ambos años, los niveles de ingresos de un país incidían directamente en si el parlamento tenía un SAD (Sistema de Administración de Documentos) para legislación propuesta. En 2012, 77 por ciento de los parlamentos de países con altos niveles de ingresos tiene un sistema, pero sólo un 10 por ciento de los países de bajos ingresos tiene uno (véase Figura 5.1).

Figura 5.1: Parlamentos con sistemas para administrar el texto de las propuesta de ley, por niveles de ingresos



(Fuente: Encuesta 2012, Sección 3, Pregunta 1; 155 encuestados)

³ World e-Parliament Report 2010, p. 88, Figura 5.1 por los resultados de la Encuesta de 2009.

Figura 5.2: Características de sistemas de administración de documentos para proyectos de ley

(Fuente: Encuesta 2012, Sección 3, Pregunta 2; 70 encuestados)

La Encuesta también indagó sobre las capacidades de SAD para proyectos de ley, como muestra la Figura 5.2. En la Encuesta de 2012 hay algunas diferencias en las capacidades de los sistemas comparado con los hallazgos de la Encuesta de 2009⁴. Por ejemplo, hay porcentajes más bajos de parlamentos informando que sus sistemas pueden manejar las enmiendas del plenario (2012=70 por ciento; 2009=82 por ciento), enmiendas de las comisiones (2012=67 por ciento; 2009=82 por ciento), y todas las versiones de los proyectos de ley (2012=73 por ciento; 2009=79 por ciento). Sin embargo, en 2012 un mayor porcentaje de parlamentos informó que sus SAD tenían funciones de flujo de trabajo (2012=74 por ciento; 2009=65 por ciento).

Todas las otras funciones son iguales en ambas encuestas. A pesar de estas diferencias, los resultados de la Figura 5.2 son alentadores, dado que el 70 por ciento o más de los parlamentos informó que sus sistemas tienen cinco de las funciones más importantes: autenticación de usuarios, capacidad de flujo de trabajo, trazado de todas las acciones, manejo de todas las versiones, y manejo de enmiendas del plenario. El menor porcentaje de parlamentos (67 por ciento) que puede manejar enmiendas de las comisiones es menos preocupante porque no todos los poderes legislativos permiten que las comisiones hagan enmiendas a los proyectos de ley.

⁴ World e-Parliament Report 2010, p. 90, Figura 5.3 por los resultados de la Encuesta de 2009.

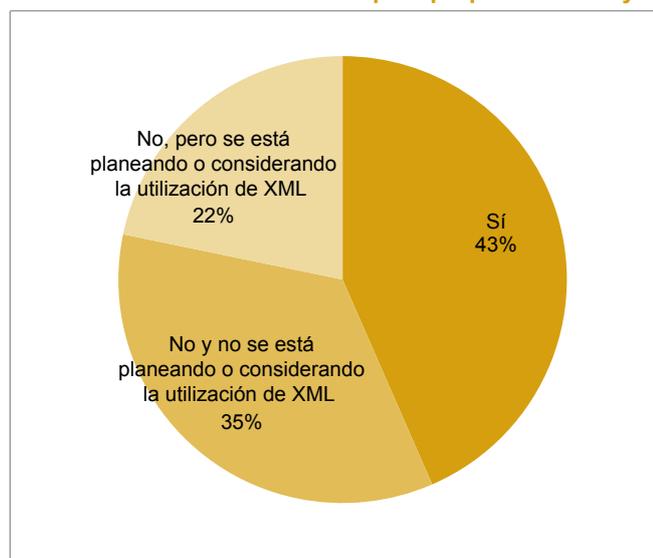
XML para proyectos de ley

Aunque la discusión en la sección previa indicaba que había habido poco cambio desde la Encuesta de 2009 en el porcentaje de parlamentos que tienen un sistema de administración de documentos para proyectos de ley, la Figura 5.3 contiene hallazgos más positivos respecto del uso del estándar abierto XML. En 2012, 43 por ciento de parlamentos que tienen un sistema de administración de documentos para proyectos de ley indicó que el sistema utiliza XML como estándar para documentos. El porcentaje comparable de la Encuesta de 2009 fue del 34 por

ciento⁵. El porcentaje de aquellos que *planean o están considerando* XML, se mantuvo casi igual (2012=35 por ciento; 2009=37 por ciento), pero el porcentaje de parlamentos que dijo que *no estaban planeando o considerando* bajó (2012=22 por ciento; 2009=29 por ciento).

Estos resultados para *todos los que respondieron* a las encuestas de 2012 y 2009 son reflejados en los resultados del grupo de comparación 2007:2012 (los mismos parlamentos respondiendo en los tres años de las encuestas) y el grupo de comparación 2009:2012 (los mismos parlamentos respondiendo en ambos años de las encuestas). Como se muestra en las Figuras 5.4 y 5.5 los resultados de estos grupos de comparación sugieren que el uso de XML ha aumentado incluso más entre parlamentos de lo que se muestra en la Figura 5.3. Esto es claramente una buena noticia, al menos en lo que se refiere a proyectos de ley.

Figura 5.3: Uso de XML para propuestas de ley por parlamentos que tienen un sistema para la administración de documentos para propuestas de ley



(Fuente: Encuesta 2012, Sección 3, Pregunta 3; 70 encuestados)

Figura 5.4: Uso de XML para propuestas de ley por grupo de comparación 2007:2012

| | 2012 | | 2009 | | 2007 | |
|---|-----------|-----|-----------|-----|-----------|-----|
| Sí | 20 | 48% | 13 | 33% | 13 | 35% |
| No, pero se está planeando o considerando la utilización de XML | 10 | 24% | 14 | 36% | 16 | 43% |
| No y no se está planeando o considerando la utilización de XML | 12 | 29% | 12 | 31% | 8 | 22% |
| Total | 42 | | 39 | | 37 | |

(Fuentes: Encuesta 2012, Sección 3, Pregunta 3, 42 encuestados; Encuesta 2009, Sección 3, Pregunta 3, 39 encuestados; Encuesta 2007, Sección 3, Pregunta 2, 37 encuestados)

Figura 5.5: Uso de XML para propuestas de ley por grupo de comparación 2009:2012

| | 2012 | | 2009 | |
|---|-----------|-------------|-----------|-------------|
| Sí | 27 | 47% | 20 | 35% |
| No, pero se está planeando o considerando la utilización de XML | 17 | 30% | 22 | 39% |
| No y no se está planeando o considerando la utilización de XML | 13 | 23% | 15 | 26% |
| Total | 57 | 100% | 57 | 100% |

(Fuentes: Encuesta 2012, Sección 3, Pregunta 3, 57 encuestados; Encuesta 2009, Sección 3, Pregunta 3, 57 encuestados)

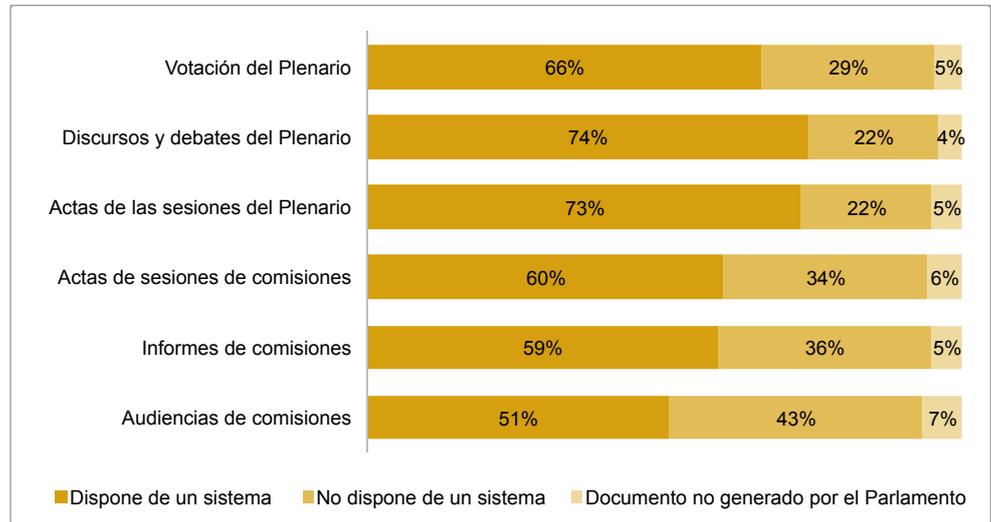
⁵ World e-Parliament Report 2010, p. 95 por los resultados de la Encuesta de 2009.

Sistemas para administrar otros documentos del plenario y comisiones

Entre las encuestas de 2007 y 2009 hubo un aumento en el porcentaje de parlamentos que tenían sistemas para administrar otros documentos del plenario y comisiones, aparte de los legislativos⁶ (una importante calificación a la luz

de los hallazgos con respecto a los sistemas para proyectos de ley). Esta tendencia positiva se mantuvo en 2012. El porcentaje de parlamentos en 2012 con un sistema para cada tipo de documento se muestra en la Figura 5.6. Los tres porcentajes más altos corresponden a documentos del plenario, con dos de ellos indicados por sobre el 70 por ciento por todos los parlamentos.

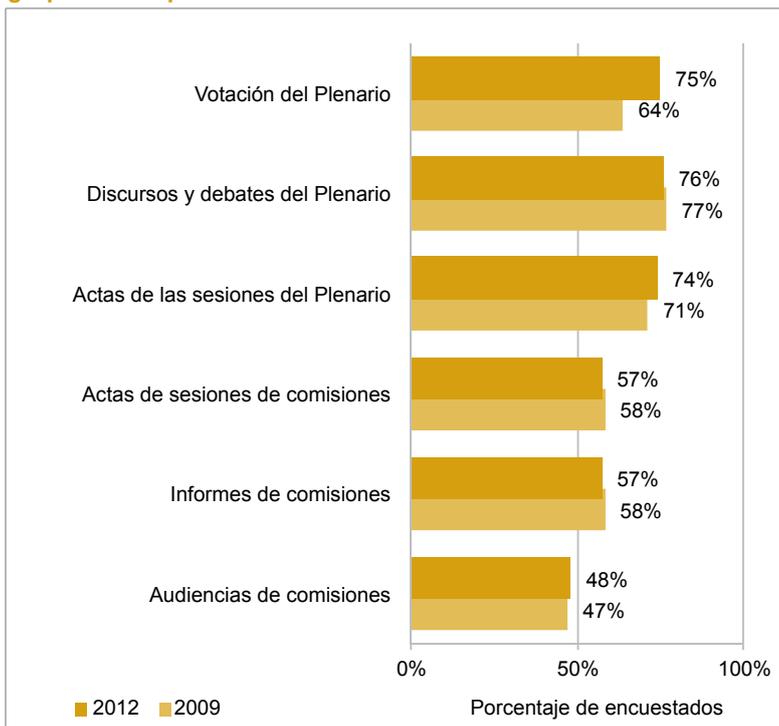
Figura 5.6: SAD para documentos del plenario y comisiones



(Fuente: Encuesta 2012, Sección 3, Pregunta 5; 152 encuestados)

La Figura 5.7 muestra los porcentajes por cada tipo de documento para el grupo de comparación 2009:2012. Dentro de este subgrupo, casi tres cuartos de todos los parlamentos reportaron tener sistemas para los tres documentos del plenario. El aumento entre aquellos que ahora tienen sistemas para informar sobre votaciones del plenario es significativo.

Figura 5.7: SAD para documentos del plenario y comisiones por grupo de comparación 2009:2012



(Fuente: Encuesta 2012, Sección 3, Pregunta 5, 108 encuestados; *World e-Parliament Report 2010*, p. 91, Fig. 5.5)

La Figura 5.8 compara *todos los encuestados por cada una de las tres encuestas*. Esta cifra destaca el significativo aumento que se ha producido desde 2007. La última línea de esta figura destaca el porcentaje promedio de todos los parlamentos para todos los documentos por cada año de Encuesta. El aumento desde 2007 (promedio = 50 por ciento) a 2012 (promedio = 64 por ciento), que es un período de cerca de 4.5 años basados en las fechas de las encuestas, es substancial.

La Figura 5.8 compara *todos los encuestados por cada una de las tres encuestas*. Esta cifra destaca el significativo aumento que se ha producido desde 2007. La última línea de esta figura destaca el porcentaje promedio de todos los parlamentos para todos los documentos por cada año de Encuesta. El aumento desde 2007 (promedio = 50 por ciento) a 2012 (promedio = 64 por ciento), que es un período de cerca de 4.5 años basados en las fechas de las encuestas, es substancial.

⁶ *World e-Parliament Report 2010*, p. 91, Figura 5.6.

Figura 5.8: SAD para documentos del plenario y comisiones, todos los encuestados, todas las encuestas

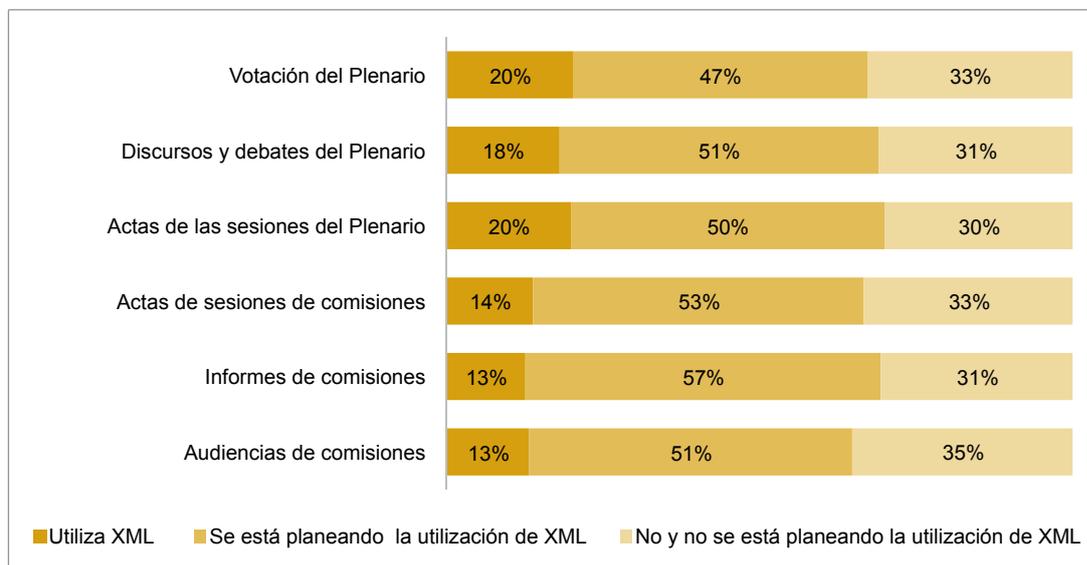
| Sistema de gestión de documentos para: | In 2012 | In 2009 | In 2007 |
|--|---------|---------|---------|
| Actas de sesiones de comisiones | 60% | 54% | 52% |
| Informes de comisiones | 59% | 54% | 47% |
| Audiencias de comisiones | 51% | 43% | 42% |
| Actas de las sesiones del Plenario | 73% | 67% | 50% |
| Discursos y debates del Plenario | 74% | 71% | 59% |
| Votación del Plenario | 66% | 57% | 52% |
| Promedio porcentual de Parlamentos | 64% | 58% | 50% |

(Fuentes: Encuesta 2012, Sección 3, Pregunta 5; 2009: *World e-Parliament Report 2010*, p. 91, Fig. 5.5; 2007: *World e-Parliament Report 2008*, p. 69, Fig. 5.7 y p. 72, Fig. 5.11)

XML para otros documentos

Sin embargo, el aumento en el porcentaje de parlamentos que tienen sistemas para administrar varios documentos del plenario y comisiones recién mencionado todavía no corresponde con el uso de XML para estos documentos. La Figura 5.9 muestra para 2012 los porcentajes de los parlamentos *que usan XML* para cada tipo de documento, los porcentajes que *están planeando o considerándolo*, y los porcentajes que *no están planeando usar XML*. Este último porcentaje se ha mantenido aproximadamente en un tercio de los parlamentos en las tres encuestas.

Figura 5.9: XML para documentos del plenario y comisiones en parlamentos con un SAD



(Fuente: Encuesta 2012, Sección 3, Pregunta 6; 92 encuestados)

La Figura 5.10 muestra el porcentaje de parlamentos que usan XML para todos los documentos, incluyendo proyectos de ley, en las tres encuestas. A pesar de la mejora en el uso de XML para proyectos de ley, el uso de este estándar para otros documentos ha permanecido relativamente estático. La última línea en la Figura 5.10 muestra que el porcentaje promedio de los parlamentos con un sistema de administración de documentos y que usa XML en cada Encuesta se ha mantenido igual en casi un quinto. *En 2012 se encontró que el número de parlamentos que usa XML para*

cualquier documento era del 26 por ciento del total de 156 de parlamentos que respondieron la Encuesta, el mismo porcentaje encontrado en la Encuesta de 2009⁷.

Figura 5.10: XML para todos tipos de documentos por año

| XML usado en SAD para: | In 2012 | In 2009 | In 2007 |
|------------------------------------|---------|---------|---------|
| Proyectos de ley | 43% | 34% | 30% |
| Actas de sesiones de comisiones | 14% | 14% | 14% |
| Informes de comisiones | 13% | 18% | 19% |
| Audiencias de comisiones | 18% | 11% | 18% |
| Actas de las sesiones del Plenario | 18% | 19% | 14% |
| Discursos y debates del Plenario | 18% | 20% | 21% |
| Votación del Plenario | 20% | 17% | 15% |
| Promedio porcentual de Parlamentos | 21% | 19% | 19% |

(Fuentes: Encuesta 2012, Sección 3, Pregunta 6; 2009: *World e-Parliament Report 2010*, p. 95, Fig. 5.11; 2007: *World e-Parliament Report 2008*, p. 78, Fig. 5-16)

Usos y desafíos de estándares abiertos para documentos

Razones para usar XML

Como se ha señalado tanto en las ediciones de 2008 y 2010 de este informe, existen importantes ventajas en el uso de estándares abiertos en los parlamentos que vale la pena repetir:

- **Intercambio de documentos.** Los estándares abiertos facilitan el intercambio de documentos entre individuos y organizaciones, incluso si usan distinto software para editar y administrar documentos. Esto puede hacer más expedito el intercambio de documentos entre departamentos dentro del parlamento, con otra cámara, entre el parlamento y el gobierno (por ejemplo tribunales y base de datos de leyes nacionales), con ciudadanos y la sociedad civil (por ejemplo organizaciones de monitoreo parlamentario), y con los entes legislativos y organizaciones de otros países.
- **Búsqueda.** Los motores de búsqueda pueden proporcionar resultados más precisos y los usuarios pueden formular consultas más exactas si los datos están clasificados por su contenido específico. De hecho, el documento puede ser buscado usando el texto y la categoría en forma conjunta. Los estándares abiertos permiten que los documentos se usen con una variedad de motores de búsqueda, dando más opciones a los parlamentos en la selección de un motor de búsqueda.
- **Enlaces entre documentos y reuso.** Los documentos legislativos están muy interrelacionados. Los estándares abiertos permiten la creación automática de enlaces entre los documentos e incluso tienen el potencial, dependiendo de la profundidad de la marcación, de apoyar enlaces entre los elementos de los documentos. Por ejemplo, una sección de un proyecto de ley propuesto podría estar automáticamente vinculado a la porción de la ley existente que modificaría.
- **Múltiples formas de producción y canales.** En un entorno de constante diversificación en dispositivos de computación personal, un documento fuente marcado con un estándar abierto podría ser usado para producir distintas apariencias del mismo, como por ejemplo para una “App” (en una tableta) o en un sitio web, una copia de papel, o una versión modificada para ser incorporada en otro documento. XML también puede ser usado para producir versiones que

⁷ Fuente: Encuesta 2009, Sección 3, Preguntas 3 y 5. *World e-Parliament Report 2010*, p. 96.

podrían ser más fáciles de acceder para personas con discapacidades, por ejemplo, letra grande o salida de audio. En cualquiera de estas apariencias o formatos, la integridad referencial e intelectual de la información y documento siempre se mantienen.

- **Consistencia en el formato.** Los estándares de marcación se pueden usar para promover o incluso instituir el uso de formatos legales apropiados de manera que los legisladores o quienes preparen los textos no tengan que saber las convenciones exactas usadas cuando redactan proyectos de ley o reformas.
- **Facilidad de Preparación.** Los estándares abiertos pueden ser exigentes para su uso, pero una vez comprendidos ellos pueden facilitar el esfuerzo requerido para preparar un proyecto de ley o reforma guiando a quien redacta a través de los pasos de formato requerido.
- **Preservación.** Uno de los más importantes usos de estándares abiertos es asegurar la preservación a largo plazo de los documentos. Los sistemas propietarios cambian constantemente en respuesta a las presiones del mercado por nuevas capacidades. A medida que estos sistemas son mejorados, ellos alcanzan el punto en que no se pueden usar para acceder a documentos preparados usando versiones más antiguas del mismo software porque los documentos usan marcas que no son comprendidas por un software más nuevo. Con el tiempo esto tiene el potencial de hacer difícil, si no imposible, leer las versiones digitales de los documentos preparados con anterioridad. Se vuelve una versión más compleja del tipo de problema enfrentado por los programadores al comienzo del año 2000 cuando muchos sistemas no podían leer las fechas de manera apropiada porque sólo usaban dos dígitos para representar el año.
- **Acceso para ciudadanos.** El problema de la preservación a largo plazo se vuelve más agudo en el contexto de asegurar un acceso permanente a los ciudadanos a documentos legislativos. La información electrónica accesible hoy puede llegar a ser inaccesible con el tiempo porque los medios, software, y formatos propietarios ya no tienen soporte. Y esto podría impedir que las instituciones públicas garanticen que el contenido de los archivos electrónicos públicos sean accesibles en el futuro.

Unas ventajas adicionales, algunas basadas en las que se ha señalado anteriormente, están contenidas en un documento recientemente publicado por el Banco Interamericano de Desarrollo⁸ y mostrado en el recuadro 5.4.

Recuadro 5.4

Cuando se usa XML para representar documentos legales - legislativos o parlamentario (proyectos de ley, actas, debates, medidas administrativas, etc.) – hay algunas características especiales de tal representación que se deben mantener presentes como requisitos:

- XML contiene información que contribuye a la dirección del **flujo de trabajo**. Así, cada etapa del proceso legislativo puede ser trazada, al dejar una marca del archivo XML con metadatos.
- XML apoya la redacción de la legislación nacional y las **mejores prácticas**. La regla técnica estandariza la manera de redactar legislación, posibilitando la verificación del cumplimiento de los textos con los estándares mínimos incluidos en los esquemas XML. Entonces podemos decir que XML mejora la **calidad de la ley**.

⁸ Palmirani Monica, Vitali Fabio, *Legislative XML: Principles and Technical Tools* Documento de discusión No. IDB-DP-222, Institución para el Desarrollo (IFD), Banco Interamericano de Desarrollo, Mayo 2012.

- XML es **interoperable** con otras instituciones y otras fuentes. El formato XML le permite a cada institución marcar sus propios documentos y, por consiguiente, administrar sus propias partes del proceso legislativo, usando un vocabulario común de clasificaciones y un lenguaje común para atribuir significado a los datos. Esto facilita que las instituciones intercambien datos y colaboren de tal manera que cada institución mantenga su autonomía.
- XML se enriquece con las contribuciones de los ciudadanos. Cada ciudadano puede agregar anotaciones en el archivo XML y reusar los datos XML, como está sucediendo en los Estados Unidos con las iniciativas Open Gov y Open Data. Esto promueve la **participación**, y como con otras herramientas similares, como blogs, wikis, y redes sociales, XML facilita la cooperación y promueve la reutilización de los datos.
- XML **preserva** la validez legal de un documento por un largo período de tiempo. Como formato de datos abiertos, XML es tecnológicamente independiente por lo que puede ser el formato correcto para preservar documentos legales en el tiempo. De hecho, incluso solo en diez años más podríamos no poder leer datos legalmente válidos almacenados hoy. XML resuelve este problema permitiéndonos archivar documentos y crear archivos de respaldo que sigan siendo válidos en forma indefinida.
- XML es **accesible** a todos a través de distintos canales. XML le permite mostrar contenido de manera accesible, incluso a personas con discapacidades, ayudándoles así a resolver el problema de accesibilidad y de la brecha digital.
- XML **lo puede acceder cualquier persona para su inspección**, mientras asegura un balance entre privacidad y seguridad. Debido a que XML se puede entender sin aplicaciones adicionales, todos los ciudadanos pueden inspeccionar documentos parlamentarios, sin la barrera de algún software de filtro. XML entonces posibilita que la información sea transparente y permite a los ciudadanos mantener las instituciones de gobiernos responsables.
- **Difusión y uso.** XML permite difundir textos legales sin discriminar entre las herramientas usadas, mejorando el uso, incluso por parte de aquellas personas que no tienen herramientas sofisticadas. En resumen, no favorece a ninguna tecnología sobre otras.
- XML también puede ser usado con **herramientas comunes** y sistemas de administración de documentos (eficacia). XML puede llegar a ser un formato común para almacenar datos en sistemas de administración de documentos y para crear bases de datos en XML originales que pueden ser distribuidas y compartidas entre distintas instituciones. Al compartir esquemas de DTD o XML, este último puede favorecer el crecimiento de una comunidad multilateral que pueda acordar como interactuar a través de sus datos y cómo desarrollar en forma cooperativa las distintas etapas del proceso legislativo (parlamento, comisiones, agencias gubernamentales, partidos políticos, etc.).”

“*Legislative XML: Principles and Technical Tools*”, Documento de discusión No. IDB-DP-222, Institución para el Desarrollo (IFD), Banco Interamericano de Desarrollo, mayo de 2012, pag. 13-14. <http://idbdocs.iadb.org/wsdocs/getdocument.aspx?docnum=36893582>

Un ejemplo que ilustra bien la importancia de XML para la apertura, transparencia y rendición de cuenta viene de los Estados Unidos de América. En abril de 2011, el Presidente y el Líder de la Mayoría de la Cámara de Representantes de los Estados Unidos de América envió una carta⁹ al Secretario de la Cámara, pidiéndole el desarrollo y adopción de nuevos estándares de datos electrónicos para ayudar a hacer que la información legislativa sea más abierta y al Congreso más responsable hacia el pueblo norteamericano. La carta establecía lo siguiente:

“[...] Al inicio del 112mo Congreso, la Cámara adoptó un Paquete de Reglas que identificaba a los documentos electrónicos como una prioridad para la institución. Con miras a ese fin, estamos pidiendo a todos quienes formamos

9 http://www.speaker.gov/press-release/speaker-boehner-majority-leader-cantor-call-new-data-standards-make-congress-more-open_

parte de la Cámara trabajar juntos para difundir públicamente la información legislativa de la Cámara en formatos legibles por máquinas.

Las Reglas de la Cámara, adoptadas en el primer día de este Congreso, instruyeron a la Comisión de Administración de la Cámara establecer y mantener estándares de información electrónica para la Cámara y sus comisiones. Hemos solicitado que este estándar sea desarrollado en conjunto con su oficina con el propósito de hacer la transición de la Cámara a formatos de datos más abiertos, tales como XML.

Creemos que esta información legislativa, usando formatos legibles por máquinas, deberían estar disponibles público en el sitio web de la Cámara. La Oficina del Secretario debería trabajar para asegurar la constante disponibilidad pública y utilidad de la información legislativa de la Cámara.

Finalmente, la información legislativa es propiedad del público norteamericano. Esperamos que estas reformas continúen reconstruyendo la confianza entre el Congreso y las personas que representamos.”

Como resultado de esta iniciativa, en diciembre del mismo año, la Comisión de Administración de la Cámara aprobó los Estándares para la Publicación Electrónica de Documentos e Información de la Cámara y Comisiones (ver Recuadro 5.5)

Recuadro 5.5

Estándares para la Publicación Electrónica de Documentos y Datos de la Cámara y Comisiones

Aprobado por la Comisión de Administración de la Cámara el 16 de diciembre de 2011

De acuerdo con la iniciativa del Presidente de aumentar la transparencia de las operaciones de las comisiones y de la Cámara, la Comisión de Administración de la Cámara, según indicaciones de las Reglas de la Cámara¹⁰, ha establecido los siguientes estándares para la publicación electrónica de datos y documentos de la Cámara y de las comisiones. Estos estándares serán introducidos gradualmente y estarán sujetos a revisión y reemisión periódicas. Estos estándares tienen por objeto asegurar que los legisladores y el público tengan fácil y avanzado acceso a la legislación considerada por la Cámara y sus comisiones.

Documentos y Datos Sujetos a los Estándares

Los siguientes archivos de documentos y datos de la Cámara y de las comisiones están sujetos a estos estándares:

Documentos de la Cámara:

- Proyectos de ley a ser considerados por la Cámara
- Resoluciones a ser consideradas por la Cámara
- Enmiendas a ser consideradas por la Cámara
- Informes de Conferencias a ser considerados por la Cámara

Documentos de Comisiones:

- Reglamento de las Comisiones
- Proyectos de ley a ser considerados por las comisiones
- Resoluciones a ser considerados por las comisiones
- Impresiones u otros textos legales que sirven de texto base para otras enmiendas.
- Listas de testigos
- Testimonios de testigos

Formularios de divulgación de Verdad en Testimonios¹¹

Notificaciones Públicas

Enmiendas adoptadas por las comisiones

Votaciones de registro de las Comisiones

Aun cuando no se requiere por las reglas de la Cámara, se sugiere que las comisiones publiquen documentos adicionales en línea, incluyendo planes de fiscalización, transcripciones de las comisiones, impresiones de las comisiones, e informes de las actividades de las comisiones.

Documentos de la Cámara

La Comisión de Administración de la Cámara instruye al Secretario de la Cámara a establecer un sitio web centralizado donde los legisladores y el público puedan acceder a todos los documentos de la Cámara en un formato abierto y descargable¹² dentro de los tiempos establecidos por las Reglas de la Cámara. Esta ubicación centralizada será establecida para documentos de la Cámara no más allá del 1 de enero de 2012.

Estándares XML

Se sugiere a las comisiones publicar documentos en XML cuando sea posible, con la expectativa que los formatos XML lleguen a ser obligatorios en el futuro. La Oficina del Secretario actualizará los estándares de XML según se requiera para apoyar estos documentos. Los estándares XML estarán disponibles al público en <http://xml.house.gov>.

Estándares para nombrar archivos

La Oficina del Secretario publicará y mantendrá los estándares para los nombres de cada documento que sea publicado. Estos estándares facilitarán la búsqueda y carga automática de estos documentos. Los archivos serán publicados usando enlaces URL permanentes. Estos enlaces facilitarán el uso de estos archivos tanto desde las comisiones como desde fuera de ellas. Además, los enlaces URL permanentes permitirán que cada sitio web de las comisiones archivado mantenga su funcionalidad. Las comisiones de la Cámara son responsables de publicar documentos de las comisiones en un formato PDF de búsqueda y en una ubicación adecuada en el sitio web de la comisión de mayoría. Las versiones XML de documentos, cuando estén disponibles, se deberían publicar en la misma ubicación.

Documentos de Comisiones

La Comisión de Administración de la Cámara además instruye al Secretario a que proporcione una funcionalidad adicional en el sitio web centralizado para documentos de la Cámara para apoyar los documentos de las comisiones; hasta completar dicha funcionalidad, las comisiones de la Cámara son responsables de publicar documentos en las comisiones en formato PDF de búsqueda en una ubicación adecuada en el sitio web de la comisión de mayoría. Las versiones XML de los documentos, cuando estén disponibles, deberían ser publicadas en la misma ubicación.

Requisitos de Video

La filmación de sesiones de auditoría y sus anotaciones serán almacenadas por la Cámara para satisfacer los requisitos de archivo, acceso, búsqueda y autenticidad.

Revisión y Reemisión adicional

Para asegurar que los documentos estén disponibles en formatos de fácil uso que mantenga su integridad, estos estándares estarán sujetos a revisión y reemisión periódicas por la Comisión de Administración de la Cámara. Es la intención de la Comisión implementar estándares que requieran que los documentos sean publicados electrónicamente en formatos de datos abiertos que sean legibles por máquina para asegurar la transparencia y revisión por parte del público.

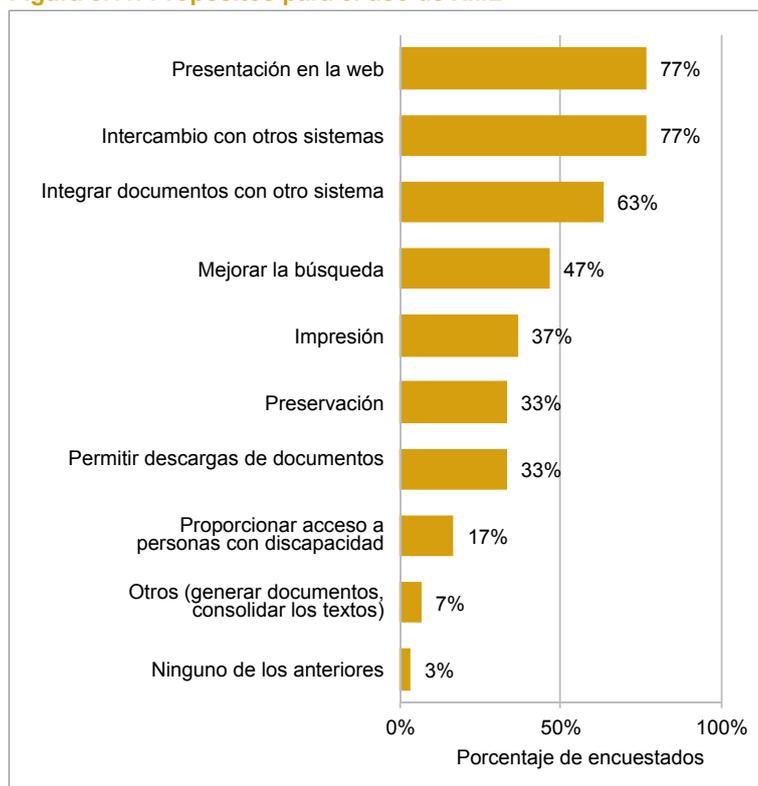
Oficina del Secretario General, Cámara de Representantes de Estados Unidos. Contribución para el Informe Mundial de 2012 sobre el Parlamento electrónico

10 Regla X, cláusula 4 (d) (1), establece que la Comisión de Administración de la Cámara debe establecer y mantener normas para poner documentos a disposición del público en formato electrónico por la Cámara y sus comisiones.

11 Debido a los requisitos de firma de los formularios "Verdad en Testimonios" ellos serán escaneados con la firma original. Los formularios serán pasado a OCR para maximizar las funciones de búsqueda.

12 Para este propósito, los formatos abiertos son definidos como los que son ampliamente disponibles y permiten indexación de datos. La Cámara usa XML para la mayoría de los documentos legislativo. Los documentos so redactados usando estándares documentados en <http://xml.house.gov/>.

Figura 5.11: Propósitos para el uso de XML



(Fuente: Encuesta 2012, Sección 3, Pregunta 4; 30 encuestados)

La Encuesta de 2012 solicitó a los parlamentos que identificaran los propósitos para los que ellos están actualmente usando XML. Los resultados, mostrados en la Figura 5.11, destacan: intercambiar documentos con otros sistemas (77 por ciento), presentar documentos en la web (77 por ciento), integrar documentos con otros sistemas (63 por ciento), y mejorar la búsqueda (47 por ciento). Impresión y preservación también fueron mencionados (por el 37 por ciento y 33 por ciento, respectivamente). Sólo el 17 por ciento está usando XML para proporcionar accesibilidad a personas con discapacidades. Esta lista muestra tanto el rango como el valor de los objetivos que XML apoya.

Los objetivos futuros probablemente incluirán: la adopción de información parlamentaria para dispositivos de

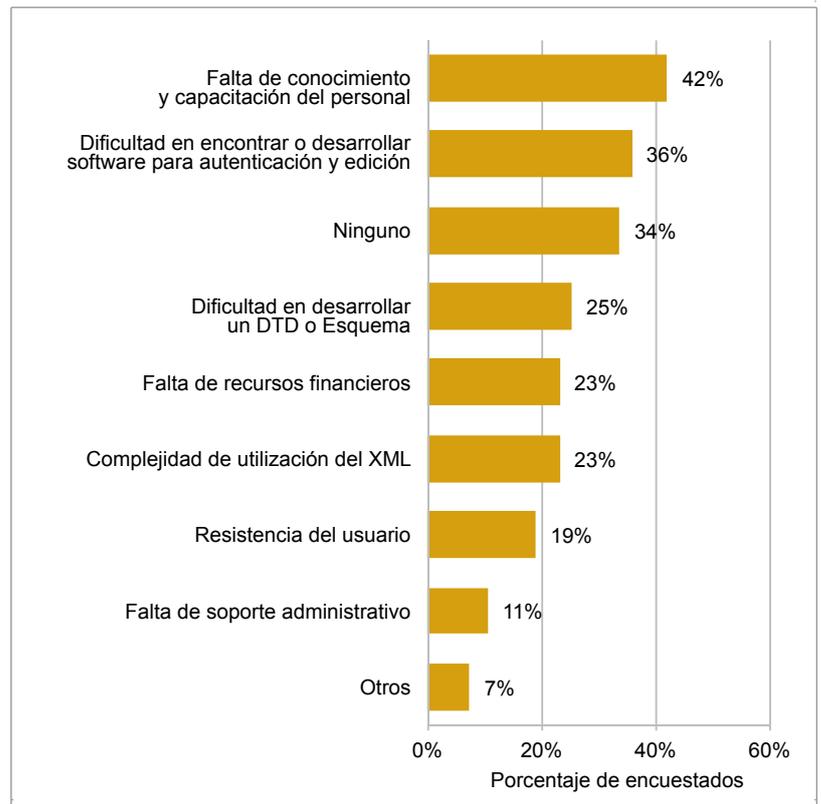
comunicación móvil y la integración más efectiva con nuevas tecnologías web. Lo importante es que los estándares abiertos, como XML, ofrecen mayor flexibilidad para satisfacer tanto necesidades actuales como futuras de los sistemas de documentación parlamentaria.

Desafíos

Es cierto que la implementación de XML presenta un número de desafíos. La Figura 5.12 muestra los mencionados por la mayoría de los parlamentos que están usando o han tratado de usar XML. Es útil señalar lo siguiente:

- El conocimiento y la capacitación del personal es el desafío citado por la mayoría de los parlamentos (42 por ciento);
- Los siguientes dos desafíos que fueron mencionados más frecuentemente son de naturaleza técnica - software de autoría y edición (36 por ciento) y esquemas de documentos (34 por ciento);
- La falta de recursos financieros fue mencionada por menos de un cuarto de los encuestados (23 por ciento);
- La complejidad y la resistencia del usuario completan la lista de desafíos que son mencionados por al menos 1 de cada 5 poderes legislativos;
- La falta de soporte por parte de la administración parlamentaria es señalado sólo por un décimo.

Figura 5.12: Desafíos en el uso de XML



(Fuente: Encuesta 2012, Sección 3, Pregunta 7; 95 encuestados)

Como se explicó en el Informe de 2010 existe una variedad de maneras de abordar estos desafíos, a menudo, a través de la cooperación entre los parlamentos y el apoyo de la comunidad internacional, como se describe por ejemplo en el recuadro 5.6. Debido a que los parlamentos representan un mercado relativamente pequeño, las soluciones comerciales no siempre están disponibles o son las más adecuadas. El compartir conocimiento y colaborar en iniciativas a veces puede producir mejores resultados, especialmente para parlamentos en países en vías de desarrollo. Aun cuando la responsabilidad de los recursos financieros siempre debe caer en el parlamento mismo, el apoyo inicial bien formulado y gestionado por parte de donantes externos puede tener un efecto significativo, especialmente para la capacitación de funcionarios y el establecimiento de esquemas de documentos.

Recuadro 5.6

Editor Bungeni

El Editor Bungeni es una aplicación de Java que extiende el procesador de texto OpenOffice.org que da soporte para la marcación de documentos parlamentarios, legislativos y judiciales según esquemas XML definidos por el usuario.

El Editor Bungeni extiende la interfaz del procesador de texto Open Office construyendo funcionalidades específicas y personalizadas junto con las capacidades tradicionales del procesador de texto para proporcionar una interfaz de usuario conocida para la redacción y marcación de documentos legislativos y parlamentarios.

La marcación de documentos se hace simplemente destacando la parte importante del texto y aplicando formateo similar al de procesador de texto, sin exponer a los usuarios a ninguna tecnicidad ni requisitos de XML. Si la marcación requiere metadatos, se muestran pop-ups al usuario para que los ingrese. También proporciona una interfaz de asistencia UI para ayudar al usuario a crear una marcación apropiada, dándole pasos a seguir tanto en la marcación como destacando y habilitando solamente acciones específicas para indicar opciones de marcaciones válidas. Una vez marcadas, las distintas partes del documento son mostradas con códigos de colores gradientes que permiten al usuario identificar fácilmente los distintos componentes del documento.

El Editor Bungeni también proporciona dos niveles de validación de la marcación – una capa de validación semántica que proporciona revisiones al nivel de documento de procesador de texto OpenOffice.org y una capa de validación XML que coteja el documento transformado con cualquier esquema XML.

En el curso de su trabajo, los usuarios pueden necesitar tener copias formateadas, por ejemplo, un proyecto de Ley en PDF u otros formatos. El Editor Bungeni apoya esto permitiendo el formateo de documentos al requerimiento específico y luego apoyando su conversión a PDF, DOC, HTML etc.

El Editor Bungeni apoya la conversión de los documentos OpenOffice.org marcados en XML personalizado, en este caso Akoma Ntoso XML, así como también en HTML y PDF para presentaciones.

La UI del editor también está internalizada para apoyar las cadenas de mensaje i18n y dar una clara separación entre texto de pantalla/display y funcionalidad de la aplicación.

La fuente de código y documentación técnica del Editor Bungeni están disponibles en forma gratuita en code.google.com/p/bungeni-editor/ mientras que información menos técnica y noticias se pueden encontrar en www.bungeni.org.

Fuente: Iniciativa Africa i-Parliaments Action Plan¹³. Contribución para el Informe Mundial de 2012 sobre el Parlamento electrónico.

Esfuerzos cooperativos regionales pueden ser útiles para abordar problemas tales como la necesidad de versiones apropiadas de lenguajes de software. La colaboración entre aquellos que comparten los mismos antecedentes legislativos también puede ser útil para manejar los DTDs y esquemas de documentos que deben ser adaptados para seguir tradiciones y procesos especiales. Las alianzas entre dos parlamentos también pueden ser valiosas si ellas incluyen una legislatura que ha podido implementar XML en forma exitosa y una que esté recién comenzando. La tutoría sostenida de funcionarios que están aprendiendo a usar XML justo después de haber tenido un curso introductorio básico puede ser altamente beneficiosa.

Otro enfoque exitosamente implementado por algunos parlamentos es un arreglo cooperativo con el gobierno. Un primer paso esencial, que sorprendentemente está ausente en muchos países, es establecer procedimientos a través de los que el gobierno envía un proyecto de ley propuesto, o un informe, o cualquier otro documento para ser considerado por el parlamento en formato digital por medio de comunicación electrónica. Algunos gobiernos han reconocido el valor de XML y ya están preparando sus documentos usando este estándar. Le corresponde entonces al parlamento tener un sistema que pueda administrar la recepción, almacenamiento, organización, y difusión de estos documentos tanto a usuarios internos como externos. Si el documento está en XML, es posible que el parlamento use las mismas herramientas que el gobierno para crear y editar según se requiera. Por lo tanto, un enfoque cooperativo puede tener muchos beneficios, donde todos los actores que están creando, administrando, usando y preservando documentos legislativos (ej. oficinas de redacción legislativa del gobierno, parlamento - incluyendo bibliotecas y archivos parlamentarios, cortes y Ministerios de Justicia, bibliotecas nacionales, etc.) se unen para desarrollar un estándar abierto nacional. Un sistema compartido de gobierno tendría muchos beneficios operacionales, incluyendo el compartir costos, capacitación de los usuarios y la prestación de apoyo técnico. Sin embargo, se debe señalar que tener más actores puede aumentar la complejidad de la implementación.

13 El *Africa i-Parliaments Action Plan* es una iniciativa que abarca todo el continente y tiene el fin de empoderar a los parlamentos africano a cumplir de forma mejor sus funciones democráticas mediante el apoyo a sus esfuerzos para convertirse en organizaciones abiertas, participativas, basadas en el conocimiento y el aprendizaje. La iniciativa es implementada por el Departamento de Asuntos Económico y Sociales de las Naciones Unidas (NU/DAES). <http://www.parliaments.info/>.

Preservación de documentos digitales

Un poco más de la mitad de los parlamentos (53 por ciento) que respondieron a la Encuesta de 2012 indicaron que ahora mantienen un archivo digital para documentos parlamentarios. Esto representa un pequeño aumento con respecto a 2009 (48 por ciento). No hubo cambio en el porcentaje de los parlamentos que tienen un programa para convertir documentos en papel a formato digital, o el porcentaje que ha establecido una política respecto de la preservación digital¹¹.

Estos hallazgos sugieren que muchos parlamentos están progresando en asegurar la preservación de sus archivos digitales. Sin embargo, quedan grandes desafíos para el futuro, especialmente a medida que la tecnología continúa evolucionando y más parlamentos se mueven hacia operaciones que son principalmente sin papel.

Recuadro 5.7

El archivo digital es un desafío debido a que el tiempo de almacenamiento es ilimitado. El parlamento está tratando de utilizar el sistema nacional para almacenamiento digital de los documentos oficiales de la administración.

Comentario a la Encuesta de 2012

Como se señaló anteriormente, los estándares abiertos como el XML pueden jugar un importante rol porque ellos son menos dependientes de los cambios en su hardware y en su aplicación de software. Pero para el corto plazo, probablemente se requerirá un sistema de conservación dual - en papel y en formato digital. Este es un problema especialmente complejo porque generalmente se requiere una variedad de personas y organizaciones para realizarlos, como por ejemplo archivistas, tecnólogos y bibliotecólogos, quienes aunque tengan responsabilidades complementarias, a veces tienen prioridades en conflicto.

COOPERACIÓN INTERNACIONAL Y ESTÁNDARES PARA DOCUMENTOS

El desarrollo de sistemas de administración de documentos y la implementación de estándares abiertos para documentación parlamentaria puede ser un esfuerzo complejo y costoso para los poderes legislativos. No obstante, los beneficios que brindan a la eficacia y apertura, transparencia y rendición de cuenta deberían ser considerados como factores importantes en el análisis costo-beneficio de tales inversiones.

Como se destaca en el *Informe Mundial de 2010 sobre el Parlamento electrónico*, en parlamentos con insuficientes recursos técnicos y financieros, o en aquellos que experimentan cortes de presupuesto, el desarrollo colaborativo de software entre parlamentos asociados ofrece una oportunidad única de fructificar los limitados recursos para la implementación de tales sistemas y asegurar un proceso de administración documental sostenible y de alta calidad. Un ejemplo es el Sistema de Información Legislativa y Parlamentaria Bungeni, desarrollado en el marco de la iniciativa Africa i-Parliaments Action Plan descrita en el recuadro 5.8.

11 Fuente: Encuesta 2012, Sección 3, Preguntas 9, 11 y 12.

Recuadro 5.8

Sistema de Información Legislativa y Parlamentaria Bungeni

Bungeni es un Sistema de Información Legislativa y Parlamentaria (SILP) de código libre cuyo objetivo es ayudar a los parlamentos a convertirse en instituciones más abiertas y accesibles a los ciudadanos, permitiéndoles virtualmente de “ver el parlamento desde dentro”, o “bungeni” en Swahili.

El sistema Bungeni cubre todo el ciclo de vida de los documentos parlamentarios, desde su redacción a su publicación, tanto de propuestas, mociones, proyectos de ley, etc. como de órdenes del día, actas y resúmenes. Bungeni cumple con los típicos requisitos para archivar los documentos legislativos, registrando toda la historia y versiones de un documento en varios momentos y a través de su varias etapas en el proceso parlamentario. Almacena documentos en formato XML para ser reusados y para su preservación a largo plazo.

El SILP Bungeni está formado por tres componentes principales:

El Portal Institucional Bungeni:

El portal institucional contiene información sobre el parlamento y sus actividades. El Portal ha sido diseñado para satisfacer los requerimientos de información de los ciudadanos así como también de la sociedad civil. A través del portal, Bungeni proporciona información sobre:

- **Legisladores:** biografías, cargos desempeñados, dirección, etc. y todos los documentos que un legislador pudo haber escrito así como sus discursos mencionados en las actas parlamentarias;
- **Documentos Parlamentarios:** su historia, cualquier eventos relacionados con los procesos parlamentarios, anexos, su diferentes versiones a través del tiempo, los extractos de los debates relacionados, etc.;
- **Sesiones:** todos los informes, desde el orden del día al acta y reportes del debate así como también fácil acceso a todos los documentos relacionados.

Cualquier documento en el portal puede ser descargado en distintos formatos, PDF, ODT, RTF, y XML para permitir el re-uso por parte de las personas como de las aplicaciones de software. Los documentos se pueden acceder a través de distintos medio, desde una computadora personal a teléfonos móviles y tabletas, ya que los documentos están almacenados como XML y pueden ser fácilmente adaptados a cualquier dispositivo. Si se desea seguir un documento específico, por ejemplo una nueva moción, se puede suscribir a un servicio RSS u optar por recibir una notificación de correo electrónico.

Portal interactivo

El portal interactivo proporciona un espacio, separado del institucional, donde se pueden realizar discusiones con el parlamento y/o entre ciudadanos acerca de las actividades parlamentarias. Permite un fácil acceso y una discusión abierta de manera que los legisladores puedan comunicarse directamente con los electores y resaltar sus propias iniciativas y actividades.

Los legisladores pueden crear sus propios contenidos, los que pueden ser en forma de blogs, eventos, documentos para descargar, enlaces, y noticias. Los ciudadanos pueden ser autorizados por los legisladores a acceder a su espacio y comentar, o tomar parte en sondeos o encuestas para medir el parecer de los ciudadanos en temas específicos.

A través de este espacio, las comisiones pueden publicar documentos, tomar en cuenta contribuciones públicas y sostener discusiones en un contexto que, por estar separado del portal institucional, puede permitir diálogos más libres y creativos.

Back-office de Bungeni:

Los espacios de trabajo del back-office son para usuarios autenticados del parlamento, tales como miembros, personal de la oficina del Secretario General, funcionarios de comisiones, etc. Este es el espacio donde todo el contenido del Portal Institucional Bungeni y algún otro contenido del Portal Interactivo Bungeni son creados y administrados. El acceso a los espacios de trabajo del Back-office de Bungeni está limitado a usuarios autorizados. Distintos usuarios tienen distintos derechos, de acuerdo a sus roles y responsabilidades, con respecto a los documentos que pueden ver, crear o editar.

Los espacios de trabajo apoyan la creación y administración de todo el contenido parlamentario (ej. propuestas, mociones, proyectos de ley, y también tablas, actas y registros de debate), así como también la publicación de información general sobre el parlamento y sus actividades, noticias, etc.

Las comisiones y los grupos políticos pueden tener sus propios espacios de trabajo virtual y pueden decidir de compartir información sólo entre ellos mismos o con el público.

Las autoridades pueden monitorear el flujo de trabajo y recibir notificaciones en caso que los documentos no fueran atendidos a tiempo. Un rastro de auditoría también permite ver quién ha hecho qué y cuándo.

El SILP Bungeni está completamente internacionalizado y puede ser desplegado en cualquier idioma, ya que tiene capacidad tanto para escrituras de izquierda a derecha como de derecha a izquierda.

Los principales usuarios del SILP Bungeni son los ciudadanos, miembros del parlamento y las autoridades de las administraciones parlamentarias. Ellos obtienen los siguientes beneficios:

| Ciudadanos | Legisladores | Autoridades |
|--|---|---|
| <p>Aceso a información sobre actividades parlamentarias y a documentos son proporcionados:</p> <ul style="list-style-type: none"> • En tiempo real • A través el acceso a canales múltiples • En forma exhaustiva • Con actualizaciones de "push and pull" • En documentos abiertos y reusables | <ul style="list-style-type: none"> • Posibilidad de entregar, revisar y monitorear documentos desde cualquier lugar en cualquier momento • Seguir la trayectoria de sus propios documentos o de los demás legisladores • Espacio privado para almacenar documentos importantes • Espacio público para publicar sus blogs, información, etc. • Espacio de trabajo virtual para tener acceso a, por ejemplo, trabajo y documentos relevantes de comisiones • Notificaciones personalizadas para seguir mejor el trabajo parlamentario | <ul style="list-style-type: none"> • Evaluación en tiempo real de la carga de trabajo • Trazado de auditoría respecto de quién hizo qué y cuando • Documentos en un formato apropiado para conservación de largo plazo. • Propiedad total de datos y aplicación |

El código de fuentes y documentación técnica de Bungeni están disponibles en forma gratis en code.google.com/p/bungeniportal/ mientras que información menos técnica y otras noticias se pueden encontrar en www.bungeni.org.

Fuente: Iniciativa Africa i-Parliaments Action Plan. Contribución para el Informe Mundial de 2012 sobre el Parlamento electrónico.

La iniciativa *Africa i-Parliament Action Plan* continúa apoyando varios parlamentos para implementar el Sistema de Información Legislativa y Parlamentaria Bungeni en África. Sin embargo, Bungeni ha recibido creciente interés de parlamentos en países de otros continentes.

Recuadro 5.9

Nuestro parlamento es una de los poderes legislativos de países del Este de África que actualmente está implementando el sistema de Administración de Información Parlamentaria (Bungeni) para hacer un mejor seguimiento del proceso legislativo. La mayoría de la información estará en XML, y actualmente estamos cargando los datos al sistema.

Comentario a la Encuesta de 2012

En 2011 y 2012 una serie de eventos organizados en cooperación con o por el Centro Mundial para las TIC en el Parlamento ha enfatizado la creciente conciencia por parte de los parlamentos de

la necesidad de lograr un mayor nivel de cooperación en el campo de los estándares abiertos para documentos de manera que el conocimiento, experiencias, herramientas y prácticas relacionadas a XML pueden ser eficazmente compartidas dentro de una comunidad más amplia. De hecho, a pesar que a veces el enfoque a estándares abiertos para documentos difiere entre poderes legislativos, no hay dudas que los parlamentos comparten muchos de los mismos desafíos y necesidades en este ámbito.

Además de estas actividades, a fines de 2011 OASIS, un consorcio internacional sin fines de lucro que crea especificaciones industriales interoperables basadas en estándares públicos, instituyó la Comisión Técnica LegalDocML¹² para establecer un estándar común para documentos legales que sirviere para la especificación de documentos judiciales, legislativos y parlamentarios, su intercambio entre instituciones en cualquier parte del mundo y la creación de un modelo común de datos y metadatos que permitiese compartir experiencia, conocimiento, y herramientas entre todos los participantes. El estándar para documentos pretende proporcionar un formato de almacenamiento de largo plazo, y acceso a documentos judiciales, legislativos y parlamentarios que permita la búsqueda, interpretación y visualización de los mismos. El trabajo de la Comisión Técnica se centra en el lenguaje Akoma Ntoso¹³, basado en XML y desarrollado por las Naciones Unidas en el marco de la iniciativa *Africa i-Parliaments Action Plan*, como un set de estándares comunes para producir, clasificar y compartir documentos digitales parlamentarios y legislativos. Akoma Ntoso ha sido adoptado en forma creciente por parlamentos en todo el mundo en los dos últimos años.

En febrero de 2012, la importancia de la cooperación interparlamentaria en el área de estandarización y en particular de estándares abiertos para documentos fue reconocida por la Reunión de los Secretarios Generales de Parlamentos de la Unión Europea que, en las Conclusiones de su reunión, encomendó a la Directiva de la IPEX¹⁴:

“[...] a) comenzar una cooperación con las instituciones pertinentes de la UE, así como también con el ECPRD y con el Centro Mundial para las TIC en el Parlamento de la ONU/UIP a fin de actuar como un único “punto de información” en estandarización digital; b) explorar la posibilidad de compartir un estándar abierto de formato común y de usar el thesaurus EUROVOC para documentos parlamentarios relacionados al escrutinio de Asuntos de la UE subidos por los Parlamentos nacionales en IPEX”.

Además, en las Conclusiones de la Presidencia de la Conferencia de Presidentes de los Parlamentos de la Unión Europea, realizada en Varsovia el 20 y 21 de abril de 2012, los Presidentes de la UE mencionaron las Conclusiones de la Reunión de los Secretarios Generales y subrayaron:

“la importancia de asegurar la máxima transparencia y la información más precisa y oportuna de las actividades parlamentarias, proporcionando los datos relevantes en línea en maneras y formatos de fácil acceso, y a la vez promoviendo la adopción de estándares abiertos, comunes e internacionales que

¹² https://www.oasis-open.org/committees/tc_home.php?wg_abbrev=legaldocml.

¹³ <http://www.akomantoso.org/>.

¹⁴ IPEX, *Interparliamentary EU Information Exchange*, es una plataforma para intercambio mutuo de información de la EU entre los parlamentos nacionales de la EU y el Parlamento Europeo. La parte principal de IPEX es la base de datos de documentos que contienen borradores de propuestas legislativas, documentos de consulta e información de la Comisión Europea, documentos parlamentarios e información respecto de la Unión Europea. <http://www.ipex.eu/IPEXL-WEB/home/home.do>

favorezcan el tratamiento y reuso de los datos publicados por todas las partes involucradas”.

Entre estas dos reuniones, las Naciones Unidas, la Unión Interparlamentaria y la Cámara de Representantes de los Estados Unidos de América organizaron conjuntamente, mediante el Centro Mundial para las TIC en el Parlamento, el evento internacional *Achieving Greater Transparency in Legislatures through the Use of Open Document Standards* (Lograr Mayor Transparencia en los Poderes Legislativos a través del Uso de Estándares Abiertos para Documentos). La reunión, realizada en la Cámara de Representantes de los Estados Unidos en Washington, D.C. el 27, 28 y 29 de febrero de 2012, convocó a parlamentos que estaban usando XML para documentos parlamentarios con vista a: a) determinar cómo ha sido implementado XML por diferentes parlamentos en el mundo y cómo está siendo usado por ellos y por organizaciones de la sociedad civil para mejorar la participación ciudadana; b) intercambiar experiencias acerca de los desafíos organizacionales y de política que enfrentan las autoridades de los parlamentos para aumentar la transparencia; c) identificar mejores prácticas; d) delinear proyectos previstos por los parlamentos para los próximos cinco años y explorar formas de posibles colaboraciones y sinergias para reducir costos; y, e) elaborar recomendaciones técnicas y de políticas para el uso de estándares abierto para documentos en los parlamentos¹⁵.

Como se describe en el recuadro 5.10, hubo consenso entre los delegados acerca del futuro enfoque de trabajo en común en varias áreas prioritarias y sobre el establecimiento de un Grupo de Trabajo interparlamentario sobre estándares abiertos para documentos, bajo el marco del Centro Mundial para las TIC en el Parlamento.

Recuadro 5.10

Resumen de la Reunión

Delegados de 16 cámaras parlamentarias junto con representantes de organizaciones de la sociedad civil y de la comunidad académica participaron en la reunión internacional *Achieving Greater Transparency in Legislatures through the Use of Open Document Standards* (Lograr Mayor Transparencia en los Poderes Legislativos a través del Uso de Estándares Abiertos para Documentos), co-organizada por la Cámara de Representantes de los Estados Unidos de América, las Naciones Unidas y la Unión Interparlamentaria, a través del Centro Mundial para las TIC en el Parlamento, el 27, 28 y 29 de febrero de 2012.

Durante los debates de la reunión surgieron varios temas importantes:

- Los estándares abiertos para documentos son una tecnología vital para apoyar los valores de la democracia parlamentaria definidos por la Unión Interparlamentaria en 2006, con especial énfasis en transparencia y eficacia.
- Sólo un limitado número de parlamentos ha implementado o está planeando el uso de estándares abiertos en documentos parlamentarios en el futuro cercano, haciendo de este tema una materia emergente para la cooperación interparlamentaria en los años venideros.
- A pesar de las diferencias en sus enfoques a estándares abiertos para documentos, los parlamentos comparten los mismos desafíos y necesidades. Hay un significativo valor en continuar el diálogo entre parlamentos acerca de los estándares abiertos para documentos, tanto a nivel regional como mundial, también considerando las perspectivas de las organizaciones de la sociedad civil y de la comunidad académica.

15 Otros invitados incluyeron expertos legislativos y en informática legal de un selecto número de organizaciones internacionales, universidades, fundaciones y organizaciones de la sociedad civil. Aproximadamente 83 participantes, incluyendo delegados de 16 cámaras parlamentarias, tomaron parte en los debates técnicos y políticos durante el programa de tres días. Las presentaciones de la reunión están disponibles en video en el canal YouTube del Centro Mundial <http://www.youtube.com/user/GlobalCentreICTP/videos?view=1> y en PowerPoint en la página web <http://www.ictparliament.org/XMLMeeting2012>.

- Los estándares abiertos para documentos pueden ser aprovechados para incluir en forma rápida y flexible nuevos canales de comunicación para los legisladores y el público, tales como dispositivos móviles y video. Las expectativas de los rápidos desarrollos tecnológicos en estas áreas requerirán una atención especial por parte de los parlamentos en el futuro.
- Se requiere un mayor nivel de cooperación entre los parlamentos de modo que el conocimiento, la experiencia, las herramientas y las prácticas sobre estándares abiertos para documentos puedan ser eficazmente compartidas y puestas a disposición de la comunidad parlamentaria.
- Existe la necesidad de identificar una serie de criterios y puntos de referencia internacionalmente acordados para evaluar el aporte de los estándares abiertos para documentos a los valores de un parlamento democrático: representación, transparencia, accesibilidad, rendición de cuenta y eficacia. Estos puntos de referencia deberían guiar a los parlamentos en su implementación de estándares abiertos para documentos y, a la vez, ayudarlos a determinar su grado de éxito al avanzar tanto en sus objetivos de eficacia como en sus metas generales de transparencia.

Con este fin, surgió consenso entre los delegados para el establecimiento de un Grupo de Trabajo interparlamentario sobre Estándares Abiertos para Documentos en el marco del Centro Mundial para las TIC en el Parlamento de la ONU y la UIP. Este Grupo, abierto a los parlamentos que usen estándares de documentos abiertos, proveerá un foro para avanzar los estándares abiertos para documentos en los parlamentos identificando problemas, analizando posibles soluciones, y recomendando directrices y estándares. Servirá como un centro para dar visibilidad a las distintas iniciativas desarrollándose en este ámbito. Las modalidades de trabajo del Grupo, y su interacción con partes interesadas, incluyendo las redes parlamentarias regionales y mundiales, serán definidas por los parlamentos participantes en su primera reunión.

Los delegados acogieron la oportunidad de un fructífero intercambio de experiencias y prácticas ofrecidos por la Reunión Internacional *Achieving Greater Transparency in Legislatures through the Use of Open Document Standards* y expresaron su agradecimiento a la Cámara de Representantes de los Estados Unidos de América, a las Naciones Unidas y a la Unión Interparlamentaria, por tomar la iniciativa de organizar esta importante consulta.

Reunión Internacional: "Achieving Greater Transparency in Legislatures through the Use of Open Document Standards" (Lograr Mayor Transparencia en los Poderes Legislativos a través del Uso de Estándares Abiertos para Documentos). Resumen de la Reunión. <http://www.ictparliament.org/XMLMeeting2012>.

En la reunión *Achieving Greater Transparency in Legislatures through the Use of Open Document Standards* los participantes plantearon dos importantes temas: ¿cómo pueden los parlamentos transformar la actual crisis financiera, y sus consiguientes recortes presupuestarios, en una oportunidad para mejorar la eficacia de los procesos parlamentarios aplicando tecnologías basadas en XML? ¿Qué beneficios pueden obtener los usuarios de la implementación de tales procesos, ya sea dentro o fuera de la administración parlamentaria?

Para responder a estos desafíos, la Oficina del Parlamento Europeo para la Promoción de la Democracia Parlamentaria (OPPD) y la Dirección General para la Innovación y el Apoyo Tecnológico, en asociación con el Centro Mundial para las TIC en el Parlamento, realizaron el taller internacional *Identifying benefits deriving from the adoption of XML-based chains for drafting legislation* (Identificar los beneficios derivados de la adopción de procesos basados en XML para redactar legislación) en Bruselas en mayo de 2012. El taller se enfocó en: a) mejorar la calidad del debate entre los parlamentos que ya han realizado actividades hacia el uso de herramientas basadas en XML; b) compartir la experiencia de parlamentos más avanzados en este campo con otros interesados en implementar cadenas de producción basadas en XML y utilizar este conocimiento para ofrecer apoyo práctico a los parlamentos de democracias nuevas y emergentes; y c) demostrar casos prácticos de usuarios junto con evaluaciones de los beneficios que justificaron las inversiones.

Los participantes del taller enfatizaron que aún se requiere hacer mucho para evaluar los beneficios

derivados de la implementación de una cadena de producción basada en XML, no solamente desde la perspectiva de la publicación/ difusión, sino también desde la perspectiva del apoyo a la producción de contenido legislativo dentro de las administraciones de los parlamentos. Por ejemplo, planear la adopción de XML en las primeras fases del proceso legislativo puede reforzar el rigor de la redacción legislativa, reducir las consiguientes transformaciones, limitar errores, y mejorar la calidad general del documento. Además, el trabajar con información estructurada desde el comienzo del proceso facilita la administración de la misma información durante el proceso de producción sin transformaciones adicionales y el consiguiente riesgo de alterar el contenido. No obstante, los parlamentos no podrán abordar en forma exhaustiva el tema de los beneficios derivados de la introducción de una cadena de producción basada en XML si los efectos positivos derivados de la adopción de tales tecnologías no son analizados en profundidad por aquellos parlamentos que han tenido la oportunidad de ser pioneros en este campo y compartirlo con otros.

Con este fin, en el taller internacional, el Vice Presidente del Parlamento Europeo¹⁶ anunció la decisión de proporcionar la versión de código libre de AT4AM, la aplicación usada por el Parlamento Europeo para realizar enmiendas a textos parlamentarios, para procedimientos legislativos y no legislativos, y la producción de listas de enmiendas. Esta versión permitirá enmendar el contenido entregado en el esquema Akoma Ntoso y obtener enmiendas en el mismo formato, como se describe en el recuadro 5.11.

Recuadro 5.11

Programa “Parlamento electrónico” del Parlamento Europeo – Actualización del estado actual de las actividades

La Dirección General para la Innovación y el Apoyo Tecnológico (DG ITEC) del Parlamento Europeo (PE) lanzó el programa “Parlamento electrónico” en 2009.

La visión del “Parlamento electrónico” es asegurar el uso de las herramientas y aplicaciones TIC más apropiadas en apoyo a los procesos parlamentarios del PE (legislativos y no legislativos), con vista a permitir que la institución realice sus actividades de la manera más efectiva y eficaz, para dar mejor apoyo a sus legisladores, y ser más transparente, accesible y responsable hacia los ciudadanos europeos a los que sirve.

El “Parlamento electrónico” está diseñado como un importante programa de cambio que apunta a modernizar el principal sistema de información parlamentaria del PE. Para controlar los cambios y riesgos introducidos por el programa, el “Parlamento electrónico” progresivamente logra sus objetivos implementando las siguientes dos fases:

1. La primera fase se enfoca en la administración del texto parlamentario y puede inducir a cambios en procesos relacionados (Ambito/alineamiento TI). Se refiere a la naturaleza del producto (texto) y su control en términos de ciclo de vida y versiones.
2. La segunda fase estará orientada a la actividad/proceso. Se refiere a la optimización de los procesos de producción de texto y sus flujos de trabajo de apoyo.

Cada fase tiene dos pasos:

1. Definición de la arquitectura del “Parlamento electrónico”, la progresiva instalación de los componentes a través del reiterativo corte y cambio a la producción de una “cadena piloto de producción de texto”.
2. Alineación incremental de las otras cadenas de producción de textos parlamentarios y de aplicaciones de apoyo con la arquitectura del “Parlamento electrónico”.

Los objetivos operacionales de la fase actual (fase 1 - paso 1) son:

- Cambiar la producción de texto parlamentario desde una administración centrada en el documento a una conciencia del contenido utilizando un formato abierto, es decir el lenguaje XML. Esto permitirá crear y manejar un documento como un ensamblaje contextual de varias piezas del texto - “contenido” – que son creadas y manejadas en forma autónoma y puede ser reusada cuando se requiera.

16 Sr. Rainer Wieland, Miembro del Parlamento Europeo y Vice Presidente http://www.europarl.europa.eu/meps/en/2323/Rainer_WIELAND.html. También, <http://joinup.ec.europa.eu/news/european-parliament-share-amendment-web-tool-open-source>

- Introducir un repositorio de contenido único para la producción de textos parlamentarios.
- Implementar un marco de seguridad apropiado e infraestructura para la firma electrónica.
- Desarrollar una nueva arquitectura integral basada en la definición de funciones compartibles.

El “Parlamento electrónico” administra los cambios considerando cada cadena de producción de texto parlamentario. Una cadena de producción de texto es un conjunto de procesos, actores y herramientas apuntando a producir una colección de textos. “La cadena piloto de producción de texto” de la fase actual es la adaptación de la cadena de producción de enmiendas parlamentarias incluyendo informes, opiniones, textos adoptados y producción de textos consolidados para distintos tipos de procedimientos.

En este contexto, AT4AM ha sido introducido exitosamente a comienzos de 2010. Esta aplicación es el componente comercial específico del “Parlamento electrónico” que cubre la autoría de enmiendas en textos parlamentarios (para procesos legislativos y no legislativos) y la producción de listas de enmiendas para servicios derivados. Se ha transformado en una herramienta de trabajo usada en forma diaria por legisladores y cientos de funcionarios que apoyan las actividades de redacción parlamentaria. Hasta el momento, más de 190.000 enmiendas fueron creadas con AT4AM. Las llaves del éxito de la herramienta residen en la rapidez para redactar enmiendas debido a su facilidad de uso.

DST ha sido exitosamente introducido en Mayo de 2012. Esta aplicación es el componente comercial reusable del “Parlamento electrónico” que cubre la verificación de los textos parlamentarios producido por herramientas de autoría alineadas a la arquitectura del “Parlamento electrónico”. Actualmente permite la extensión de la cadena XML a la verificación lingüística y legislativa de las enmiendas.

DG ITEC está actualmente trabajando en la firma digital de las enmiendas y en la extensión de la cadena XML (formato Akoma Ntoso) para la traducción de las enmiendas y para la producción de la lista de enmiendas, con la entrega de nuevos componentes:

- CAT4TRAD es el componente comercial reusable del “Parlamento electrónico” que cubre la traducción de textos parlamentarios (para procesos legislativos y no legislativos) producido por herramientas de autoría alineadas a la arquitectura del “Parlamento electrónico”.
- DM-XML es el servicio de soporte técnico del “Parlamento electrónico” que proporciona una capa única de servicios para el manejo de textos XML para las aplicaciones que cumplan con la arquitectura del “Parlamento electrónico”.
- PURE-XML es el servicio de soporte técnico del “Parlamento electrónico” que proporciona un repositorio único de contenido para las aplicaciones que cumplan con la arquitectura del “Parlamento electrónico”.

Siguiendo el considerable éxito de AT4AM y de una fuerte demanda por compartir la experiencia ganada, DG ITEC ha decidido iniciar un proyecto apuntando a proporcionar una versión de código libre de AT4AM. Esta versión, prevista para 2013, permitirá enmendar el contenido entregado en Akoma Ntoso y obtener enmiendas en el mismo formato.

El Sr. Rainer Wieland, Miembro del Parlamento Europeo y Vice-Presidente de Informática y Telecomunicaciones, anunció oficialmente la decisión de proporcionar la versión de código libre AT4AM en el taller internacional *Identifying benefits deriving from the adoption of XML-based chains for drafting legislation* (Identificar los beneficios derivados de la adopción de procesos basados en XML para redactar legislación) que se realizó en Bruselas el 3 y 4 de Mayo de 2012.

El Parlamento Europeo trabajará en forma conjunta con el Departamento de Asuntos Económicos Sociales de la ONU (UN/DAES) y con los autores de Akoma Ntoso para entregar un conjunto de herramientas de código libre para tratar el contenido en XML Akoma Ntoso.

La versión de código libre de AT4AM será entregada por el Parlamento Europeo como una herramienta para ser usada tal cual está, sin mayor personalización. Los parlamentos que estén interesados en usar todo o parte de AT4AM, tendrán que, si lo requieren, personalizar los servicios para que calce con su arquitectura TI. El Parlamento Europeo no proporcionará soporte al usuario excepto guías de usuario y arquitectura.

Con este ambicioso programa, el Parlamento Europeo está tomando un importante paso hacia la modernización de las TIC en apoyo de su cadena de producción legislativa. DG ITEC cree que el cambio hacia una cadena basada en XML es la estrategia correcta para mejorar los procesos relativos al tratamiento del contenido legislativo.

Dirección General para la Innovación y el Soporte Tecnológico (DG ITEC) del Parlamento Europeo. Contribución para el Informe Mundial de 2012 sobre el Parlamento electrónico

Para apoyar a los parlamentos de Latinoamérica y el Caribe en el avance de la adopción de estándares abiertos para documentos, el 4, 5 y 6 de junio de 2012 el Banco Interamericano de Desarrollo (BID), en colaboración con la Cámara de Diputados de Brasil y el Centro Mundial para las TIC en el Parlamento, organizaron el taller regional Parlamentos Conectados - Introducción al XML Legislativo. El taller fue realizado dentro del marco de la red RIPALC¹⁷. El evento, que tuvo lugar en la Cámara de Diputados de Brasil, reunió a los jefes de departamentos de TI de las asambleas parlamentarias de los 26 países beneficiarios del BID. La reunión fue estructurada en sesiones de capacitación con presentaciones realizadas por expertos, académicos y funcionarios de parlamentos que usan XML en la región de Latinoamérica y el Caribe. La meta era proporcionar a los participantes el conocimiento y las herramientas para utilizar estándares abiertos para documentos legislativos. Los ejemplos proporcionados durante la capacitación se basaron en el esquema Akoma Ntoso, en creciente uso en los poderes legislativos de Latinoamérica como referencia para la implementación de XML¹⁸.

De acuerdo a los resultados y los debates sostenidos en estos eventos internacionales, queda claro que existe un valor significativo en continuar el diálogo entre parlamentos a nivel mundial sobre el desarrollo y la adopción de estándares abiertos para documentos, con la finalidad de proporcionar un marco y visibilidad a las diferentes iniciativas que se están realizando en todo el mundo. Sin embargo, este diálogo debería ser útil tanto para los parlamentos que han implementado XML o están prontos a hacerlo, como para aquellos que tienen un conocimiento y destrezas limitadas en esta materia, y que debieran ser animados a considerar XML para una mayor eficacia y apertura. El diálogo también debiera tomar en consideración las perspectivas de las organizaciones de la sociedad civil, que de forma creciente buscan adquirir y presentar información parlamentaria en línea, y de la comunidad académica.

Finalmente, debido a que muchos parlamentos técnicamente avanzados y que han implementado en forma exitosa estándares abiertos como XML a menudo muestran su disposición a compartir experiencias y lecciones aprendidas, este dialogo podría volverse en actividades concretas de asistencia técnica a llevarse a cabo a través de mecanismos de cooperación internacional bien coordinados.

17 Ver Capítulo10.

18 Las presentaciones e información acerca del evento son disponibles en www.ripalc.org y <http://www.ictparliament.org/node/4773>

Capítulo 6

Bibliotecas y Servicios de Investigación

INTRODUCCIÓN

Las bibliotecas parlamentarias y los funcionarios que trabajan en ellas pueden jugar un rol importante en el avance del parlamento electrónico. Ellos saben cómo integrar los documentos y la información parlamentaria para crear un archivo legislativo más completo, y como facilitar una comprensión más profunda del contexto político, económico y social de un proyecto de ley vinculándolo a fuentes externas al parlamento.

Las bibliotecas siempre han podido realizar estas tareas a un ritmo pausado, después que la acción en un proyecto de ley hubiera sido completada y para crear una historia útil y comprensiva de la legislación que pudiera ser puesta en una colección o archivo.

Las tecnologías de información y comunicación hoy hacen posible que esto ocurra más rápido y que se pueda poner esta información en las manos de los legisladores y las comisiones al estudiar el proyecto de ley. La tecnología del internet permite a las bibliotecas diseñar portales que den fácil acceso al texto de los proyectos de ley, a los informes de comisiones, debates de la sala y a otros documentos ajenos al parlamento que sean altamente relevantes para la legislación propuesta. Las colecciones de recursos y archivos digitales organizados y mantenidos por las bibliotecas ahora pueden ser herramientas dinámicas que se puedan acceder a diario para proporcionar antecedentes y contexto en debates de políticas actuales.

Recuadro 6.1

La investigación y los análisis de la Biblioteca entregados a los legisladores en directa respuesta a una consulta no están disponibles al público en el sitio web; este trabajo es confidencial. La Biblioteca produce publicaciones generales que son de libre disposición para el público en el sitio web, por ejemplo, Resúmenes de Proyectos de Ley (explicaciones simples de los proyectos presentados en el Parlamento); Trabajos de investigación (sobre temas de interés actual al Parlamento); Flagpost (un blog usado para difundir pequeños artículos sobre temas actuales).

Comentario a la Encuesta de 2012

La tecnología les permite a las bibliotecas ofrecer una amplia variedad de servicios a los legisladores, tales como: manejar consultas e interacciones con los legisladores de manera electrónica; crear servicios personalizados de alerta entregados a una variedad de dispositivos móviles o estáticos; construir sitios web que organicen la información sobre los temas que el parlamento esté tratando; mantener archivos y acceso permanente a documentación parlamentaria en formatos digitales; y, compartir sus conocimientos y experiencias tanto dentro del parlamento nacional como con otros parlamentos.

Recuadro 6.2

La Biblioteca tiene su propio módulo en el portal de la intranet. Todos los procesos están automatizados: catálogos (a través de COBISS), préstamos de biblioteca e inter-bibliotecas, consultas de temas, difusión selectiva de información solicitada sólo por los legisladores, bases de datos (EBSCO; bases de datos de la UE), publicación parlamentaria (e-books), desiderata de catálogo, noticias, etc. La Biblioteca es el único departamento que tiene estas actividades automatizadas y en uso diario.

Comentario a la Encuesta de 2012

Sin embargo, solo algunas bibliotecas parlamentarias han podido desarrollar estos servicios. Muchas son pequeñas, con escasos recursos y con retrasos en su adopción de la tecnología, incluso mientras las TIC avanzan en otras partes de su institución. Los desafíos que enfrentan algunas bibliotecas incluyen la falta de recursos para la capacitación del personal y el acceso limitado a la tecnología.

Recuadro 6.3

Hay documentos y libros almacenados, de forma limitada en la Oficina del Parlamento; ellos están lejos de ser mantenidos en una forma que se podría llamar biblioteca. Todo lo que se almacena, se pone a disposición de los legisladores, según sus solicitudes.

Comentario a la Encuesta de 2012

Sin embargo, el conocimiento incorporado en las bibliotecas todavía existe, y las oportunidades todavía están allí para aprovechar las ciencias bibliotecarias para beneficio de todos. Adquirir, organizar e integrar fuentes de información parlamentarias y externas en una manera que permita la creación de una base de conocimiento parlamentario tiene un gran valor para las instituciones legislativas. Una sólida infraestructura de TIC combinada con funcionarios de biblioteca e investigación idóneos puede mejorar enormemente el acceso de los legisladores a recursos de información claves, ya sea desde dentro del parlamento, desde entes políticos, o desde una variedad de fuentes externas.

Al tratar de alcanzar este nivel más alto de servicio una de las preocupaciones fundamentales compartidas por muchas bibliotecas parlamentarias es la falta de recursos de personal, tanto en términos de número como de las ocasiones de capacitación, sobre todo en la tecnología. Si bien esta preocupación es legítima, la disponibilidad cada vez mayor de las TIC en los parlamentos ofrece la posibilidad de comenzar a abordar estos temas. Pero sacar provecho de las oportunidades posibilitadas por la tecnología requiere de dos elementos críticos: 1) acceso a la tecnología misma, con soporte de los especialistas de las TIC; y, 2) personal de la biblioteca con conocimiento y habilidades para explotar la tecnología para el beneficio del parlamento. También, es vital aumentar la comprensión de la administración de la institución respecto del valor agregado que las bibliotecas pueden brindar al parlamento electrónico y a sus servicios.

A fin de guiar a las bibliotecas parlamentarias en el campo de la tecnología, las Naciones Unidas, la Unión Interparlamentaria y la Federación Internacional de Asociaciones de Bibliotecarios y Bibliotecas (IFLA) publicaron en forma conjunta el Manual *Tecnologías de Información y Comunicación*

en las *Bibliotecas Parlamentarias*¹. El Manual fue preparado por el Centro Mundial para las TIC en el Parlamento y la Sección de Servicios Bibliotecarios y de Investigación para Parlamentos de la IFLA, con el objeto de señalar las innovaciones y tendencias emergentes generados por las TIC en las bibliotecas parlamentarias. Por lo tanto, abarca diversos temas, que van desde los servicios de información digital y la digitalización de los recursos, hasta los servicios proporcionados a través de las redes sociales.

Este capítulo del Informe complementa el Manual, ofreciendo un cuadro de la situación actual y la evolución de las TIC en las bibliotecas parlamentarias en los últimos años, comparando los resultados de las encuestas anteriores de 2007 y 2009 con los hallazgos de la Encuesta de 2012.

RESUMEN DE LOS RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS DE 2007 Y 2009

El Informe de 2010 observó que el uso creciente de las nuevas tecnologías y la aparición del parlamento electrónico habían originado una mayor demanda de servicios de información y elevado el nivel de obligaciones para las bibliotecas, al exigir que la información que proporcionan sea más actual, más completa y más a la medida de las necesidades individuales de los legisladores, comisiones y otros clientes de la biblioteca.

El Informe también indicó, como se señaló anteriormente, que los bibliotecólogos poseen el conocimiento y la disciplina para cumplir con estos requisitos, pero subrayó también que ellos deben tener acceso a la tecnología y ser expertos en su uso si el objetivo es mejorar los servicios que prestan de una manera que beneficie a toda la institución.

Mientras los resultados de la Encuesta de 2007 indicaron que muchas bibliotecas habían sido capaces de adoptar nuevas tecnologías para apoyar su labor tradicional de adquisición y organización de la información, en 2009 muchas aun reportaron desafíos para seguir desarrollando servicios más sofisticados. La mayoría de las bibliotecas parlamentarias revelaron tener capacidades básicas de soporte de TIC, como por ejemplo sistemas de gestión de recursos de la biblioteca. Sin embargo, más del 40 por ciento no estaban conectados a una intranet parlamentaria, a pesar que redes LAN están instaladas en casi todas las legislaturas. Esto limitaba severamente la tipología y alcance de servicios electrónicos que las bibliotecas proporcionaban, tales como acceso en línea a fuentes de información que estén organizadas de acuerdo a los temas de políticas que el parlamento está abordando.

En 2009 las bibliotecas contribuyeron al desarrollo del parlamento electrónico de muchas maneras. Muchas estaban tomando un rol activo al mantener un archivo de documentos parlamentarios en formato digital. Más del 50 por ciento ya lo había hecho, y otro 30 por ciento estaba planeando o considerando hacerlo. Estos archivos incluían algunos de los documentos parlamentarios más importantes, tales como proyectos de ley, actas del plenario, documentos de comisiones, e informes de investigaciones. Las bibliotecas también contribuían al sitio web del parlamento, más a menudo proporcionando algo de su contenido. Muchas bibliotecas también estaban comprometidas en la actualización y mantención del sitio web, y algunas en la organización, prueba, y diseño del sitio. Dos tercios de las bibliotecas parlamentarias informaron que atendían al público y una mayoría de estas permitía acceso al sitio web de la biblioteca.

1 Naciones Unidas, Unión Interparlamentaria, Federación Internacional de Asociaciones de Bibliotecarios y Bibliotecas, Centro Mundial para las TIC en el Parlamento, *Manual ICT in Parliamentary Libraries*, [Nueva York]: Naciones Unidas, 2012 [<http://www.ictparliament.org/handbook-libraries>]. El manual se está traduciendo.

Sin embargo, aunque se reconociera la contribución de algunas bibliotecas al parlamento electrónico, y se subrayara el rol de los bibliotecólogos en adquirir, integrar y entregar la información y en preservar y garantizar su disponibilidad permanente, el Informe de 2010 llegó a la conclusión que sólo unas pocas bibliotecas habían sido capaces de responder de manera efectiva y creativa a las demandas cada vez mayores de los parlamentos a través de la integración de la tecnología en su trabajo en formas nuevas e innovadoras.

Aquellas que lo habían hecho eran claramente líderes en su área. Pero muchas bibliotecas continuaban enfrentando varios desafíos, incluyendo recursos insuficientes para capacitación, disponibilidad limitadas de tecnología y, en algunos casos, falta de aprecio de la contribución que ellas podían aportar al parlamento electrónico.

Recuadro 6.4

Por el momento, tenemos una biblioteca muy pequeña, con colecciones limitadas sobre otros parlamentos y periódicos los que son manejados manualmente utilizando el sistema de clasificación decimal Dewey. Estamos trabajando para llegar a sistemas comerciales en línea pronto con la ayuda de consultores externos. La Biblioteca no cuenta con su propio personal de TIC por ahora. Esto se podría considerar en el futuro cuando la Biblioteca se expanda.

Comentario a la Encuesta de 2012

Las bibliotecas de los parlamentos en los países de ingresos bajos seguían sufriendo retos significativos. Comparadas con aquellas en los países de altos ingresos, muchas menos tenían sistemas para gestionar recursos de bibliotecas tradicionales, estaban conectadas a la intranet del parlamento, y participaban en redes para el intercambio de información, ideas, y mejores prácticas.

Específicamente, con respecto a la creación de redes y cooperación, en 2010 se encontró que sólo un 45 por ciento de bibliotecas participó en redes formales en línea para compartir información con otras bibliotecas y servicios de investigación. El Informe además señaló que esto era menos del 59 por ciento de parlamentos que habían indicado que como institución participaban en redes formales para intercambiar información y experiencias con las TIC.

RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE 2012

La Encuesta Mundial de 2012 sobre las TIC en los Parlamentos se enfocó en las capacidades digitales y los servicios de información digital a través de los cuales las bibliotecas y las oficinas de investigación están apoyando a los parlamentos. La Encuesta incluía preguntas relacionadas con el tipo de apoyo proveído y sus características, así como preguntas relacionadas a la disponibilidad de servicios para el público.

Recuadro 6.5

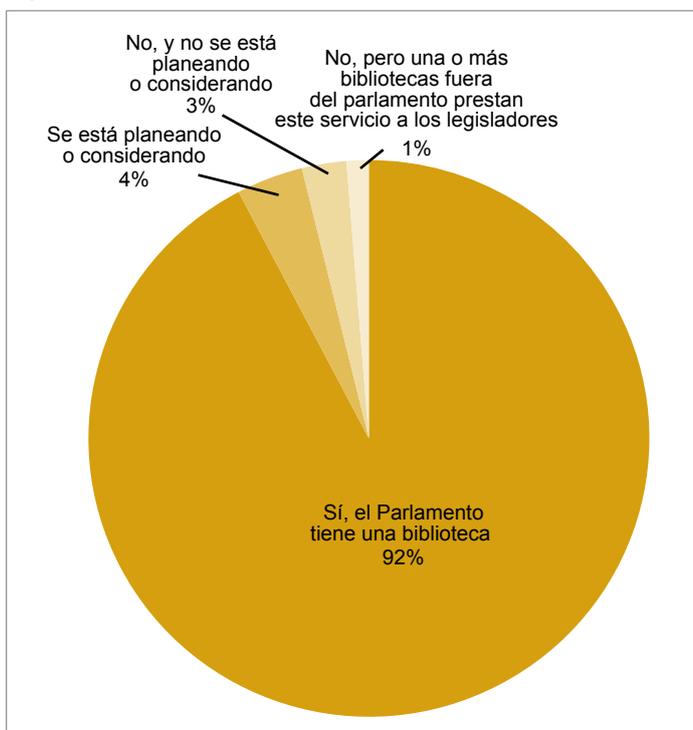
Lo que he aprendido de las preguntas [es] que debemos mejorar y estar al tanto de los estándares internacionales acerca de los sistemas y servicios que ofrecemos.

Comentario a la Encuesta de 2012

Sin embargo, el primer problema a ser abordado fue si los parlamentos siquiera poseían una biblioteca o un centro de información para servir a sus miembros. Como se muestra en la Figura 6.1, 92 por ciento contestó *si*, 4 por ciento dijo estar *planeando o considerando*, y el 3 por ciento mencionó *no y no planeando o considerando*. Estos porcentajes coinciden con los de la Encuesta de 2009². En 2012, aproximadamente un 1 por ciento de los parlamentos informaron que son asistidos por bibliotecas fuera de la institución. Entre los parlamentos bicamerales, 56 por ciento informó que una biblioteca asiste a ambas cámaras, más que el 44 por ciento en 2009³. El aumento en cámaras que comparten una biblioteca puede tener varias causas, incluyendo la decisión de racionalizar los recursos y evitar la duplicación de esfuerzo utilizando una sola estructura.

Los hallazgos que se presentan en las próximas páginas aplican a los 144 parlamentos que respondieron que sí tienen una biblioteca.

Figura 6.1: Parlamentos que tienen una biblioteca



(Fuente: Encuesta 2012, Sección 4, Pregunta 1)

Capacidades digitales

Las capacidades digitales se refieren a los recursos técnicos básicos y las tecnologías que las bibliotecas pueden usar para desarrollar servicios para los legisladores y las comisiones. Existen, por supuesto, otros importantes tipos de soporte que las bibliotecas proporcionan a los parlamentos que no dependen de las TIC, pero los servicios basados en la tecnología están llegando a ser cada vez más críticos para la eficiente operación de la institución. Las capacidades consideradas en la Encuesta de 2012 incluyeron conexión a una intranet y sistemas y servicios para gestionar la adquisición, organización, y preservación de documentos y otras fuentes de información.

Conexión a una intranet

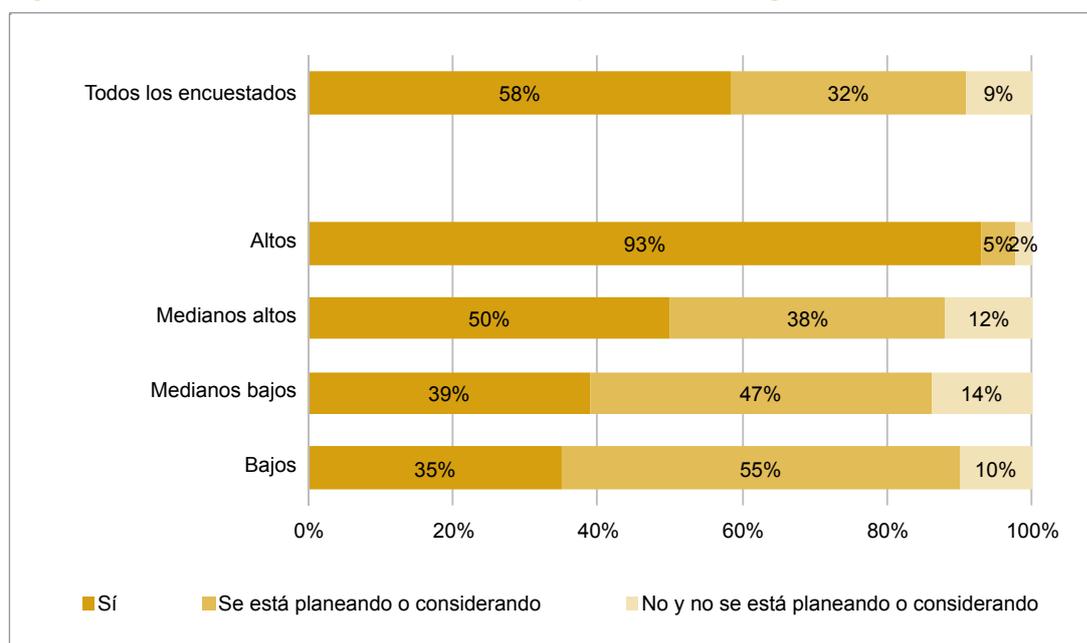
A pesar que más del 90 por ciento de los parlamentos informó tener una red de área local (LAN) tanto en 2012 como 2009, sólo 58 por ciento de las bibliotecas en esos parlamentos comunicó en ambas encuestas tener acceso a la intranet parlamentaria⁴. La relación con el nivel de ingresos del país es especialmente fuerte. Como se muestra en la Figura 6.2, en 2012 más de 90 por ciento de las bibliotecas parlamentarias en países de altos ingresos están conectadas, mientras que 50 por ciento o menos están conectadas en todos otros grupos de ingresos.

² *World e-Parliament Report 2010*, p. 107.

³ Fuentes: Encuesta 2012, Sección 4, Pregunta 2; Encuesta 2009, Sección 4, Pregunta 20.

⁴ Fuentes: Encuesta 2012, Sección 4, Pregunta 6; *World e-Parliament 2010*, p. 108, Figura 6.3.

Figura 6.2: Bibliotecas conectadas a un intranet, por niveles de ingresos



(Fuente: Encuesta 2012, Sección 4, Pregunta 6)

La falta de conectividad a una intranet representa una seria limitante en la capacidad de las bibliotecas de ofrecer servicios digitales a los legisladores, comisiones, y a los líderes políticos. El relativamente alto porcentaje de encuestados que no está conectado (más del 40 por ciento) limita el número de bibliotecas que puede: a) diseñar y mantener una página web que organice el acceso a material relacionado con temas políticos; b) recibir solicitudes y preguntas de los legisladores en forma electrónica; y c) ofrecer servicios de alerta, como se discutirá en más detalle en este capítulo.

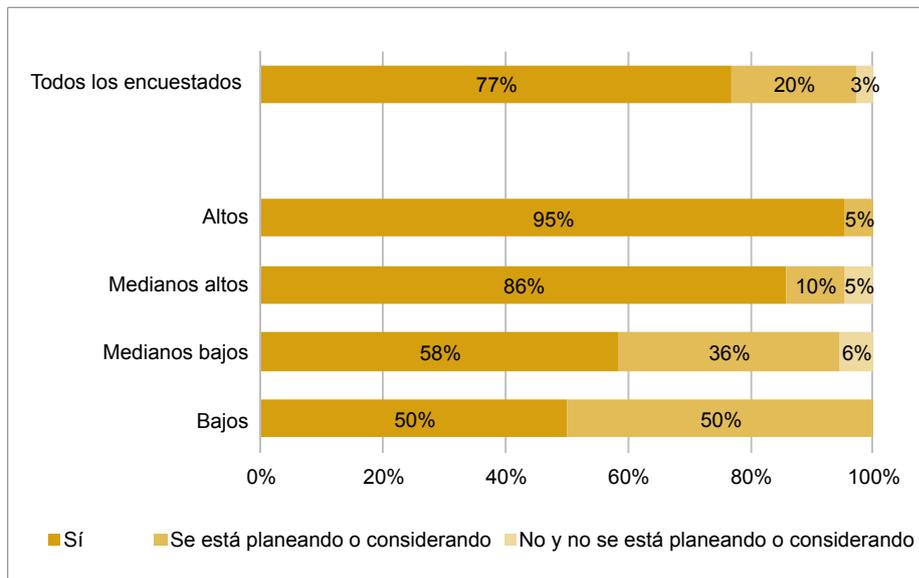
Aun cuando muchas bibliotecas están planeando o considerando ofrecer estos servicios, la falta de conexión a una intranet del parlamento es un requisito crítico que debe ser abordado de forma prioritaria.

Sistemas para adquirir, organizar y preservar recursos.

Más de tres cuartos de las bibliotecas (77 por ciento) informó que tienen un sistema automatizado para administrar recursos de la biblioteca (ver Figura 6.3), lo que representa un aumento general desde 2009 (72 por ciento)⁵. La mayor mejora en esta área, comparado con 2009, ha sido experimentada por aquellos en los grupos de ingresos medianos altos (2012=86 por ciento; 2009=75 por ciento) y medianos bajos (2012=58 por ciento; 2009=50 por ciento)⁶. La comparación de los resultados en las Figuras 6.2 y 6.3 muestra en realidad que tener un sistema automatizado está menos fuertemente relacionado al nivel de ingresos del país que tener acceso a una intranet.

⁵ World e-Parliament Report 2010, p. 107, Figura 6.1.

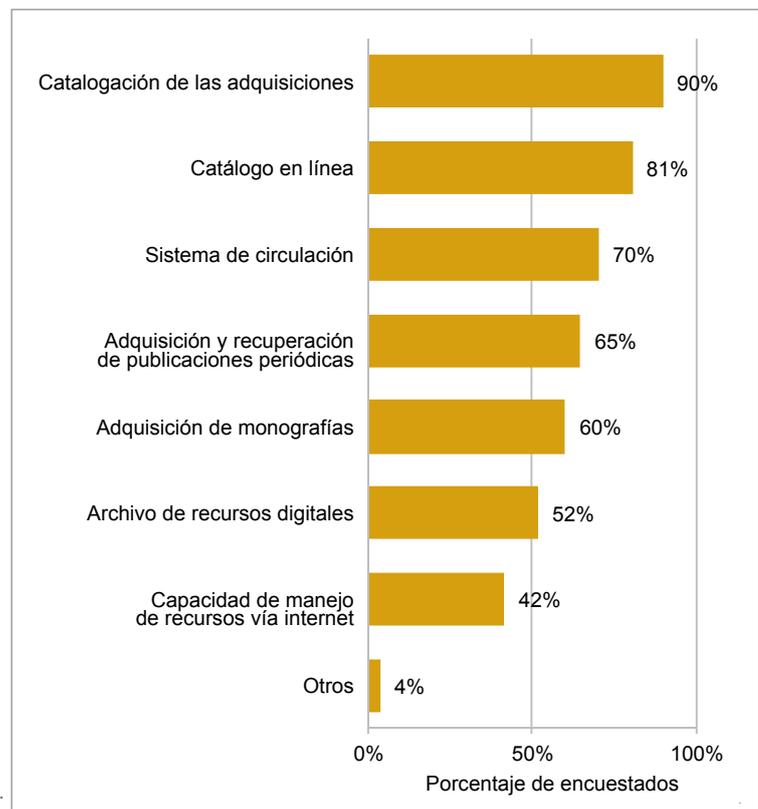
⁶ Ibid.

Figura 6.3: Uso de sistemas automatizados para administrar recursos, por niveles de ingresos

(Fuente: Encuesta 2012, Sección 4, Pregunta 3)

Como se muestra en la Figura 6.4, un alto porcentaje de las bibliotecas parlamentarias tienen sistemas con capacidades tradicionales, incluyendo catalogación de las adquisiciones (90 por ciento), un catálogo en línea (81 por ciento), sistema de circulación (70 por ciento), adquisición y recuperación de publicaciones periódicas - tradicionalmente revistas y diarios - (65 por ciento), y monografías (60 por ciento). Sin embargo, pocas tienen sistemas de administración de recursos digitales, tal como para archivar (52 por ciento) y gestionar recursos digitales (42 por ciento).

La conexión a internet les permite a las bibliotecas acceder a muchas fuentes de información en línea gratis, con el propósito de proporcionar investigación a sus usuarios. Además de estos servicios, las bibliotecas parlamentarias pueden comprar suscripciones en línea para periódicos y bases de datos que contengan investigación y análisis. Pocos parlamentos informaron que adquieren suscripciones en línea a periódicos y bases de datos en 2012 (49 por ciento)⁷ comparado con 2009 (54 por ciento)⁸. El acceso a

Figura 6.4: Capacidades de los sistemas automatizados para gestionar recursos de la biblioteca

(Fuente: Encuesta 2012, Sección 4, Pregunta 4)

⁷ Fuente: Encuesta 2012, Sección 4, Pregunta 13.

⁸ *World e-Parliament 2010*, p. 110.

estos recursos electrónicos se puede lograr en algunos casos a través de consorcio de compras que pueden ser negociados por grupos de bibliotecas a nivel nacional. De las bibliotecas de parlamentos que afirmaron adquirir suscripciones a recursos de información electrónica, menos de la mitad lo hace por consorcios⁹.

Además de gestionar recursos actuales, las bibliotecas tienen un fuerte interés en la preservación y en asegurar que haya un acceso permanente a todos los documentos parlamentarios. Algo menos de la mitad de los parlamentos (43 por ciento) informó que la biblioteca mantiene un archivo de documentos parlamentarios en formatos digitales¹⁰. El porcentaje combinado de aquellos que respondieron *si* o *planeando* o *considerando hacerlo* fue 73 por ciento.

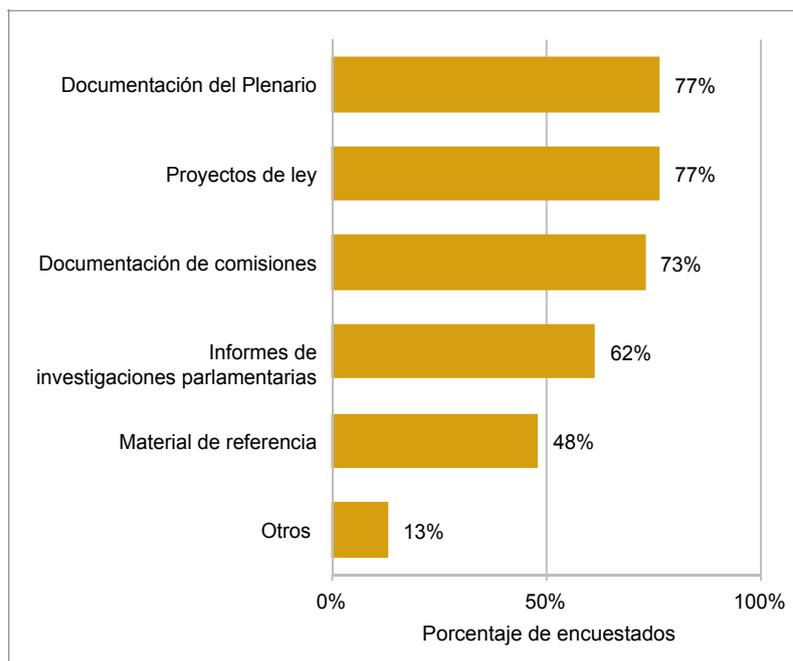
Sin embargo, estos porcentajes se deben ver dentro de un marco más amplio de las políticas de archivo digital de los parlamentos. Como se señaló en el Capítulo 5, más de la mitad de los parlamentos (53 por ciento) que respondió a la Encuesta de 2012 informó que ahora mantienen un archivo digital para documentos parlamentarios¹¹. De hecho, además de sus bibliotecas, algunos parlamentos les encargan a otras unidades la responsabilidad de archivar, preservar, y asegurar acceso a informes parlamentarios, debates y documentos¹². La necesidad crucial es que las colecciones sean gestionadas por el personal que tiene conocimiento y una metodología para asegurar la adecuada organización del material y su acceso en el largo plazo. Los bibliotecólogos y los archiveros pueden trabajar juntos en estas tareas.

Como se ilustra en la Figura 6.5, los hallazgos de la Encuesta de 2012 muestran que entre las bibliotecas que sí mantienen un archivo digital, aproximadamente tres cuartos preservan los documentos más importantes, incluyendo actas del pleno (77 por ciento), proyectos de ley (77 por ciento), y documentos de comisiones (73 por ciento).

El desarrollo de los archivos digitales hace la tarea más fácil, ya que reduce la necesidad continua de encontrar espacio adicional para una colección de papel creciente y permite claves de

múltiples accesos a la documentación soportada en digital. La construcción de un archivo digital se beneficia cuando el documento digital es identificado como una de las versiones oficiales a ser conservadas. Sin embargo, se debe señalar que esta es un área que requiere de la colaboración

Figura 6.5: Documentos guardados en archivo en formato digital



(Fuente: Encuesta 2012, Sección 4, Pregunta 16)

9 Fuente: Encuesta 2012, Sección 4, Pregunta 14.

10 Fuente: Encuesta 2012, Sección 4, Pregunta 15.

11 Fuente: Encuesta 2012, Sección 3, Pregunta 11.

12 Cuninghame, Keith, *Directrices para Bibliotecas Parlamentarias* [Traducción del inglés de la edición revisada en 2009], Berlín: De Gruyter Saur, 2009 [<http://www.ifla.org/files/assets/services-for-parliaments/publications/ifla-140-es.pdf>]

eficaz entre los bibliotecólogos, el personal de las TIC, y los que crean y/o administración documentos parlamentarios. Esto es esencial para garantizar que el acceso a versiones digitales de documentos antiguos no será un desafío en varios años más.

Un aspecto positivo relacionado con las capacidades digitales de las bibliotecas de parlamentos y servicios de investigación tienen que ver con la medida de colaboración interna a través de las TIC entre la biblioteca y/o personal de investigación. La Encuesta de 2012 muestra un aumento en el uso de software para apoyar la colaboración entre los funcionarios, desde un 25 por ciento en 2009 a un 35 por ciento en 2012¹³.

Servicios digitales

Las capacidades digitales discutidas en la sección anterior son las bases esenciales para proporcionar servicios digitales a los usuarios de la biblioteca, sean estos legisladores, comisiones, y, por algunas bibliotecas, el público.

Legisladores y comisiones

Más del 60 por ciento de los parlamentos informó que sus bibliotecas pueden recibir solicitudes y preguntas por parte de los legisladores en forma electrónica (ver Figura 6.6). Aun cuando este dato representa sólo un leve aumento con respecto a 2009 (58 por ciento)¹⁴, es una indicación positiva de la voluntad de las bibliotecas por implementar servicios digitales para los legisladores y las comisiones. Desafortunadamente, la Figura 6.6 también muestra que menos bibliotecas pueden ofrecer otros servicios digitales para ayudar a responder eficientemente a muchas de estas consultas.

Por ejemplo, solo el 43 por ciento tiene su propio sitio web que proporciona acceso a las fuentes de información y está organizado en base a los temas de interés del parlamento¹⁵. Y solamente el 35 por ciento ofrece servicios de alerta para los legisladores¹⁶.

Aun cuando el porcentaje de bibliotecas parlamentarias que usa algunas de las más nuevas herramientas de comunicación aumentó significativamente en 2012 comparado con 2009, las cifras actuales continúan a ser muy bajas (ver Figura 6.6). Estas tecnologías representan una nueva manera de entregar servicios y pueden ser relevantes para las bibliotecas parlamentarias, tanto como una herramienta para la investigación como un medio para promover los servicios de la biblioteca¹⁷. Sin embargo, a pesar que algunas bibliotecas han hecho un uso muy efectivo de ellas, se debe señalar que es muy temprano para determinar cómo pueden ser mejor usadas por la mayoría de las bibliotecas, especialmente aquellas que carecen de un adecuado acceso a las TIC y capacitación en el uso de estas herramientas.

13 Fuentes: Encuesta 2012, Sección 4, Pregunta 12; Encuesta 2009, Sección 4, Pregunta 10. See *World e-Parliament Report 2010*, p. 109.

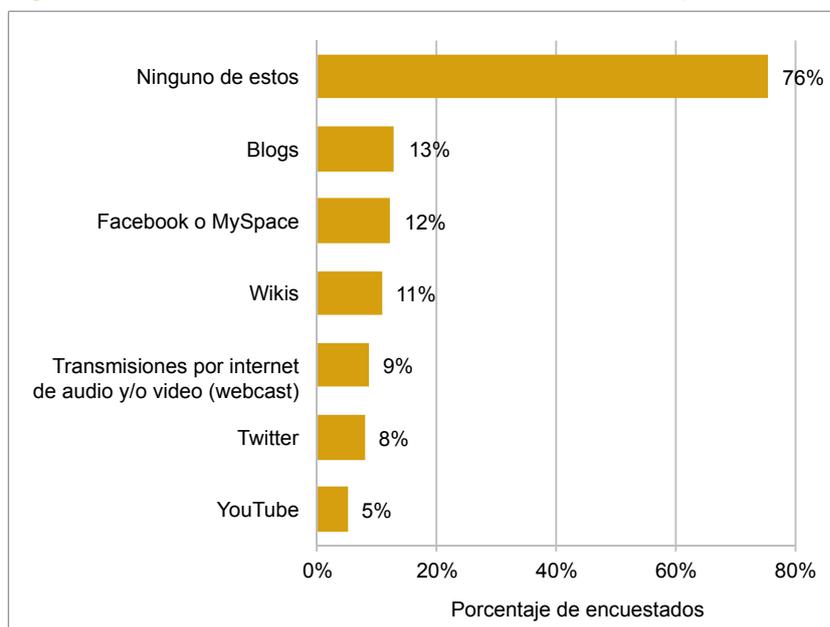
14 Ver *World e-Parliament Report 2010*, p. 109, Figura 6.4.

15 Fuente: Encuesta 2012, Sección 4, Pregunta 8.

16 Fuente: Encuesta 2012, Sección 4, Pregunta 10.

17 Capítulo 5 del Manual *ICT in Parliamentary Libraries*, cit.

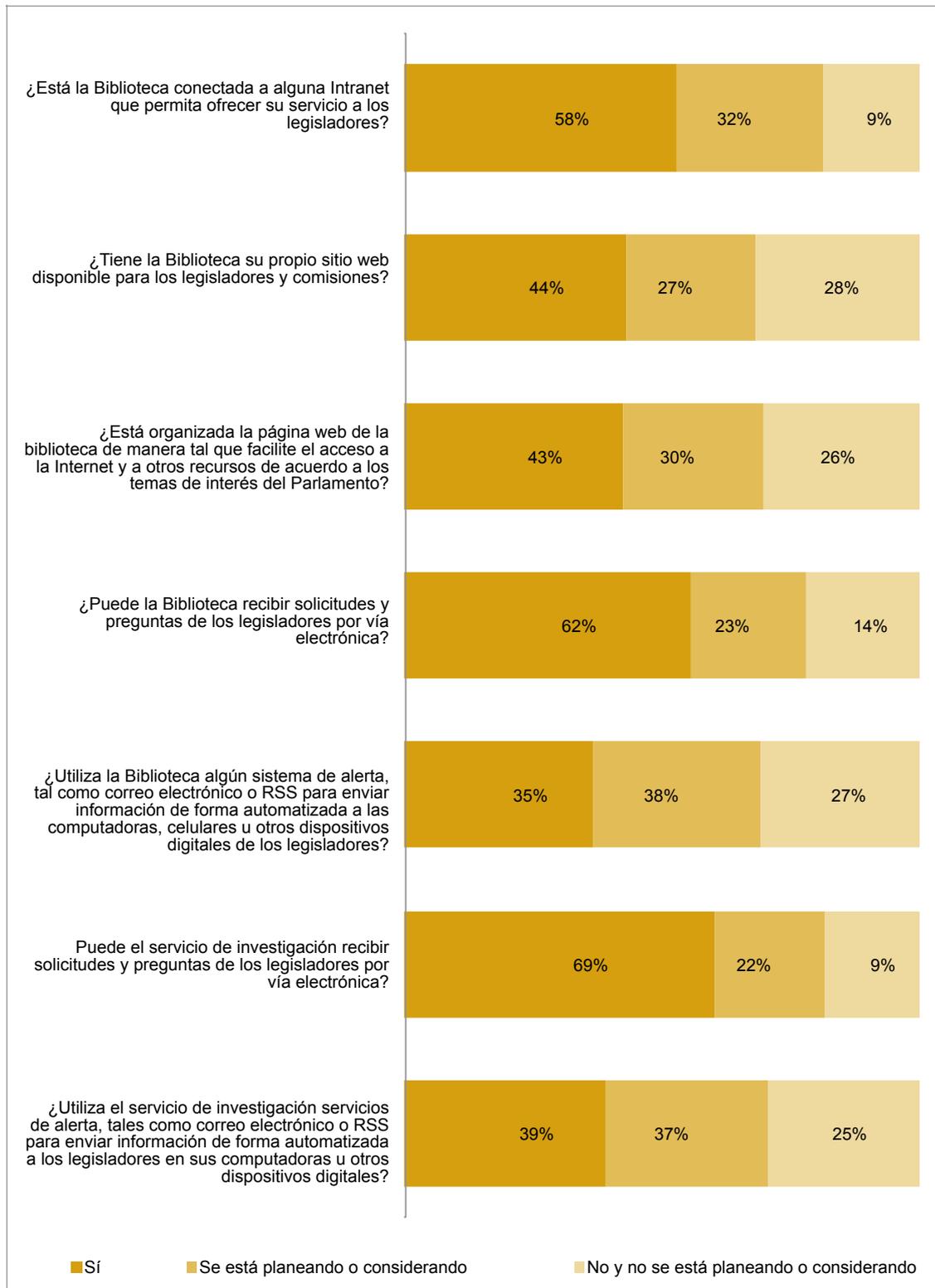
Figura 6.6: Nuevas herramientas de comunicación usadas por las bibliotecas



(Fuente: Encuesta 2012, Sección 4, Pregunta 11)

Los resultados de la Encuesta además muestran que incluso los parlamentos que emplean expertos en ciertas áreas de conocimiento para sus servicios de investigación no ofrecen un porcentaje substancialmente mayor de servicios digitales. Por ejemplo, solo el 69 por ciento de los poderes legislativos informó que sus expertos pueden recibir solicitudes en forma electrónica, y solamente el 39 por ciento ofrecen servicios de alerta, tal como correo electrónico o RSS, para enviar información en forma automática a los legisladores (ver Figura 6.7).

Figura 6.7: Servicios electrónicos ofrecidos por las bibliotecas

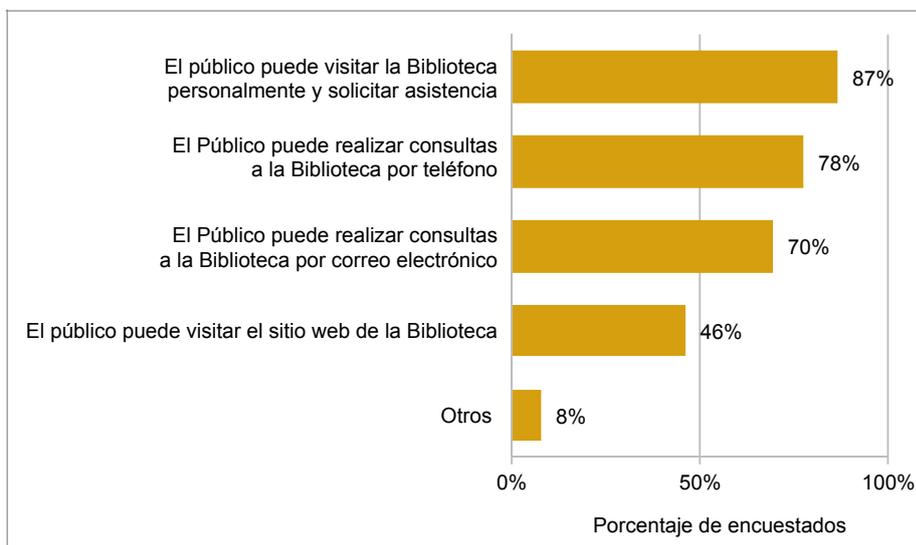


(Fuente: Encuesta 2012, Sección 4, Preguntas 6, 7, 8, 9, 10, 25, 26)

El Público

La misión del 72 por ciento de las bibliotecas parlamentarias incluye servir al público¹⁸. Tal como se predijo en el Informe de 2010, este porcentaje ha crecido desde la Encuesta de 2009 (66 por ciento)¹⁹. Sin embargo, el crecimiento en servicios digitales disponibles al público es contradictorio (ver Figura 6.8 para los resultados de 2012). Mientras el porcentaje de los parlamentos que dijeron que el público puede hacer solicitudes por correo electrónico ha aumentado desde la Encuesta de 2009 (2012=70 por ciento; 2009=63 por ciento), el porcentaje de todos los encuestados que dijeron que el público puede visitar el sitio web de la biblioteca fue levemente menor (2012=46 por ciento; 2009=51 por ciento)²⁰. Sin embargo, los resultados del grupo de comparación 2009:2012 indicaron que el porcentaje se ha mantenido constante para este grupo más pequeño, en cerca de 55 por ciento.

Figura 6.8: Servicios disponibles para el público



(Fuente: Encuesta 2012, Sección 4, Pregunta 18)

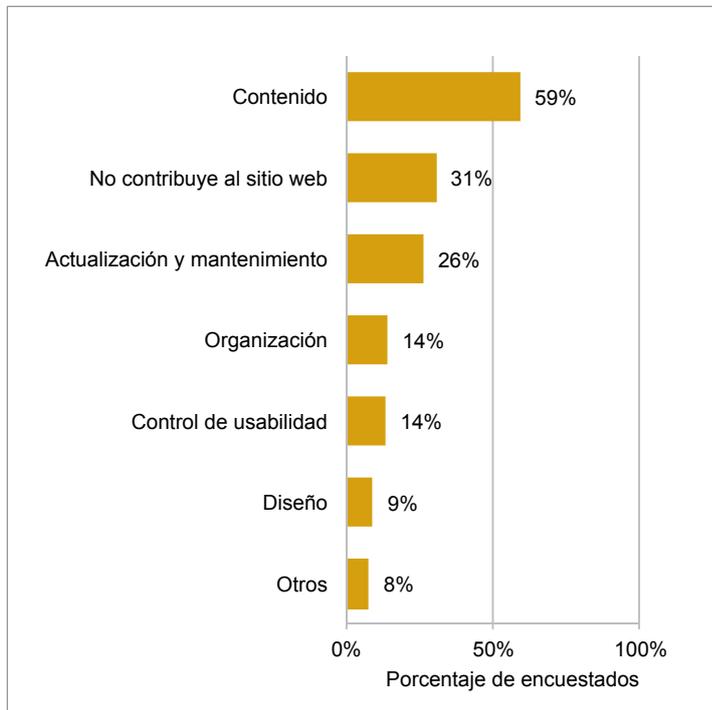
Es posible que esta falta de crecimiento en el acceso del público al sitio web de la biblioteca pueda ser causada, en algunos casos, por el hecho que la información sobre la biblioteca esté disponible en el sitio web principal del parlamento. Sin embargo, los hallazgos de la Encuesta de 2012 con respecto a las varias contribuciones que las bibliotecas hacen al sitio web del parlamento no apoyan esta explicación. Los porcentajes mostrados en la Figura 6.9 son más bajos para cada ítem que aquellos de la Encuesta de 2009²¹. Por ejemplo, mientras el porcentaje de las bibliotecas que no contribuyen al sitio web se mantuvieron igual (31 por ciento), los porcentajes de aquellas que contribuyen a su contenido disminuyó (2012=59 por ciento; 2009=64 por ciento), así como el porcentaje de aquellas que ayudaban a actualizar y organizar el sitio web (2012=26 por ciento; 2009=31 por ciento).

18 Encuesta 2012, Sección 4, Pregunta 17.

19 *World e-Parliament Report 2010*, p. 112; Encuesta 2009, Sección 4, Pregunta 15.

20 *World e-Parliament Report 2010*, p. 112, Figura 6.10.

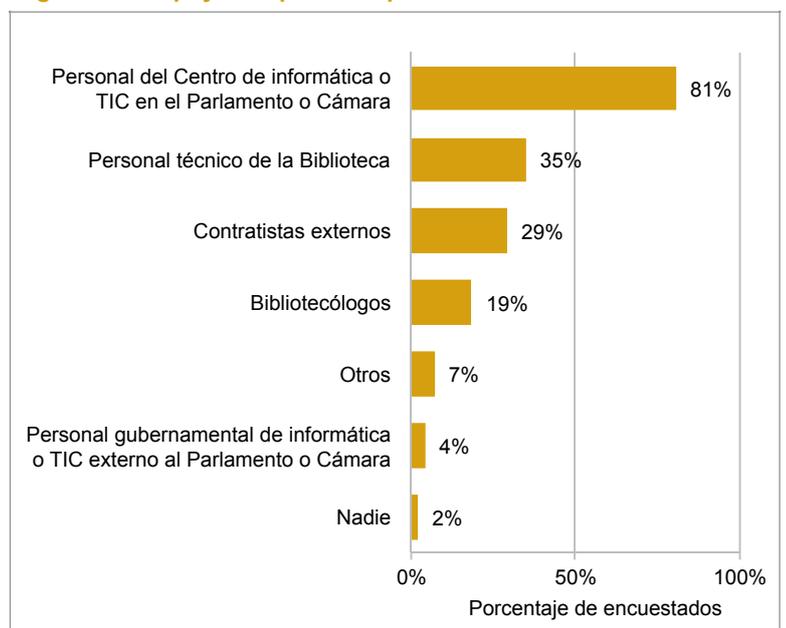
21 *World e-Parliament Report 2010*, p. 112, Figura 6.9.

Figura 6.9: Contribuciones de la biblioteca al sitio web del parlamento

(Fuente: Encuesta 2012, Sección 4, Pregunta 21)

Temas de administración

El apoyo de las TIC para las bibliotecas sigue proviniendo de una variedad de fuentes y a menudo por una combinación de ellas, tal como se encontró en 2007 y 2009. En más de 80 por ciento de los parlamentos el personal de los servicios de TIC proporciona apoyo tecnológico para la biblioteca; en 35 por ciento de ellos el soporte es brindado por personal técnico de la biblioteca; en 29 por ciento por contratistas externos (comparado con 36 por ciento en 2009) y, en 19 por ciento por bibliotecólogos (comparado con 28 por ciento en 2009).

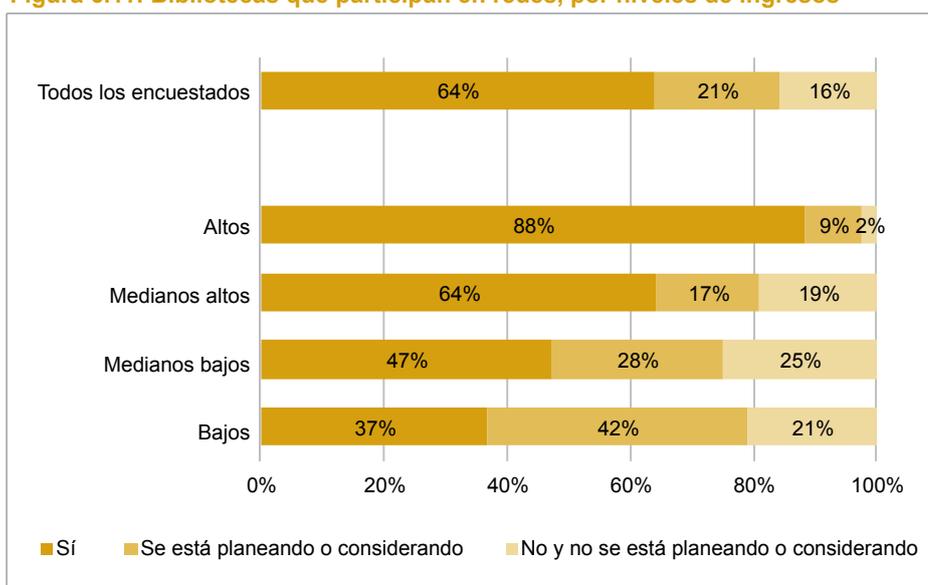
Figura 6.10: Apoyo del personal para las TIC en las bibliotecas

(Fuente: Encuesta 2012, Sección 4, Pregunta 5)

REDES Y ASOCIACIONES DE LAS BIBLIOTECAS PARLAMENTARIAS

Las bibliotecas parlamentarias han establecido un número de asociaciones, grupos de trabajo y redes operando a nivel mundial y regional, así como también iniciativas conjuntas y consorcios.

Figura 6.11: Bibliotecas que participan en redes, por niveles de ingresos



(Fuente: Encuesta 2012, Sección 4, Pregunta 19)

de casi 60 por ciento para todos los grupos.

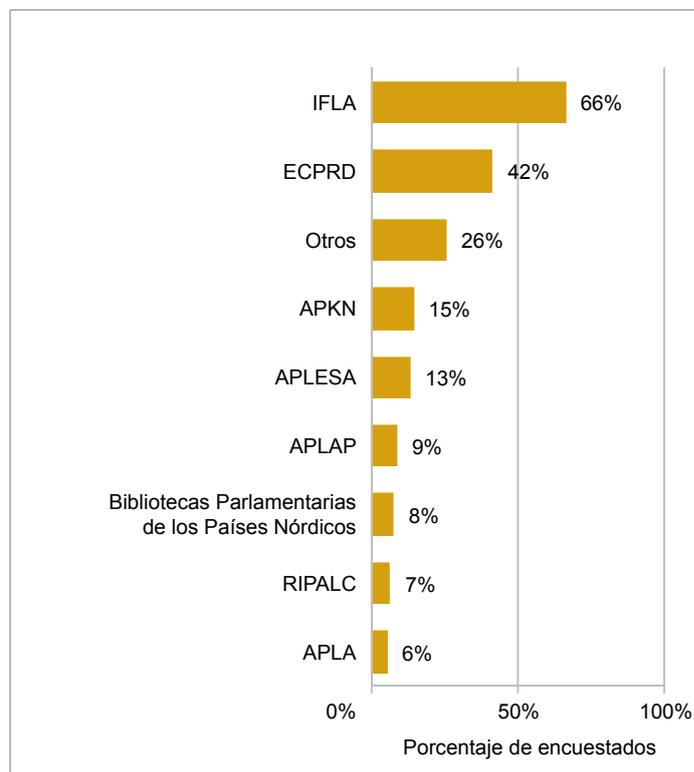
La Figura 6.12 muestra la participación de las bibliotecas parlamentarias en redes formales específicas. La siguiente sección de este capítulo describe algunas de estas redes, que operan en el área de bibliotecas parlamentarias y servicios de investigación a nivel mundial y regional. Se da especial atención a las redes establecidas después de la publicación de la Encuesta de 2009 y a las actividades desarrolladas en el campo de TIC y bibliotecas parlamentarias.

Redes recién establecidas para cooperación a nivel regional

Las asociaciones y redes a nivel regional son importantes complementos a las iniciativas mundiales y vitales para fomentar la cooperación entre las instituciones que comparten proximidad geográfica, intereses y tradiciones parlamentarias similares, identidades lingüísticas y culturales cercanas, y un antecedente histórico común.

La Figura 6.11 muestra el grado de participación en estos grupos e iniciativas en 2012. Desde la publicación del Informe de 2010 el porcentaje de bibliotecas que participaron en redes en línea compartiendo información con otras bibliotecas ha crecido desde 45 por ciento²² en 2009 a 64 por ciento en 2012²³. Este crecimiento ha ocurrido en todos los niveles de ingresos. Los porcentajes que muestra la Figura 6.11 representan un crecimiento promedio

Figura 6.12: Bibliotecas que participan en redes formales



(Fuente: Encuesta 2012, Sección 4, Pregunta 20)

²² World e-Parliament Report 2010, p. 112, Figura 6.11.

²³ Fuente: Encuesta 2012, Sección 4, Pregunta 19.

El avance en el nivel de cooperación en los últimos dos años es demostrado por el establecimiento de tres nuevas redes regionales entre bibliotecas parlamentarias, que han surgido en África, Latinoamérica y el Caribe y la región Árabe. Estas son: el Grupo de Trabajo de Bibliotecas de la Red Africana de Conocimiento Parlamentario (APKN), el Grupo de Trabajo de Bibliotecas de la Red de Intercambio de los Parlamentos de América Latina y El Caribe (RIPALC)²⁴, y la Red de Bibliotecas Parlamentarias Árabes (APLN).

Red Africana de Conocimiento Parlamentario (*Africa Parliamentary Knowledge Network - APKN*) – Grupo de Trabajo de Bibliotecas

En diciembre de 2009, el taller de tres días “Fortaleciendo la Cooperación entre Bibliotecas Parlamentarias en el Marco de la Red Africana de Conocimiento Parlamentario (APKN)”²⁵ llevó al establecimiento del Grupo de Trabajo sobre Información e Investigación dentro de la APKN, con el propósito de animar a las bibliotecas parlamentarias de las asambleas africanas a unir esfuerzos y recursos para utilizar herramientas TIC a fin de mejorar la calidad de sus servicios. Un logro importante del grupo de trabajo en los últimos dos años ha sido la implementación del Portal de Bibliotecas Parlamentarias Federadas de la APKN²⁶, una colección de recursos bibliotecarios de los parlamentos de África, construida en colaboración, de propiedad conjunta y gestión centralizada, donde los catálogos de las bibliotecas de los parlamentos miembros se pueden acceder en forma colectiva o por cada biblioteca.

Red de Intercambio de los Parlamentos de América Latina y el Caribe (RIPALC) - Grupo de Trabajo de Bibliotecas

Desde el 19 al 21 de enero de 2011, el Congreso Nacional de Chile, el Centro Mundial para las TIC en el Parlamento y la Sección de Servicios Bibliotecarios y de Investigación para Parlamentos de la IFLA organizaron el taller *Aprovechar las TIC para mejorar los servicios y promover la creación de redes y el intercambio de conocimientos entre bibliotecas parlamentarias de América Latina*²⁷ en Valparaíso. La reunión pretendía responder a algunos de los desafíos enfrentados por las bibliotecas y los departamentos TIC de los parlamentos latinoamericanos sobre el uso de las TIC en las bibliotecas parlamentarias²⁸. El taller facilitó la creación de un grupo de trabajo informal de bibliotecas parlamentarias en la región, y proporcionó la primera plataforma para compartir ideas e identificar una posible hoja de ruta de un mecanismo formal para la cooperación interparlamentaria a nivel regional, a ser acordada por los Secretarios Generales de los Parlamentos. Una reunión de Secretarios Generales de Parlamentos de América Latina y el Caribe celebrada en abril de 2011 en Panamá, en conjunto con la reunión anual de la Asociación de Secretarios Generales de Parlamentos (ASGP), debatió y acordó el establecimiento de esta red (ver detalles en Capítulo 10).

Como seguimiento al taller realizado en enero en Chile, el Centro Mundial para las TIC en el

24 <http://www.ripalc.org/>

25 <http://www.apkn.org/>. El taller fue hospedado del 17 al 19 de diciembre de 2009 por el Polo Bibliotecario Parlamentario italiano en Roma y organizado por el Departamento de Asuntos Económicos y Sociales de las Naciones Unidas, a través del Centro Mundial para las TIC en el Parlamento y el Africa i-Parliaments Action Plan, en cooperación con la Sección de Servicios Bibliotecarios y de Investigación para Parlamentos de la IFLA.

26 <http://fpl.apkn.org/>

27 <http://www.ictparliament.org/internationalworkshopchile>. Participaron en el taller representantes de quince países, incluyendo Directores de Bibliotecas y de Departamentos de TI. El informe del evento, preparado en colaboración con el Senado de Brasil, es disponible: <http://www.ictparliament.org/node/3636>

28 Antes del taller se circuló una encuesta entre las bibliotecas parlamentarias de América Latina y el Caribe. Los hallazgos de la encuesta fueron analizados por la Biblioteca del Congreso de Chile en cooperación con el Centro Mundial para las TIC en el Parlamento y formaron las bases del Informe “Bibliotecas Parlamentarias de América Latina y el Caribe”.

Parlamento, la oficina de Servicios Legislativos de la Asamblea Legislativa de Puerto Rico y la Sección de Servicios Bibliotecarios y de Investigación para Parlamentos de la IFLA organizó una actividad de formación²⁹ dirigida a los jefes de servicios de biblioteca e investigación de parlamentos de América Latina y el Caribe. La actividad, realizada en conjunto con la Conferencia Anual de la IFLA y otras actividades de la Sección de Servicios Bibliotecarios y de Investigación para Parlamentos de la IFLA, contó con la asistencia de representantes parlamentarios de veinte países, y se enfocó en el uso de nuevas tecnologías y en estándares internacionales para mejorar la capacidad de las bibliotecas de parlamentos para desarrollar, gestionar y entregar recursos digitales³⁰.

Red de Bibliotecas Parlamentarias Árabes (Arab Parliamentary Libraries Network - APLN)

El 19 y 20 de enero de 2012, fue convocada la primera reunión regional de bibliotecas parlamentarias árabes por el Instituto Árabe para Capacitación Parlamentaria y Estudios Legislativos en Beirut, Líbano, con el apoyo técnico del Programa de Fortalecimiento Legislativo financiado por USAID e implementado por el Centro de Desarrollo Internacional (CID) de la Universidad Estatal de Nueva York (SUNY). Durante este evento, bibliotecólogos y personal de investigación de los parlamentos de la región árabe discutieron los servicios ofrecidos por sus bibliotecas y oficinas de investigación, las oportunidades para redes y colaboración, y formas de mejorar los servicios proporcionados a los legisladores y funcionarios de sus respectivos parlamentos, incluyendo las TIC. A fin de lograr estas metas, los participantes acordaron establecer la Red de Bibliotecas Parlamentarias Árabes (APLN), redactaron los estatutos de la Red, eligieron la Comisión Ejecutiva de la Red, y diseñaron un plan de acción para sus futuros avances³¹. Como seguimiento a la reunión en el Líbano, y basándose en anteriores iniciativas conjuntas apuntando a la región árabe realizadas en 2009, el Centro Mundial para las TIC en el Parlamento, la Sección de Servicios Bibliotecarios y de Investigación para Parlamentos de la IFLA y el Parlamento de Finlandia organizaron una actividad de formación para bibliotecas parlamentarias de la región árabe en Helsinki. La actividad, realizada en conjunto con la pre-conferencia de la Sección Parlamentaria de la IFLA entre el 8 y el 10 de agosto de 2012, se enfocó en el uso estratégico de nuevas tecnologías para proporcionar servicios de información más efectivos al parlamento y al público. Se contó con la asistencia de los jefes de las bibliotecas parlamentarias de 14 cámaras de la región árabe.

Otras redes y asociaciones de cooperación a nivel regional

Mientras los resultados de la Encuesta de 2012 muestran un aumento en la participación en las redes, en parte debido al establecimiento de estas nuevas asociaciones, otros grupos ya existentes continúan actuando como fuertes plataformas de cooperación entre bibliotecas parlamentarias y servicios de investigación.

El Área de Interés “Servicios de Investigación Parlamentaria, Bibliotecas y Archivos”³² del Centro Europeo de Investigación y Documentación Parlamentaria (ECPRD) continúa siendo una plataforma activa de cooperación y de intercambio de conocimiento entre las asambleas parlamentarias de los estados miembros de la Unión Europea y del Consejo de Europa³³. Tal como las demás Áreas de Interés de la ECPRD, a través de ella se comparte conocimiento entre

29 Organizado en San Juan, Puerto Rico, de 12 a 15 de agosto de 2011.

30 <http://www.ictparliament.org/node/3462> y <http://iflparl2011.org/en/training.html>

31 Para formalizar la Red, el Secretario General de la Unión Interparlamentaria Árabe envió invitaciones formales a los Secretarios Generales de todos los Parlamentos árabes para animarlos a ser miembro de la red.

32 ECPRD fue establecido en junio de 1977.

33 Establecido en 2012. <http://www.nrsr.sk/dl/>

pareas, e información y mejores prácticas usando una página específica en el portal de la ECPRD, foros en línea entre sus miembros, y seminarios anuales.

El seminario de 2011 del Área de bibliotecas, organizado en junio por el Parlamento danés, se enfocó en “Uso de la información por parte de los legisladores y cambio en la visión de la Biblioteca Parlamentaria”. Las presentaciones en el seminario estuvieron predominantemente orientadas a las TIC, incluyendo temas como el estado de la digitalización y sus estrategias, aplicaciones para documentos parlamentarios, uso de tabletas, servicios digitales y capacitación en línea para legisladores.

En este contexto de Europa del norte, es importante mencionar la red de Bibliotecas Parlamentarias de los Países Nórdicos (Dinamarca, Finlandia, Islandia, Noruega, Suecia), la que se reunió por primera vez en 1922. Aún es muy vital y desde 1965 ha organizado reuniones cada año para discutir temas de gestión y técnicos, incluyendo las TIC.

Otros ejemplos de valiosa cooperación basada en las TIC para proporcionar acceso efectivo a documentos parlamentarios son: a) la biblioteca parlamentaria digital conjunta de los Parlamentos de la República Checa y de Eslovaquia³⁴; y, b) la Biblioteca Digital Parlamentaria Visegrad, que proporciona, a través de un solo portal, rápido y fácil acceso a actividades actuales y pasadas de los legisladores de la República Checa, Hungría, Polonia, Eslovaquia y, más recientemente, Austria³⁵.

En África, la Asociación de Bibliotecólogos Parlamentarios de África Oriental y Meridional (APLESA), fundada en 1994, renovó su plan de trabajo durante la 13a Conferencia Anual, que se desarrolló en Namibia en mayo de 2012. Durante la reunión, miembros de la APLESA subrayaron la resolución que “...dado el alto costo de acceso a los recursos electrónicos (...) la Bibliotecas Parlamentarias y los Servicios de Investigación deberían considerarse a través de consorcios para acceso a recursos electrónicos”.

En la región del Asia Pacífico, los hallazgos muestran una estable membresía a la Asociación de Bibliotecas Parlamentarias de Asia y el Pacífico (APLAP) y la Asociación de Bibliotecas Parlamentarias de Australasia (APLA). Bajo el liderazgo de la Biblioteca del Parlamento de Australia, se realizó en Canberra al inicio de marzo de 2011, un simposio internacional y evento de capacitación, con sesiones para compartir información específica enfocada en el desarrollo de conocimiento y habilidades en las TIC³⁶.

Nivel Mundial: Sección de Servicios Bibliotecarios y de Investigación para Parlamentos de la IFLA

Como ya se mencionó en los Informes Mundiales de 2008 y 2010 sobre Parlamento electrónico, la red mundial de bibliotecas parlamentarias y servicios de investigación es la Sección de Servicios Bibliotecarios y de Investigación para Parlamentos de la Federación Internacional de Asociaciones de Bibliotecarios y Bibliotecas (IFLA)³⁷.

El uso de las TIC en las bibliotecas parlamentarias ha sido abordado de forma creciente durante las actividades anuales de la Sección tanto en paneles de conferencias, como a través de sus

34 El proyecto empezó a implementarse en 2008. Austria se juntó al proyecto en 2010 (y justo después el nombre cambió a Biblioteca Digital Parlamentaria Visegrad Plus). <http://www.v4dplplus.eu>

35 Una valoración más completa requiere datos adicionales que no se levantaron en la Encuesta de 2012, como por ejemplo cuantos usuarios, o posibles usuarios, de estos servicios hay; cual es el equivalente de funcionarios a tiempo completo que tiene la biblioteca; y, cuales son los niveles de habilidades de los funcionarios con respecto a la tecnología.

36 <http://symposium2011.aph.gov.au/>

37 <http://www.ifla.org/en/services-for-parliaments>. *World e-Parliament Report 2010*, p. 148 - 149 para una más amplia introducción a la Sección.

canales para el intercambio de conocimiento e información, tales como listas de correo, sitio web, hoja informativa, y varias publicaciones de la Sección.

Desde 2007, la Sección ha desarrollado una intensa cooperación con el Centro Mundial para las TIC en el Parlamento, especialmente a través de la organización de sesiones de formación con ocasión de la pre-conferencia anual de la Sección (en 2009, 2011 y 2012), de sesiones regionales de formación para funcionarios parlamentarios de África, América Latina y Árabes (en 2009, 2011 y 2102) y paneles conjuntos durante las Conferencias Mundiales sobre el Parlamento electrónico (en 2007, 2008, 2009, 2010 y 2012).

Su participación en la reciente creación de las redes regionales y grupos de trabajo de bibliotecas (Grupo de Trabajo APKN, Grupo de Trabajo RIPALC, y APLN) le permitió a la Sección ampliar su audiencia a nivel mundial.

Un gran logro de la cooperación entre la Sección y el Centro Mundial para las TIC en el Parlamento fue la publicación del Manual *Tecnologías de Información y Comunicación en Bibliotecas Parlamentarias* descrito en la introducción de este Capítulo.

Finalmente, en el contexto de la cooperación mundial, es importante destacar la renovación del Directorio Mundial de Bibliotecas Parlamentarias (*World Directory of Parliamentary Libraries*), una entidad creada para contener datos básicos sobre bibliotecas parlamentarias de estados soberanos³⁸. El Directorio está organizado por el Bundestag Alemán el cual, en 2010, revisó la base de datos y simplificó las entradas para una actualización más fácil y continua por cada biblioteca parlamentaria. En 2011 el Bundestag invitó a todas las bibliotecas parlamentarias a nivel mundial a revisar y actualizar sus datos.

EL ESTADO GENERAL DE LAS CAPACIDADES DIGITALES Y DE LOS SERVICIOS DIGITALES

Las encuestas de 2009 y 2012 son herramientas útiles para evaluar el estado general de las capacidades y servicios digitales de las bibliotecas en el tiempo. Sin embargo, se debe señalar, que estas encuestas sólo pueden medir la existencia o la falta de un servicio o de una capacidad. Ellas no pueden medir la *calidad* de ese servicio o capacidad³⁹.

Sin embargo, usando sólo las preguntas contenidas en la Sección 4 de las Encuestas Mundiales sobre las TIC en los Parlamentos, las capacidades y servicios digitales se pueden definir de la siguiente manera:

- Capacidades de la Biblioteca
 - Tener un sistema automatizado de administración de recursos
 - Estar conectada a la intranet
 - Tener su propio sitio web
 - Utilizar software para apoyar la colaboración entre los funcionarios

³⁸ http://www.bundestag.de/htdocs_e/documents/library/wdpl/index.html

³⁹ Una valoración más completa requiere datos adicionales que no se levantaron en la Encuesta de 2012, como por ejemplo cuantos usuarios, o posibles usuarios, de estos servicios hay; cual es el equivalente de funcionarios a tiempo completo que tiene la biblioteca; y, cuales son los niveles de habilidades de los funcionarios con respecto a la tecnología.

- Adquirir suscripciones a bases de datos y periódicos en línea
 - Mantener un archivo digital de documentos parlamentarios
 - Participar en redes formales
- Servicios de la Biblioteca
 - Tener un sitio web organizado por temas de interés para el parlamento
 - Poder recibir solicitudes electrónicas
 - Utilizar servicios de alerta para enviar información a los legisladores
 - Usar redes sociales
 - Contribuir al sitio web parlamentario
 - Si atiende público, incluye servicios de
 - correo electrónico
 - sitio web

Resultados de 2012 y algunas comparaciones con 2009

Las Figuras 6.13 y 6.14 de más abajo intentan estimular mayor discusión. Ellas proponen un puntaje mundial de capacidades digitales y un puntaje mundial de servicios digitales basados en el porcentaje promedio de los parlamentos que informaron que sus bibliotecas tenían los ítems incluidos en cada figura. Usando dos métricas, se suma y complementa cuanto representado por el *puntaje de Parlamento electrónico* relativo a bibliotecas discutido en el Capítulo 9.

Basándose en las respuestas a las dos encuestas, *el puntaje promedio mundial de capacidades digitales fue más de 50 por ciento en 2009 y 2012 y el puntaje promedio mundial de servicios digitales también fue más de 50 por ciento en ambos años, si se excluye el uso de redes sociales*. Si se incluyen las redes sociales, el puntaje promedio de servicios digitales baja a 45 por ciento y 44 por ciento, respectivamente. Como se señaló antes, muchas bibliotecas están experimentando con varias formas de redes sociales y algunas han podido usarlas en forma exitosa, pero es probable que pase algún tiempo antes que las mejores prácticas sean conocidas en forma amplia y que más bibliotecas parlamentarias las puedan usar en forma efectiva. Es razonable por lo tanto monitorear los dos puntajes por ahora, uno que incluya y otro que excluya las redes sociales.

Estos puntajes para capacidades y servicios digitales son mayores que el puntaje mundial de *Parlamento electrónico* relativo a bibliotecas, que estaba en el 40 por ciento para ambos años (ver Capítulo 9). Esto se puede deber, en parte, al hecho que el uso de las redes sociales está incluido en el *puntaje de Parlamento electrónico* para bibliotecas. Debido a que los puntajes mostrados en las Figuras 6.13 y 6.14 incluyen más ítems y distinguen entre servicios y capacidades, los que son un pre-requisito para el anterior, ellos pueden proporcionar un cuadro más completo sobre las bibliotecas parlamentarias en la era digital.

Una interpretación positiva de las Figuras 6.13 y 6.14 es que los servicios no se están quedando atrás de las capacidades. Es decir, dadas las herramientas digitales, las bibliotecas parlamentarias pueden proporcionar el apoyo digital esencial.

Figura 6.13: Puntaje mundial para capacidades digitales

| Capacidades bibliotecarias | 2012 Sí | 2009 Sí |
|---|------------|------------|
| Cuenta con un sistema automatizado para la administración de sus recursos | 77% | 72% |
| Está la Biblioteca conectada a alguna intranet | 58% | 58% |
| Tiene su propio sitio web | 44% | n.a. |
| Utiliza un software para fomentar la colaboración | 35% | 26% |
| Está suscrita a periódicos y bases de datos en línea | 49% | 54% |
| Mantiene un archivo de los documentos | 43% | 53% |
| Participa en una red formal en línea | 64% | 45% |
| Promedio del puntaje para capacidades digitales | 53% | 51% |

(Fuentes: Encuesta 2012, Sección 4, Preguntas 3, 6, 7, 12, 13, 15 y 19; Encuesta 2009, Sección 4, Preguntas 2, 5, 10, 11, 13 y 17)

Figura 6.14: Puntaje mundial para servicios digitales

| Servicios bibliotecarios | 2012 Sí | 2009 Sí |
|---|------------|------------|
| Tiene un sitio web organizado por temas | 43% | 50% |
| Puede recibir solicitudes y preguntas por vía electrónica | 62% | 58% |
| Utiliza un sistema de alerta | 35% | 30% |
| Utiliza las redes sociales | 13% | 6% |
| Contribuye a la página web del Parlamento | 59% | 64% |
| Si se sirve el público, se incluyen los servicios electrónicos (e-mail, página web) | 58% | 57% |
| Promedio de puntuación de e-Services incluidos los medios sociales | 45% | 44% |
| Promedio del puntaje para servicios digitales sin medios sociales | 51% | 52% |

(Fuentes: Encuesta 2012, Sección 4, Preguntas 8, 9, 10, 11, 12, 18 y 21; Encuesta 2009, Sección 4, Preguntas 6, 7, 8, 9, 16, y 19)

Capítulo 7

Recursos Humanos e Infraestructura Técnica

INTRODUCCIÓN

La base técnica fundamental para el parlamento electrónico es una infraestructura adecuada. Esto incluye hardware, software, y servicios de comunicación sofisticados y flexibles. Desde el Informe de 2010, ha habido varios avances en tecnología que tienen beneficios potenciales para los poderes legislativos. Estos incluyen nuevas aplicaciones y dispositivos móviles de fácil uso, el despliegue de sistemas de comunicaciones inalámbricas más rápidas, y la evolución de la computación en la nube¹.

Estos avances ofrecen a los parlamentos nuevas opciones y a menudo más al alcance de lo que han sido en el pasado. Por ejemplo, a través de la tecnología de computación en la nube, los parlamentos ahora pueden considerar tener un sistema de correo electrónico o proporcionar extensas cantidades de almacenamiento para documentos digitales a un costo relativamente bajo sin tener que construir y dar soporte a los servidores, sistemas operativos, y aplicación de software ellos mismos.

Sin embargo, muchos de los componentes tradicionales de una infraestructura básica aún son necesarios. Las redes de área local (LANs) son esenciales para apoyar el trabajo del parlamento, que involucra a múltiples actores y actividades, incluyendo legisladores, funcionarios, comisiones, sala plenaria y varias autoridades. Construir y mantener una red cableada es un esfuerzo intensivo de mano de obra, sin embargo, es una de las tecnologías básicas más importantes para una institución pública. La capacidad inalámbrica proporciona ventajas adicionales para movilidad y acceso, y el uso cada vez más generalizado de los teléfonos inteligentes y tabletas han hecho esta aún más importante. Sin embargo, todavía hay una necesidad fundamental de un sistema de cableado para garantizar el ancho de banda adecuado y la seguridad.

El acceso a internet también es un tema crítico para los parlamentos, tanto para las operaciones internas del poder legislativo como para la comunicación con los ciudadanos. Afortunadamente, hay una conectividad creciente a nivel mundial y muchos países en vía de desarrollo están logrando un mejor acceso a la red. El desafío ahora es proporcionar al parlamento la banda ancha suficiente para dar soporte a los muchos tipos de información que están siendo accesibles.

El incremento de oportunidades para la comunicación externa - ya sea por cable o inalámbrica - aumenta la necesidad de mejorar la seguridad, asegurar la confidencialidad de los legisladores y defensas adecuadas contra la piratería y los delitos cibernéticos. A pesar que algunos parlamentos han reconocido desde mucho tiempo el carácter fundamental de estas necesidades, otros han sido más lentos en tomar las medidas adecuadas. Este es un reto que los parlamentos actuando por sí solos pueden resolver sólo en parte. Se requiere de los esfuerzos coordinados y de colaboración

¹ La computación en la nube es un modelo de tecnología que permite a las organizaciones administrar y entregar sistemas de TI y servicios sobre una red, evitando la necesidad de servidores y equipos así como la instalación local de software.

con otras instituciones públicas dentro del país y con otras organizaciones a nivel mundial. Sin embargo, el reconocer el problema junto con el establecimiento de buenas políticas y prácticas sensatas debe comenzar en casa por el parlamento mismo.

El elemento más importante de la infraestructura técnica, sin embargo, son los funcionarios. Las computadoras personales, las redes, y las aplicaciones se pueden adquirir, pero deben ser instaladas y apoyadas por personal con un conocimiento técnico experto y un entendimiento de los entes legislativos. Ellos pueden ser funcionarios internos o contratistas que llenen los vacíos en capacidad y conocimientos, o una combinación de ambos recursos. Para que un parlamento aproveche al máximo la tecnología, es esencial que aquellos que asignan recursos dentro del parlamento entiendan la importancia crítica de funcionarios competentes y bien capacitados.

RESUMEN DE RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS DE 2007 Y 2009

Los hallazgos de la Encuesta Mundial de 2009 sobre las TIC en los Parlamentos con respecto a la infraestructura técnica de los poderes legislativos sugirieron que hubo algunos avances, pero también muchos desafíos. Por ejemplo, hubo un aumento en el número de parlamentos que reportó carecer de fuentes confiables de electricidad. Este es un obstáculo tan fundamental y tan serio como la brecha digital. Además, el uso de software de código libre por parte de parlamentos aún estaba a un nivel relativamente bajo y tendía a estar concentrado en unas pocas áreas, como los sistemas operativos de los servidores.

Dada la importancia de los sitios web para proporcionar transparencia y accesibilidad a los parlamentos, fue un positivo hallazgo que la gestión y el soporte del sitio web fuera la función apoyada por casi el 90 por ciento de los parlamentos. Sin embargo, como se señaló en el Capítulo 4, fue preocupante que muy pocas de las funciones que se relacionaban a la legislación habían sido implementadas por más de la mitad de los parlamentos. Sólo las aplicaciones relacionadas con las funciones administrativas - tales como la gestión financiera - y apoyo a las sesiones plenarias - tales como la preparación de informes de los discursos y debates - tenían un promedio combinado de más de 60 por ciento de los parlamentos.

Los datos de la Encuesta de 2009 indicaron que los parlamentos estaban confiando más en funcionarios internos que en los contratistas. La mayoría de los parlamentos usaba sus funcionarios en vez de los contratistas para gestionar las funciones de las TIC y para funciones más cercanas a los usuarios, tales como instalación de computadoras personales, mantenimiento, y soporte a usuarios. Dos áreas en que se reportó que los contratistas jugaron un rol relativamente más alto fueron desarrollo de aplicación y formación.

Casi el 90 por ciento de los parlamentos tenía programas de capacitación/orientación o estaban planeando o considerándolos. Se destacó un aumento de personal interno y contratistas para formación. Más del 80 por ciento de parlamentos proporcionó formación para personal interno en TIC, un aumento decisivo desde 2007. El porcentaje promedio de personal que recibió formación cada año entre todos los parlamentos fue cercano al 50 por ciento, una cifra comparable a los hallazgos de 2007. Y entre las primeras prioridades de formación para la mayoría de los parlamentos estaban administración de sistemas, gestión de sitios web, y seguridad. Un alto porcentaje de parlamentos también estaban proporcionando cursos de formación u orientación de las TIC para los legisladores, o estaban planeando o considerando hacerlo. Incluso más de ellos proporcionaron formación sobre TIC a personal no relacionado al área de TIC.

El sentir general de los hallazgos de 2009 fue que muchos parlamentos estaban progresando en implementar una infraestructura técnica competente y en dar capacitación tanto a personal de las TIC como de otras áreas, además de ofrecer sesiones de orientación a los legisladores. Sin embargo, además de los serios problemas que enfrentaban aquellos que no tenían una fuente eléctrica confiable, continuaban siendo áreas de preocupación el nivel relativamente bajo de uso de software de código libre, la falta de conectividad de todos los parlamentarios y comisiones a la intranet, y la lentitud en el desarrollo de aplicaciones que apoyan las actividades legislativas.

RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE 2012

La Encuesta Mundial de 2012 sobre las TIC en los Parlamentos se enfocó en los cuatro requisitos que sirven para construir una infraestructura robusta y receptiva para un parlamento: 1) tecnologías y servicios básicos, como la adquisición y administración de computadoras personales, redes, y software; 2) sistemas que proporcionen apoyo para las funciones más esenciales de un parlamento, como la administración de documentos; 3) niveles de servicio y apoyo de funcionarios; y, 4) capacitación para personal técnico, legisladores, y otros usuarios. Es importante recordar que el Capítulo 4 de este Informe abordó los resultados de la Encuesta de 2012 relacionados a los servicios técnicos para los parlamentarios y para las sesiones plenarias y el trabajo de comisión. Por lo tanto, es importante considerar los Capítulos 4 y 7 como complementarios desde la perspectiva de tecnología y servicios básicos.

Servicios Generales

Apoyo Técnico Básico

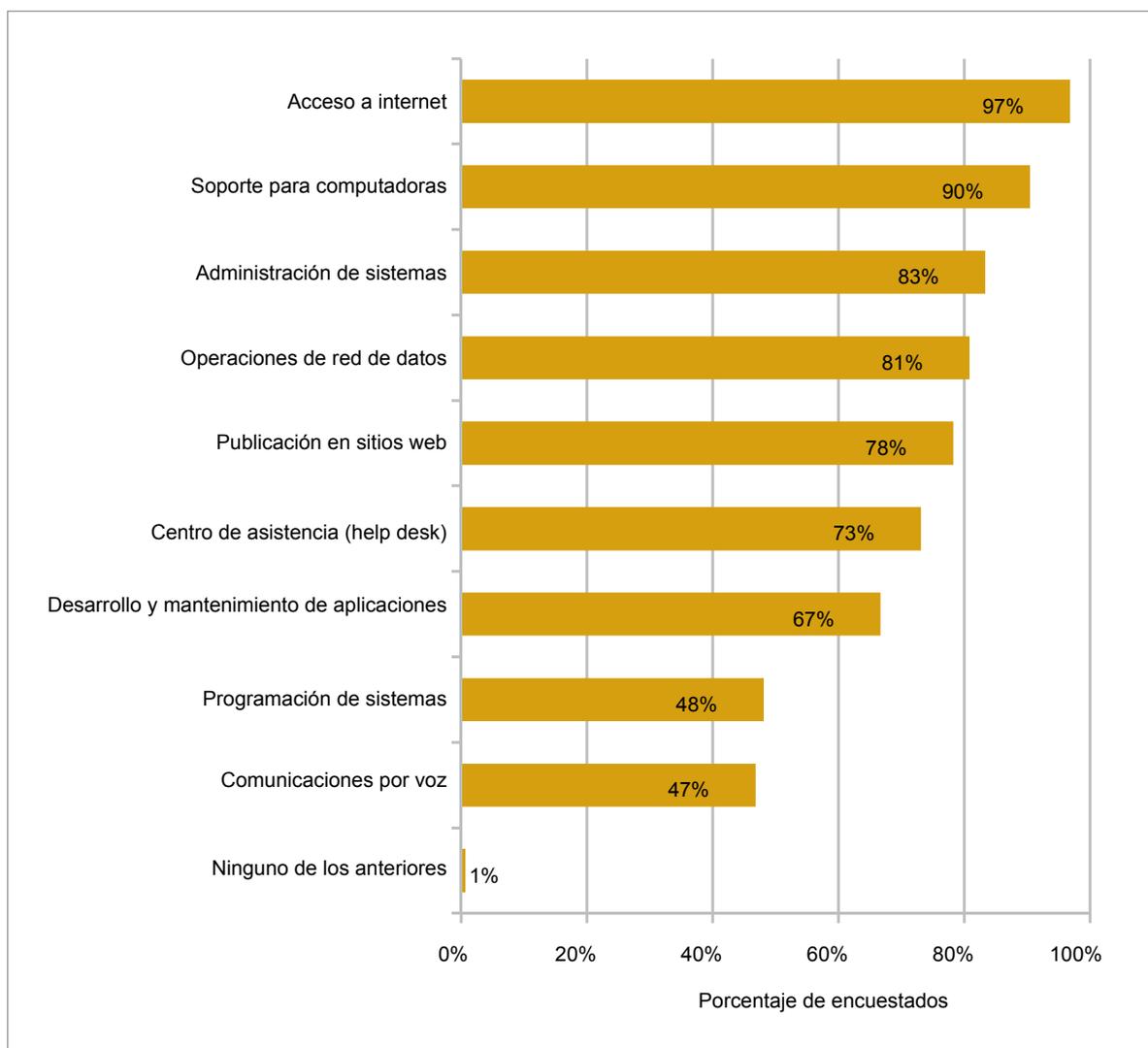
La fuente eléctrica confiable es uno de los requisitos más fundamentales para cualquier tipo de institución pública que use tecnología. Por lo tanto, es preocupante que en respuesta a la pregunta: “¿Cuenta el parlamento con una fuente eléctrica confiable 24 horas al día?” cerca del mismo porcentaje de parlamentos respondiera no en 2012 como en 2009 (2012=14 por ciento; 2009=16 por ciento)². Cualquiera fueran las causas - el continuo debilitamiento de las condiciones económicas, limitaciones técnicas o mala gestión de recursos críticos - el hecho es que este representa un problema significativo para uno de cada seis parlamentos.

Sin embargo, como se muestra en la Figura 7. 1, la mayoría de los parlamentos respondió que pueden proporcionar servicios básicos de TIC, tales como soporte a computadoras, administración de sistemas, publicación en la web, y operaciones de redes de datos. Estos resultados son similares a aquellos de la Encuesta de 2009, aunque hubo algunas disminuciones en el soporte a computadoras (2012=90 por ciento; 2009=97 por ciento), publicación en la web (2012=78 por ciento; 2009=86 por ciento), y centro de asistencia (Helpdesk - 2012=73 por ciento; 2009=81 por ciento)³. A pesar de estas disminuciones, los porcentajes generales se mantuvieron altos en 2012. De los nueve servicios mencionados, cuatro son proporcionados por más del 80 por ciento de los parlamentos y dos más por casi tres cuartos.

2 Fuente: Encuesta 2012, Sección 2, Pregunta 14; Encuesta 2009, Sección 2, Pregunta 13.

3 *World e-Parliament Report 2010*, p. 119, Figura 7.1.

Figura 7.1: Servicio generales de TIC disponibles en el parlamento



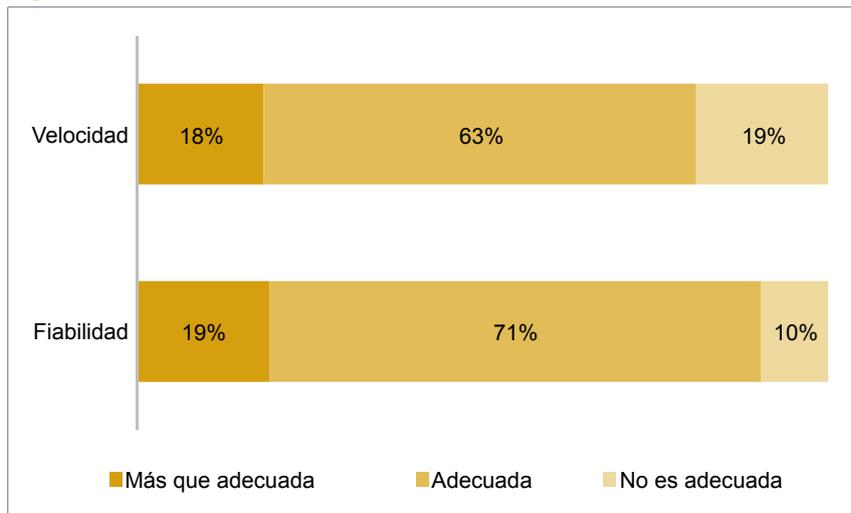
(Fuente: Encuesta 2012, Sección 2, Pregunta 1; 156 encuestados)

Conectividad

El acceso a internet también continúa siendo alto - casi 100 por ciento en 2009 y 2012. Como se muestra en la Figura 7.2 en 2012 la mayoría de los parlamentos clasificó la conexión a internet como adecuada o mejor en términos de velocidad (81 por ciento) y confiabilidad (90 por ciento). Como se esperaba, la velocidad y la confiabilidad están relacionadas con el nivel de ingresos. De los parlamentos ubicados en el grupo de bajos ingresos, 35 por ciento informó que la confiabilidad no era adecuada, y 45 por ciento informó que la velocidad no era adecuada. La mayoría de los parlamentos también tienen acceso inalámbrico a internet o están considerando adquirirlo (ver Figura 7.3). Sin embargo, el nivel de conectividad interna a través de la red de área local (LAN), todavía es poca para los legisladores (ver Capítulo 4), aunque 70 por ciento de los parlamentos informó que todas las oficinas están conectadas⁴.

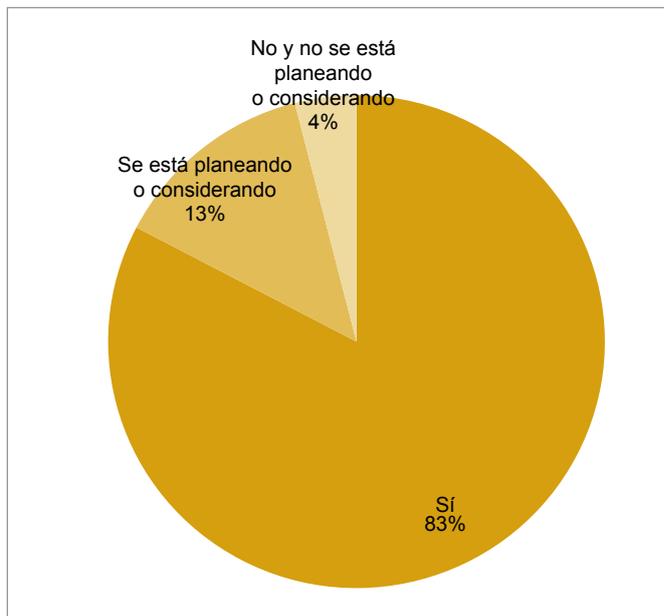
⁴ Fuente: Encuesta 2012, Sección 2, Pregunta 5.

Figura 7.2: Idoneidad de la conexión a internet



(Fuente: Encuesta 2012, Sección 2, Pregunta 8; 152 encuestados)

Figura 7.3: Acceso inalámbrico a internet



(Fuente: Encuesta 2012, Sección 2, Pregunta 9; 150 encuestados)

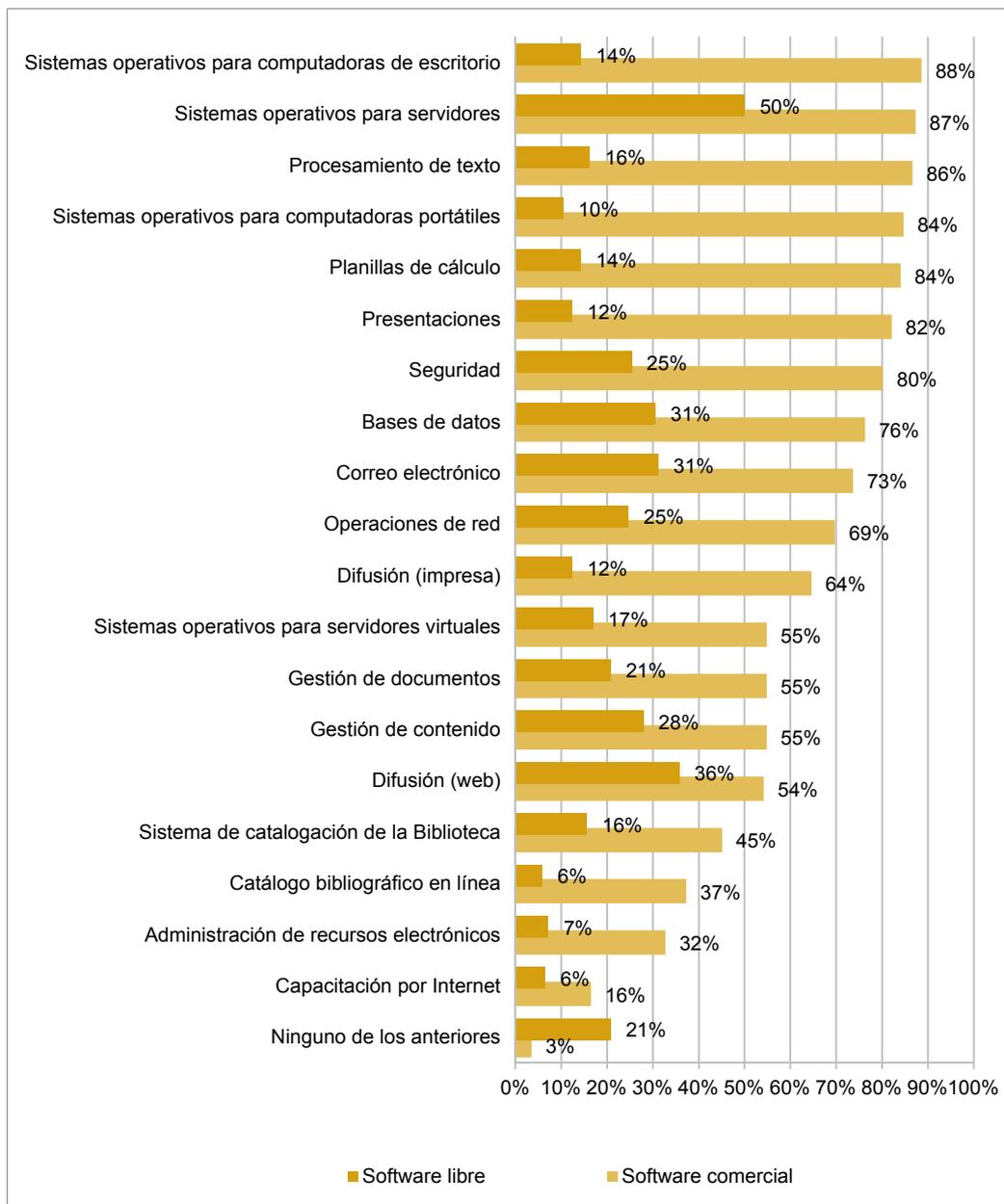
Software de código libre

Recuadro 7.1

El parlamento ha automatizado la mayoría de sus operaciones y la mayoría de ellas son apoyadas por aplicaciones comerciales (software propietario). Sin embargo, hay un gran cambio a aplicaciones abiertas debido a la reducción de costos y flexibilidad del software en términos de personalización de las aplicaciones.

Comentario a la Encuesta de 2012

Figura 7.4: Uso de software comercial y de código libre



(Fuente: Encuesta 2012, Sección 2, Pregunta 13; 154 encuestados)

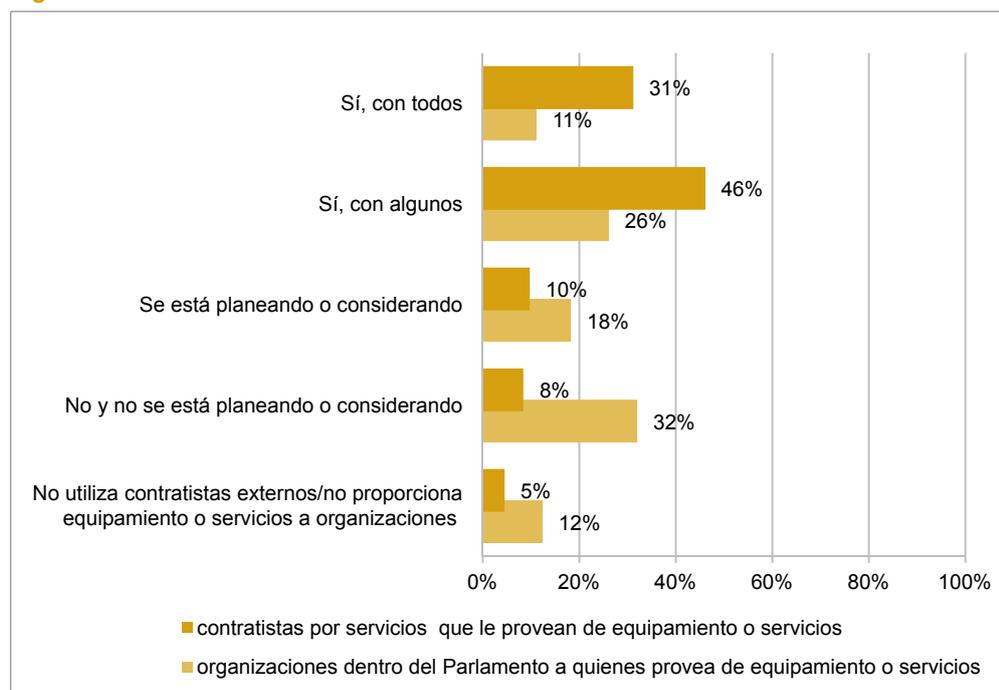
El software de código libre puede ser de interés para los parlamentos porque puede ayudar a reducir costos. La Figura 7.4 muestra el uso comparativo del software comercial y el software de código libre para los parlamentos en varias operaciones, servicios, y aplicaciones. Estos resultados son similares a aquellos de 2009⁵, aunque el porcentaje que usa software de código libre para al menos un propósito subió desde 74 por ciento en 2009 a 80 por ciento en 2012. Los usos para la gran mayoría de los parlamentos se mantuvieron iguales - sistemas operativos para servidores (50 por ciento) y publicación en la web (36 por ciento). El uso de software de código libre sí subió para algunas aplicaciones. Los sistemas de administración de documentos subieron desde 10 por ciento en 2009 a 21 por ciento en 2012 y los sistemas de gestión de contenidos subieron desde 15 por ciento a 28 por ciento.

Acuerdos de nivel de servicio

Tener acuerdos con contratistas externos sobre el nivel de servicio proporcionado – y los medios para asegurar esos niveles – es una mejor práctica en el área de las TIC. La Figura 7.5 muestra el porcentaje de parlamentos que tiene acuerdos de nivel de servicio (ANS) con contratistas externos y con clientes internos – es decir, organizaciones dentro del parlamento para quienes el departamento de TIC proporciona equipos o servicios.

Como indica la Figura 7.5, los parlamentos son más exigentes con los contratistas externos que con sus propios departamentos de TIC para lograr específicos niveles de servicio. Un hallazgo positivo de esta pregunta de la Encuesta es que el porcentaje de parlamentos que respondió *si con todos los contratistas* subió desde 24 por ciento en 2009⁶ a 31 por ciento en 2012, un aumento de cerca de 30 por ciento. Al mismo tiempo el porcentaje que dijo *si con algunos contratistas* disminuyó por cerca de 25 por ciento. Estas tendencias podrían ser una señal que esta práctica está mejorando entre los parlamentos.

Figura 7.5: Acuerdos de nivel de servicio



(Fuente: Encuesta 2012, Sección 2, Pregunta 10 y 11; 153 encuestados)

5 World e-Parliament Report 2010, p. 121, Figura 7.4.

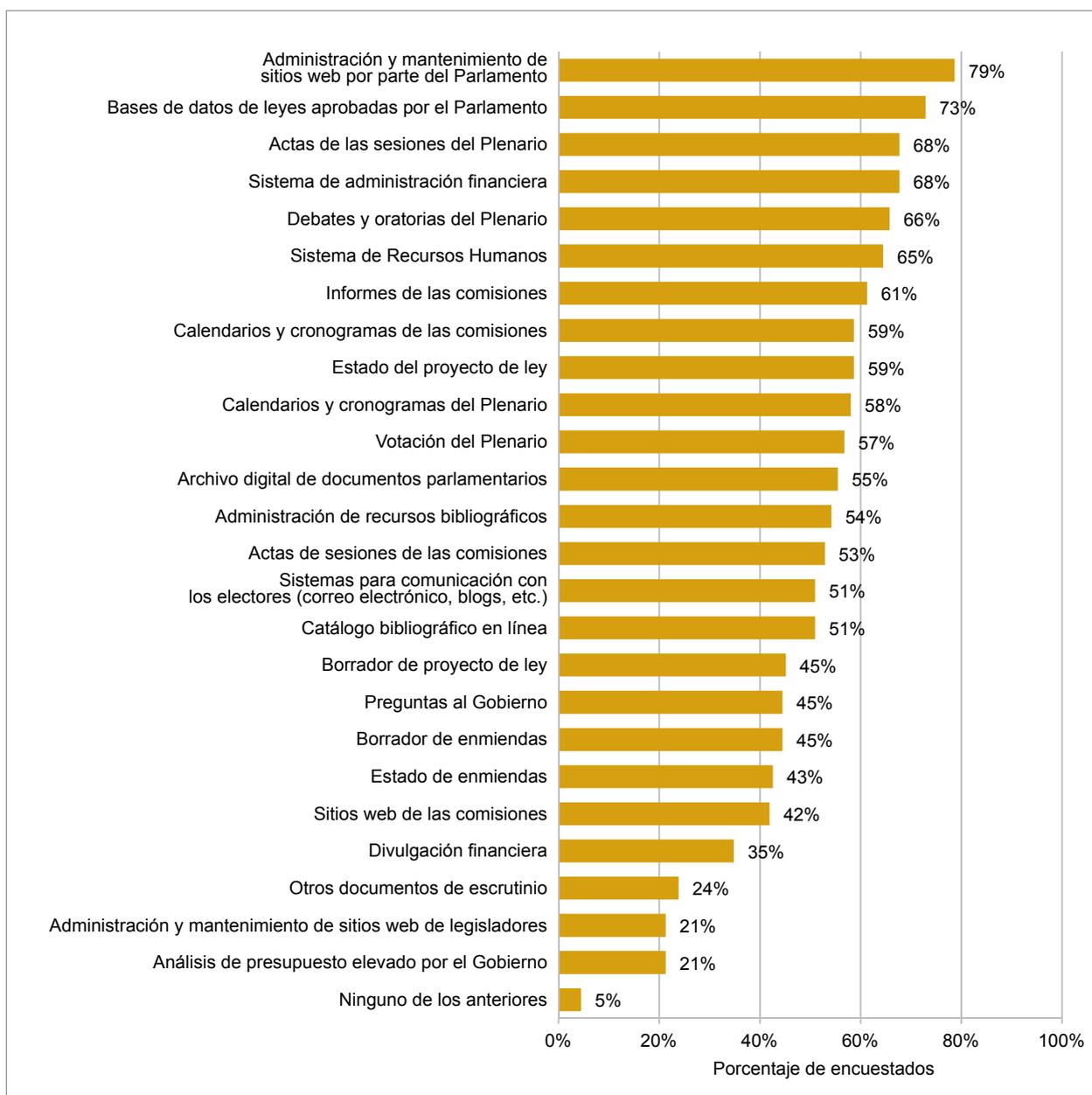
6 World e-Parliament Report 2010, p. 127, Figura 7.13.

Aplicaciones para funciones parlamentarias

Como se señaló en el Capítulo 4, uno de los principales propósitos de las herramientas y servicios básicos es que ellos les permiten a un parlamento crear sistemas que sirven a sus labores fundamentales, así como también llevar a cabo sus funciones administrativas de manera más eficiente. Para los propósitos de esta discusión la Figura 7.6 repite los mismos resultados mostrados previamente en la Figura 4.4, la que presentaba los porcentajes de parlamentos que han implementado un sistema de apoyo a las actividades de la institución.

El porcentaje promedio de los parlamentos que proporciona aplicaciones de apoyo para cualquiera de estas funciones es de 50 por ciento, el mismo que en 2009⁷. Entre las 10 principales

Figura 7.6: Funciones parlamentarias apoyadas por las TIC



(Fuente: Encuesta 2012, Sección 2, Pregunta 14; 155 encuestados)

7 World e-Parliament Report 2010, p.122, Figura 7.8.

aplicaciones apoyadas por las TIC en la mayoría de los parlamentos, tres se refieren a la sala plenaria, dos a las actividades de comisiones, dos a la legislación, dos a funciones administrativas, y una a comunicación⁸.

Los sistemas de gestión financiera y los sistemas de gestión de recursos humanos están ampliamente disponibles en los sectores público y privado, y lo han estado por mucho tiempo. El hecho que en 2012 sólo dos tercios de los parlamentos tengan estos sistemas puede ser una indicación del enfoque relativamente conservador que muchos parlamentos han tomado con respecto a la introducción de las TIC, incluso para las operaciones administrativas básicas.

La Figura 7.7 muestra el resultado de agrupar cada una de las funciones listadas en la Figura 7.6 en sus categorías correspondientes (administrativa, de sala, etc.) y presenta el porcentaje promedio de los parlamentos que tienen aplicaciones para cada una de estas categorías para el 2009 y 2012. Por ejemplo, la categoría “Administración” muestra el promedio de porcentaje de los parlamentos que tienen aplicaciones para la *gestión financiera* y para *recursos humanos* en 2012⁹ y 2009¹⁰.

La categoría “Bibliotecas” muestra el porcentaje de parlamentos que tiene aplicaciones para *gestión de recursos de bibliotecas*, *catálogos de biblioteca online*, y *archivo digital*. Los hallazgos contenidos en la Figura 7.7 sugieren que ha habido poco progreso en desarrollar e implementar sistemas para las funciones primarias del parlamento. Esto es en contraste con el estado de servicios básicos tales como acceso a internet y computadoras personales para los legisladores (ver Capítulo 4), los que están disponibles en porcentajes muchos más altos de parlamentos.

Por una parte, esta disparidad es comprensible. Es significativamente más difícil, en términos de recursos técnicos y de personal - especialmente considerando el distinto nivel de conocimiento y habilidades de ese personal - desarrollar y mantener aplicaciones que instalar y mantener computadoras o una conexión a internet. Por otra parte, algunos de los últimos avances en las TIC - por ejemplo sistemas de código libre como Bungeni¹¹ que puede dar apoyo a varias funciones parlamentarias - y/o los avances en tecnología de la nube, pueden hacer la tarea de construir aplicaciones de soporte, particularmente para propósitos móviles, un poco menos difícil.

Algunos parlamentos han comenzado a hacer esto con buenos resultados. Sin embargo, aún es muy pronto para decir cuáles de las opciones disponibles hoy será más efectiva, más útil, y más asequible para los parlamentos. Esta es un área en la que compartir ideas, planes, y experiencias será especialmente valioso¹².

Figura 7.7: Categorías de aplicaciones

| CATEGORIA (Número de funciones) | 2012 PROM% | 2009 PROM% |
|---------------------------------|------------|------------|
| Administración (2) | 66% | 65% |
| Plenario (4) | 62% | 66% |
| Comités (4) | 54% | 52% |
| Bibliotecas (3) | 54% | 54% |
| Legislación (5) | 53% | 52% |
| Transparencia (4) | 47% | 47% |
| Control y escrutinio | 30% | 29% |

(Fuentes: Encuesta 2012, Sección 2, Pregunta 14; 155 encuestados; *World e-Parliament Report 2010*, p. 123, Figura 7.6)

8 Las aplicaciones que se refieren a las actividades legislativas, de plenario, comisiones, y fiscalización ya se han discutido en el Capítulo 4.

9 Véase la Figura 7.6 por los porcentajes de la Encuesta de 2012.

10 *World e-Parliament Report 2010*, p.122, Figura 7.5 por los porcentajes de la Encuesta de 2009.

11 Véase el Recuadro 5.8.

12 Véase, por ejemplo, el video de YouTube “*What should we do with clouds?*” por Joan Miller, Director de las TIC, Parlamento del Reino Unido en <http://www.youtube.com/watch?v=wHwolBqhdCw>. Véase también la presentación por Carlos Magno Cataldi Santoro, ex Director de las TIC del Senado Federal de Brasil en http://www.ictparliament.org/sites/default/files/panel11_carlos_magno_cloud.pdf

Recuadro 7.2


Our customers want:

- To use electronic data from own choice of mobile device
- On the move, not stuck in one place
- Always connected to their calendar/internet
- Always connected to knowledge and Business Papers
- Use their own Apps (as well as corporate data)
- For it to work..... all the time..... instantly

Joan Miller, Director de TIC Parlamentaria, Parlamento del Reino Unido. Extracto de "Electronic papers in the UK Parliament", presentación en la Reunión Internacional "Achieving Greater Transparency through the Use of Open Document Standards" (Lograr Mayor Transparencia a través del Uso de Estándares Abiertos para Documentos), Washington D.C., 27-29 de febrero de 2012. <http://www.ictparliament.org/XMLMeeting2012>.

Dotación de Personal y Capacitación

Niveles de dotación de personal

No hay un método simplificado o fácil para determinar el número óptimo de personal de TIC para un parlamento. La respuesta depende de muchos factores, incluyendo: el número, alcance y complejidad de las áreas a desarrollar; la medida en que el parlamento depende de otras organizaciones, especialmente el gobierno, para parte o todo su apoyo de TIC; el número de usuarios que deben ser apoyados; la disponibilidad de contratistas TIC competentes; los recursos disponibles de los parlamentos y el grado hasta el que tiene control independiente de esos recursos.

Para propósitos de referencia, las encuestas de 2009 y 2012 preguntaron acerca del número de usuarios de servicios TIC (legisladores y personal, pero no el público) y el número de personal de TIC interno y externo (contratado) que el parlamento empleaba. Estos números son meramente descriptivos de la situación actual y no se deben interpretar como prescriptivos. Un estudio más detallado de la dotación de personal tendrá que tener en cuenta no sólo el personal de una unidad dedicada a las TIC, sino también del personal que es empleado por los departamentos usuarios, que pueden ser profesionales de TIC

Recuadro 7.3

Nuestro parlamento tiene solo una (1) persona en Informática; no tenemos un departamento de TI. Así es que todo lo relacionado con las TIC o cualquier cosa técnica es realizada por esta persona.

Comentario a la Encuesta de 2012

Figura 7.8: Personal de TIC, grupo de comparación 2007:2012

| | Personal de TIC interno | | | Personal de TIC externo | | |
|---------|-------------------------|------|------|-------------------------|------|------|
| | 2012 | 2009 | 2007 | 2012 | 2009 | 2007 |
| media | 52 | 50 | 38 | 28 | 21 | 26 |
| mediana | 20 | 20 | 17 | 2 | 1 | 3 |

(Fuentes: Encuesta 2012, Sección 1, Preguntas 15 y 16; Encuesta 2009, Sección 1, Preguntas 15 y 16; Encuesta 2007, Sección 2, Preguntas 12 y 14)

las tendencias observadas. Por ejemplo, basados en los resultados de todos los encuestados en la Encuesta de 2012 y todos los encuestados en la Encuesta de 2009, la proporción de usuarios (legisladores y personal) a personal TIC (internos y contratistas externos) fue 25:1 en 2012 y 22:1 en 2009¹³. Estos números están basados en el número promedio de usuarios y en el número promedio de personal de TIC indicados por todos los parlamentos. Los hallazgos del grupo de comparación 2009:2012 son similares. En este caso, las proporciones eran 24:1 en 2012 y 23:1 en 2009.

Debido a que los promedios pueden estar sesgados por aquellos que tienen números muy grandes y muy pequeños de usuarios o personal, las proporciones que usan medianas también se presentan aquí con fines de comparación. Basados en esta métrica, los hallazgos del grupo de comparación 2009:2012 son idénticos. La proporción del número medio de usuarios TIC al personal de TIC para el grupo de comparación fue 39:1 para ambos años. La mediana puede sesgar los datos en forma distinta de los promedios; por tanto, ambas cifras son presentadas para su consideración.

Finalmente, es interesante observar al total de personal de TIC para el grupo de comparación 2007:2012. La Encuesta de 2007 no preguntó por el total de usuarios, pero los números mostrados en la Figura 7.8 son interesantes de todas maneras. El combinar el número de personal interno y externo sugiere que los niveles promedio de dotación de personal de TIC en los parlamentos ha aumentado cada año desde 2007 (64), pasando por 2009 (71), a 2012 (80). Sin embargo, es importante señalar que aún existen muchos parlamentos en los países en vías de desarrollo que tienen muy poco personal, a veces incluso solamente 1 o 2.

Funciones del Personal

Los parlamentos continúan utilizando tanto personal interno como externo para realizar una variedad de funciones (ver Figura 7.9). Los contratistas juegan un rol relativamente grande en el desarrollo y la capacitación de aplicaciones. Los parlamentos usan sus propios funcionarios más para gestión y para interacción directa con los usuarios. Aunque la instalación de computadoras personales cambió levemente en 2012 - más usan contratistas, menos usan personal interno - la división todavía es grande (2012=80 por ciento: 40 por ciento; 2009=90 por ciento: 38 por ciento)¹⁴.

contratados por esos departamentos y no por el departamento de TIC.

Para propósitos de comparación, los números presentados en este Informe son las proporciones de usuarios a personal TIC. Aun cuando esto no toma en cuenta la complejidad técnica del ámbito de las TIC, da una base aproximada a

¹³ Encuesta 2012, Sección 1, Preguntas 14-16; Encuesta 2009, Sección Preguntas 14-16.

¹⁴ *World e-Parliament Report 2010*, p. 127, Figura 7.14.

Figura 7.9: Funciones llevadas a cabo por personal de TIC interno y personal contratado



(Fuente: Encuesta 2012, Sección 2, Pregunta 26; 156 encuestados)

Capacitación

La capacitación para personal de TIC es una alta prioridad. Con el rápido avance técnico de hoy a nivel mundial, la formación nunca termina y el nivel de conocimiento del personal de TIC del parlamento debe ser tan actualizado como sea posible si quieren ser efectivos en sus roles. La buena noticia en esta área es que en 2012, 75 por ciento de los parlamentos informaron que ellos proporcionan capacitación para personal interno de TIC ya sea a través de servicios internos o externos¹⁵. Esto es algo bajo de la cifra de 2009 (84 por ciento)¹⁶, pero el grupo de comparación 2007:2012 indica que la tendencia multi-año aún es bastante positiva y la capacitación se mantienen como una alta prioridad (ver Figura 7.10).

15 Encuesta 2012, Sección 2, Pregunta 27.

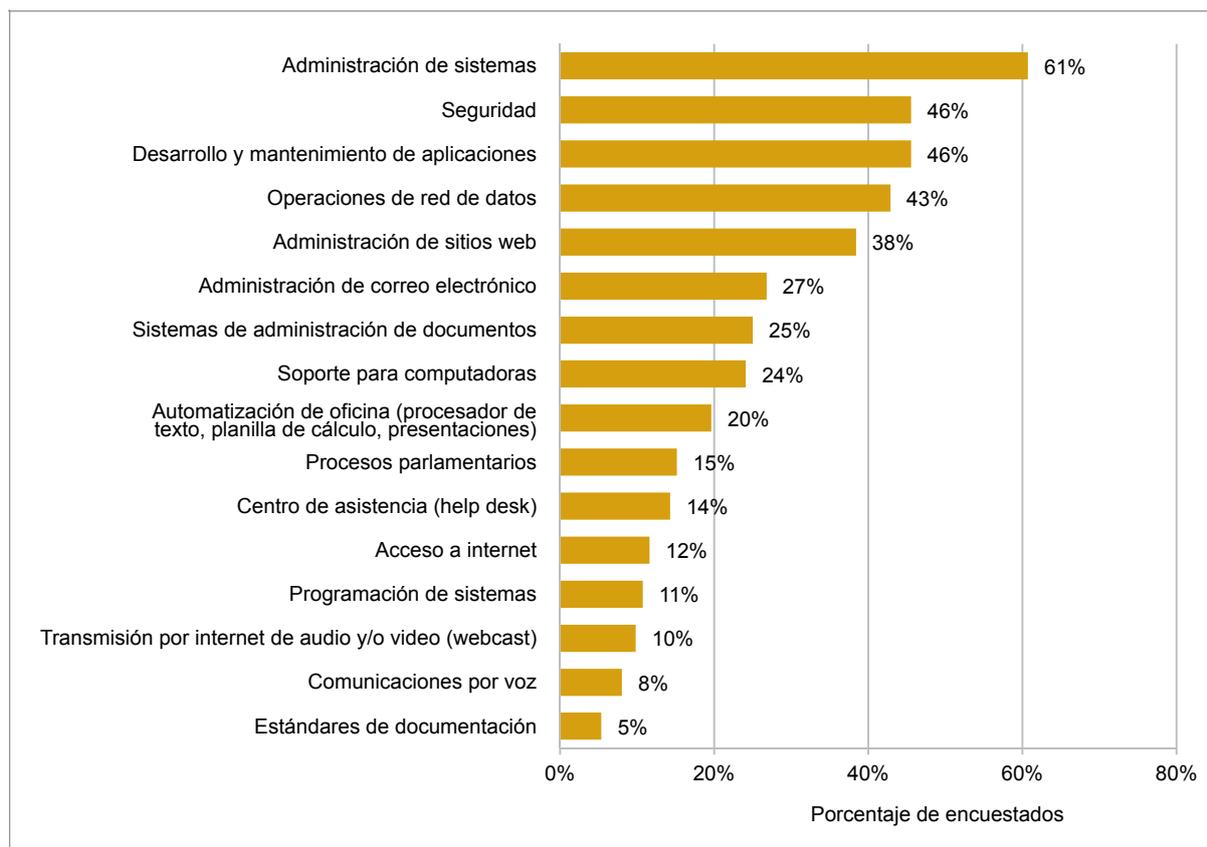
16 World e-Parliament Report 2010, p. 128.

Figura 7.10: Formación proporcionada al personal de TIC, por año

| | 2012 | | 2009 | | 2007 | |
|-------|------|------|------|------|------|------|
| Sí | 58 | 79% | 60 | 82% | 47 | 64% |
| No | 15 | 21% | 13 | 18% | 26 | 36% |
| Total | 73 | 100% | 73 | 100% | 73 | 100% |

(Los porcentajes se refieren al grupo de comparación 2007:2012)

El porcentaje de personal interno de TIC que recibió capacitación en el último año permaneció casi igual tanto para 2009 (promedio=46 por ciento)¹⁷ como 2012 (promedio=44 por ciento)¹⁸. La Figura 7.11 muestra los resultados de la pregunta que pedía a los parlamentos que identificaran sus cinco principales prioridades de capacitación. Los resultados indican que algunos cambian desde la Encuesta anterior. En 2012 la *seguridad* fue clasificada en las cinco principales prioridades por más parlamentos (46 por ciento) que en 2009 (38 por ciento) y *automatización de oficina* bajó (2012=20 por ciento; 2009=33 por ciento). Capacitación en *transmisión por internet* subió aunque sólo a 10 por ciento en 2012 de 2 por ciento en 2009¹⁹.

Figura 7.11: Prioridades para formación

(Fuente: Encuesta 2012, Sección 2, Pregunta 14; 112 encuestados)

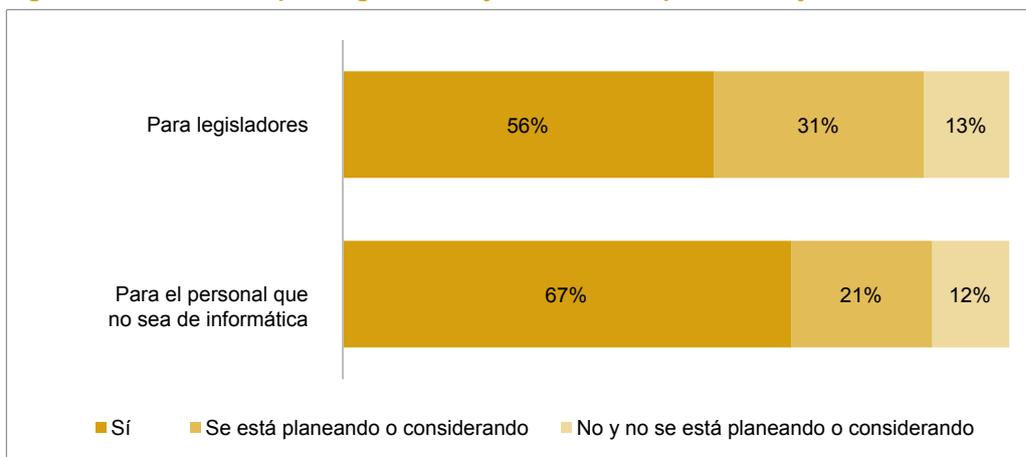
17 Encuesta 2009, Sección 2, Pregunta 28 como destacado en el *World e-Parliament Report 2010*, p.128.

18 Encuesta 2012, Sección 2, Pregunta 28.

19 *World e-Parliament Report 2010*, p.128, Figura 7.15.

La Figura 7.12 muestra el porcentaje de parlamentos que proporciona sesiones de capacitación u orientación para los legisladores y funcionarios que no sean del área TIC. Los porcentajes son levemente más bajos que en 2009 (legisladores=61 por ciento; funcionarios no de TIC=71 por ciento). Sin embargo, los porcentajes combinados para parlamentos que respondieron *sí* o *planeando o considerándolo* fueron aún bastante altos. En 2012 ellos fueron 87 por ciento para legisladores y 88 por ciento para funcionarios que no fueran del área de TIC. En 2009 también fueron 87 por ciento para los legisladores y 89 por ciento para funcionarios que no fueran del área de TIC. Estos resultados sugieren que la mayoría de los parlamentos sí reconocen la importancia de la capacitación para legisladores y para todos los funcionarios del parlamento.

Figura 7.12: Formación para legisladores y funcionarios que no trabajan en el área de TIC



(Fuente: Encuesta 2012, Sección 2, Preguntas 30-31; 156 encuestados)

Recuadro 7.4

Buenas prácticas - Capacitación:

1. El Parlamento es una institución certificada en IC DL;
2. Desarrollar un plan y programa de capacitación de usuarios para legisladores y personal para el año;
3. Comunicar el programa de capacitación de manera efectiva;
4. Tener capacidad interna de capacitación.

Lecciones aprendidas - Capacitación:

La disponibilidad de personal aún es un desafío.

Comentario a la Encuesta de 2012

Recuadro 7.5

El parlamento no proporciona capacitación a sus funcionarios y esto es un problema ya que afecta el uso y entrega de información a los legisladores.

Comentario a la Encuesta de 2012

Capítulo 8

Planificación Estratégica e Implementación de las TIC para el Parlamento Electrónico

INTRODUCCIÓN

Cuando los recursos se deben utilizar con mayor eficacia debido a las limitaciones financieras, la planificación estratégica y la gestión de las TIC adquieren una importancia especial para cumplir con los objetivos de eficiencia impuestos por la organización. Durante los últimos años, los recursos limitados se han convertido en un reto para muchos más parlamentos que antes, ya que incluso los parlamentos de los países de altos ingresos han tenido que lidiar con reducciones significativas en sus presupuestos para TIC, recurriendo al mismo tiempo a la tecnología para generar ganancias en eficiencia en todas las operaciones del poder legislativo. Quizás no sorprende que cuando se preguntó en la Encuesta cuáles eran los objetivos más importantes para las TIC en los próximos dos años, uno de los encuestados de un parlamento técnicamente avanzado respondiera: “hacer más con menos dinero”.

Recuadro 8.1

Objetivos más importantes para los próximos dos años:

1. Acceso móvil a datos parlamentarios;
2. Flexibilidad de dispositivos usados para acceso;
3. Hacer más con menos dinero.

Comentario a la Encuesta 2012

Una de las contribuciones más valiosas del proceso de planificación estratégica bajo estas circunstancias es que obliga a las personas encargadas de tomar decisiones a enfocarse no sólo en el “qué” de las TIC, sino que en el “por qué”. Requiere que los parlamentos vinculen claramente las prioridades estratégicas con las acciones e identifiquen los beneficios que se obtendrán como resultado de la implementación de nuevos sistemas o la compra de equipos, y sopesar los beneficios con los costos de su adopción. Esto lleva a la creación de un “presupuesto inteligente”, que vincula el hardware y el software que se solicita a los resultados positivos que resultarán de ellos. También conduce a la identificación de las prioridades estratégicas y a una mejor capacidad para evaluar cómo los proyectos se pueden introducir paulatinamente cuando, como ocurre cada vez más, los fondos tienen que ser asignados para varios años.

Este proceso no es nuevo. Se ha utilizado, y se requiere a menudo, por muchas organizaciones que quieren ver una relación clara entre este tipo de acciones, como la compra de un grupo de computadoras o servidores, o la instalación de una red LAN, y los beneficios resultantes. Sin embargo, dos elementos de este proceso son relativamente nuevos para los parlamentos.

Primero está el reconocimiento del rol esencial que la tecnología ha llegado a desempeñar en los parlamentos para ayudarles a cumplir sus responsabilidades encomendadas. A este respecto, la

importancia de las TIC en los parlamentos puede ser simplemente un reflejo de su rol más amplio en la sociedad. Pero la mayoría de los parlamentos sólo recientemente han llegado a aceptar la necesidad de una planificación y gestión más rigurosas de este recurso cada vez más importante.

Recuadro 8.2

Sexta observación: La aparición de nuevas tecnologías de información y comunicación ha cambiado fundamentalmente el estilo de interacción entre diputados, la administración y los ciudadanos. Hoy los diputados están directa y permanentemente conectados al ente social que ellos representan. La gestión de la comunicación y la información ha vuelto a ser una parte esencial del trabajo político. Desde ahora en adelante, simplemente no es posible imaginar la realización del trabajo parlamentario sin eficaces recursos TI y telemáticos. A nivel técnico, hay crecientes demandas en términos de disponibilidad, calidad y seguridad de los sistemas.

Philippe Schwab, Secretario del Consejo de Estados de Suiza. Extracto de “Strategic plan of the parliamentary service of the Swiss Parliament for 2012–16”. Comunicación a la reunión de la Asociación de Secretarios Generales de Parlamentos (ASGP), Sesión de 2012, Kampala, Uganda. Ver <http://www.asgp.info/en/pastmeetings/>.

En segundo lugar, la planificación estratégica de las TIC es una disciplina que no siempre parece encajar bien en una institución que está más acostumbrada a operar por el debate y la negociación, que a menudo aplaza la acción hasta que se alcance un consenso, y a veces incluso opta por no actuar como una manera de tomar una decisión. La planificación estratégica, por el contrario, requiere objetivos claros y un proceso de toma de decisiones eficiente. Sin embargo, en un examen más minucioso, es evidente que otros aspectos relacionados con la manera en que los parlamentos funcionan representan potenciales beneficios al realizar ejercicios de planificación estratégica. Por ejemplo, para ser eficiente, la planificación estratégica de las TIC debe recurrir a los puntos de vista y responder a las necesidades de múltiples actores. Estos incluyen, en primer lugar, los requisitos de los legisladores que son en sí mismos un grupo distintivo. También incluye a los legisladores con funciones específicas, como presidentes de las comisiones o líderes políticos. Y también incluye a la administración parlamentaria al servir a los legisladores a través de sus muchas funciones de apoyo. En este sentido, la planificación estratégica de las TIC debe ser un proceso abierto e inclusivo, tal como la democracia parlamentaria lo es.

La planificación estratégica de las TIC también requiere el establecimiento de metas y prioridades que los parlamentos desean lograr a través de los instrumentos de tecnología. Del mismo modo, una de las responsabilidades del parlamento es establecer o afirmar las metas y objetivos de las políticas públicas a través de la aprobación de leyes. Una vez que esas políticas son establecidas, su ejecución pasa a ser responsabilidad del gobierno, mientras que la fiscalización es responsabilidad del parlamento. Esta función de fiscalización del gobierno es similar, aunque en una escala mucho más grande, a la necesidad de una evaluación periódica del proceso de implementación de las TIC, que es un elemento esencial de la planificación estratégica.

Quizás el requisito operacional más difícil en la implementación de planes estratégicos en los parlamentos es la necesidad de tomar acción correctiva de manera oportuna cuando se requiera. Por esta razón, los parlamentos a menudo, y de forma muy sensata, asignan esta responsabilidad de gestión al funcionario de mayor rango administrativo, como el Secretario General, y le hacen garante de una implementación exitosa.

Un desafío que muchos, aun cuando no todos, los parlamentos enfrentan en la planificación estratégica e implementación de las TIC es la falta de independencia al determinar su propio presupuesto y personal. Esto puede representar un severo obstáculo para los parlamentos que dependen completamente del gobierno para su financiamiento y que no tienen autoridad para contratar o despedir a su propio personal. De hecho en algunos países, los parlamentos carecen de todo control sobre los recursos para gestionar su propia tecnología y dependen completamente del poder ejecutivo para este servicio. En tales casos, el personal de las TIC son empleados del servicio público, la única entidad con autoridad real sobre ellos. En estas situaciones, el parlamento acaba de ser considerado como otro departamento que compite por recursos para las TIC, sean estos financieros o de personal. Por lo tanto, puede establecer sus propias metas, pero puede carecer del poder de lograrlas.

No hay una fácil solución para el problema que esta falta de separación de poderes plantea a algunos parlamentos. Ciertamente, tener un plan estratégico de las TIC creíble, que sea convincente en sus metas, y realista en su proyecto de prioridades e indicadores de logro, puede ser una forma útil de enfrentarlo. También puede ser útil poder reconocer las oportunidades de cooperación. Por ejemplo, muchos poderes ejecutivos quieren avanzar el estado de sus servicios de gobierno electrónico. Los parlamentos, entonces, pueden alcanzar algunos de sus propios objetivos de TIC coordinando sus esfuerzos con estas iniciativas. Sin embargo, para hacer esto, se requiere un proceso de planificación estratégica que les permita a aquellos encargados de la implementación ver estas oportunidades de las TIC cuando surjan y que puedan sacar provecho de ellas.

Finalmente, se ha establecido en los Informes Mundiales de 2008 y 2010 sobre el Parlamento electrónico, que, sin importar el grado de autoridad independiente que un parlamento tenga sobre sus recursos, el alinear el plan estratégico a los objetivos más generales de la institución y recibir el compromiso de las autoridades, son elementos críticos para una planificación y gestión efectiva de la tecnología. Esto requiere una activa participación del ente político gobernante del parlamento, y el compromiso en toda la institución de varios grupos de actores, incluyendo sus legisladores, presidentes de comisiones y la administración, para determinar lo que el parlamento quiere lograr a través de las TIC, cuáles serán los beneficios, como se realizará, y como monitorear el éxito o el fracaso.

Recuadro 8.3

Buena práctica:

1. Tener una Estrategia TIC alineada con los imperativos políticos y objetivos estratégicos del Parlamento;
2. Tener un proceso estructurado para la implementación y metodología de gestión de proyecto;
3. Tener una adecuada gobernabilidad del proceso y estructura para monitorear la implementación del plan;
4. Desarrollar buenos estudios para motivar nuevas iniciativas TIC, proporcionar análisis de costo-beneficio y solicitud de fondos; y,
5. Alineamiento del plan estratégico y de implementación de las TIC con el ciclo del presupuesto del Parlamento.

Lecciones aprendidas:

1. La gestión de cambio es importante para la exitosa adopción de nuevos sistemas;
2. Es importante trazar una solución institucional, y no solamente una solución técnica, que debiera incorporar procesos corporativos, información y tecnología.

Comentario a la Encuesta de 2012

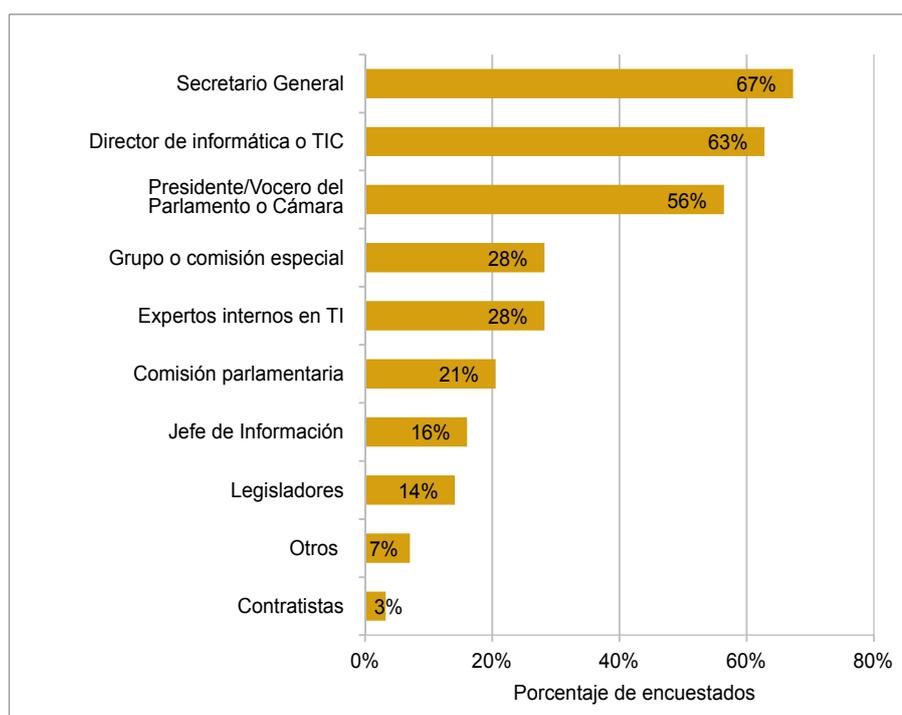
RESUMEN DE LOS RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS DE 2007 Y 2009

Algunos de los hallazgos de la Encuesta Mundial de 2009 sobre las TIC en los Parlamentos mostraron que muchas cámaras estaban planificando y gestionando bien su tecnología; otros resultados, sin embargo, subrayaban la necesidad de mejoras substanciales a nivel mundial. Por ejemplo, más de dos quintos de los parlamentos informaron que los líderes políticos a nivel del Presidente estaban *muy o altamente comprometidos* en las TIC; por otro lado, casi un cuarto respondió que los mismos estaban *muy poco o nada comprometidos*. En cierta medida, el establecimiento de una comisión especial o grupo de trabajo que proporcione dirección y supervisión de las TIC, junto con el liderazgo del Secretario General o del Director del departamento de las TIC, podría compensar la ausencia de participación de las autoridades máximas. Por esto fue positivo que más de 60 por ciento de parlamentos haya establecidos estos mecanismos y que el Secretario General y el Director de las TIC establecieran metas y objetivos en 68 por ciento y 60 por ciento de los parlamentos, respectivamente. Además, varios parlamentos buscaron ideas y propuestas para el uso de las TIC a partir de un amplio rango de usuarios. Sin embargo, los legisladores fueron mencionados como fuentes de propuestas en menos de dos quintos de los parlamentos.

El disponer de una declaración escrita de la visión en poco más de 40 por ciento de los parlamentos fue una preocupación significativa. Un porcentaje más alto dijo tener un plan estratégico para la TIC que es regularmente actualizado (casi 60 por ciento), aunque esto fue algo más bajo que el porcentaje que reportó tener planes en 2007. La conclusión de los hallazgos de 2009 fue que la planificación estratégica de las TIC aparecía estar bien gestionada por los parlamentos que la tenían, aunque muchos más parlamentos aún necesitaban tomar este rumbo.

Finalmente, el financiamiento para las TIC como porcentaje del presupuesto total para todo el parlamento promediaba solo un poco más de 4 por ciento. Esto oscilaba desde menos del 1 por ciento hasta el 5 por ciento o más entre los parlamentos con los porcentajes mínimos y máximos.

Figura 8.1: Definición de metas y objetivos para las TIC en el parlamento



RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE 2012

La Encuesta de 2012 se enfocó en cuatro aspectos claves de la planificación y gestión de las TIC en el parlamento:

- 1) el compromiso del liderazgo parlamentario;
- 2) la participación de otros actores claves;
- 3) el proceso de la planificación estratégica y la implementación; y,
- 4) los recursos financieros comprometidos para las TIC¹.

(Fuente: Encuesta 2012, Sección 1, Pregunta 2; 156 encuestados)

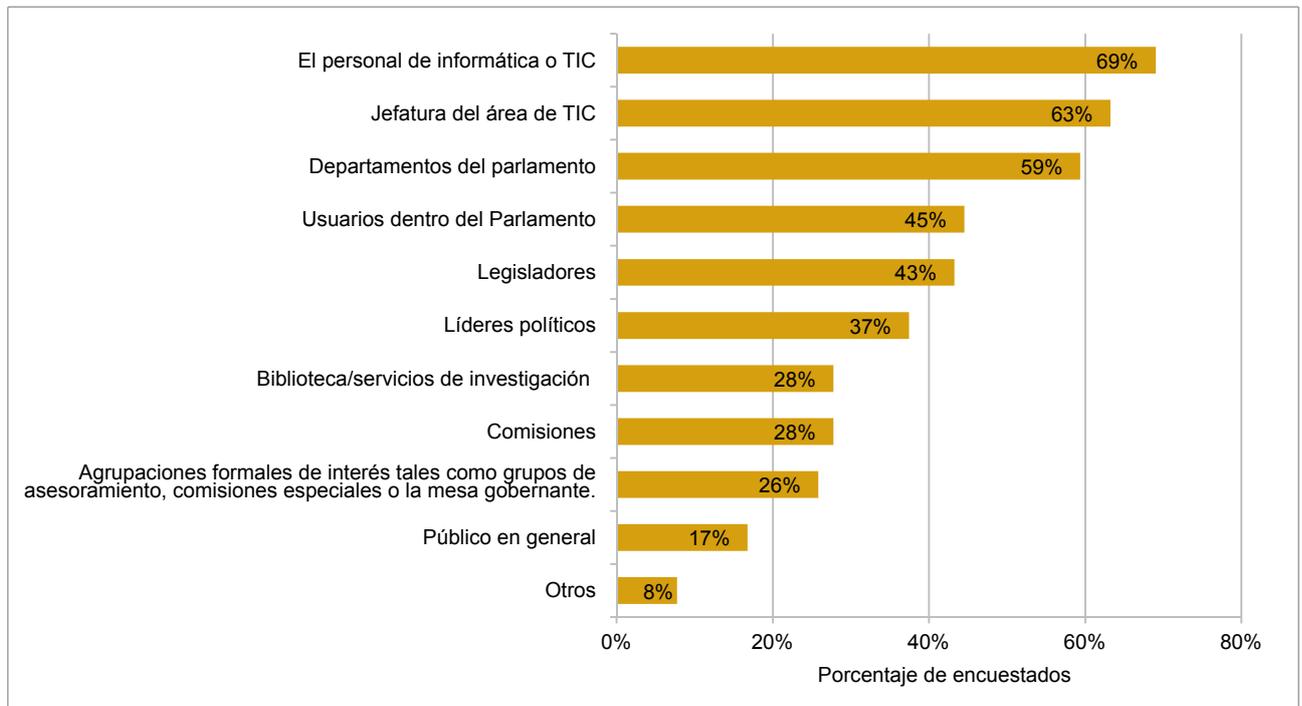
1 Los recursos humanos se discuten en detalle en el Capítulo 7.

Compromiso de los líderes

En general, la participación de los líderes políticos en la planificación estratégica de las TIC parece ir en aumento. La Figura 8.1 muestra a aquellos que establecen las metas y objetivos para las TIC en el parlamento (la pregunta les permitía a los parlamentos seleccionar todas las respuestas que aplicaran a sus circunstancias). Tal como en 2009, el mayor porcentaje de parlamentos identificó al Secretario General y al Director de las TIC. Lo que es significativo en 2012 es el aumento en el número de parlamentos que también identificó al Presidente, subiendo desde 41 por ciento en 2009² a 56 por ciento en 2012.

También hubo un aumento, aunque menor, en el porcentaje de parlamentos que informaron que los líderes políticos eran una *fuerza de ideas y propuestas para metas y proyectos de las TIC*. Como se muestra en la Figura 8.2, 37 por ciento de parlamentos seleccionó a este grupo, subiendo desde 31 por ciento en 2009³.

Figura 8.2: Fuente de ideas y propuestas para objetivos y proyectos de TIC



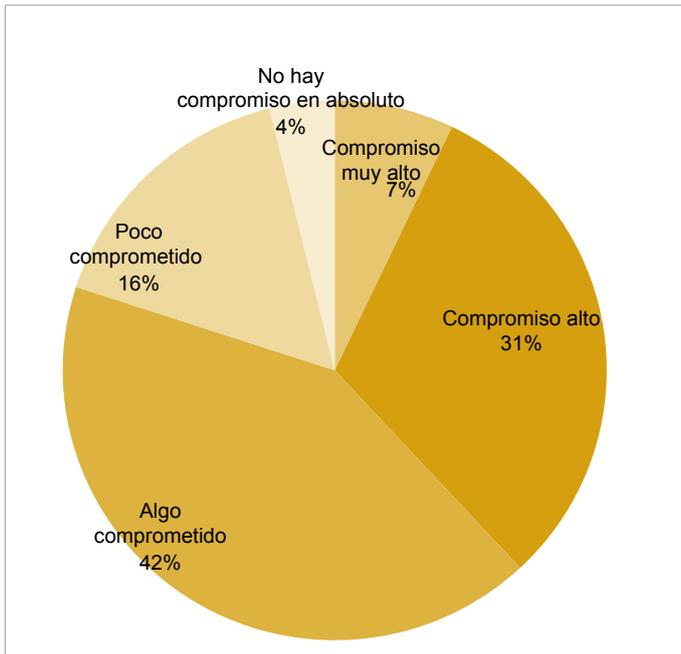
(Fuente: Encuesta 2012, Sección 1, Pregunta 3; 155 encuestados)

El nivel de compromiso con las TIC por parte de los líderes políticos se mantuvo razonablemente alto en 2012 (ver Figura 8.3). Esta es una medida subjetiva que hace difícil juzgar cual sería la situación ideal. Los resultados combinados de *compromiso muy alto* y *alto* disminuyó levemente en 2012, que tenía un porcentaje combinado levemente bajo dos quintos (38 por ciento), comparado con 2009, el cual tenía un porcentaje combinado de justo sobre los dos quintos. Sin embargo, el grado de compromiso percibido acerca de los líderes políticos - que están dentro de las personas más ocupadas en el parlamento - puede ser menos importante que el hecho que estén activamente participando en definir metas y proponer ideas para proyectos de las TIC, como se muestra en las Figuras 8.1 y 8.2.

² World e-Parliament Report 2010, p. 79, Figura 4.4.

³ World e-Parliament Report 2010, p. 79, Figura 4.3.

Figura 8.3: Nivel de compromiso de los líderes políticos del parlamento con las TIC



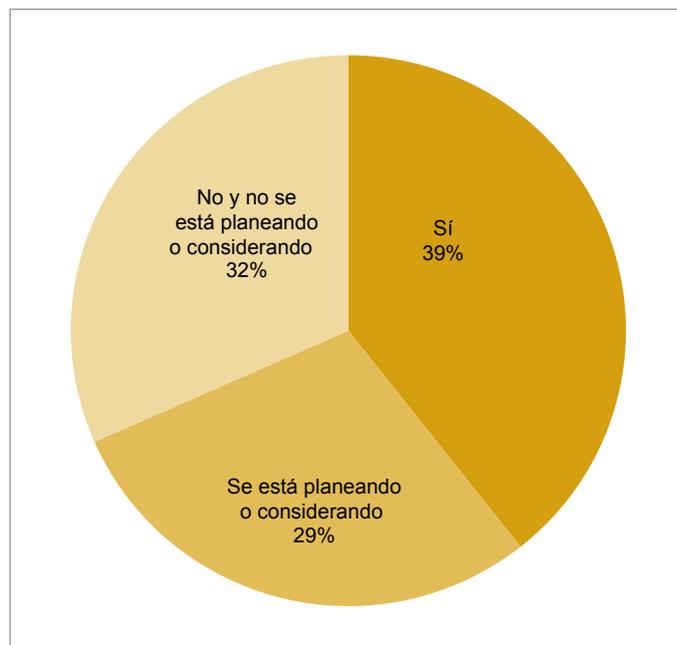
(Fuente: Encuesta 2012, Sección 1, Pregunta 5; 155 encuestados)

Participación de los actores interesados

La Figura 8.2 muestra otro hallazgo positivo de la Encuesta de 2012: la participación de otros actores claves en la definición de las metas y proyectos de las TIC. En 2012 el personal de las TIC y sus autoridades son mencionados por los mayores porcentajes de parlamentos, aunque levemente menos que en la Encuesta de 2009. Hubo aumentos, sin embargo, en los porcentajes que mencionaron *departamentos del parlamento* (2012=59 por ciento; 2009=52 por ciento) y *legisladores* (2012=43 por ciento; 2009=39 por ciento). Como se señaló anteriormente, el porcentaje de parlamentos que ha mencionado *líderes políticos* también aumentó⁴.

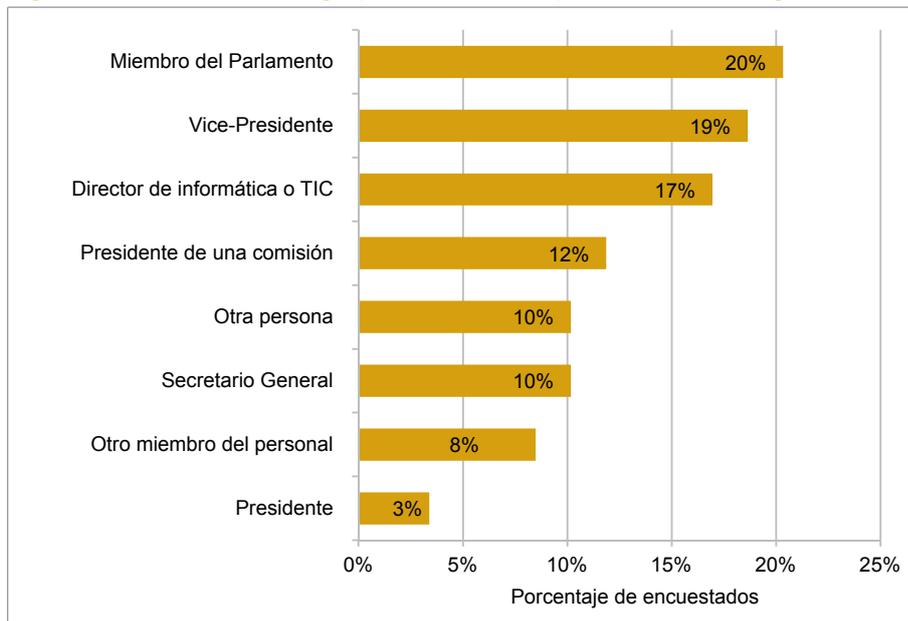
Algunos parlamentos han establecido comisiones especiales formadas principalmente por funcionarios y/o legisladores, para dar dirección y supervisión en el uso de las TIC. El porcentaje con tal comisión, mostrado en la Figura 8.4, es esencialmente el mismo que la Encuesta de 2009⁵. Sin embargo, los resultados de 2012, muestran interesantes cambios en quien preside este grupo (ver Figura 8.5). Los legisladores como presidentes de estas comisiones subió desde último lugar en 2009 (7 por ciento)⁶ hasta primero en 2012 (20 por ciento). El Director de las TIC fue de primero a tercero en la lista. La combinación de un parlamentario, el Presidente o Vice Presidente, o el Presidente de una comisión ahora encabeza este grupo en un poco más de las mitad de los parlamentos.

Figura 8.4: Parlamentos que tienen un grupo o comisión específicamente designada para proporcionar directivas y supervisar la utilización de las TIC en el parlamento



(Fuente: Encuesta 2012, Sección 1, Pregunta 6; 155 encuestados)

4 World e-Parliament Report 2010, p. 79, Figura 4.3.
 5 World e-Parliament Report 2010, p. 79, Figura 4.5.
 6 World e-Parliament Report 2010, p. 80, Figura 4.6

Figura 8.5: Presidencia del grupo o comisión específicamente designada sobre las TIC

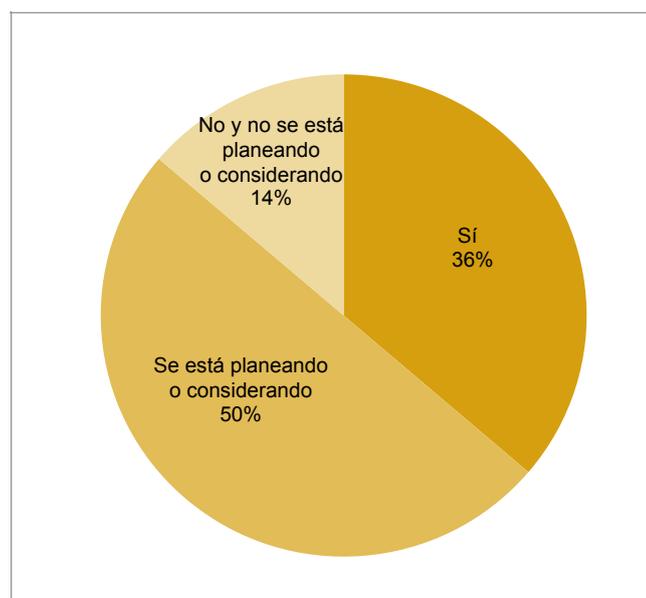
(Fuente: Encuesta 2012, Sección 1, Pregunta 8; 59 encuestados)

Los hallazgos anteriores con respecto al compromiso de los líderes políticos y la participación de actores interesados sugieren que el porcentaje de parlamentos en los que los legisladores y los líderes políticos están tomando un mayor rol en la toma de decisiones respecto de las TIC está aumentando. Si esta tendencia continúa, sería un avance positivo.

Planificación estratégica e implementación

Declaraciones de la Visión

Tener una visión de las TIC es un primer requisito fundamental para la planificación estratégica. Para ser más efectiva, debe ser en forma de declaración *escrita* de manera que todos aquéllos involucrados en la ejecución del plan puedan entender el compromiso de largo plazo del parlamento a este respecto. Como se mencionó en la introducción, idealmente la visión de las TIC debería estar contextualizada dentro de un marco más amplio, es decir la visión y plan de desarrollo establecido para la institución parlamentaria.

Figura 8.6: Parlamentos que tienen una declaración de visión por escrito sobre las TIC

(Fuente: Encuesta 2012, Sección 1, Pregunta 9; 80 encuestados)

El porcentaje de parlamentos con una visión escrita se muestra en la Figura 8.6. Aunque su número disminuyó comparado con la Encuesta de 2009 (2012=36 por ciento; 2009=43 por ciento), el porcentaje de aquellos *planeando o considerando una visión escrita* aumentó (2012=50 por ciento; 2009= 40 por ciento)⁷.

Muchos parlamentos ciertamente sienten que tienen una visión para las TIC, pero que simplemente no se ha puesto por escrito. Las preocupaciones planteadas en el Informe de 2010 sobre este tema son aún válidas en 2012. Mientras algunos pueden argumentar que una declaración de política de TIC expresada oralmente por los principales líderes políticos o administrativos es suficiente para delinear la visión de la institución, la realidad es que las interpretaciones de las declaraciones verbales pueden cambiar con el tiempo y entenderse de diferentes maneras por diferentes personas. Los mandatos de las autoridades, tales como el Presidente, están generalmente limitados al período parlamentario (a veces incluso más cortos) y algunos pueden ser reacios a comprometerse con una visión que podría ser de corta vida. Sin embargo, esta restricción no elude la importancia de una visión escrita acordada; en algunos casos lo hace incluso más importante. Las visiones que pueden cambiar en un breve plazo hacen difícil la gestión de la inversión a largo plazo que las TIC requieren.

En otros casos, una visión no escrita puede ser vista como políticamente más flexible y, por lo tanto, útil cuando hay desacuerdo sobre metas y prioridades. Sin embargo, tales acuerdos deben ser resueltos antes que pueda haber una adecuada planificación y distribución de los recursos para tecnología.

Metas y objetivos

En 2012 aproximadamente tres quintos de los parlamentos informó tener un plan estratégico con metas, objetivos, y programas para las TIC⁸, el mismo número que en 2009⁹. Sin embargo, el porcentaje que regularmente actualizan el plan aumentó a casi 90 por ciento en 2012¹⁰ de casi 80 por ciento en 2009. Además, 68 por ciento informó que ellos habían establecido criterios e indicadores para medir el éxito de su plan¹¹, más que el 61 por ciento en 2009.

Como se señaló en el Informe de 2010, estos hallazgos, tomados en conjunto, sugieren que en los parlamentos en los que es utilizada una planificación estratégica (aproximadamente 60 por ciento), esta es cada vez mejor gestionada por la mayoría. Sin embargo, por las razones citadas en la introducción de este Capítulo, la planificación estratégica debe ser implementada en forma urgente en muchos más parlamentos.

Implementación

Un plan estratégico es una declaración acerca de dónde quiere ir un parlamento y por qué. Un plan de acción se requiere para asegurar que el parlamento llegue allá. Este plan, a veces llamado una hoja de ruta para la implementación, proporciona los detalles de quien, que, cuando, y cuanto. Para cada objetivo establece las tareas requeridas para alcanzar ese objetivo. Para cada tarea proporciona el marco de tiempo en el que debe ser completada; los indicadores claves de desempeño que serán usados para determinar si la tarea se ajusta al programa; la persona o

7 World e-Parliament Report 2010, p. 81.

8 Encuesta 2012, Sección 1, Pregunta 10.

9 World e-Parliament Report 2010, p.82.

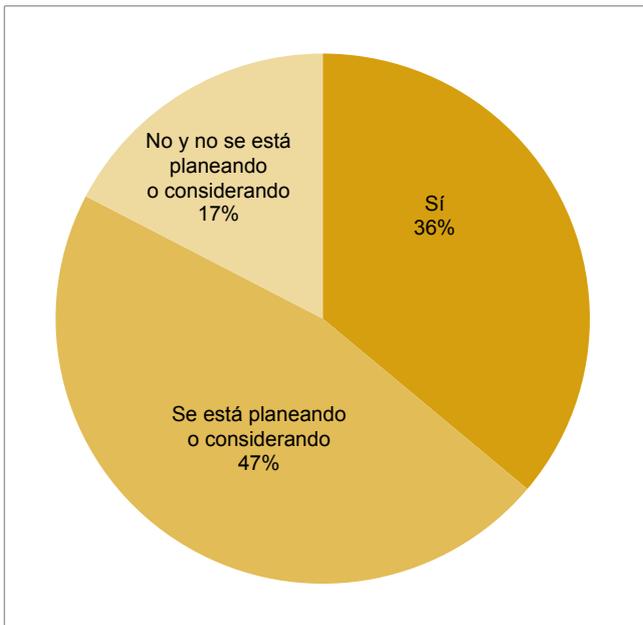
10 Encuesta 2012, Sección 1, Pregunta 11.

11 Encuesta 2012, Sección 1, Pregunta 12.

autoridad que tendrá la responsabilidad principal de la tarea, junto con los participantes internos y externos y grupos de interés que trabajarán o contribuirán con ella; y, los costos estimados, incluyendo tiempo del personal, contratos, hardware y software, y otros servicios TIC tales como dependencias de comunicaciones.

Muchas tareas en el plan de acción que involucran múltiples actores, financiamientos significativos, y desarrollo técnico substancial son lo suficientemente complejas para requerir el uso de una metodología formal de gestión de proyectos. El porcentaje de parlamentos usando alguna forma de gestión de proyectos en 2012 (ver Figura 8.7) es levemente más bajo que en 2009 (2012=36 por ciento; 2009=40 por ciento)¹², aunque el porcentaje de aquellos *planeando o considerando* usarlo aumentó desde 40 por ciento en 2009 a 47 por ciento en 2012. El porcentaje combinado de parlamentos que utiliza una metodología para gestión de proyectos o están considerándola en los años de ambas encuestas (80 por ciento o más) es una indicación positiva de interés en esta valiosa herramienta. La gestión de proyectos puede ser una disciplina compleja y puede tomar tiempo aprender algunas de sus técnicas. Sin embargo, hay varios niveles de pericia y distintas maneras de lograr la necesaria comprensión de la metodología, incluyendo cursos de capacitación en línea.

Figura 8.7: Parlamentos que usan una metodología para la gestión de proyectos



(Fuente: Encuesta 2012, Sección 1, Pregunta 13; 144 encuestados)

¹² World e-Parliament Report 2010, p. 82.

Recuadro 8.4

Example: Project Priority Matrix

| Priority Business Drivers | WT | A | B | C | D | Score |
|-----------------------------|------|---------------|---------------|---------------|---------------|-------|
| Return on Investment | | > 30 % () | > 20 % () | > 15 % () | > 10 % () | |
| | 6.0 | 6.0 | 4.5 | 3.0 | 1.0 | |
| Efficiency Gains | | > \$500K | > \$250K | > \$100K | < \$100K | |
| - One-Time Savings | 4.0 | () | () | () | () | |
| - Annual Savings | 6.0 | () | () | () | () | |
| | | 6.0 | 4.0 | 2.0 | 0.0 | |
| Marketing Impact | | High | Medium | Low | Indirect | |
| - Improves Customer Service | 3.0 | () | () | () | () | |
| - Provides New Service | 4.0 | 5.0 | 4.0 | 2.0 | 1.0 | |
| Scope of Impact | | > or = 6 | > or = 4 | > or = 2 | = 1 | |
| - Multi-Department | 4.0 | () | () | () | () | |
| - Single Department | 2.0 | () | () | () | () | |
| | | 6.0 | 4.0 | 2.0 | 1.0 | |
| Business Risk: | | Hi/Long | Lo/Long | Hi/Short | Lo/Short | |
| - Key IT Resources | -2.0 | () | () | () | () | |
| - Implementation Timeline | -1.5 | () | () | () | () | |
| | | 5.0 | 4.0 | 3.0 | 1.0 | |

Diseño del proyecto/Implementación

- Asegurar una metodología de proyecto disciplinada y eficaz
- Involucrar a todos los actores claves temprano y con frecuencia
- Proporcionar conocimientos sobre el diseño de procesos
- Proporcionar supervisión y / o apoyo a la gestión del cambio

Herramientas, procesos y roles claves

- Metodología del proyecto
- Evaluación posterior de la ejecución
- Papel de los administradores del programa IT
- Liderazgo empresarial de los equipos de proyectos
- Arquitectos TI en equipos de proyecto
- Proceso de excepción de arquitectura
- Supervisión por altos ejecutivos
- Participación de los dueños de los procesos

Factores de éxito del proyecto

- Participación de los interesados
- Apoyo a la gestión ejecutiva
- Constancia clara de las necesidades
- Planificación adecuada
- Expectativas realistas
- Personal competente (interno y externo)
- Asunción de propiedad
- Visión y objetivos claros
- Personal trabajador y concentrado

Soufiane Ben Moussa, Director de Tecnología, Cámara de los Comunes de Canadá. Extracto de “The ICT Strategic Plan execution toolbox”, presentación al Taller Regional “El Impacto de las Nuevas Tecnologías en la Transformación del Poder Legislativo: De la Concienciación, a la Planificación, a la Acción”, Bridgetown, Barbados, 30 de mayo -1 de junio de 2012. Ver http://www.ictparliament.org/sites/default/files/panel12_soufiane_benmoussa_tools_for_execution.pdf

Financiamiento

Los recursos financieros son siempre un tema importante. Cuando se pidió enumerar los tres mayores desafíos en el uso efectivo de las TIC, la respuesta *recursos financieros inadecuados* fue seleccionada por el mayor porcentaje de parlamentos (59 por ciento)¹³. Incluso muchos parlamentos en el nivel de ingresos altos lo enumeraron como uno de sus tres principales problemas (41 por ciento), seguido sólo por *capacidad inadecuada del personal* para este grupo de ingresos.

Recuadro 8.5

Buenas prácticas:

- Beneficiar a las TIC con un presupuesto que pueda ayudar a realizar las actividades planeadas;
- Asegurarse que los legisladores tengan una fuerte motivación hacia las TIC en el parlamento;
- Realizar talleres para difundir el conocimiento de las TIC en el parlamento.

Comentario a la Encuesta de 2012

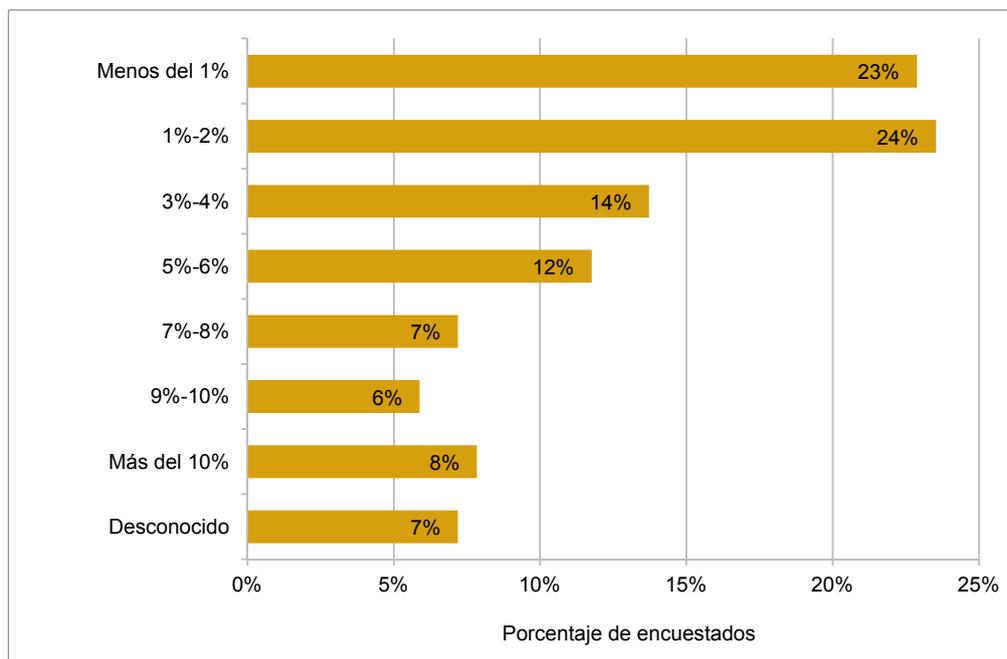
Como sugieren los Informes de 2008 y 2010, es difícil obtener datos válidos y precisos sobre los presupuestos de los parlamentos para las TIC. Las estimaciones completas tendrían que incluir otras posibles fuentes de financiamiento. Por ejemplo, podría haber un servicio de acceso de internet para todo el sector público o una licencia de software que el parlamento use sin un costo directo. Los departamentos del parlamento también podrían usar algo de sus propios fondos para la tecnología proporcionada exclusivamente para ellos. Y para algunos, agencias internacionales y donantes proporcionan un valioso apoyo.

La Figura 8.8 muestra el presupuesto TIC como porcentaje de todo el presupuesto del parlamento. La Encuesta de 2012 fue más específica en esta pregunta que en encuestas anteriores; se pidió a los parlamentos elegir desde un rango de porcentajes como se muestra en la Figura 8.8. Las primeras encuestas dejaron esta pregunta abierta y se pidió a los encuestados calcular el porcentaje ellos mismos. La Encuesta de 2012 también tuvo más respuestas a esta pregunta que las encuestas anteriores (2012=142; 2009=112; 2007=56). Por estas razones, los resultados de 2012 se pueden considerar más confiables que aquellos de los años anteriores, aunque no sean significativamente distintos.

Como se puede ver en la Figura 8.8, casi la mitad de todos los parlamentos informó que sus presupuestos para las TIC, como porcentaje del presupuesto parlamentario total, es 2 por ciento o menos (menos de un 1 por ciento=23 por ciento; 1-2 por ciento=24 por ciento). 26 por ciento informaron de presupuestos para las TIC que están entre 3 y 6 por ciento; 21 por ciento tiene presupuestos sobre el 7 por ciento del presupuesto parlamentario total. Hay una gran disparidad entre los puntos más altos y los más bajos en estos resultados. Por ejemplo, 23 por ciento de los parlamentos tiene presupuestos de las TIC que son menos de un 1 por ciento del presupuesto global del parlamento, mientras que 25 por ciento tiene presupuestos que son 5 por ciento o más del presupuesto parlamentario total.

13 Encuesta 2012, Sección 1, Pregunta 22.

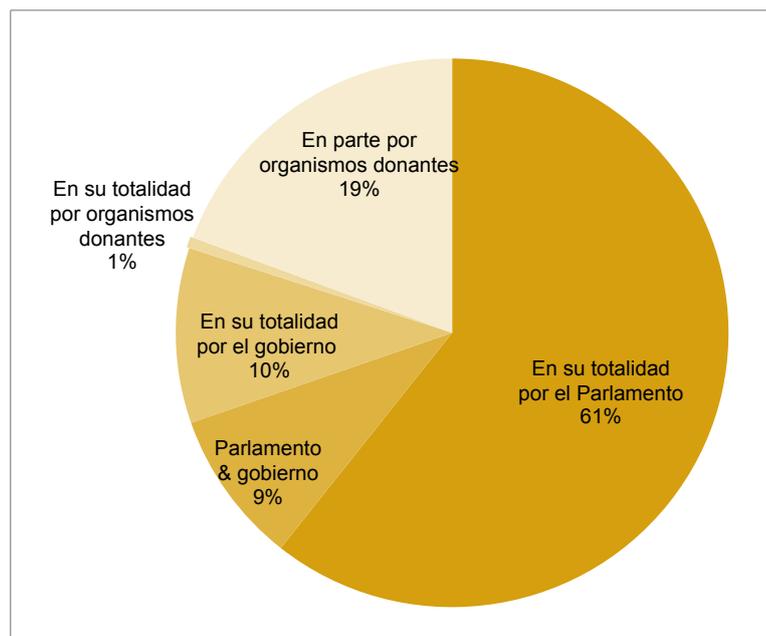
Figura 8.8: Presupuesto para las TIC como porcentaje del presupuesto parlamentario total



(Fuente: Encuesta 2012, Sección 1, Pregunta 18; 153 encuestados)

El Informe de 2010 mostró una relación entre los puntajes totales sobre Parlamento electrónico (ver Capítulo 9) y los niveles de ingresos de los países. Este no fue un hallazgo inesperado. Los resultados de la Figura 8.8, sin embargo, van más allá de esta relación general, y muestran que hay diferencias significativas entre parlamentos en el porcentaje del presupuesto total que es gastado en las TIC. Esto inevitablemente afecta la capacidad de algunos parlamentos para lograr sus metas de las TIC, independientemente del nivel de ingresos del país.

Figura 8.9: Cómo se financian las TIC



(Fuente: Encuesta 2012, Sección 1, Pregunta 17; 155 encuestados)

La Figura 8.9 muestra cómo se financian las TIC. Las opciones eran *financiadas en su totalidad por el propio presupuesto del parlamento* o *financiadas por una combinación de parlamento, gobierno y organismos donantes*. Es una demostración del tema discutido anteriormente en este capítulo con respecto a la independencia del parlamento que sólo un 61 por ciento de los parlamentos financia las TIC completamente a través de sus propios presupuestos. También es sorprendente que casi un quinto de los parlamentos necesite ayuda de organismos donantes.

COOPERACIÓN INTERPARLAMENTARIA EN PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA DE LAS TIC

Desde la publicación del *Informe Mundial de 2010 sobre el Parlamento electrónico*, la cooperación interparlamentaria en el campo de la planificación estratégica de las TIC se ha intensificado. Esto se debió principalmente a dos proyectos¹⁴ financiados por la Comisión Europea a través de la Secretaría del Grupo de Estados Africanos, del Caribe y del Pacífico, apuntando respectivamente a las regiones del Caribe y la Comunidad de Desarrollo de África del Sur. Ellos fueron implementados por la División de Administración Pública y Gestión del Desarrollo del Departamento de Asuntos Económicos y Sociales de Naciones Unidas, a través del Centro Mundial para las TIC en el Parlamento, en asociación con el Centro del Caribe para Administración del Desarrollo (CARICAD) y el Foro Parlamentario de la Comunidad de Desarrollo de África del Sur (SADCPF).

Ambos proyectos preveían la prestación de servicios de asesoría para parlamentos que lo solicitaran para evaluar el estado de las TIC en ellos y diseñar planes estratégicos de las TIC a través de misiones de asesoría técnica y apoyo de expertos. Clave para el éxito de estas actividades fueron: la apropiación del proceso por parte de cada parlamento con la participación de sus líderes políticos, sus autoridades y sus funcionarios; el intercambio con, y la provisión de, la experiencia de otros parlamentos a través de sus funcionarios; y, una evaluación comparativa inicial y final del estado de la planificación de las TIC en los parlamentos a través de dos talleres regionales.

Recuadro 8.6

El Parlamento desarrolló un Plan Estratégico 2010-2015, el cuál delinea sus deseos de aumentar el uso de las TIC en sus operaciones. Este Plan, junto con el Plan Estratégico para las TIC 2011-2015 desarrollado con ayuda del Centro Mundial para las TIC en el Parlamento, en conjunto con el Foro Parlamentario SADC, ha fijado claras metas y objetivos para las TIC en la institución.

Hay varios proyectos en implementación, finalizados o casi finalizados, tales como: rediseño del sitio web del parlamento usando las *Directrices* de la UIP; implementación de un Sistema de Gestión de Información Legislativa y Parlamentaria; y, distribución de computadoras portátiles y capacitación sobre las TIC a todos los Miembros del Parlamento.

Comentario a la Encuesta de 2012

En total, 14 cámaras¹⁵ en la región de SADC recibieron a 27 misiones de asesoría técnica y 16 cámaras¹⁶ en el Caribe recibieron a 30 misiones de asesorías técnicas. Cuatro talleres a los que asistieron estos parlamentos permitieron realizar las evaluaciones regionales iniciales, la explicación del proceso, la creación de consenso sobre la evaluación de las TIC y la metodología de evaluación - basada en una adaptación del Cuadro de Mando Integral (CMI) - y una revisión

14 Los proyectos *Apoyo a la Planificación Estratégica de las TIC en los Parlamentos del Caribe* y *Apoyo a la Planificación Estratégica de las TIC en los Parlamentos de la región SADC* fueron presentados en 2009 por el Centro Mundial para las TIC en el Parlamento a la Secretaría de la ACP en respuesta a un llamado de propuestas y posteriormente aprobados.

15 Asamblea Nacional de Angola, Asamblea Nacional de Botswana, Asamblea Nacional de Lesotho, Asamblea Nacional de Malawi, Parlamento de Mauricio, Asamblea de la República de Mozambique, Asamblea Nacional de Namibia, Senado de la República Democrática del Congo, Asamblea Nacional de la República Democrática del Congo, Asamblea Nacional de Seychelles, Parlamento de Swazilandia, Asamblea Nacional de la República de Tanzania, Asamblea Nacional de Zambia, y Asamblea Nacional de Zimbabwe.

16 Parlamento de Antigua y Barbuda, Parlamento de Barbados, Asamblea Nacional de Belice, Cámara de la Asamblea de Dominica, Senado de la República Dominicana, Cámara de Diputados de la República Dominicana, Parlamento de Granada, Asamblea Nacional de Guyana, Senado de Haití, Asamblea Nacional de Haití, Parlamento de Jamaica, Parlamento de Santa Lucía, Parlamento de San Kitts y Nevis, Cámara de la Asamblea de San Vicente y las Granadinas, Asamblea Nacional de Suriname, Parlamento de Trinidad y Tobago.

Recuadro 8.7



final regional de pares de los resultados de las planificaciones estratégicas¹⁷.

Las revisiones entre pares fueron especialmente útiles pues sirvieron para identificar los parlamentos que podrían colaborar y compartir la implementación de sus planes para las TIC, así como también para identificar prioridades a nivel regional para consolidar su cooperación. El recuadro 8.7, por ejemplo, describe las amplias prioridades regionales para las TIC de los Parlamentos del Caribe y las áreas de posible cooperación.

Un listado más específico para la cooperación

interparlamentaria, discutido en el mismo taller final, incluía los siguientes temas:

- Planes estratégicos para las TIC
- Modelos y estructuras de una Comisión Directiva de las TIC
- Servicios compartidos de las TIC
- Estándares comunes para estructurar información
- Políticas y prácticas de gestión de la información
- Nubes parlamentarias compartidas
- Aplicaciones compartidas para el archivo de actas
- Directrices para iniciativas
- Casos de negocios
- Investigación de tecnología y procesos de adopción
- Proceso de cumplimiento formal
- Equipo de estándares centralizados
- Metodología de proyectos
- Evaluación de post-implementación
- Proceso de renovación de infraestructura

En la medida de lo posible, el Centro Mundial trabajó estrechamente con asociados adicionales a fin de proporcionar su experiencia en el dominio de la planificación estratégica de las TIC, ya sea en forma directa o con parlamentos asociados. Estos actores incluyeron el departamento

¹⁷ El Segundo y final taller de parlamentos del Caribe fue organizado con el apoyo adicional del programa de cooperación técnica "Parlamentos Conectados", guiado por la División de Capacidad Institucional del Estado del Banco Interamericano de Desarrollo (BID), y apoyado por el Fondo Italiano de Tecnología de la Información y Comunicación para el Desarrollo.

de cooperación técnica de la Unión Interparlamentaria, varias oficinas locales del Programa de Desarrollo de las Naciones Unidas (PNUD), el programa Sigma de la OCSE, la iniciativa Diálogo Norte-Sur del Parlamento de Austria y proyectos de fortalecimiento parlamentario financiados por la Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional (USAID). A través de estos acuerdos, 9 cámaras¹⁸ recibieron a 13 misiones de asesoría técnica en los dos últimos años.

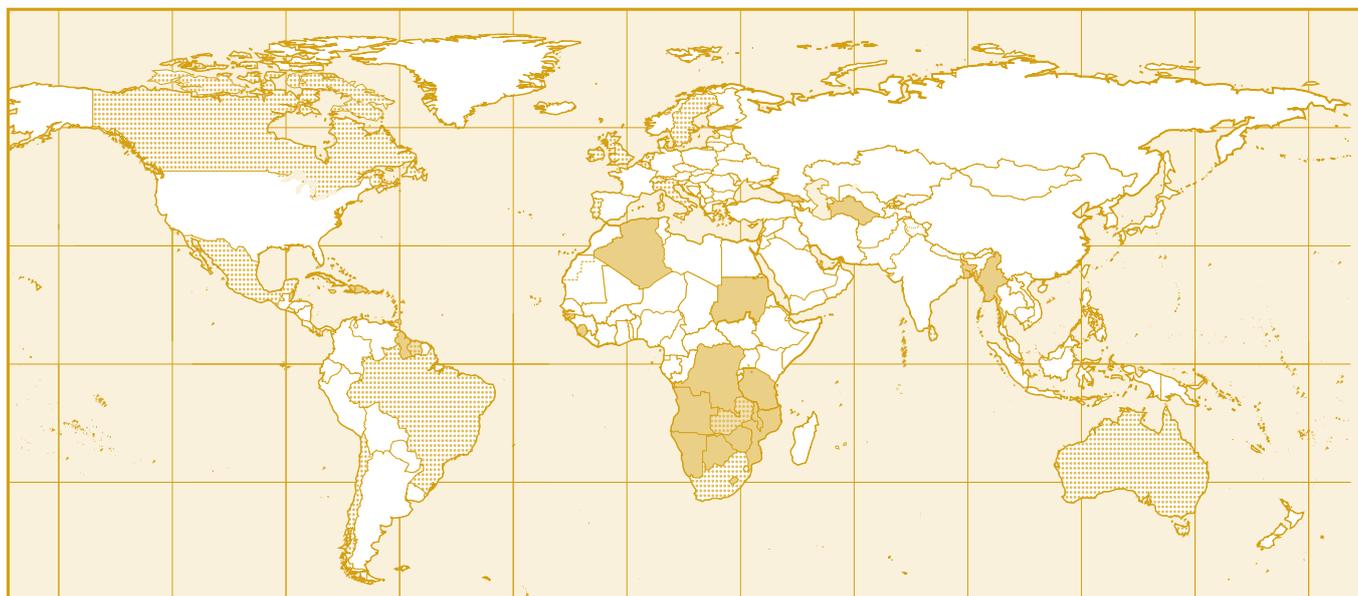
Como se mencionó anteriormente, uno de los principales objetivos del Centro Mundial para las TIC en el Parlamento es facilitar los intercambios parlamentarios a nivel técnico, a través de la movilización de personal con un conocimiento específico desde parlamentos dispuestos a apoyar estas iniciativas. Esto asegura una mejor comprensión entre los que reciben y los que entregan su conocimientos, así como la consolidación de relaciones que pueden ir más allá del tiempo designado para las misiones técnicas. También, cuando fue posible, se promovió la cooperación interparlamentaria sur-sur.

Por lo tanto, es importante mencionar que en total, en los dos últimos años, el conocimiento técnico de alta calidad para todas las misiones de asesorías mencionadas anteriormente fue generosamente proporcionado por 20 parlamentos, donde algunos de ellos proporcionaron funcionarios profesionales en múltiples ocasiones. Ellos fueron: el Parlamento de Australia, el Senado de Bélgica, la Cámara de Representantes de Bélgica, la Cámara de Diputados de Brasil, la Cámara de los Comunes de Canadá, el Senado de Chile, el Parlamento de Estonia, el Parlamento de Finlandia, el Knesset de Israel, el Senado de Italia, la Cámara de Diputados de Italia, la Cámara de Diputados de México, la Asamblea Nacional de Panamá, la Asamblea de la República de Portugal, el Parlamento de Sudáfrica, el Parlamento de Sri Lanka, el Parlamento de Suriname, el Parlamento de Suiza, el Parlamento de Trinidad y Tobago, la Asamblea Nacional de Zambia y el Parlamento del Reino Unido de Gran Bretaña e Irlanda del Norte.

El recuadro 8.8 intenta describir visualmente el nivel de cooperación interparlamentaria que ocurrió desde la publicación del *Informe Mundial de 2010 sobre el Parlamento electrónico*. Aun cuando no contenga actividades similares que se han realizado de manera bilateral o a través de distintos canales multilaterales, muestra claramente un campo de cooperación técnica entre los parlamentos en crecimiento.

¹⁸ Consejo de la Nación de Argelia, Asamblea Nacional de Argelia, Parlamento de Bangladesh, Parlamento de Georgia, Asamblea Nacional de Guinea Bissau, Parlamento de Myanmar, Parlamento de Sierra Leona, Parlamento de Sudán, Parlamento de Turkmenistán

Recuadro 8.8



Fuente: Centro Mundial para las TIC en el Parlamento.

Leyenda:

- Parlamentos que recibieron servicios de asesoría técnica;
- Parlamentos que proporcionaron funcionarios para servicios de asesoría técnica;
- Parlamentos que tanto recibieron como proporcionaron funcionarios para servicios de asesoría técnica.

En total, 70 misiones de asesoría técnica fueron recibidas en 39 parlamentos, con la presencia de funcionarios expertos desde 20 cámaras, algunas de ellas en múltiples ocasiones.

PARTE 3

**AVANZANDO
EL ESTADO DEL
PARLAMENTO
ELECTRÓNICO**

Capítulo 9

El Estado del Parlamento Electrónico en 2012

INTRODUCCIÓN

En 2007, la Encuesta lanzada por el Centro Mundial para las TIC en el Parlamento evaluó el estado del parlamento electrónico en los poderes legislativos a nivel mundial. Basándose en los resultados de la Encuesta, el *Informe Mundial de 2008 sobre el Parlamento electrónico* identificó tres niveles de adopción de la tecnología. En el nivel más alto estaban algunas legislaturas que tuvieron mucho éxito en su uso de las TIC para apoyar sus metas, incluyendo el desarrollo de sistemas y el uso de estándares abiertos para gestionar la mayoría de sus documentos críticos. También tenían sitios web que presentaban las actividades actuales de los parlamentos en múltiples formatos, incluyendo video en tiempo real, y creaban archivos de esta información. Ellos estaban construyendo una amplia base de conocimiento legislativo y de políticas disponible a los legisladores y al público. Los legisladores tenían computadoras en sus oficinas y computadoras portátiles que proporcionaban acceso remoto al parlamento y su información. Muchos estaban explorando nuevos métodos basados en las TIC para comunicarse con los ciudadanos y para involucrarlos en discusiones constructivas sobre opciones políticas. Sin embargo, la Encuesta estimó que menos del 10 por ciento de los que respondieron a la Encuesta caía dentro de esta categoría, y estos parlamentos eran todos de grupos de ingresos altos o medios altos.

En el nivel más bajo al menos 10 por ciento de las cámaras estaban tan limitadas por la falta de recursos que posiblemente no podían proporcionar ni los servicios más básicos de las TIC. Además, de acuerdo a las respuestas recibidas a algunas preguntas de la Encuesta, el porcentaje de aquellos que sólo podían proporcionar los servicios básicos de las TIC podría haber llegado hasta al 30 por ciento. En el lado positivo, muchos de estos parlamentos respondieron que habían desarrollado planes para fortalecer sus capacidades de TIC a fin de mejorar la efectividad de sus operaciones. Algunos habían establecido estrategias que podrían ser implementadas a medida que los recursos estuvieran disponibles.

En el medio estaban los parlamentos cuyos sistemas y servicios de las TIC tendrían que ser descritos como disparejos, en el mejor de los casos. Muchos habían implementado aplicaciones de TIC que atendían a algunas de sus más importantes funciones. Pero muchas de estas aplicaciones parecían estar operando al nivel más bajo de utilidad y no habían sido mejoradas de manera de aprovechar la tecnología para incrementar la eficiencia y la efectividad, u ofrecer servicios adicionales. Por ejemplo, ellos habían desarrollado sitios web que tenían textos de proyectos de ley, pero no tenían información sobre las actividades de las comisiones o enlaces a información o documentos relacionados. Las comisiones podrían haber tenido sitios web, pero carecían de los estándares acerca de lo que debía aparecer en sus sitios o de lo que se debía retener. Muchos de estos sitios web incluso requerían todavía de un motor de búsqueda para encontrar proyectos de ley y documentos relacionados. En efecto, muchas de estas cámaras habían introducido algunas de las herramientas más importantes, pero la implementación y adopción estaba limitada a los servicios más esenciales.

En su conjunto, el análisis de 2008 evidenció que había una gran brecha en la mayoría de los parlamentos entre lo que se podría lograr con el uso de las TIC como medio de apoyo a los valores y metas de los parlamentos y lo que se había logrado. Esta brecha era especialmente pronunciada entre los parlamentos en los países con los niveles de ingresos más bajos.

Dos años más tarde, el *Informe Mundial de 2010 sobre el Parlamento electrónico* propuso una metodología estadística para evaluar la madurez de las TIC en los parlamentos, lo que resultó en una descripción más detallada del estado del parlamento electrónico, comparado con el Informe de 2008. La metodología asignaba un puntaje numérico a seis categorías relacionadas a la administración e implementación de la tecnología cubierta por cada sección de la Encuesta de 2009:

- Supervisión y administración de las TIC;
- Infraestructura, servicios, aplicaciones y capacitación;
- Sistemas y estándares para la creación de documentos e información legislativa;
- Servicios de biblioteca e investigación;
- Sitios web parlamentarios; y,
- Comunicación entre ciudadanos y parlamento.

Estos valores numéricos fueron sumados para proporcionar un puntaje general que describía el estado del parlamento electrónico a nivel mundial, de acuerdo con los 134 encuestados en 2009.

Los elementos del parlamento electrónico incluidos en la metodología tomaron en cuenta los aspectos más importantes de la tecnología identificados y descritos por los líderes del parlamento, autoridades, legisladores y funcionarios en presentaciones hechas en previas Conferencias Mundiales sobre Parlamento electrónico. También se tomaron en cuenta los resultados de las encuestas de 2007 y 2009 y los hallazgos de estudios independientes e investigación realizada en esta área.

Los puntajes que resultaron de la metodología se derivaron de respuestas a preguntas de la Encuesta vinculadas a las seis secciones usadas en la misma. Para asegurar una clara relación con los elementos claves del parlamento electrónico solo se utilizó un grupo de preguntas. Algunas preguntas fueron excluidas porque eran informativas pero no se prestaban para una evaluación comparativa. Otras fueron consideradas no tan relevantes como las preguntas que fueron incluidas o fueron consideradas no ser lo suficientemente precisas o válidas para ser parte de la metodología en ese momento. Un total de 44 por ciento de las 138 preguntas fueron usadas para calcular los puntajes globales, con muchas de ellas conteniendo múltiples partes.

RESUMEN DE RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE 2009

Teniendo como base 100 por ciento como el puntaje más alto posible, los puntajes totales de la Encuesta de 2009 para parlamentos individuales fluctuó entre 14 por ciento y 83 por ciento. El puntaje total promedio para todas las cámaras fue de 45 por ciento. Solo 20 por ciento de los parlamentos logró un puntaje total de al menos 66 por ciento; 30 por ciento tuvo un puntaje total de 33 por ciento ó más bajo. Como se esperaba, los puntajes estuvieron directamente relacionados con el nivel de ingresos. Aquellos parlamentos en el nivel de ingresos más alto tuvieron un puntaje promedio de 60 por ciento, bastante más arriba que aquellos pertenecientes a otros niveles. Aquellos en el grupo de ingresos más bajos tuvieron un puntaje promedio de 28 por ciento.

Entre las seis categorías, *infraestructura, servicios, aplicaciones y capacitación* obtuvo los puntajes promedio más altos (66 por ciento). Fue claro a partir de este hallazgo que muchos parlamentos estaban logrando algo de éxito al implementar una infraestructura TIC más robusta y receptiva. Establecer una infraestructura puede ser costoso inicialmente, pero es a menudo un primer paso fundamental antes de desarrollar aplicaciones más complejas. El puntaje para infraestructura también evidenció el hallazgo que más parlamentos estaban proporcionando programas de capacitación sobre las TIC para funcionarios y legisladores.

Supervisión y administración de las TIC logró el segundo puntaje promedio más alto (51.3 por ciento). Este fue un hallazgo positivo pero, aun así, sólo sobrepasó someramente la mitad del puntaje máximo, sugiriendo que había mucho susceptible de mejorar. En particular, este puntaje indicaba que aún no había suficientes parlamentos cuyas autoridades estuvieran comprometidas con temas de las TIC, y que tuvieran una declaración de la visión *escrita* y un plan estratégico regularmente actualizado.

Los puntajes promedio para otras tres áreas estaban todos casi en el mismo nivel: *sistemas y estándares para la creación de documentos e información legislativa* (46 por ciento); *sitios web parlamentarios* (45 por ciento); y *servicios de biblioteca e investigación* (42.7 por ciento). Estos puntajes fueron todos de menos de 50 por ciento del máximo posible y reflejaban el hecho que no había suficientes parlamentos con capacidades claves, tales como un sistema de gestión de documentos para la legislación propuesta, XML para cualquier tipo de documentos, y un sitio web que lograra la mayoría de las directrices recomendadas por la UIP. El puntaje relativamente bajo para los servicios bibliotecarios y de investigación fue una indicación de la falta de apoyo para este recurso vital.

La categoría *comunicación entre ciudadanos y parlamentos* tuvo el puntaje promedio más bajo (27.5 por ciento). Hubo varios retos que los parlamentos, las comisiones y los legisladores enfrentaron en 2009 al utilizar nuevos métodos de comunicación apoyados por las TIC, incluyendo la falta de conocimiento sobre cuáles de los nuevos medios eran los más útiles. Sin embargo, fue promisorio que un gran porcentaje de parlamentos estuvieran utilizando tecnologías interactivas para comunicarse con los jóvenes.

Esta metodología hizo posible determinar qué parlamentos estaban en los más altos y más bajos niveles de parlamento electrónico y describir sus características en forma más específica. Es importante señalar que no hubo un puntaje específico que señalara un nivel en particular; hubo en cambio un *continuum* en el cual todos los parlamentos fueron agrupados. Lo específico de los criterios de puntaje proporciona mayor comprensión de las fortalezas y debilidades, a nivel mundial, regional y nacional.

Basados en sus puntajes, los parlamentos en el nivel más alto eran más propensos a tener una buena administración, una infraestructura sólida y a la vez flexible, sistemas para administrar todos los documentos parlamentarios, servicios de biblioteca e investigación bien apoyadas por las TIC, un sitio web con información completa y oportuna, con múltiples canales de acceso, y una variedad de métodos para involucrar a los ciudadanos a través de medios de comunicación tradicionales, así como también de medios nuevos e interactivos. Aquellos en los niveles más bajos de adopción no poseían una estructura de gestión apropiada vigente (aunque un sorprendente número estaba mejor de lo esperado en esta área). Ellos carecían de una infraestructura adecuada (algunos no tenían fuente eléctrica confiable), a menudo no tenían sistemas de administración de documentos, tenían bibliotecas muy débiles, y sitios web con menos cantidad de información

(algunos ni siquiera tenían un sitio web). Muchos no tenían capacidades para usar métodos de comunicación con los ciudadanos apoyados en las TIC. Aquellos en el medio variaban en sus fortalezas y debilidades. Aun cuando a veces tenían un buen puntaje en una o dos áreas (especialmente en administración), generalmente no habían logrado un alto nivel de adopción en la mayoría de las categorías. Había una falta de uniformidad continua en la implementación similar a lo observado en el Informe de 2008.

Como se señalara antes, un análisis más detallado de los factores de puntaje mostró una relación directa entre el nivel de ingresos de un país y el nivel de adopción de las TIC en el Parlamento. Sin embargo, el patrón variaba entre las áreas de las TIC. Por ejemplo, la medida de las diferencias en *supervisión y administración de las TIC* y en *infraestructura, servicios, aplicaciones y capacitación* era mucho menor entre parlamentos en países de bajos y altos ingresos que las diferencias identificadas en otras áreas. El tamaño de la diferencia entre parlamentos de países de ingresos altos y aquellos en países de todos los otros niveles de ingresos también era muy grande para sistemas de administración de documentos, bibliotecas y sitios web, sugiriendo una brecha substancial en estas tres áreas. A nivel regional, los parlamentos en América Latina lograron un puntaje promedio total que estuvo sobre el puntaje promedio total para todos los parlamentos y el puntaje medio del grupo de ingresos medianos altos, lo que sugiere un camino alentador del desarrollo del parlamento electrónico en la región.

DISCUSIÓN DE LA METODOLOGÍA DE CLASIFICACIÓN

Esta metodología sirve como herramienta útil para verificar el estado de adopción de las TIC en los parlamentos. Por esta razón, se aplicó de nuevo a los resultados de la Encuesta de 2012. Sin embargo, la metodología tiene ciertas limitaciones que deben ser reconocidas. Se basa en respuestas proporcionadas por cada parlamento, las que no han sido verificadas en forma independiente. Este tipo de autoevaluación es un enfoque válido, especialmente cuando la meta es buscar auto mejora, pero la integridad y precisión de las respuestas dependen del conocimiento de los individuos que contestan el cuestionario y su familiaridad con la tecnología en el parlamento. Los funcionarios que completan la Encuesta también pueden ser distintos en cada año de Encuesta, lo que puede hacer incluso más difícil comparar el análisis de un parlamento en particular en el tiempo. Además, no todas las preguntas aplican a todos los parlamentos debido a las diferencias en sus autoridades, estructuras, ámbitos y circunstancias. Estos factores tienden a equilibrarse cuando los resultados de todos los encuestados se analizan.

No obstante, muchos parlamentos han expresado un deseo de saber cómo estuvo su puntaje dentro de todo el grupo. La comprensión de los resultados de sus puntajes de parlamento electrónico para un parlamento puede tener muchas ventajas. Le permitiría al parlamento identificar o confirmar sus áreas de fortalezas y de debilidades. Podría servir como guía para la asignación de recursos a áreas que requieran mejoría, y podría proporcionar una justificación para áreas que hubieran tenido puntajes satisfactorios. Por estas razones, al utilizar la metodología proporcionada en el Anexo 1, Tabla 1, el Informe entrega a los parlamentos la posibilidad de calcular sus propios puntajes a partir de sus respuestas a la Encuesta. Se proporciona una muestra de este tipo de informe en el Anexo 1, Tabla 2.

RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE 2012

Las categorías para la Encuesta de 2012 fueron las mismas que en la Encuesta de 2009:

- Supervisión y administración de las TIC;
- Infraestructura, servicios, aplicaciones y capacitación;
- Sistemas y estándares para la creación de documentos e información legislativa;
- Servicios de biblioteca e investigación;
- Sitios web parlamentarios; y,
- Comunicación entre ciudadanos y parlamentos.

Para cada categoría de las TIC, se asignaron puntos en base a las respuestas a las preguntas seleccionadas como se muestra en el Anexo 1. Luego los puntos se sumaron por categoría y se dividieron por los puntos máximos posibles para cada categoría, dando un puntaje en porcentaje, basado en un 100 por ciento, para cada categoría. Los puntajes totales para todas las categorías luego fueron combinados y divididos por los puntos totales posibles para toda la evaluación, lo que resultó en un porcentaje del puntaje total para parlamento electrónico basado en un máximo de 100 por ciento. En la discusión siguiente el término “puntaje bruto” es usado para referirse a los puntos dados a cada categoría y a todas las categorías combinadas. Los términos “puntaje en porcentaje” o “puntaje” solo se refieren al porcentaje que resulta de dividir el puntaje bruto con el puntaje total posible para cada categoría y para todas las categorías combinadas. 100 por ciento es el puntaje en porcentaje máximo posible para cada categoría y para el puntaje total de parlamento electrónico.

Ajustes a la metodología en 2012

Aun cuando es importante que las encuestas que pretenden identificar cambios y tendencias en el tiempo continúen utilizando las mismas preguntas, es igualmente importante que puedan ser actualizadas cuando sea necesario, para reflejar los cambios en las áreas que están siendo evaluadas. Esto es especialmente cierto para las TIC, las que cambian rápidamente. La evaluación del parlamento electrónico de 2012 utilizó todas las mismas preguntas que fueron usadas en 2009, pero también agregó tres preguntas acerca de aplicaciones y dispositivos móviles y la disponibilidad de descarga en forma masiva de documentos parlamentarios.

Las preguntas sobre aplicaciones y dispositivos móviles fueron incluidas en la sección *infraestructura, servicios, aplicaciones y capacitación* de la evaluación. Los criterios fueron ajustados para permitir 1/2 punto si el parlamento le proporcionaba a los legisladores ya sea una tableta o un teléfono inteligente. Se dio un 1/2 punto adicional si el parlamento había desarrollado aplicaciones para entregar información a los legisladores a través de estos dispositivos, ya fuera que se proporcionara los dispositivos a los legisladores o no. Ver Anexo 1, categoría de *infraestructura, servicios, aplicaciones y capacitación* en la Tabla 1.

La pregunta sobre la disponibilidad de descarga en forma masiva de documentos parlamentarios fue incluida en la sección *comunicación entre ciudadanos y parlamentos* de la evaluación. Los criterios fueron ajustados para permitir un punto por poner documentos parlamentarios a disposición vía descarga en forma masiva al público. Ver Anexo 1, categoría *comunicación entre ciudadanos y parlamentos* en la Tabla 1.

Como se señaló anteriormente en la discusión de la metodología, la evaluación incluida en el Informe de 2010 tenía un puntaje total posible de 100 por ciento, calculado como porcentaje de los puntajes brutos combinados para cada categoría dividido en 100. La adición en 2012 de estas tres nuevas preguntas con un valor total de dos puntos a los criterios de evaluación significaba que un parlamento podía, en teoría, alcanzar un máximo de 102 puntos; el puntaje bruto total era entonces dividido por 102 para asegurar que el puntaje en porcentaje de 2012 también estuviera basado en un máximo de 100 por ciento. El efecto neto de estas adiciones a los criterios, entonces, fue “elevar el nivel”. Los parlamentos tenían que obtener puntajes brutos más altos para igualar o mejorar sus puntajes anteriores. El efecto fue el mismo para los puntajes globales: es decir, los puntajes brutos combinados de todos los parlamentos debían ser mayores para mostrar cualquier mejoría en los puntajes en porcentaje para las categorías *infraestructura, servicios, aplicaciones y capacitación* y *comunicación entre ciudadanos y parlamentos* y para el porcentaje total mundial del puntaje en porcentaje del parlamento electrónico.

Puntajes mundiales

Los puntajes generales totales en 2012 para los 156 parlamentos que participaron en la Encuesta fluctúan desde 9 por ciento al 88 por ciento. El puntaje total promedio para todas las cámaras fue 46 por ciento. Sólo 20 por ciento de los parlamentos lograron un puntaje total de al menos 66 por ciento, el mismo porcentaje que en 2009, cuando 134 parlamentos respondieron a la Encuesta; 27 por ciento tuvo un puntaje total de 33 por ciento o más bajo, menos que en 2009, lo que significa que más parlamentos en 2012 tuvieron un puntaje en el rango medio entre 34-65 por ciento.

La Figura 9.1 muestra los puntajes promedio de parlamento electrónico para todos los encuestados tanto para las encuestas de 2009 como de 2012 para cada área de TIC, así como también el puntaje promedio total del parlamento electrónico. Como se ve en esta figura, los puntajes cambiaron relativamente poco entre las dos encuestas. El puntaje para *infraestructura, servicios, aplicaciones y capacitación* en realidad disminuyó, quizás debido al hecho que mientras un sorprendente número de poderes legislativos ya están proporcionando aplicaciones y dispositivos móviles a los legisladores, está todavía lejos de ser una mayoría de los parlamentos.

Hubo un notorio aumento en *sistemas y estándares para la creación de documentos e información legislativa* (4.3 por ciento- ver última columna), quizás debido al mayor número de parlamentos que están usando XML para proyectos de ley y los aumentos en los porcentajes de parlamentos que tienen sistemas para gestionar otros documentos parlamentarios.

Figura 9.1: Promedio total de los puntajes de parlamento electrónico en cada categoría para todos los encuestados, por año

| Categoría | Todos los encuestados | | Cambio |
|---|-----------------------|--------------|-------------|
| | 2012 | 2009 | |
| Supervisión y administración de las TIC | 52.7% | 51.3% | 2.7% |
| Infraestructura, servicios, solicitudes y capacitación.. | 61.9% | 66.0% | -6.3% |
| Sistemas y estándares para la creación de documentos e información legislativa. | 48.0% | 46.0% | 4.3% |
| Servicios de biblioteca e investigación | 43.3% | 42.7% | 1.5% |
| Sitios web parlamentarios | 44.5% | 45.0% | -1.1% |
| Comunicación entre ciudadanos y parlamentos | 30.5% | 27.5% | 10.8% |
| Puntaje porcentual total del parlamento electrónico | 45.9% | 45.4% | 1.1% |

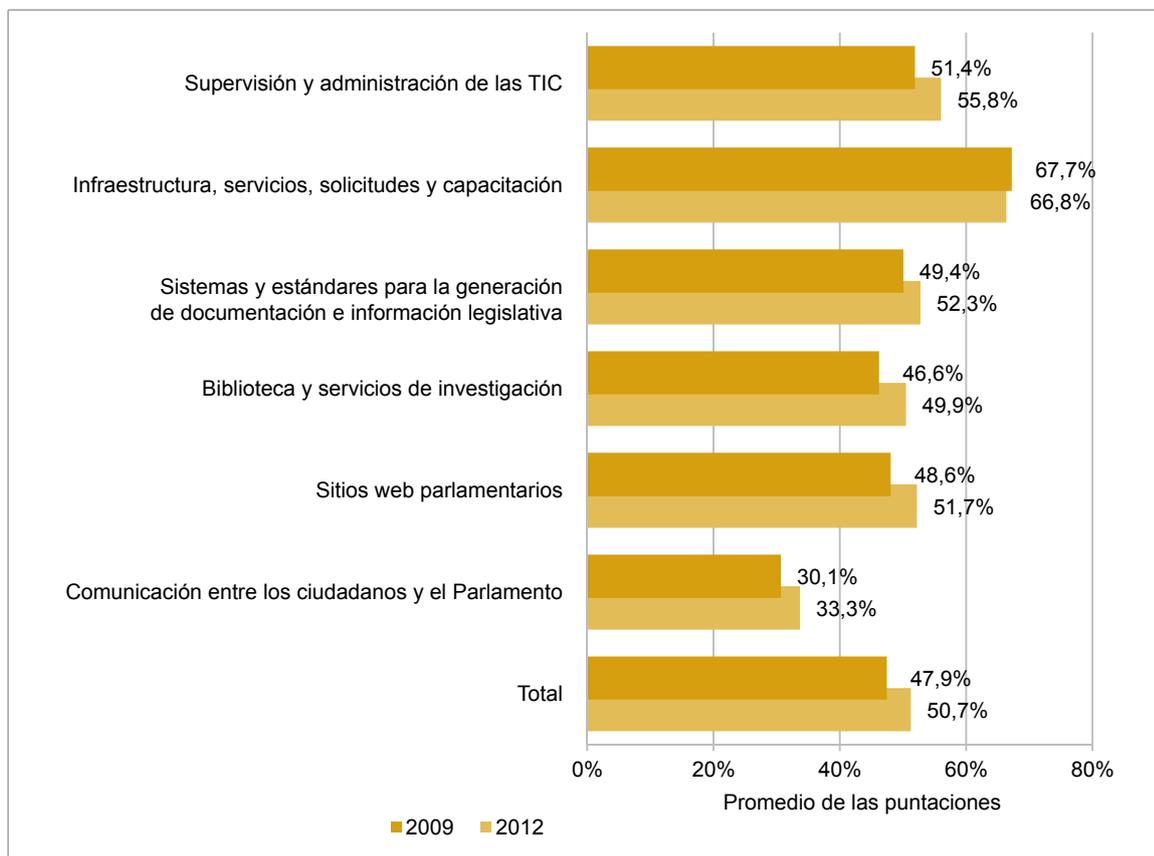
El aumento más significativo fue en *comunicación entre ciudadanos y parlamentos*, que subió casi del 11 por ciento. Como se señaló en el Capítulo 2, los parlamentos están haciendo más, en una variedad de formas, para comunicarse con los ciudadanos. Mientras el promedio para esta categoría es aún el más bajo de las seis, mostró la mayor mejoría desde 2009.

La Figura 9.2 muestra los mismos puntajes para el grupo de comparación 2009:2012. Entre éstos 108 encuestados que participaron en ambas encuestas, el puntaje promedio total de parlamento electrónico subió de 47.9 a 50.7 por ciento, un aumento de 5.8 por ciento sobre el puntaje de 2009. Esto es especialmente significativo porque, como se señaló antes, los parlamentos tuvieron que hacer más para lograr los mismos puntajes o más altos en 2012. Con la excepción de *infraestructura, servicios, aplicaciones y capacitación*, las categorías individuales también subieron, sugiriendo que hubo una mejoría general en todos los ámbitos. Los aumentos promedio para cada una de estas categorías sobre sus puntajes 2009 fueron:

- Comunicación entre ciudadanos y parlamentos: +10.6 por ciento
- Supervisión y administración de las TIC: + 8.6 por ciento
- Servicios de bibliotecas e investigación: + 7.1 por ciento
- Sitios web parlamentarios: + 6.4 por ciento
- Sistemas y estándares para la creación de documentos e información legislativa: + 5.9 por ciento

Estos aumentos en los puntajes promedio totales de parlamento electrónico, junto con el aumento en cinco de las seis categorías de las TIC dentro del grupo de comparación 2009:2012, son una positiva indicación que el estado de la tecnología en los parlamentos está mejorando. Aun cuando los puntajes todavía son bajos e indican la necesidad de más progreso, ellos están yendo claramente en la dirección correcta.

Figura 9.2: Promedio total de los puntajes del parlamento electrónico por cada categoría para el grupo de comparación 2009:2012

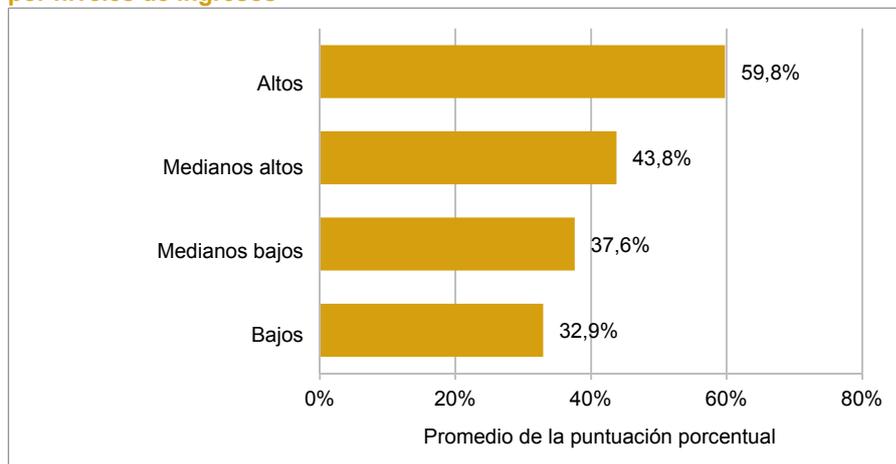


(Fuente: respuestas de 108 parlamentos que respondieron en 2009 y 2012)

Puntajes mundiales por niveles de ingresos

La Figura 9.3 muestra el promedio total de los puntajes del parlamento electrónico por niveles de ingresos. Como se vio en 2009 y de nuevo en 2012, los parlamentos en el grupo de altos ingresos, como es de esperar, está significativamente más adelante que aquellos en los otros grupos. Sin embargo la Figura 9.4, da una positiva noticia: la brecha de las TIC entre parlamentos en países de bajo ingresos y aquellos en los otros grupos de ingresos se está estrechando. Por ejemplo, la Figura 9.4 muestra que entre 2009 y 2012 la diferencia en el promedio total del puntaje del parlamento electrónico entre aquellos en el grupo de bajos ingresos y aquellos en el grupo de medianos bajos ingresos cayó más de un 50 por ciento, desde una diferencia de 34 por ciento a una de 14 por ciento. Y mientras la diferencia en puntaje entre los parlamentos en países de ingresos bajos y países de ingresos altos aún estaba en un 82 por ciento en 2012, ello representó una disminución substancial desde 2009 cuando la brecha era 113 por ciento.

Figura 9.3: Promedio total de los puntajes del parlamento electrónico por niveles de ingresos



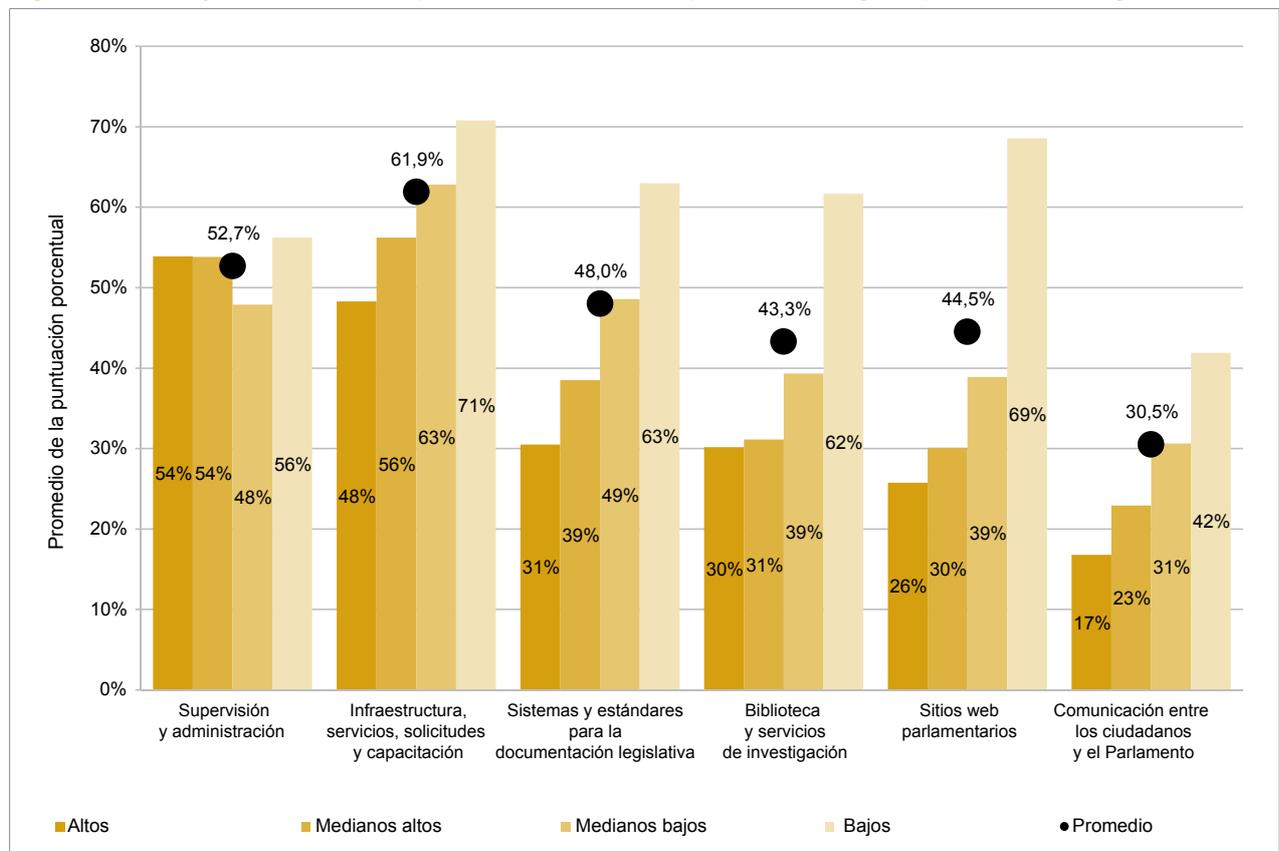
El nivel de ingresos tiene una interesante relación con los puntajes de cada categoría. Uno podría esperar que las diferencias entre los grupos de ingresos para cada una de las categorías de las TIC fueran aproximadamente la misma. La Figura 9.5 sugiere que este no siempre es el caso. Tal como sucediera en 2009¹, hay diferencias mucho más pequeñas por nivel de ingresos para *supervisión y administración de las TIC*. Y mientras aún hay diferencias substanciales en las otras categorías, las diferencias no son tan grandes para *infraestructura, servicios, aplicaciones y capacitación*. El Informe de 2010 encontró lo mismo y señaló que los países en vías de desarrollo estaban comparativamente mejor en estas categorías que en las otras.

Figura 9.4: Diferencias en el promedio total del puntaje del parlamento electrónico entre niveles de ingresos por año

| Niveles de ingresos | 2012 | 2009 |
|--------------------------------|------|------|
| Altos : Medianos altos | 37% | 36% |
| Medianos altos: Medianos bajos | 16% | 17% |
| Medianos bajos: Bajos | 14% | 34% |
| Altos : Bajos | 82% | 113% |

¹ World e-Parliament Report 2010, p. 136, Figura 8.3

Figura 9.5: Puntajes promedios del parlamento electrónico para cada categoría por niveles de ingresos

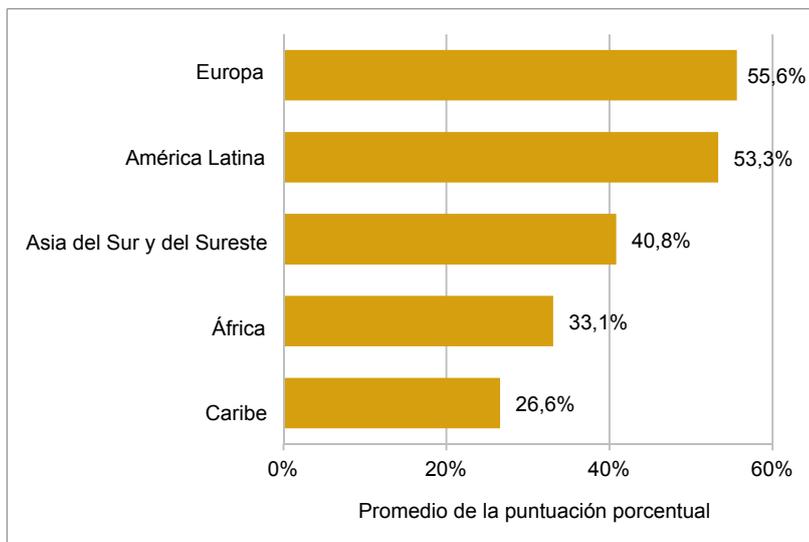


Comunicación entre ciudadanos y parlamentos también es una categoría interesante: los parlamentos en el grupo de altos ingresos tienen el puntaje porcentual más alto, pero la diferencia entre ellos y los otros grupos de ingresos no parece ser tan grande como para *sistemas y estándares para la creación de documentos e información legislativa*, *servicios de bibliotecas e investigación*, y *sitios web parlamentarios*. Es posible que esto ocurra por dos razones: a) como se señaló en el Capítulo 2, la mayoría de los parlamentos aún están tratando de determinar la mejor manera de usar las TIC para comunicarse con los ciudadanos; y, b) muchos de los costos de utilizar las TIC con propósitos de comunicación, especialmente algunas de las más nuevas e interactivas, son más bajos que los costos en algunas otras áreas, tales como crear un sistema de gestión de documentos en XML. Esto podría facilitar los parlamentos en todos los niveles de ingresos en adoptar nuevos métodos de comunicación basados en las TIC, una vez que esté claro cuáles son las más efectivas. Sin embargo, esto aún es especulativo y futuras encuestas tendrán que examinar este tema en forma más acuciosa.

Puntajes globales por región

El aumento en el número de parlamentos que respondieron la Encuesta de 2012 permitió la inclusión de más regiones en el análisis. La Figura 9.6 muestra los puntajes totales del parlamento electrónico para Europa, América Latina, Asia del Sur y del Sureste, África, y el Caribe. Como se ve en esta figura, los puntajes porcentuales generales para Europa y América Latina son bastante cercanos y significativamente más altos que los de otras regiones.

Figura 9.6: Puntajes promedios totales del parlamento electrónico por regiones



La Figura 9.7 presenta los sub-puntajes para cada categoría por región. Cada agrupación de barras muestra la fortaleza relativa de cada región en cada categoría. Por ejemplo, el primer conjunto de barras muestra los puntajes regionales promedio del parlamento electrónico para *supervisión y administración de las TIC*. Mientras los parlamentos en la región de Asia del Sur y del Sureste tienen los puntajes más altos (64 por ciento) para esta categoría, todas las otras regiones están comparativamente cercanas entre

ellas. Los parlamentos europeos tienen puntajes altos comparados a otras regiones para *sitios web parlamentarios* (64 por ciento). Tanto América Latina como Europa tienen puntajes altos para *infraestructura, servicios, aplicaciones y capacitación*, seguidos de cerca por Asia del Sur y del Sureste. Tanto Europa como América Latina también tienen los más altos puntajes para *sistemas y estándares para la creación de documentos e información legislativa* y para *servicios de bibliotecas e investigación*. América Latina tiene el puntaje más alto para *comunicación entre ciudadanos y parlamentos*.

Otra forma de ver la Figura 9.7 es seguir una región a través de todas las sub-categorías. Esto puede mostrar donde una región es más fuerte y más débil al considerar todas las categorías. Por ejemplo, la región del Caribe, mostrada por la primera barra de la izquierda de cada agrupación, es más fuerte en *supervisión y administración de las TIC* (42 por ciento). Para cada categoría siguiente, los puntajes disminuyen casi en forma lineal de 39 por ciento para *infraestructura, servicios, aplicaciones y capacitación* a 17 por ciento para *sitios web parlamentarios* y *comunicación entre ciudadanos y parlamentos*. África tiene un patrón similar.

Este patrón fue discutido en el Informe de 2010², y sugería que podría haber una progresión natural en la implementación de las TIC: primero estableciendo una buena estructura y práctica de administración y luego creando una infraestructura técnica responsiva. El desarrollo de sistemas y aplicaciones de apoyo a la gestión de documentos, bibliotecas, sitios web, y comunicación demora más y, por lo tanto, los puntajes para estas categorías serían razonablemente más bajos.

Esta progresión se puede ver nuevamente en 2012 en los puntajes de todos los encuestados para cada categoría, representados por la posición de los puntos negros en la Figura 9.7. La principal variación de este patrón es que el puntaje del parlamento electrónico para *infraestructura, servicios, aplicaciones y capacitación* para todos los encuestados es el más alto de todas las sub-categorías. Aun cuando esto podría ser un resultado artificial de la metodología, es más probablemente un resultado lógico del hecho que la mayoría de los parlamentos deben crear una infraestructura técnica adecuada antes de emprender el desarrollo de aplicaciones en otras áreas. Por lo tanto, el patrón básico es comenzar con buena administración y supervisión de las TIC y luego crear una infraestructura técnica que sea suficiente para apoyar las metas estratégicas del parlamento para las TIC (los puntajes para esta categoría pueden, entonces, razonablemente exceder aquellos

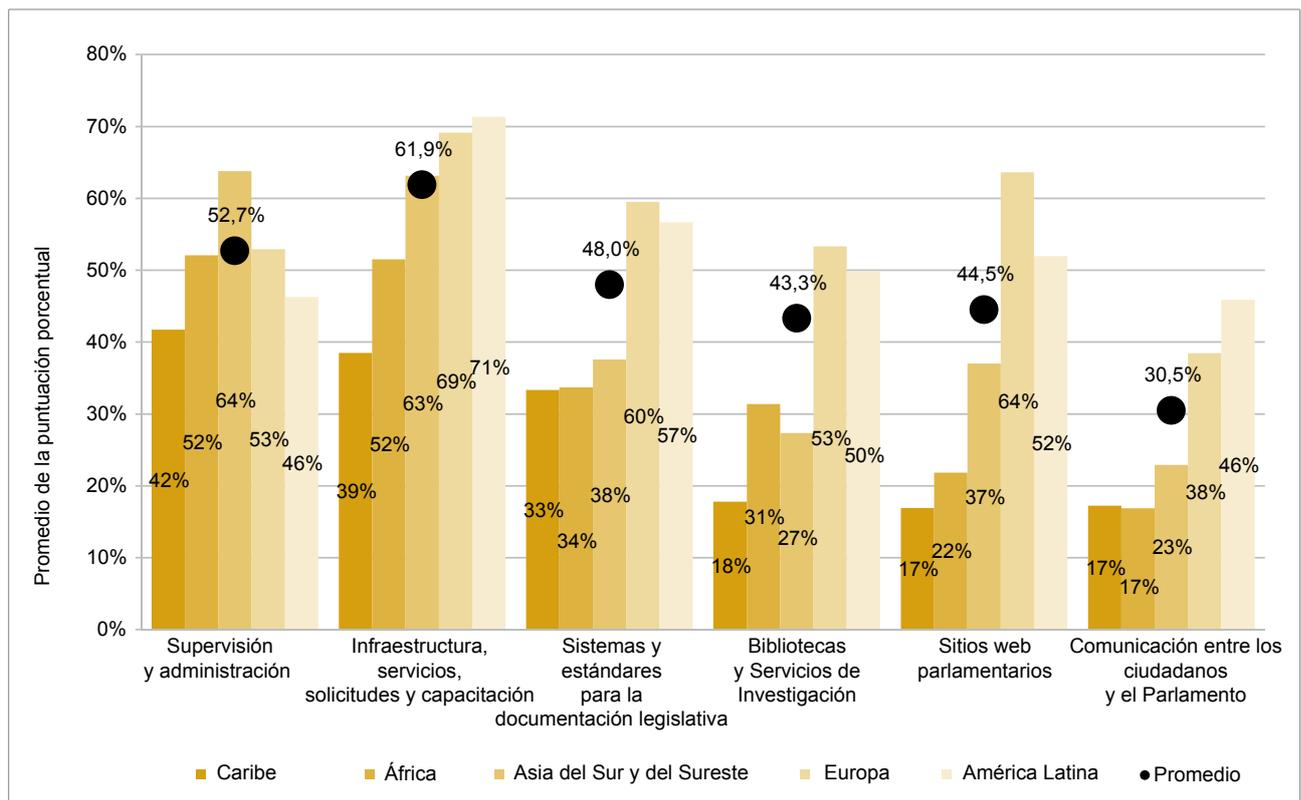
² World e-Parliament Report 2010, p.136.

para otras categorías, incluyendo administración). Los parlamentos podrían luego emprender los sistemas que cumplan con sus más altas prioridades.

La Figura 9.7 apoya esta progresión, así como también destaca algunas variaciones regionales. Para todas las regiones, *infraestructura, servicios, aplicaciones y capacitación* tiene el más alto puntaje y todas las otras categorías de aplicación - *sistemas y estándares para documentos e información, servicios de biblioteca e investigación, sitios web parlamentarios, y comunicación entre ciudadanos y parlamentos* tienen puntajes más bajo. De hecho, los puntajes para estas categorías disminuyen en relación de una a otra, en el orden recién mostrado con dos excepciones: los puntajes de Europa y Asia del Sur y del Sureste para *sitios web parlamentarios*. Sin embargo, las variaciones regionales son esperables, y estas diferencias son interesantes pero no estratégicas.

Los resultados y patrones hallados en la Figura 9.7 pueden proporcionar ideas para redes parlamentarias como la ECPRD, APKN, y RIPALC (ver Capítulo 10), acerca de temas para reuniones regionales y áreas de las TIC en las que el intercambio de experiencias podría ser especialmente beneficioso.

Figura 9.7: Puntajes promedio totales del parlamento electrónico por categorías y por regiones



(Puntajes porcentuales para todos los encuestados por cada categoría son indicados en el gráfico por el punto negro ● con el puntaje)

EL MARCO 2010-2020 PARA EL PARLAMENTO ELECTRONICO: MIDIENDO EL PROGRESO

Otra forma de evaluar el progreso del uso de la tecnología por parte de los parlamentos puede ser la referencia al trabajo de la Junta Directiva³ del Centro Mundial para las TIC en el Parlamento, el que desarrolló y propuso un conjunto de metas estratégicas con miras al futuro para mejorar el estado de la tecnología en poderes legislativos⁴. A fines del 2009, la Junta Directiva reconoció el desafío a largo plazo de utilizar las TIC como un medio para fortalecer los valores parlamentarios y llamó “a todos los parlamentos, organizaciones internacionales y asociados para el desarrollo a unir sus esfuerzos en torno a estas metas estratégicas como principios guías para que la comunidad internacional apoye a todos los parlamentos en el mundo para que jueguen un rol clave en la configuración de la sociedad del futuro y para que aprovechen las tecnologías modernas para ser instituciones verdaderamente representativas, transparentes, accesibles, responsables y efectivas”⁵.

Las metas estratégicas identificadas por la Junta Directiva ofrecen una base para movilizar un esfuerzo multilateral mundial para facilitar una mayor coordinación y colaboración entre todos los actores relevantes - parlamentos, donantes, organizaciones internacionales y organizaciones de la sociedad civil” hacia el logro de objetivos en común sobre un plazo de diez años (2010-2020).

Las metas están centradas sobre cinco áreas claves de acción, descritas más abajo, que abordan tanto necesidades de políticas como requisitos de tecnología:

1. Establecer políticas nacionales e internacionales para crear una Sociedad de la Información que sea equitativa e incluyente;
2. Fortalecer la conexión entre los parlamentos y sus electores;
3. Mejorar la equidad en el acceso a las leyes y al proceso legislativo del país;
4. Asegurar que las legislaturas a nivel mundial puedan aprovechar las herramientas de las TIC al servicio de las funciones legislativa, de fiscalización y de representación;
5. Desarrollar un programa más robusto y bien coordinado de asistencia técnica.

Para cada meta estratégica bajo estas categorías, la Junta Directiva propuso criterios específicos para medir el nivel de éxito logrado a nivel mundial y propuso objetivos de corto plazo (2010-2012), plazo medio (2013-2016) y largo plazo (2017-2020). Los resultados de la Encuesta Mundial de 2012 sobre las TIC en los Parlamentos proporcionan un medio para evaluar el progreso a la fecha en el logro de los objetivos en el corto plazo en las áreas 2, 3, y 4 que se relacionan directamente con la administración y la implementación de las TIC. Sin embargo, la Encuesta no proporciona datos relacionados con las metas en las áreas 1 y 5, y ellas no pueden ser evaluadas en este Informe⁶.

La Figura 9.8 vincula los hallazgos específicos de la Encuesta que han sido presentados en los capítulos anteriores de este Informe a las metas y medidas en las áreas 2, 3, y 4 del Marco para el Parlamento electrónico. Aunque el tiempo para el corto plazo delineado en el Marco es 2010 - 2012, la Encuesta fue realizada durante el primer cuarto de 2012. Por lo tanto, es posible que haya una mejora del cumplimiento de los objetivos a fines de 2012. No obstante, es importante informar el actual nivel de progreso, o falta de progreso, tal como fuera evaluado en la encuesta.

3 El Centro Mundial para las TIC en el Parlamento es guiado por una Junta Directiva de alto nivel compuesta de Presidentes de Parlamentos, del Secretario General Adjunto de las Naciones Unidas para Asuntos Económicos y Sociales, el Presidente de la Unión Interparlamentaria y del Presidente de la Asociación de los Secretarios Generales de Parlamentos.

4 *World e-Parliament Report 2010*, Capítulo 10.

5 Declaración de Budapest, tercera reunión de la Junta Directiva del Centro Mundial para las TIC en el Parlamento, marzo de 2009.

6 Áreas 1 y 5 están afuera del ámbito de la Encuesta de 2012.

Debajo de cada meta estratégica se muestran en la columna 1 las “Medidas de Éxito” y en la columna 2 las “Medidas u Objetivos” establecidos por la Junta Directiva para el corto plazo. La columna 3 muestra los resultados de la Encuesta de 2012, que dan una indicación de que tan bien se cumplieron los objetivos. Si las preguntas de la Encuesta no permiten una completa evaluación de la medida, se usa la abreviación “inc” para indicar que la evaluación es “incompleta”. Una nota a pie de página indica que información adicional se requerirá para llevar a cabo una evaluación más profunda.

La última columna en la Figura 9.8 usa una serie de símbolos para indicar una de las siguientes opciones con respecto a las medidas de éxito:

- ◆ = poco progreso en el logro de todas o algunas medidas
- ◆◆ = algo de progreso en el logro de todas o algunas medidas
- ◆◆◆ = medida parece haber sido lograda o muy cerca de lograrse
- ◆◆◆◆ = medida parece haber sido superada

Figura 9.8: Marco para el Parlamento electrónico 2010 -2020: Medidas de éxito de corto plazo

Meta estratégica 2.1: Fomentar el empleo de todas las herramientas disponibles, incluyendo los nuevos medios de comunicación y las tecnologías móviles, para ofrecer a los ciudadanos un mejor acceso a la labor del parlamento y medios de participación en el diálogo político.

| Medidas de Éxito | Medidas u Objetivos para 2010-2012 (% de Parlamentos) | Resultados de la Encuesta de 2012 | Evaluación de progreso |
|---|---|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> ◆ Comunicación bidireccional por correo electrónico entre los miembros y los ciudadanos con herramientas para ayudar a los parlamentos y a los miembros en la gestión y respuesta a mensajes electrónicos de los electores. | 50% de parlamentos | <ul style="list-style-type: none"> ■ Correo electrónico: <ul style="list-style-type: none"> > Uso por parte de la mayoría de los miembros=44% > Uso por parte de algunos miembros=38% > Responde la mayoría de los miembros=41% > Responden algunos miembros=37% ■ Herramientas <ul style="list-style-type: none"> > Sistemas para administrar el correo electrónico= 17% > Política relativa a la retención de las comunicaciones de los ciudadanos=16% > Herramientas para recoger los comentarios de los ciudadanos y categorizarlos con mayor eficiencia=26% | Uso de correo electrónico=◆◆ Herramientas=◆ |
| <ul style="list-style-type: none"> ◆ Mayor uso de herramientas tecnológicas interactivas por los parlamentos para conectar a los ciudadanos y ofrecerles medios para expresar sus opiniones (peticiones electrónicas, foros, etc.) | 25% de parlamentos | <ul style="list-style-type: none"> ■ Sitio de redes sociales=31% ■ Twitter=29% ■ Consulta electrónica sobre proyectos de ley =24% ■ Consulta electrónica de asuntos=22% ■ Peticiones electrónicas =20% ■ Promedio=25% ■ Objetivos de comunicación – involucrar más ciudadanos en el proceso político=53% ■ Uso de tecnologías móviles para comunicar=25% ■ Aumento de comunicaciones de los ciudadanos a través de las TIC=79% | ◆◆◆◆ |

| ♦ Adopción de normas de accesibilidad en sitios web parlamentarios para permitir el acceso a personas con discapacidad. | 50% de parlamentos | ▪ Parlamentos que han adoptado normas=38% | ◆ |
|---|---|---|-------------------------|
| ♦ Acceso a sitios web parlamentarios en varios idiomas | 50% de los parlamentos con varios idiomas oficiales | (Porcentajes son para sitios web complete o parciales en al menos dos idiomas; S5/P10-11) ▪ Dos idiomas oficiales/sitio web en al menos dos idiomas=47% ▪ Tres idiomas oficiales //sitio web en al menos tres idiomas =40% ▪ Cuatro o más idiomas oficiales //sitio web en al menos dos idiomas =65% | ◆◆ |
| Meta estratégica 3.1: Promover el desarrollo de sitios web parlamentarios que transmiten los trabajos del Parlamento en una forma que es precisa, oportuna y completa. | | | |
| Medidas de Éxito | Medidas u Objetivos para 2010-2012 (% de Parlamentos) | Resultados de la Encuesta de 2012 | Evaluación de progreso |
| ♦ Páginas web con información legislativa y documentación completa | 50% de parlamentos | ▪ Texto y estado de todas las propuestas de ley=69% ▪ Información/documentos legislativos=62% ▪ Documentos vinculados a la legislación=36% ▪ Información sobre presupuesto y fiscalización=39% ▪ Información sobre actividades del pleno=60% | ◆◆◆ |
| ♦ Información y documentación disponible para descarga en formatos de estándares abiertos | 25% de parlamentos | ▪ Descarga masiva = 44% ▪ Estándares abiertos= porcentaje de parlamentos que usan XML para cualquier documento = 26% | ◆◆◆◆ |
| ♦ Estrategia para crear, en colaboración con los poderes ejecutivo y judicial, bases de datos nacionales con todas las leyes de un país en vigor, actualizadas en forma oportuna y accesible a todos los ciudadanos | 25% de parlamentos | ▪ Base de datos investigable de la legislación promulgada=56% | ◆◆◆ Inc ⁷ |
| Meta estratégica 4.1: Fomentar la participación activa de los líderes y los miembros del parlamento en el establecimiento de una visión para el Parlamento electrónico | | | |
| ♦ Los parlamentos tienen una declaración de la visión de las TIC | 75% de parlamentos | ▪ Declaración de la visión escrita=36% ▪ Planificando tener una declaración de la visión escrita =50% ▪ Presidente comprometido en establecer las metas y objetivos para las TIC=56% | ◆◆ |
| ♦ Orientación a las TIC proporcionada a todos los miembros actuales y los recientemente elegido | 75% de parlamentos | ▪ Capacitación/sesión de orientación para miembros= 56% ▪ Planificando el proporcionamiento de capacitación=31% | ◆◆ |
| Meta estratégica 4.2: Promover la elaboración de planes estratégicos, actualizados con regularidad, para el uso de las TIC que mejoren directamente la capacidad operativa de los parlamentos para cumplir con sus funciones legislativas, de fiscalización y las responsabilidades de representación | | | |
| ♦ Parlamentos tienen planes estratégicos par alas TIC | 75% de parlamentos | ▪ Planes estratégicos, con metas y objetivos, actualizados con regularidad=54% | ◆◆ |
| Meta estratégica 4.3: Promover el desarrollo y mantenimiento de infraestructuras y sistemas adecuados en todos los parlamentos para apoyar su trabajo legislativo, de fiscalización y representación | | | |

7 Este es uno de los componentes requeridos de esta medida, y por lo tanto es una indicación de éxito. Las evaluaciones futuras deberán basarse en si también hay en marcha una base de datos de las leyes del país que se encuentran actualmente en vigor.

| Medidas de Éxito | Medidas u Objetivos para 2010-2012 (% de Parlamentos) | Resultados de la Encuesta de 2012 | Evaluación de progreso |
|--|---|---|---|
| ♦ Todos los miembros tienen una computadora personal y acceso a internet | 75% de parlamentos | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Computadora o computadora portátil=82% ▪ Acceso a internet=86% | ◆◆◆◆ |
| ♦ Un sistema de administración de documentos (SAD) que permita preparar y gestionar toda la documentación parlamentaria está en funcionamiento | 50% de parlamentos | <ul style="list-style-type: none"> ▪ SAD para proyectos de ley=45% ▪ SAD para otros documentos <ul style="list-style-type: none"> ○ TMVotos del pleno=66% ○ Discursos y debates en plenaria=74% ○ Actas de las sesiones plenarias=73% ○ Actas de reuniones de comisiones=60% ○ Informes de comisiones=59% ○ Audiencias de comisiones=51% | Propuestas de ley = ◆◆ Otros documentos = ◆◆◆◆ |
| ♦ Acceso móvil para todos los miembros | 60% de parlamentos | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Acceso remoto a los datos=37% ▪ Acceso móvil al sitio web=34% | ◆ |
| ♦ Servicios de información y de investigación apoyados por las TIC y vinculados a las cuestiones legislativas y de política que enfrenta el Parlamento | 50% de parlamentos | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Sitio web proporciona acceso a las fuentes de información organizadas por temas de interés para el Parlamento =43% ▪ Sistema automatizado para la gestión de los recursos informativos =77% ▪ Biblioteca conectada a intranet=58% ▪ Biblioteca puede recibir solicitudes electrónicamente =62% ▪ Biblioteca ofrece servicios de alerta=35% ▪ Uso de software de colaboración por el personal de la biblioteca=35% ▪ Suscripciones en línea =49% | ◆◆ |
| Meta estratégica 4.4: Recomendar y promover programas anuales de capacitación para al menos el 50% del personal involucrado en el desarrollo, apoyo o uso de las TIC. | | | |
| ♦ Parlamentos proporcionan capacitación anual para al menos el 50% del personal involucrado en el desarrollo, apoyo o uso de las TIC | 50% de parlamentos | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Porcentaje de parlamentos que proporcionan capacitación para personal de TIC=75% ▪ Porcentaje promedio de personal de TIC que recibió capacitación el año pasado=44% ▪ Porcentaje de parlamentos que proporcionan capacitación TIC para personal no perteneciente a las TIC=67% | ◆◆◆◆ |
| Meta estratégica 4.5: Fomentar el intercambio regular de información, experiencias y prácticas entre Parlamentos a nivel internacional | | | |
| ♦ Respuestas a la Encuesta mundial sobre las TIC en los parlamentos | 140 asambleas | <ul style="list-style-type: none"> ▪ 156 respuestas representando 177 asambleas | ◆◆◆◆ |

Debido a que este es el primer esfuerzo para evaluar el progreso en el logro de las metas estratégicas contenidas en el Marco para el Parlamento electrónico, y también, como se señaló, debido a que algunas de las medidas son incompletas, los resultados presentados deberían ser interpretados con precaución. No obstante, es importante observar que 8 de las 12 medidas u objetivos para el período 2010 - 2012 parecen haber sido logradas o superadas. Aun cuando este Informe ha sistemáticamente señalado las áreas que aún requieren una mejora significativa, es igualmente importante y alentador reconocer las áreas de progreso. Los resultados relacionados con el Marco para el Parlamento electrónico son consistentes con aquellos indicados en el Capítulo 4, que describía la mejora en el impacto sobre los legisladores como resultado del mayor número de parlamentos que fortalecieron el estado de sus sistemas y servicios de las TIC. También son consistentes con el gradual pero igualmente positivo aumento en los puntajes globales del parlamento electrónico planteados previamente en este Capítulo.

LAS TIC Y LOS VALORES DE LA DEMOCRACIA PARLAMENTARIA

Como han señalado muchos observadores, la tecnología no es un fin en sí misma sino uno de los medios de apoyo a la labor de los poderes legislativos a nivel mundial. Aunque hoy en día muchas legislaturas han reconocido el rol de las TIC en llevar a cabo las responsabilidades más importantes de los parlamentos - representación, legislación y fiscalización - el vínculo entre la adopción de la tecnología y los valores de la democracia parlamentaria puede ser menos evidente.

Un paso útil e informativo es asociar los resultados de la Encuesta y la metodología de puntaje al marco que describe la contribución parlamentaria a la democracia, definido por la Union Interparlamentaria⁸. Este marco, discutido en forma extensa en el *Informe Mundial de 2008 sobre el Parlamento electrónico*, identifica varios importantes valores y objetivos parlamentarios. Ellos incluyen transparencia, accesibilidad, responsabilidad, y efectividad. La definición de parlamento electrónico usada por este Informe refleja estos valores y los amplía para tomar en cuenta el impacto de la tecnología:

“Un parlamento electrónico es una legislatura que está empoderada para ser más **abierta, transparente y responsable** a través de las TIC. También empodera a las personas, en toda su diversidad, a estar más **involucradas** en la vida pública, proporcionándole **información de mayor calidad y mayor acceso** a documentos y actividades del ente legislativo. Un parlamento electrónico es una **organización eficiente** donde los actores usan tecnologías de la información y de la comunicación para **realizar sus funciones principales** de legislación, representación, y fiscalización **más eficientemente**. A través de la aplicación de tecnología moderna y estándares, y la adopción de políticas de apoyo, un parlamento electrónico fomenta el desarrollo de una sociedad de la información equitativa e inclusiva.”

Las seis áreas de tecnología evaluadas a través de los criterios de puntaje están estrechamente ligadas a los valores de la democracia parlamentaria. Basados en la discusión y hallazgos en el Capítulo 3, por ejemplo, el puntaje para *sitios web parlamentarios* tienen una relación natural y cercana al valor de la transparencia. Esto abarca tanto los documentos que los parlamentos proporcionan al público como las herramientas disponibles a los ciudadanos para encontrar los documentos y acceder a ellos. Los criterios de puntajes para sitios web parlamentarios contenían preguntas sobre documentos e información legislativa, presupuesto, y administración; herramientas para buscar información; y, estándares para asegurar que los sitios web sean accesibles a las personas con discapacidades. Poner a disposición el texto de la legislación propuesta está claramente relacionado con la transparencia, como también publicar los discursos y debates en la sala plenaria en forma oportuna.

En el marco de la UIP la accesibilidad se refiere a involucrar al público, incluyendo las asociaciones y movimientos de la sociedad civil, en el trabajo parlamentario. Los criterios de puntaje para *comunicación entre ciudadanos y parlamentos* incluyen preguntas de la Encuesta sobre las distintas maneras que los parlamentos, las comisiones y los legisladores se comprometen con los ciudadanos, así como también, los métodos disponibles para que los ciudadanos se involucren con el poder legislativo. Aunque muchos de los métodos encuestados son unidireccionales - es decir, desde el parlamento o desde los legisladores al público - varios de los que fueron incluidos en los criterios son más interactivos y los puntajes para esta área reflejan su uso.

8 Inter-Parliamentary Union, *Parliament and Democracy in the Twenty-First Century: A Guide to Good Practice*, Geneva: Inter-Parliamentary Union, 2006

El marco de la UIP describe la responsabilidad como el hecho que los parlamentarios sean responsables ante sus electores de su desempeño en el cargo y de la integridad en su conducta. La definición de parlamento electrónico incluye la institución misma así como sus miembros. Algunas de las preguntas relacionadas con la transparencia también se relacionan con, y se superponen a la responsabilidad. Estas preguntas, la mayoría de las cuales están en la sección de la Encuesta acerca de *sitios web parlamentarios*, cubren tres áreas: a) los roles, obligaciones, y organización del parlamento, sus comisiones, y sus miembros, y de ese modo se define de que son responsables los parlamentos y sus miembros; b) las autoridades y los legisladores y los electorados que ellos representan, y así se identifica quien debería ser responsable; y, c) las acciones del parlamento y sus miembros en el año actual y en los anteriores, lo que proporciona la base para que los ciudadanos juzguen la responsabilidad.

Según el marco de la UIP la efectividad se puede evaluar a nivel internacional, nacional y local. En todos los niveles la efectividad refiere a la organización y conducta de trabajo de acuerdo con normas y valores democráticos. La definición de parlamento electrónico la extiende para incluir la eficiencia. Estos dos valores de eficiencia y efectividad se reflejan en los criterios de puntaje que se relacionan con: a) *supervisión y administración de las TIC*; b) *sistemas y estándares para la creación de documentos e información legislativa*; c) *servicios de biblioteca e investigación*; e, d) *infraestructura, aplicaciones, servicios y capacitación*. En forma conjunta, estas áreas les permiten a los parlamentos ser más eficientes en sus operaciones, por ejemplo, producir y difundir documentos en forma más rápida, y ser más efectivos en el cumplimiento de sus obligaciones, por ejemplo poder acceder a fuentes de información y análisis independientes al considerar temas de políticas y legislación propuesta.

Un resumen de estos valores y los tipos de hallazgos de la Encuesta relacionados más directamente con ellos se muestran en el recuadro 9.1. Aunque estos tipos de hallazgos no reflejan todas las facetas de transparencia, responsabilidad, accesibilidad, y efectividad y eficiencia, sí demuestran la contribución que puede hacer la tecnología para lograr estándares más altos en estas áreas. Por lo tanto, los resultados de la Encuesta proporcionan alguna indicación de la medida en que los parlamentos han utilizado la tecnología para apoyar estos valores, pero no pueden ser interpretados como un indicador de su logro en términos absolutos, por la simple razón que las TIC representan solo uno de los medios para que los parlamentos logren estos objetivos.

La intención de esta discusión al presentar estos análisis es crear conciencia entre las autoridades parlamentarias, los legisladores, y los funcionarios acerca del nexo entre la adopción de las TIC y la transparencia, la responsabilidad, la accesibilidad, y la efectividad. Esto podría jugar un importante rol al momento de visualizar, planificar y gestionar las TIC en el ámbito parlamentario. En la medida en que más parlamentos puedan proporcionar, por ejemplo, registro de votación al público, mejorar sus sitios web adoptando estándares para personas con discapacidad, y conectar sus bibliotecas a redes de área local, su responsabilidad, transparencia, accesibilidad y eficiencia también mejorarán. Si se siguen en el tiempo, las preguntas de la Encuesta también pueden proporcionar una señal de progreso de la contribución de las TIC a estos valores.

Recuadro 9.1: Hallazgos de la Encuesta correspondientes a los valores de la democracia parlamentaria

Transparencia: estar abierto a la nación a través de diferentes medios de comunicación, y transparente en la gestión de su negocio

Hallazgos relevantes de la Encuesta en relación con este objetivo:

- Información disponible en los sitios web, incluido:
 - Documentos e información acerca de acciones
 - Calidad de la información
 - Explicaciones de información
- Herramientas para la búsqueda, recepción y visualización de la información
- Normas de accesibilidad (para personas con discapacidad)

Accesibilidad: involucrar al público, incluyendo las asociaciones y movimientos de la sociedad civil, en la labor parlamentaria

Hallazgos relevantes de la Encuesta en relación con este objetivo:

- Métodos y canales de comunicación
- Herramientas interactivas

Responsabilidad: miembros del parlamento responsables ante el electorado por su desempeño en el cargo e integridad de conducta

Hallazgos relevantes de la Encuesta en relación con este objetivo:

- Roles, obligaciones, y organización del parlamento, sus comisiones, y sus miembros
- Autoridades, legisladores y electorados representados por ellos
- Acciones del parlamento y sus miembros en el año actual y en los anteriores Actividades del parlamento y de sus miembros

Eficiencia y efectividad: la organización del negocio se realiza de acuerdo con estos valores democráticos y el ejercicio de las funciones legislativas y de control del Parlamento en una manera que sirva a las necesidades de toda la población

Hallazgos relevantes de la encuesta en relación con este objetivo:

- Identificación de la visión, planificación y administración
- Sistema de administración de documentos y estándares
- Servicio de biblioteca e investigación
- Infraestructura

Capítulo 10

Avance en la Cooperación Interparlamentaria

INTRODUCCIÓN

Mientras los parlamentos se esfuerzan en sacar provecho de las ventajas de las tecnologías de información y comunicación, no hay duda que los próximos años seguirán caracterizándose por la creciente penetración y presencia de la tecnología en todas las sociedades. Las instituciones de gobierno, como los poderes legislativos, necesitarán adaptarse a un entorno en evolución, donde los componentes social, económico y cultural pueden ser alterados por la introducción de nuevos dispositivos, tal como está sucediendo con la difusión de las tabletas y teléfonos inteligentes; por el uso innovador de la tecnología, tales como en los casos de la computación en la nube e iniciativas de datos abiertos; o, por la integración de estos avances por parte de individuos y grupos para generar transformaciones políticas y sociales.

Sin embargo, la búsqueda de soluciones individuales por parte de los parlamentos para responder al fenómeno global del rápido cambio en tecnología puede no ser suficiente para mantenerse a la cabeza, o incluso al día, de los avances. Un enfoque colectivo de los parlamentos podría ser el camino más efectivo y eficiente.

Como se discutió en el *Informe Mundial de 2008 sobre el Parlamento electrónico* y en el *Informe Mundial de 2010 sobre el Parlamento electrónico*, los parlamentos han confiado en una larga tradición de cooperación bilateral y multilateral en muchos niveles y en una amplia gama de intereses y necesidades mutuas. Por muchos años, la cooperación y los intercambios entre legisladores y entre administraciones parlamentarias han ocurrido para aprender de las experiencias de otros. Con el establecimiento del Centro Mundial para las TIC en el Parlamento, las Naciones Unidas y la Unión Interparlamentaria les han proporcionado a los parlamentos un instrumento requerido e innovador a través del cual se pueden detectar, analizar y discutir problemas tecnológicos comunes, a nivel mundial entre pares, tanto desde la perspectiva política como técnica.

Hoy, luego de los intercambios extensivos de los años pasados, el uso de la tecnología como medio para fomentar la transparencia, apertura, responsabilidad y la eficiencia se ha vuelto un tema muy importante en la agenda de la comunidad parlamentaria. El interés de los parlamentos en este tema ha ido creciendo constantemente como lo demuestra el aumento de la participación de los parlamentos en las Conferencias Mundiales sobre Parlamento electrónico¹, las que gradualmente se han hecho foros reconocidos internacionalmente para abordar temas comunes de interés. Las Encuestas Mundiales sobre las TIC en los Parlamentos² y los posteriores análisis e Informes han proporcionado importantes contribuciones a estas conferencias. Los Capítulos 5, 6 y 8 de este Informe ya han descrito como muchos parlamentos han sido receptivos a participar en nuevos foros para la cooperación construidos en torno a temas como, administración de la información y

1 Las Conferencias Mundiales sobre el Parlamento electrónico tuvieron lugar en Ginebra en 2007; Bruselas en 2008; Washington D.C. en 2009; Midrand en 2010. La Conferencia Mundial de 2012 sobre el Parlamento electrónico tendrá lugar en Roma.

2 105 parlamentos respondieron a la Encuesta en 2007, 134 en 2009 y 156 en 2012.

estándares para documentos abiertos, tecnología en las bibliotecas parlamentarias y planificación estratégica para las TIC. Estos capítulos también destacaron algunas de las iniciativas relacionadas con la tecnología que han sido emprendidas por las autoridades y los líderes políticos.

Hay, sin embargo, muchas oportunidades sin explotar para promover un mayor nivel de cooperación y una cultura de colaboración entre los poderes legislativos. Aunque la transferencia de conocimientos y el intercambio de buenas prácticas tienen valor en sí mismos, podrían no ser tan valiosos como actividades que pueden dar lugar a una colaboración concreta para la elaboración de herramientas y aplicaciones comunes o para la prestación de servicios compartidos. En vez de continuar un trabajo en forma aislada, muchos parlamentos ganarían más si aprendieran a movilizar de manera colectiva sus recursos humanos y financieros para lograr mayores beneficios de las TIC. Y poner estos sistemas y herramientas, generados a través de este tipo de colaboración, a disposición de la comunidad parlamentaria no debería ser una excepción sino más bien una práctica normal.

La colaboración no tiene límites y las potenciales ventajas aplican por igual independientemente del nivel de ingresos del país o de la región. Sin embargo, el logro de estos beneficios requiere un enfoque coordinado. Es probable que estos esfuerzos colaborativos prosperaran si ellos surgiesen en el marco de las redes regionales y mundiales interparlamentarias, con el fin de asegurar mayor sustentabilidad con el apoyo de sus pares. A este respecto, la asistencia de la comunidad internacional de donantes y agencias de desarrollo podría jugar un rol vital en respaldar esfuerzos de largo plazo a través de programas de ayuda coherentes y previsibles dirigidos a asegurar que los parlamentos con opciones de tecnología menos avanzadas tengan la oportunidad y los medios para trabajar con otros a fin de encontrar soluciones asequibles y eficaces a necesidades comunes.

Este Capítulo proporciona una visión general de las áreas y posibilidades donde iniciativas bien estructuradas y organizadas de cooperación interparlamentaria podrían llevar a beneficios importantes.

RESUMEN DE LOS RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS DE 2007 Y 2009

Los Informes Mundial de 2008 y 2010 sobre el Parlamento electrónico exploraron la tipología y el alcance de la cooperación y colaboración interparlamentaria tanto a nivel general como a un nivel más detallado enfocado en la tecnología. El Informe de 2010 señalaba que desde 2008 había habido avances significativos en redes parlamentarias por grupos como la Sección de Servicios Bibliotecarios y de Investigación para Parlamentos de la IFLA y la Red Africana de Conocimiento Parlamentario (APKN), así como por parlamentos de América Latina y el Caribe. Sin embargo, no había habido el mismo progreso de participación de parlamentos en mecanismos de cooperación específicamente ocupándose de los temas de las TIC. Mientras casi el 60 por ciento de los parlamentos informó ser miembros de, al menos, una red parlamentaria, 22 por ciento afirmó que no estaban *planeando o considerando* tal participación. Es interesante notar que los poderes legislativos en economías de ingresos altos y bajos tenían los mayores porcentajes de participación (76 por ciento y 70 por ciento respectivamente), mientras que la participación de aquellos en los niveles de ingresos medianos altos y medianos bajos era de alrededor del 40 por ciento³. Dado el valor demostrado por la cooperación, el Informe sugería que era necesario hacer

3 World e-Parliament Report 2010 para estos resultados

más para promover la participación activa de parlamentos provenientes de todos los niveles de ingresos.

A nivel internacional, también se había llegado a consenso en 2010 sobre la necesidad para la comunidad internacional - incluyendo la comunidad de legislaturas tecnológicamente avanzadas - de apoyar fuertemente a los parlamentos de naciones en desarrollo a través de una colaboración orientada al desarrollo de sus capacidades. La Encuesta de 2009 hizo una serie de preguntas que proporcionaron ciertas indicaciones acerca de las principales áreas y niveles de colaboración. Solo algo más de un cuarto (28 por ciento) de los parlamentos *proporcionaba apoyo* a otras legislaturas para desarrollar su uso de las TIC. Por otra parte, 46 por ciento informó que ellos estaban *recibiendo asistencia* en el área de las TIC de otros parlamentos y de organizaciones externas. Este hallazgo evidenció el significativo rol que juegan otros actores del desarrollo, además de los parlamentos, en ayudar a las legislaturas a fortalecer sus capacidades en las TIC⁴.

Los resultados de la encuesta de 2009 sugerían la existencia de una cooperación interparlamentaria sur-sur en curso y, posiblemente, creciente y hasta intercambios de sur a norte. Otro resultado interesante fue la indicación de una voluntad mayor de lo esperado por proporcionar apoyo TIC en todos los grupos de ingresos, incluso de países con niveles de ingresos más bajos. Estos resultados destacaron la presencia de una gran oportunidad para involucrar a más parlamentos de los países de altos ingresos - solo 35 por ciento de las legislaturas de esos países estaban proporcionando este tipo de apoyo. El número de legislaturas recibiendo apoyo era, como se podría esperar, mayor en países de bajos ingresos (80 por ciento), dando una clara indicación que los esfuerzos combinados de los donantes y la comunidad parlamentaria estaban dirigidos a aquellos con mayores necesidades⁵.

Un estudio más detallado de los datos mostró que más del 50 por ciento de los parlamentos que expresó su deseo de apoyo necesitaba ayuda en todas las áreas de las TIC enumeradas en la Encuesta. Las mayores brechas entre las áreas de TIC en las que los parlamentos proporcionaban o estaban dispuestos a proporcionar asistencia y las áreas en las que los parlamentos recibían o les hubiera gustado recibir asistencia fueron en *estándares abiertos para documentos* (-36 por ciento), *servicios de biblioteca e investigación* (-29 por ciento), *sistemas de administración de documentos* (-26 por ciento) y *comunicación con los ciudadanos* (-26 por ciento). Las áreas TIC donde fue más fácil concretar colaboración entre los parlamentos fueron aquellas donde la brecha entre la oferta y la demanda de apoyo era más pequeña: *servicios de TIC para legisladores y para salas plenarias, sitios web, hardware y software, planificación y administración de TIC*⁶.

PROGRESO RECIENTE

Desde la publicación del *Informe Mundial de 2010 sobre el Parlamento electrónico* la expansión de los mecanismos de cooperación entre los poderes legislativos ha ido progresando a nivel regional e internacional. Estos esfuerzos de colaboración han tomado distintas formas, incluyendo el fortalecimiento de redes formales ya existentes o el establecimiento de nuevas; la creación de grupos de trabajo internacional sobre distintas materias relacionadas con las TIC en el parlamento; y la organización de reuniones regionales y mundiales.

4 *World e-Parliament Report 2010*, p. 153.

5 *World e-Parliament Report 2010*, pp. 154-155.

6 *World e-Parliament Report 2010*, p. 156. La Figura 9.5 muestra una vista combinada de las áreas en las que se proporcionaba o recibía apoyo, o había voluntad de hacerlo.

Redes parlamentarias formales

Red de Intercambio de los Parlamentos de América Latina y el Caribe (RIPALC)⁷

En abril de 2011, la Asamblea Nacional de Panamá y el Centro Mundial para las TIC en el Parlamento organizaron y facilitaron el taller internacional “Aprovechar las TIC para establecer una red de colaboración entre Parlamentos de América Latina y el Caribe ” en la Ciudad de Panamá. En esta reunión los Secretarios Generales de dieciséis parlamentos de América Latina y el Caribe intercambiaron puntos de vista y consultas sobre el establecimiento de un mecanismo formal para cooperación interparlamentaria. Al finalizar el taller, los Estatutos y las modalidades de gobierno e implementación de la *Red de Intercambio de los Parlamentos de América Latina y el Caribe* fueron aprobados. La red fue establecida como un mecanismo de colaboración para el intercambio de conocimiento, documentación y experiencias en el amplio rango de actividades y servicios parlamentarios⁸. La secretaría de la red fue asignada por consenso a la Cámara de Diputados de Brasil, la que, desde entonces, ha desarrollado y mantenido su sitio web⁹. Es importante mencionar que este portal ha sido diseñado tomando en consideración las experiencias y prácticas del Centro Europeo de Investigación y Documentación Parlamentaria (ECPRD) y de la Red Africana de Conocimiento Parlamentario (APKN).

Desde 2011, RIPALC ha hecho un progreso constante a través del acercamiento a todos los parlamentos de la región y mediante la coordinación de las primeras iniciativas bajo su marco, incluyendo el curso de capacitación sobre XML que se menciona en el capítulo 5. Si bien es demasiado pronto para evaluar el impacto de esta red, las expectativas con respecto a los beneficios para sus miembros son considerables, tanto desde dentro como fuera de la región de América Latina y el Caribe.

Red Africana de Conocimiento Parlamentario (APKN)¹⁰

Establecida en junio de 2008 en una Conferencia Internacional a la que asistieron representantes de 37 asambleas nacionales y regionales de África, APKN se ha convertido en un instrumento para promover servicios comunes de información y programas parlamentarios de alta calidad para el fortalecimiento de capacidades en todo el continente. Con el acuerdo de un renovado consejo que tomó pleno poder de la red, la secretaría de la APKN fue asignada al Parlamento de Sudáfrica en 2010. Desde entonces, las reuniones del Consejo de Secretarios Generales se han realizado regularmente y las actividades de cooperación interparlamentaria han aumentado en forma constante.

Centro Europeo de Investigación y Documentación Parlamentaria (ECPRD)

El Centro Europeo de Investigación y Documentación Parlamentaria fue establecido en 1977 y a través de los años ha sido un útil medio para cooperación interparlamentaria e intercambio de información para sus miembros¹¹. Las fortalezas de la ECPRD son el sistema para solicitudes comparadas, la organización periódica de seminarios, la publicación de estudios y análisis, y

⁷ Ver www.ripalc.org.

⁸ El Informe de la reunión es disponible en: <http://www.ictparliament.org/node/2832>.

⁹ El Comité Ejecutivo de la RIPALC es compuesto por el Secretario General del Parlamento de Barbados, el Director General de la Cámara de Diputados de Brasil, el Director General de la Asamblea Nacional de Nicaragua, el Secretario General de la Asamblea Nacional de Panamá y el Secretario de la Cámara de Representantes de Uruguay. Corresponsales fueron nombrados por los Miembros de la Red.

¹⁰ Ver www.apkn.org.

¹¹ El Parlamento Europeo, la Asamblea Parlamentaria del Consejo de Europa, la Asamblea de la Unión de Europa Occidental y todos los Parlamentos de los Estados miembros o invitados especiales a la Asamblea Parlamentaria del Consejo de Europa son miembros. Para parlamentos con dos cámaras, cada cámara es un miembro de pleno derecho. Los servicios del Centro también pueden ser utilizados por los parlamentos que tienen la condición de observador en la Asamblea Parlamentaria del Consejo de Europa: Israel, Canadá y México, y por el Servicio de Investigación del Congreso (CRS) de los Estados Unidos de América..

un útil portal con directorios parlamentarios. En el marco de esta red se crearon cuatro Áreas de Interés para permitir discusiones focalizadas e intercambio de conocimiento: Tecnología de Información y Comunicación en Parlamentos; Prácticas y Procedimientos Parlamentarios; Bibliotecas Parlamentarias, Investigación y Archivos; e Investigación Macro-Económica.

El Área de Interés sobre las TIC en los Parlamentos ha estado activamente trabajando en los dos últimos años. Ha establecido grupos de discusión sobre temas tales como gobierno y marcos de las TIC, datos abiertos, sitios web, servicios web para plataformas móviles, computación en la nube, medios de comunicación, web 2.0. También ha organizado seminarios sobre temas tales como sitios web parlamentarios, servicios móviles, mejores prácticas para la transparencia y el parlamento abierto, y mejoras de servicios TI en un tiempo de restricciones presupuestarias¹².

Interparliamentary EU Information Exchange (IPEX)

IPEX, *Interparliamentary EU Information Exchange*, es una plataforma para mutuo intercambio de información entre los Parlamentos nacionales y el Parlamento Europeo con respecto a temas relacionados con la Unión Europea¹³. La principal sección del sitio web del IPEX está representada por una base de datos de los borradores de las propuestas legislativas de la Unión Europea y su correspondiente escrutinio en los parlamentos nacionales; además, el sitio web almacena un calendario de reuniones de cooperación interparlamentarias en la Unión Europea, así como también enlaces a sitios web de parlamentos nacionales. También mantiene el sitio web de la Conferencia de los Presidentes de Parlamentos de la Unión Europea.

Además de sus actividades ordinarias en el marco de la legislación de la UE, el IPEX recibió en 2010 el mandato de alto nivel de promover la estandarización y la apertura en las instituciones de la UE y los Parlamentos. Las conclusiones de la Presidencia de la Conferencia de los Presidentes de los Parlamentos de la UE, realizada en Estocolmo el 14 y 15 de mayo de 2010, incentivaron a llevar a cabo iniciativas orientadas a establecer estándares para datos y documentos digitales para facilitar el acceso y hacer más transparente la información sobre las actividades de los parlamentos y las instituciones de la UE, y confiaron este mandato a la Junta Directiva del IPEX. Bajo esta disposición, el IPEX condujo una encuesta que reveló que el número de parlamentos de la UE que utilizan estándares abiertos aún es limitado a pesar de los posibles beneficios en términos de transparencia, eficacia de administración, reducción de costo, y cooperación .

La reunión de los Secretarios Generales realizada en Varsovia el 6 de febrero de 2012, ya mencionada en el Capítulo 5, tomó en consideración los hallazgos de la encuesta y le dio al IPEX un mandato adicional para iniciar un proceso de cooperación en este tema a nivel Europeo e internacional - específicamente con la ECPRD, el Centro Mundial para las TIC en el Parlamento, y las correspondientes instituciones de la UE para establecer un único “punto de información” en el campo de la estandarización digital. Como se mencionó antes, las conclusiones de la Presidencia de la Conferencia de los Presidentes de Parlamentos de la UE de 2012 en Varsovia señaló las Conclusiones de la reunión de los Secretarios Generales e incentivó iniciativas para la estandarización digital, la transparencia y la apertura parlamentaria.

12 Por ejemplo: Seminario "Presente y futuro de los servicios del parlamento electrónico, tecnologías y cooperación inter-parlamentaria", Bucarest (17-20 de noviembre de 2010); IX Seminario Parl@mentos en la Red - "Sitios web parlamentarios de tercera generación, la evolución o la revolución", Bruselas (12-13 de mayo de 2011); Seminario "Hacer más con menos: presupuestos ajustados y servicios mejorados de TI para los Miembros y la administración", Atenas (11-12 de noviembre de 2011); X Seminario Parl@mentos en la Red - "Movilidad, transparencia y parlamento abierto: mejores prácticas en páginas web parlamentarias", Madrid (31 de mayo a 1 de junio de 2012).

13 Ver www.ipex.eu. El establecimiento de IPEX se deriva de una recomendación hecha por la Conferencia de Presidentes de los Parlamentos de la Unión Europea en el año 2000.

Instituto Árabe para Capacitación Parlamentaria y Estudios Legislativos

Además del progreso evidenciado por estas redes formales, es importante mencionar que en enero de 2012 la Asamblea Nacional del Líbano realizó un taller regional para parlamentos Árabes en Beirut sobre el tema “Tendencias y Desafíos para las TIC en el Parlamento”. Esta fue la primera actividad del Instituto Árabe para Capacitación Parlamentaria y Estudios Legislativos, un esfuerzo colaborativo del Parlamento Libanés y la Unión Árabe Interparlamentaria, apoyada por el proyecto de SUNY sobre fortalecimiento legislativo en el Líbano, financiado por USAID¹⁴. Al taller regional asistieron los Secretarios Generales de los parlamentos de la región, junto con los Directores de TIC, y abordó temas de gestión y políticas de las TIC.

Grupos de Trabajo

Grupo de Trabajo sobre redes sociales

En junio de 2012, la Unión Interparlamentaria (UIP) y la Asociación de Secretarios Generales de Parlamentos (ASGP), en asociación con el Centro Mundial para las TIC en el Parlamento y la Sección de Servicios Bibliotecarios y de Investigación para Parlamentos de la IFLA, organizaron un grupo de trabajo de expertos para preparar un documento que proporcionara orientación práctica a los parlamentos acerca del uso de las redes sociales con el fin de mejorar la representación y la comunicación. El documento será presentado para su discusión durante un evento parlamentario de un día a ser realizado el 26 de octubre de 2012 en Quebec, Canadá, como parte de la 127ª Asamblea de la UIP. El evento es organizado en forma conjunta por la UIP y la ASGP¹⁵.

Grupo de Trabajo sobre Opciones Tecnológicas para la Captura y Redacción de las Actas Parlamentarias

Durante una sesión especializada en la Conferencia Mundial de 2009 sobre Parlamento electrónico, los participantes pidieron una mayor cooperación interparlamentaria en el área de la preparación de informes de las actas parlamentarias a fin de compartir los conocimientos disponibles sobre la implementación de diferentes soluciones tecnológicas. En Julio de 2010, la Oficina del Parlamento Europeo para la Promoción de la Democracia Parlamentaria (OPPD) organizó, en cooperación con el Centro Mundial para las TIC en el Parlamento, el taller “Opciones Tecnológicas para Grabar Sesiones del Pleno y Comisiones en el Parlamento”, el cual pretendía fortalecer la capacidad de los parlamento en el área de la elaboración de los diarios de sesiones. Durante el taller, los participantes recomendaron el establecimiento de un grupo de trabajo de funcionarios parlamentarios y expertos para desarrollar un manual que guiaría a los parlamentos en la selección de la tecnología apropiada para mejorar su redacción y publicación de actas parlamentarias. El grupo de trabajo ha finalizado su trabajo y el documento pronto estará disponible.

Grupo de Trabajo sobre las TIC en las Bibliotecas Parlamentarias

Como se mencionó en el Capítulo 6 de este Informe, en julio de 2012, las Naciones Unidas, la Unión Interparlamentaria y la Federación Internacional de Asociaciones de Bibliotecarios y Bibliotecas (IFLA), publicaron el Manual *Tecnologías de Información y Comunicación en las Bibliotecas*

14 Más información se puede encontrar en http://www.cid.suny.edu/newsroom/news2011/newsroom_2011_Institute.cfm.

15 Ver <http://www.ipu.org/splz-e/asgp12.htm>.

Parlamentarias. El Manual fue preparado por el Centro Mundial para las TIC en el Parlamento y la Sección de Servicios Bibliotecarios y de Investigación para Parlamentos de la IFLA a través de un grupo de trabajo de bibliotecólogos parlamentarios y personal que trabajó en forma colaborativa bajo la moderación de un experto.

RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE 2012

Las preguntas sobre la cooperación entre parlamentos en la Encuesta de 2012 se enfocaron en el tipo y grado de participación en redes e intercambios, y en las áreas de las TIC en las que los parlamentos estaban dispuestos a proporcionar o a recibir asistencia¹⁶.

Grado de cooperación y participación en redes parlamentarias

La Encuesta de 2012 primero preguntó si, con el propósito de intercambiar información y experiencias respecto del uso de las TIC, los funcionarios parlamentarios participaron en alguna de las redes específicas enumeradas en las opciones de las respuestas. La Figura 10.1 muestra el porcentaje de encuestados en 2012 que identificaron cada una de las opciones. La Encuesta de 2009 enfrentó este tema de forma distinta. Primero preguntó si el parlamento participaba en estas redes¹⁷; para aquellos que respondieron *si* a la Encuesta entonces les pedía nombrar la red(es), usando un formato abierto. A fin de comparar los resultados de los dos años, se hizo un análisis sobre aquellos que no eligieron ninguna red en 2012 (considerado esta respuesta equivalente a *no*) y aquellos que respondieron *no planeándolo o considerándolo* en 2009 (también considerado esta respuesta equivalente a *no*).

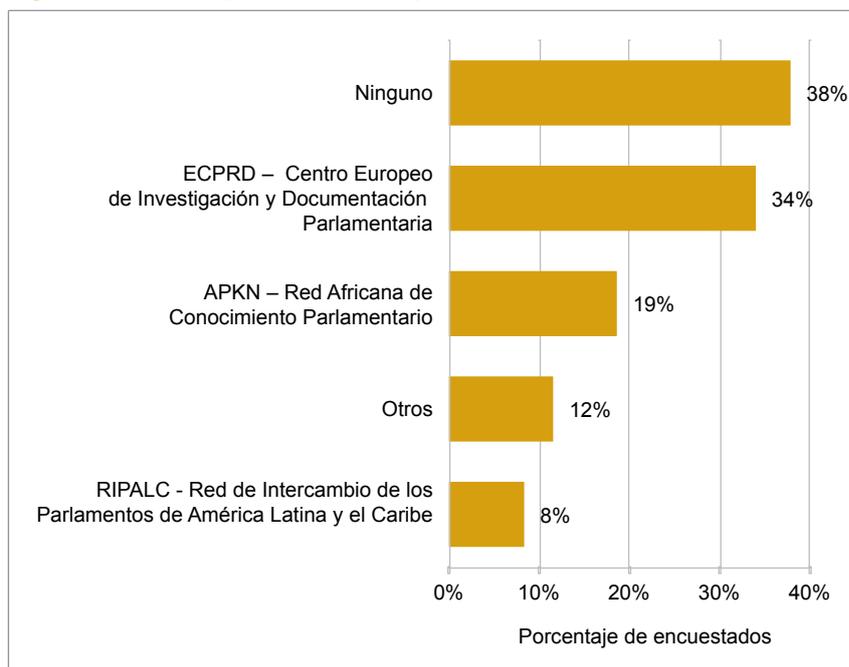
El análisis indicó que el porcentaje de parlamentos que contestó el equivalente a *no* fue aproximadamente el mismo en ambos años: 2012=38 por ciento; 2009=41 por ciento¹⁸. Puestos de forma afirmativa, estos resultados significan que en 2009, el 59 por ciento de los parlamentos dijo *si, ellos participan* y en 2012, el 62 por ciento dijo *si, ellos participan*. Un análisis más detallado por niveles de ingresos y año (ver Figura 10.2) mostró que los parlamentos en países de altos ingresos y de bajos ingresos tenían el más alto porcentaje de participantes en 2012 (81 por ciento y 70 por ciento respectivamente), y el porcentaje más bajo de los que no participaban (21 por ciento y 30 por ciento respectivamente). Como se muestra en la Figura 10.2, este fue el mismo patrón encontrado en la Encuesta de 2009. Aquellos en los niveles de ingresos medios tuvieron los porcentajes más bajos de participantes en ambos años, aunque aquellos en el grupo mediano bajo aumentaron su participación significativamente desde 39 por ciento en 2009 a 53 por ciento en 2012.

16 Las preguntas de la encuesta de 2012 difieren ligeramente de las de la Encuesta de 2009, pero los resultados de las dos encuestas todavía pueden compararse provechosamente. Las variaciones de palabras se indican debajo del texto principal o en las notas correspondientes.

17 La Encuesta de 2009 preguntó si *el parlamento* participó; la de 2012 preguntó si el *personal del parlamento* participó.

18 Fuente: Encuesta 2012, Sección 7, Pregunta 1; *World e-Parliament Report 2010*, p. 152, Figura 9.1.

Figura 10.1: Participación en redes parlamentarias



(Fuente: Encuesta 2012, Sección 7, Pregunta 1, 156 encuestados)

Tipología de la cooperación y colaboración interparlamentaria¹⁹

Para comprender la tipología de la cooperación interparlamentaria, las encuestas de 2009 y 2012 preguntaron a todos los parlamentos si ellos estaban proporcionando apoyo a otras legislaturas para ayudarlas a fortalecer sus capacidades funcionales generales o recibiendo apoyo de otros con este mismo propósito. Luego las encuestas plantearon preguntas específicas con respecto a las TIC: ¿Estaba el parlamento proporcionando o recibiendo apoyo en tecnología? ¿Estaría dispuesto el parlamento a proporcionar o recibir este tipo de apoyo? En el caso de recibir apoyo, la Encuesta preguntaba si el apoyo fue recibido no solo de otros parlamentos sino también de otras organizaciones²⁰.

Figura 10.2: Participación en redes formales para el intercambio de información sobre las TIC, por nivel de ingresos

| Participación en redes para el intercambio de información sobre las TIC, por nivel de ingresos | | | | |
|--|-------|----------------|----------------|-------|
| | Altos | Medianos altos | Medianos bajos | Bajos |
| 2012 - Sí* | 81% | 49% | 53% | 70% |
| 2009 - Sí | 76% | 45% | 39% | 70% |
| 2012 - No ** | 21% | 51% | 47% | 30% |
| 2009 - No *** | 24% | 54% | 60% | 30% |

(*Mencionó al menos una red; **No mencionó redes; ***La respuesta fue *no planeándolo o considerándolo*)
 (Fuente: Encuesta 2012, Sección 7, Pregunta 1; Encuesta 2009, Sección 1, Pregunta 18; y, *World e-Parliament Report 2010*, p. 152, Figura 9.1)¹⁹

19 El porcentaje combinado de los participantes y no participantes de los distintos niveles de ingresos a veces pueden sumar más o menos de 100 por ciento debido al redondeo.

20 La redacción de la Encuesta de 2012 se modificó ligeramente añadiendo la palabra "asistencia" a las preguntas sobre el apoyo, es decir "apoyo/asistencia" en lugar de "apoyo". En 2009, la Encuesta utilizó las palabras "dispuestos a" en las preguntas sobre la prestación de apoyo, y en 2012 "dispuesto a" era una opción de respuesta. El análisis comparativo trató la opción de respuesta "dispuesto a" en 2012 como la opción de respuesta "planeando o considerando" en 2009, dándole el mismo significado. Del mismo modo, en 2009 se utilizó la expresión "o desea recibir" en las preguntas sobre "el apoyo que recibe"; en 2012 "No, pero me gustaría recibir" era una opción de respuesta. El análisis comparativo trató la opción de respuesta "No, pero nos gustaría recibir" en 2012 con el mismo sentido de la opción de respuesta "planeando o considerando" en 2009.

Apoyo/asistencia general

El apoyo/asistencia general se refiere a la cooperación en las áreas legislativa, de fiscalización, de representación, y administrativa. La Figura 10.3 muestra los porcentajes de aquellos que *sí proporcionan apoyo/asistencia general*, aquellos *dispuestos a proporcionarlo*, y aquellos parlamentos que dijeron *no/no dispuestos a proporcionarlo* para 2012 y 2009. Como la Figura 10.3 indica en la fila 1, mientras el porcentaje de aquellos que proporcionan asistencia general se mantuvo relativamente constante, los parlamentos *dispuestos a proporcionarlo* aumentó significativamente, de 20 por ciento en 2009 a 44 por ciento en 2012. Y como fuera esperable, debido a este aumento, aquellos parlamentos que dijeron *no estar dispuestos a proporcionarlo* bajaron casi a la mitad, de 51 por ciento en 2009 a 27 por ciento en 2012.

Figura 10.3: Parlamentos que proporcionan o reciben apoyo/asistencia para fortalecer las capacidades en todos los ámbitos: legislación, fiscalización, representación, administración

| Apoyo general | Sí | | Dispuesto | | No y no se está planeando o considerando | |
|----------------|------|------|-----------|------|--|------|
| | 2009 | 2012 | 2009 | 2012 | 2009 | 2012 |
| 1. Proporciona | 28% | 29% | 20% | 44% | 51% | 27% |
| 2. Recibe | 16% | 23% | 27% | 42% | 57% | 35% |

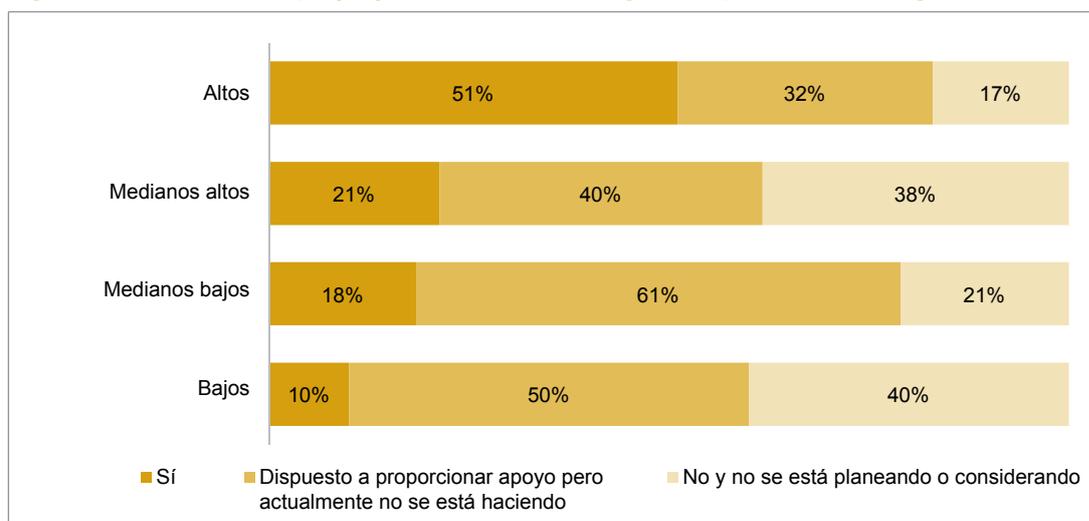
Fuente: Encuesta 2012, Sección 7, Preguntas 2 y 8, Encuesta 2009, Sección 1, Preguntas 20, 23, 26, 28; y, *World e-Parliament Report 2010*, p. 153, Figura 9.2)

Se puede ver una pauta similar entre parlamentos a los que les gustaría *recibir apoyo/asistencia general* (ver Figura 10.3, fila 2). El porcentaje de aquellos que lo reciben aumentó algo desde 16 por ciento en 2009 a 23 por ciento en 2012. Para aquellos que quisieran recibirlo, aumentó desde 27 por ciento a 42 por ciento, y para aquellos no dispuestos a recibirlo cayó desde 57 a 35 por ciento.

Como se esperaba, hay una directa correlación entre nivel de ingresos y aquellos parlamentos que *proporcionan apoyo general*. La Figura 10.4 muestra que el mayor porcentaje de parlamentos que están proporcionando apoyo general están en el grupo de altos ingresos. (51 por ciento). Esto concuerda con los resultados de 2009 para este grupo de ingreso (48 por ciento). Además, ha habido casi un triple aumento de los parlamentos en el grupo de altos ingresos que *están dispuestos* a proporcionar este tipo de apoyo (2012=32 por ciento; 2009=11 por ciento). De hecho, aumentos de este tipo ocurrieron entre los otros grupos de ingresos también, incluyendo aquellos en la categoría de bajos ingresos²¹. Parece ser que la disposición a ayudarse para mejorar sus capacidades para legislación, fiscalización y representación ha aumentado substancialmente desde 2009 en todos los niveles de ingresos.

21 *World e-Parliament Report 2010*, p. 154, Figura 9.3 para todos los porcentajes de 2009.

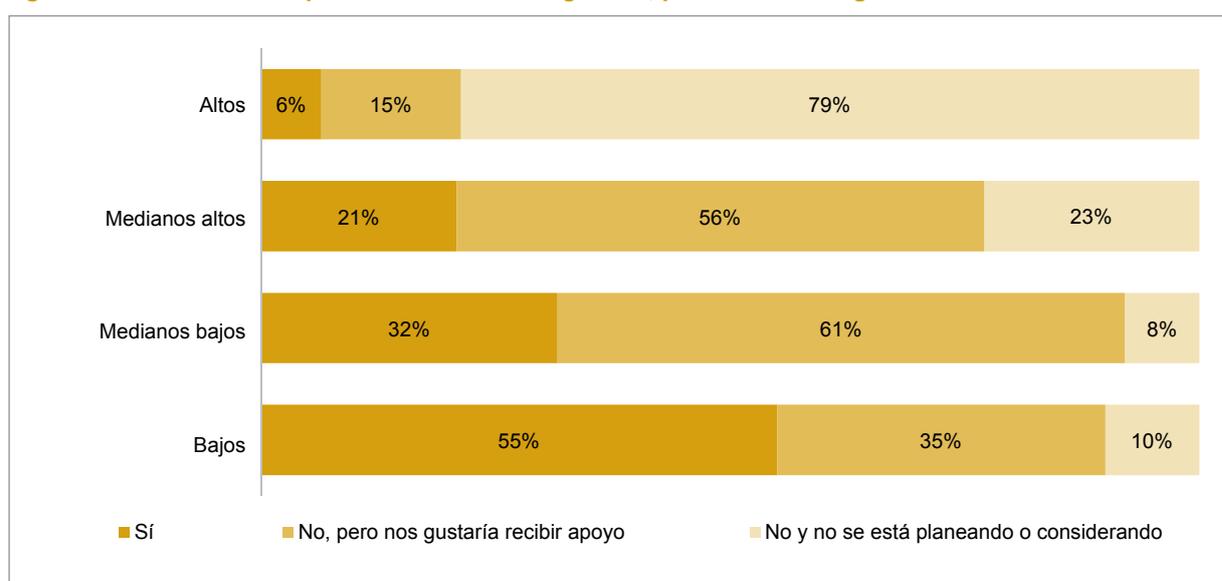
Figura 10.4: Parlamento que proporcionan asistencia general, por niveles de ingresos



(Fuente: Encuesta 2012, Sección 7, Pregunta 2, 153 encuestados)

La Figura 10.5 muestra los resultados de 2012 sobre parlamentos que reciben asistencia general por niveles de ingresos. En esta instancia el hallazgo positivo es que ha habido aumentos desde 2009 en todos los niveles de ingresos entre los parlamentos que reciben asistencia general o les gustaría recibirla. Por ejemplo, en el grupo de ingresos bajos, el porcentaje de parlamentos que reciben asistencia general aumentó de 35 por ciento en 2009 a 55 por ciento en 2012. En el grupo de ingresos medianos bajos, el porcentaje de aquellos que reciben asistencia general subió de 18 por ciento en 2009 a 32 por ciento en 2012. Entre aquellos en el grupo de ingresos medianos altos, los parlamentos que reciben asistencia crecieron de 12 por ciento en 2009 a 21 por ciento en 2012 y el porcentaje de aquellos dispuestos a recibir ayuda fue más que el doble, de 27 por ciento en 2009 a 56 por ciento en 2012²².

Figura 10.5: Parlamentos que reciben asistencia general, por niveles de ingresos



(Fuente: Encuesta 2012, Sección 7, Pregunta 8; 154 encuestados)

²² World e-Parliament Report 2010, p. 155, Figura 9.4 para todos los porcentajes de 2009.

Recuadro 10.1

Una meta principal de nuestro Parlamento es aprender de otros parlamentos exitosos y compartir nuestro éxito con otros. Sentimos que con el rápido avance de la tecnología y con la explosión de la presencia e impacto de las redes sociales, sería extremadamente beneficioso para los parlamentos colaborar siempre en una forma creativa para llegar a los ciudadanos en el esfuerzo de ir hacia un modelo de democracias abierta.

Comentario a la Encuesta de 2012

Apoyo/asistencia para las TIC

La Encuesta también preguntó específicamente acerca de apoyo/asistencia para las TIC. La Figura 10.6 muestra en la fila 1 una caída en los parlamentos que *proporcionan apoyo para las TIC* de 28 por ciento en 2009 a 22 por ciento in 2012. Esto es reflejado por una baja entre los parlamentos que *reciben apoyo para las TIC* de 46 por ciento en 2009 a 32 por ciento en 2012. Sin embargo, los porcentajes de aquellos *dispuestos a proporcionar apoyo* aumentó al doble entre 2009 y 2012 y el mismo grado de aumento ocurrió entre aquellos *dispuestos a recibir apoyo para las TIC*. El aumento entre aquellos *dispuestos a proporcionar apoyo* supera con creces la disminución entre aquellos que *actualmente lo proporcionan*, de manera que el porcentaje de parlamentos que dijo que ellos *no estaban dispuestos a apoyar* a otros parlamentos para las TIC se redujo de poco más de la mitad en 2009 a 40 por ciento en 2012.

Figura 10.6: Parlamentos que proporcionan o reciben apoyo para fortalecer las capacidades en materia de TIC, por año

| Apoyo para las TIC | Sí | | Dispuesto | | No y no se está planeando o considerando | |
|--------------------|------|------|-----------|------|--|------|
| | 2009 | 2012 | 2009 | 2012 | 2009 | 2012 |
| 1. Proporciona | 28% | 22% | 19% | 39% | 52% | 40% |
| 2. Recibe | 46% | 32% | 18% | 38% | 36% | 31% |

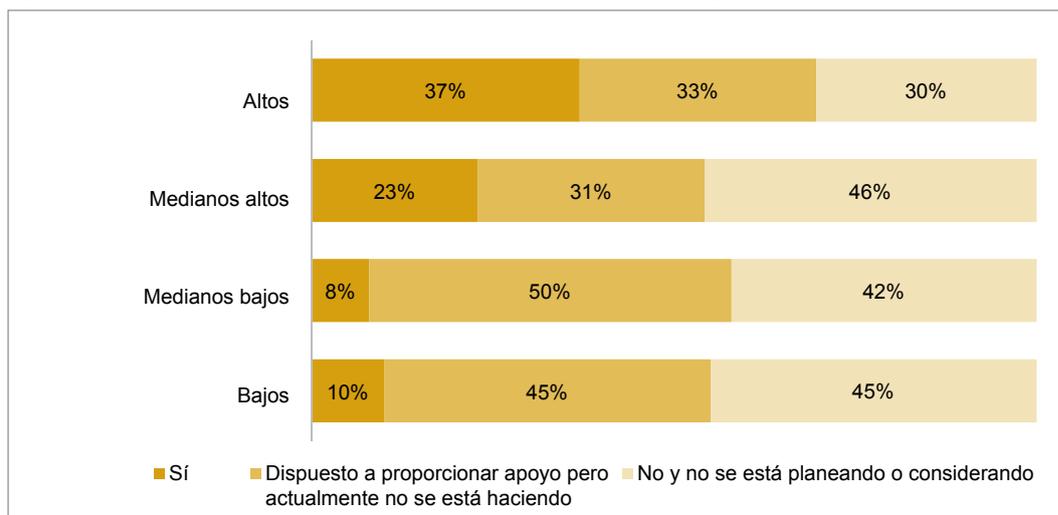
(Fuente: Encuesta 2012, Sección 7, Preguntas 4 y 9, *World e-Parliament Report 2010*, p. 153, Figura 9.2)

Al igual como con asistencia general, el apoyo para las TIC se correlaciona directamente con el nivel de ingresos, aun cuando los porcentajes reflejan la disminución entre los parlamentos que proporcionan o reciben apoyo. La Figura 10.7 muestra que el mayor número de parlamentos que proporcionan ayuda para las TIC está en el grupo de altos ingresos, aunque el porcentaje no es tan grande para las TIC (37 por ciento) como lo es para asistencia general (51 por ciento), como se muestra en la Figura 10.4. Sin embargo, el porcentaje de parlamentos en el nivel de ingresos altos dispuestos a proporcionar asistencia para la tecnología es igual que aquellos dispuestos a proporcionar asistencia general.

Entre los otros grupos de ingresos hubo disminuciones de parlamentos que proporcionan apoyo para tecnología, pero de nuevo estos fueron superados con creces por significativos aumentos desde 2009 de aquellos dispuestos a proporcionarlo. Por ejemplo, entre aquellos en el grupo de ingresos medianos altos el porcentaje de parlamentos que proporciona asistencia cayó desde 33 por ciento en 2009 a 23 por ciento en 2012, pero el porcentaje en este grupo de ingresos dispuesto a ayudar subió al doble de 15 por ciento en 2009 a 31 por ciento en 2012. Hubo similares cambios en los otros dos grupos de ingresos²³.

²³ *World e-Parliament Report 2010*, p.154, Figura 9.3 para todos los porcentajes de 2009.

Figura 10.7: Proporciona apoyo para las TIC, por niveles de ingresos

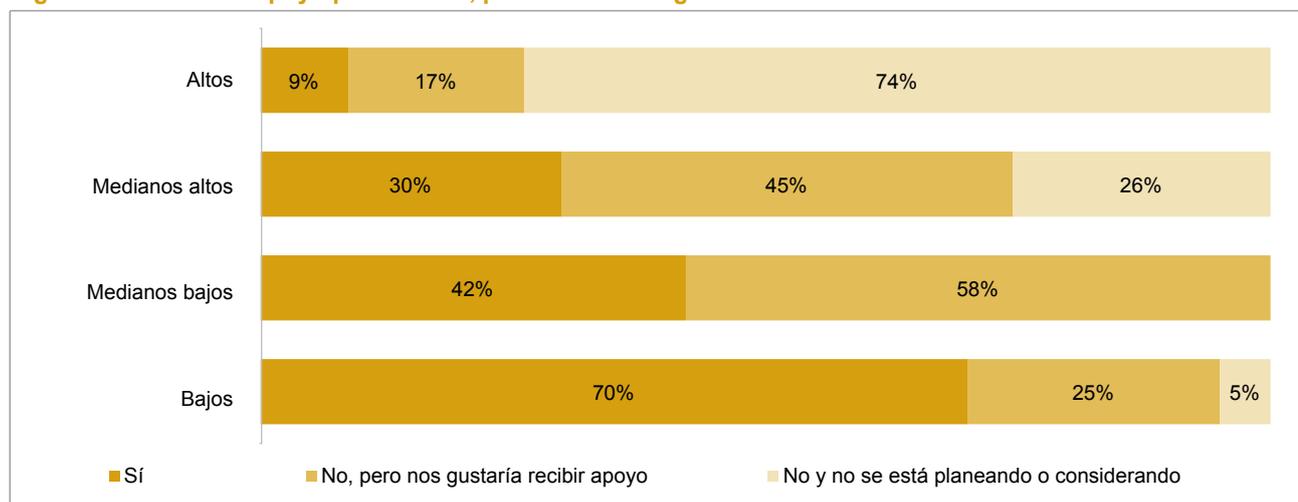


(Fuente: Encuesta 2012, Sección 7, Pregunta 4, 153 encuestados)

La Figura 10.8 muestra los resultados de los parlamentos que reciben apoyo/asistencia para las TIC por niveles de ingresos. La disminución general de aquellos que proporcionan/reciben apoyo/asistencia para tecnología visto en la Figura 10.6 se refleja acá. Mientras 70 por ciento de parlamentos en el grupo de ingresos bajos recibe asistencia, esto es menos que en 2009 (80 por ciento). Hubo disminuciones similares en el grupo de ingresos medianos bajos (2009=58 por ciento; 2012=42 por ciento) y medianos altos (2009=58 por ciento; 2012=30 por ciento). Sin embargo, la necesidad se mantiene alta, y hubo aumentos en cada uno de estos grupos de ingresos de aquellos que quisieran recibir asistencia. Por ejemplo, mientras los parlamentos en el grupo de ingresos bajos recibiendo asistencia en 2012 cayeron por 16 puntos de porcentaje, aquellos que quisieran recibir asistencia aumentó por 22 puntos de porcentaje (2009=36 por ciento; 2012=58 por ciento), y nadie en este grupo dijo que no quería ayuda en 2012.

Hay muchas potenciales explicaciones para la disminución en el porcentaje de parlamentos que están proporcionando apoyo para las TIC o recibéndolo. El estado de la economía internacional y su impacto en los presupuestos de los gobiernos y de los parlamentos es una de ellas, obviamente. La mayoría de los parlamentos están menos dispuestos o son menos capaces de ayudar a otros cuando su propio presupuesto está siendo recortado. También hay una posible reducción en los recursos disponibles por parte de los donantes internacionales. Algunas agencias donantes

Figura 10.8: Reciben apoyo para las TIC, por niveles de ingresos



(Fuente: Encuesta 2012, Sección 7, Pregunta 9, 152 encuestados)

también pueden estar cambiando su foco o enfoque, lo que puede afectar el tiempo requerido antes que se inicien nuevos proyectos.

Independientemente de las razones para la disminución en el apoyo para las TIC, los resultados de la Encuesta de 2012 son alentadores. La disposición de muchos parlamentos a ofrecer tanto asistencia general como apoyo para las TIC ha aumentado significativamente desde 2009 entre todos los grupos de ingresos. Y la apertura de muchos parlamentos a recibir apoyo también ha aumentado substancialmente. Por lo tanto, el entorno para alcanzar una mayor cooperación y colaboración entre parlamentos parece ser excelente en 2012.

Áreas y oportunidades específicas para cooperación y colaboración

La Figura 10.9 resume los resultados de cinco preguntas de la Encuesta en relación a apoyo/asistencia para ayudar a desarrollar o mejorar el uso de las TIC. Estas eran:

- ¿En qué áreas el parlamento *actualmente proporciona* apoyo/asistencia?²⁴
- ¿En qué áreas el parlamento estaría *dispuesto a proporcionar* apoyo/asistencia?²⁵
- ¿En qué áreas el parlamento *recibe apoyo de otros parlamentos*?²⁶
- ¿En qué áreas el parlamento *recibe apoyo de otras organizaciones*?²⁷
- ¿En qué áreas el parlamento *quisiera recibir apoyo* de otros parlamentos u otras organizaciones?²⁸

Figura 10.9: Áreas específicas de apoyo a las TIC entre parlamentos

| | Actualmente proporciona apoyo | | Dispuesto a proporcionar apoyo | | Actualmente recibe apoyo de otros parlamentos | | Actualmente recibe apoyo de organizaciones externas | | Desearía recibir apoyo | | Total de menciones |
|--|-------------------------------|-----|--------------------------------|-----|---|-----|---|-----|------------------------|-----|--------------------|
| Planificación de las TIC | 20 | 61% | 31 | 62% | 10 | 40% | 18 | 56% | 33 | 58% | 112 |
| Servicios de TIC para legisladores | 13 | 39% | 31 | 62% | 5 | 20% | 9 | 28% | 39 | 68% | 97 |
| Desarrollo y capacitación de personal | 13 | 39% | 22 | 44% | 10 | 40% | 17 | 53% | 35 | 61% | 97 |
| Hardware/software | 11 | 33% | 18 | 36% | 15 | 60% | 16 | 50% | 29 | 51% | 89 |
| Sistemas de administración de documentos | 8 | 24% | 23 | 46% | 6 | 24% | 14 | 44% | 34 | 60% | 85 |
| Servicios de TIC para el Pleno | 11 | 33% | 27 | 54% | 6 | 24% | 7 | 22% | 34 | 60% | 85 |
| Servicios de biblioteca e investigación | 10 | 30% | 22 | 44% | 7 | 28% | 12 | 38% | 34 | 60% | 85 |
| Administración de las TIC | 12 | 36% | 27 | 54% | 7 | 28% | 11 | 34% | 27 | 47% | 84 |
| Servicios de TIC para comisiones | 8 | 24% | 25 | 50% | 5 | 20% | 6 | 19% | 36 | 63% | 80 |
| Sitios web | 10 | 30% | 24 | 48% | 10 | 40% | 11 | 34% | 22 | 39% | 77 |
| Desarrollo de aplicaciones | 9 | 27% | 17 | 34% | 6 | 24% | 10 | 31% | 34 | 60% | 76 |
| Comunicación con ciudadanos | 9 | 27% | 13 | 26% | 5 | 20% | 6 | 19% | 37 | 65% | 70 |
| Operaciones de red | 8 | 24% | 22 | 44% | 5 | 20% | 12 | 38% | 20 | 35% | 67 |
| Estándares para documentación | 6 | 18% | 14 | 28% | 5 | 20% | 9 | 28% | 31 | 54% | 65 |
| Otros | 4 | 12% | 4 | 8% | 1 | 4% | 2 | 6% | 2 | 4% | 13 |
| Total de parlamentos | 33 | | 50 | | 25 | | 32 | | 57 | | |

Numeros y porcentaje en relación al total de los que respondieron. Áreas de apoyo ordenadas por menciones totales. (Fuente: Encuesta 2012, Sección 7, Preguntas 5, 7, 10 y 11)

24 Fuente: Encuesta 2012, Sección 7, Pregunta 5.

25 Fuente: Encuesta 2012, Sección 7, Pregunta 7.

26 Fuente: Encuesta 2012, Sección 7, Pregunta 10.

27 Fuente: Encuesta 2012, Sección 7, Pregunta 10.

28 Fuente: Encuesta 2012, Sección 7, Pregunta 11.

La primera columna de la Figura 10.9 – *actualmente proporciona apoyo* - muestra el número y el porcentaje de parlamentos que proporciona cada tipo de apoyo. La última fila muestra el número total de parlamentos que ofrece asistencia en al menos una de las áreas enumeradas en la columna (33). La segunda columna indica el número y porcentaje de parlamentos que están dispuestos a proporcionar apoyo en cada área; el número total de estos parlamentos dispuestos a proporcionar asistencia en al menos una área es 50 (ver segunda columna, última fila), lo que significa que incluso más están dispuestos a ayudar en áreas específicas de las TIC de los que actualmente lo están haciendo.

Recuadro 10.2

Hay una necesidad de apoyo de otros parlamentos y organizaciones especialmente para desarrollo de los funcionarios, operaciones de red, y sistemas de gestión de documentos, por nombrar algunos.

Comentario a la Encuesta de 2012

Más del 40 por ciento de los parlamentos dispuestos a proporcionar apoyo están preparados para hacerlo en todas las áreas de las TIC salvo *Hardware/ Software* (36 por ciento), *Desarrollo de Aplicaciones* (34 por ciento), *Comunicación con los ciudadanos* (26 por ciento), y *Estándares para documentos* (28 por ciento). Los porcentajes más pequeños de parlamentos dispuestos a ofrecer apoyo en estas áreas son similares a los resultados de la Encuesta de 2009²⁹ y son comprensibles por una variedad de razones. Hardware y software deben ser financiados por el parlamento que recibe, incluso si los costos iniciales son asumidos por donaciones externas. El desarrollo de aplicaciones puede consumir mucho tiempo, aunque hay oportunidades para enfoques compartidos; lo mismo pasa con estándares para documentos. Y la comunicación con los ciudadanos es muy culturalmente dependiente, y no es un área en que los parlamentos puedan sentirse preparados para dar consejos.

La última columna - *desearían recibir* - muestra las áreas de mayor demanda entre los parlamentos que quisieran recibir ayuda. Como indica la última columna, 57 parlamentos (más de un tercio del total) quisiera recibir ayuda en al menos un aspecto de las TIC. Los mayores porcentajes de parlamentos quisiera recibir apoyo en:

- Servicios TIC para legisladores (68 por ciento)
- Comunicación con los ciudadanos (65 por ciento)
- Servicios TIC para comisiones (63 por ciento)
- Desarrollo y capacitación de personal (61 por ciento)

Cuatro otras áreas de alta necesidad, todas expresadas por al menos 60 por ciento de los parlamentos son:

- Sistemas de administración de documentos
- Servicios TIC para el pleno
- Servicios de biblioteca e investigación
- Desarrollo de aplicaciones

A pesar de las grandes brechas en ciertas áreas, tales como *desarrollo de aplicaciones* y *comunicación con los ciudadanos*, entre parlamentos necesitando apoyo y aquellos dispuestos a proporcionarlo, las respuestas en la Figura 10.9 muestran que hay una gran oportunidad para compartir conocimiento y para satisfacer necesidades de TIC críticas entre muchos parlamentos.

²⁹ *World e-Parliament Report 2010*, p. 156, Figura 9.5.

Capítulo 11

Principales Hallazgos, Conclusiones, y Recomendaciones

Este capítulo final señala algunos de los principales avances en las TIC en los dos últimos años que están influyendo en los parlamentos. Luego establece conclusiones acerca de la implementación general del parlamento electrónico a nivel global, basado en un resumen de los resultados más significativos presentados en los capítulos anteriores. Finalmente hace recomendaciones de cómo los parlamentos, individual y colectivamente, pueden avanzar el estado de las TIC para fortalecer la democracia parlamentaria.

LA INTERSECCIÓN DE LA TECNOLOGÍA Y LA POLÍTICA

Desde 2010, las TIC han seguido a lo largo de un camino de innovación y crecimiento que ha hecho que se convirtieran en una herramienta indispensable para órganos públicos e instituciones privadas, así como para los individuos. Si bien estas tecnologías pueden facilitar el trabajo, ellas también traen mayor atención y, por lo tanto, mayor escrutinio al ámbito público del gobierno. Esta intersección de tecnología y políticas públicas tiene importantes implicaciones para los parlamentos.

Entre los avances de más largo alcance que afectan la vida cívica está la creciente disponibilidad de sofisticados dispositivos y aplicaciones móviles que dan soporte a la comunicación entre los individuos y las instituciones, facilitando el acceso a la información en cualquier momento desde casi cualquier lugar. La Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT) ha estimado que la suscripción total a móviles celulares alcanzó casi 6 billones a fines de 2011, correspondiente a una penetración mundial del 86 por ciento. Este crecimiento fue conducido principalmente por países en vías de desarrollo, que representaron más del 80 por ciento de las nuevas suscripciones celulares móviles agregadas en ese año. Y el número de usuarios a nivel mundial de las distintas redes sociales probablemente excederá 1 billón hacia fines de 2012.

Esos avances en tecnología de comunicaciones, y su rápida difusión, ahora hacen posible que muchos más ciudadanos participen en actividades políticas. Al mismo tiempo, ellos han fomentado el crecimiento de organizaciones de monitoreo parlamentario (OMP) que miran de cerca el trabajo y desempeño de los parlamentos. Estos grupos aprovechan la tecnología para proporcionar a los ciudadanos información adicional sobre su parlamento y sus miembros. Ellos también usan las redes sociales para apoyar el compromiso cívico y promover la participación en el proceso político, así como para proporcionar servicios adicionales de investigación a los parlamentos.

Además de los avances en tecnología de comunicaciones, ha habido otros importantes desarrollos

técnicos que hicieron posible que los parlamentos condujeran su labor de manera más eficaz y a menor costo, tanto en términos financieros como del medio ambiente. Los sistemas compartidos y los servicios disponibles a través de la nube están siendo más asequibles para la mayoría de los parlamentos, incluyendo aquellos en países en vías de desarrollo. Las ventajas – bajos costos y acceso a infraestructura “lista para usar” y aplicaciones - son lo suficientemente significativas que incluso los parlamentos técnicamente avanzados están comenzando a usarlos. Sin embargo, unas brechas aún existen para parlamentos en muchos países en vías de desarrollo, especialmente en términos de acceso a dispositivos de computación de bajos costos y conexiones a internet de alta velocidad. Pero, estas mismas se estrecharán en tanto las políticas de gobierno permitan que se expandan la capacidad móvil de banda ancha, los dispositivos móviles de bajo costo, y los servicios en la nube a precios competitivos.

CONCLUSIONES DE LAS ENCUESTAS ANTERIORES

Basándose en la Encuesta de 2007, el *Informe Mundial de 2008 sobre el Parlamento electrónico* identificó tres niveles de adopción de tecnología. En el extremo más alto algunos parlamentos tuvieron mucho éxito en el uso de las TIC para apoyar sus objetivos. Sin embargo, la Encuesta estimó que menos del 10 por ciento de los encuestados cayó en esta categoría, y estos parlamentos eran todos ya sea de los grupos de ingresos medios altos o de ingresos altos. En el extremo más bajo, al menos 10 por ciento, y posiblemente hasta un 30 por ciento de cámaras, estaban tan limitadas por los recursos que probablemente ni siquiera pudieron proporcionar los servicios TIC más básicos. En el medio estaban los parlamentos cuyos sistemas y servicios de TIC tendrían que ser descritos como dispares, en el mejor de los casos.

En general el Informe de 2008 dejó en evidencia que había una brecha substancial en la mayoría de los parlamentos entre lo que era posible de lograr usando las TIC como un medio para apoyar los valores y metas de los parlamentos y lo que, efectivamente, se había logrado. Esta brecha era especialmente pronunciada entre los parlamentos de los países con niveles de ingresos más bajos.

El Informe de 2010 estableció una metodología estadística para evaluar las TIC en los parlamentos para proporcionar una descripción más detallada de su estado del parlamento electrónico. La metodología asignó un puntaje numérico a seis categorías relacionadas con la administración e implementación de las TIC evaluada por la Encuesta de 2009. Los puntajes resultantes de la metodología se derivaron de las respuestas a preguntas de la Encuesta, vinculadas a cada una de las seis categorías TIC. Estos puntajes luego eran combinados para proporcionar una evaluación global del Parlamento electrónico tanto a nivel mundial como regional.

En base al 100 por ciento como puntaje máximo posible¹, los puntajes globales totales en 2010 para parlamentos individuales fluctuaron entre el 14 por ciento al 83 por ciento. Dentro de las seis categorías, los puntajes fluctuaron entre un pico de 66 por ciento para *infraestructura* a una baja de 28 por ciento para *comunicación*. Los otros puntajes fueron *supervisión y administración* con 51 por ciento, *sistemas y estándares para documentos* con 46 por ciento, *sitios web parlamentarios* con 45 por ciento, y *servicios de biblioteca e investigación* con 43 por ciento.

El puntaje total promedio para todas las cámaras fue 45 por ciento. Solo 20 por ciento de los parlamentos lograron un puntaje total de al menos 66 por ciento; 30 por ciento tuvo un puntaje total de 33 por ciento o menor. Como se hubiera esperado, los puntajes estaban directamente

¹ Los puntajes representan el porcentaje alcanzado del número máximo de puntos posibles para cada categoría y para el total de todas las categorías.

relacionados con los niveles de ingresos. Aquellos en los niveles de ingresos más altos tuvieron un puntaje promedio de 60 por ciento, bastante más arriba que aquellos en todos los otros niveles. Aquellos en el grupo de ingresos más bajos tuvieron un puntaje promedio de 28 por ciento.

El bajo estado de la tecnología reflejado en algunos de esos puntajes tuvo un impacto directo sobre un gran número de los 27.249 legisladores que eran miembros de los parlamentos que participaron en la Encuesta de 2009. Por ejemplo, 16 por ciento de estos legisladores (4.301) no tenían acceso a la internet; 20 por ciento (5.365) no tenían una computadora personal proporcionada por el parlamento; 28 por ciento (7.726) no podían acceder al texto y estatus actual de la legislación propuesta en el sitio web de su parlamento; al 31 por ciento (8.508) no se les ofreció ningún tipo de capacitación u orientación en tecnología; y 47 por ciento (121.840) pertenecían a parlamentos cuyos sitios web carecían de estándares de accesibilidad para personas con discapacidad.

CONCLUSIONES DE LA ENCUESTA DE 2012

Aun cuando muchos de los mismos desafíos para el uso eficaz de las TIC se mantienen en 2012, los hallazgos de la más reciente Encuesta sugieren que ha habido un limitado, pero importante progreso en el estado del Parlamento electrónico en los últimos dos años. Los datos indican que más líderes políticos están involucrados en fijar las metas y objetivos para las TIC en su institución; dispositivos y aplicaciones móviles están siendo adoptados más rápidamente que lo esperado; la implementación de XML para los proyectos de ley ha aumentado; más parlamentos tienen ahora sistemas para gestionar documentos del pleno y de comisiones; y, tanto las intenciones como las acciones de parlamentos por compartir información y mejorar la tecnología a través de esfuerzos colaborativos y participación en redes ha aumentado substancialmente. Especialmente significativo es el hallazgo que a pesar de los desafíos enfrentados, los parlamentos en los niveles de ingresos más bajos están cerrando la brecha tecnológica. Aunque aun bastante grande, la diferencia en los puntajes promedio del Parlamento electrónico para aquellos en los niveles de ingresos más altos y en los más bajos es mucho menor en 2012 que en 2010.

A pesar de estas señales de progreso, muchos parlamentos aún enfrentan grandes obstáculos en sus esfuerzos por mejorar el estado de sus TIC para apoyar el trabajo de la institución. Por ejemplo, muchos legisladores aún carecen de computadoras personales proporcionadas por el parlamento y no están conectados a una red de área local del parlamento (LAN); muchas bibliotecas aún no tienen acceso a la tecnología que les permita proporcionar mejores servicios de información; un estándar abierto para documentos (XML) ha sido implementado solo por cerca de un cuarto de todas las cámaras; y, las mejores prácticas en el uso de nuevos medios para comunicación bidireccional con ciudadanos aun no son bien comprendidas. La mayoría de los parlamentos identificaron dos impedimentos especialmente difíciles: la falta de recursos financieros y la falta de personal adecuado. Parlamentos en todos los niveles de ingresos informaron que enfrentan restricciones financieras. Y es especialmente revelador que incluso los parlamentos en los niveles de altos ingresos dijeron que la capacidad de sus funcionarios era su mayor desafío.

Muchos parlamentos también enfrentan serios problemas externos. Estos incluyen el limitado acceso de su país a internet de alta velocidad, falta de acceso de los ciudadanos a internet, y la falta, por parte del parlamento, de independencia presupuestaria y autoridad de contratación autónoma de personal.

RESULTADOS CLAVES

Las conclusiones presentadas anteriormente se basan en una lista de 30 hallazgos claves de la Encuesta de 2012 descritos a continuación.

Visión general

1. La mayoría de los parlamentos informó que las tres mejoras más importantes en su trabajo facilitadas por las TIC eran: 1) más información y documentos en el sitio web; 2) mayor capacidad para difundir información y documentos; y, 3) entrega más oportuna de información y documentos a los parlamentarios. Es importante señalar que estas tres mejoras también sirven a los ciudadanos y ayudan a que el parlamento sea más abiertos y transparente.
2. Los puntajes mundiales del parlamento electrónico subieron para el grupo de comparación 2009:2012 en cinco de las seis categorías evaluadas, así como también el puntaje total:
 - El puntaje promedio total subió de 48 por ciento a 51 por ciento, una mejora de 5.8 por ciento
 - Comunicación entre parlamentos y ciudadanos mejoró 10.6 por ciento
 - Supervisión y administración de las TIC mejoró 8.6 por ciento
 - Servicios de biblioteca e investigación mejoró 7.1 por ciento
 - Sitios web parlamentarios mejoró 6.4 por ciento
 - Sistemas y estándares para la creación de documentos e información legislativa mejoró 5.9 por ciento
3. Los parlamentos de países de bajos ingresos están cerrando la brecha del parlamento electrónico; han reducido la diferencia entre su puntaje total promedio del parlamento electrónico y el de los parlamentos en el nivel de altos ingresos por sobre 25 por ciento en los últimos dos años.
4. Los servicios para los parlamentarios han mejorado en 8 de los 12 índices. Dicho en términos positivos esto significa que en 2012 más legisladores podían contar con:
 - Fuente eléctrica confiable
 - Computadoras personales de escritorio o portátiles proporcionadas por el parlamento
 - Programas de capacitación u orientación sobre las TIC proporcionados por el parlamento
 - Un parlamento con una planificación estratégica para las TIC
 - Acceso a internet
 - Acceso a la intranet del parlamento
 - Acceso a una base de datos de las leyes aprobadas por el parlamento
 - Cuentas personales de correos electrónico proporcionadas por el parlamento
5. Las medidas para evaluar las metas de corto plazo (2010-2012) del Marco para el Parlamento electrónico 2010-2020² mostraron progreso: 8 de los 12 objetivos fueron cumplido o superados a principios de 2012.
6. Las aplicaciones y dispositivos móviles han sido adoptados más rápidamente de lo que la implementación de nueva tecnología normalmente tarda en los parlamentos.
 - 51 por ciento proporcionan un teléfono inteligente o una tableta a los parlamentarios

² Propuesto por la Junta Directiva del centro Mundial para las TIC en el Parlamento; Ver *World e-Parliament Report 2010*, Capítulo 10.

- 35 por ciento han desarrollado aplicaciones para tecnologías móviles a fin de entregar información a los legisladores
 - Algunos parlamentos ahora ponen toda la documentación para las sesiones del pleno a disposición de los legisladores en una tableta, con un consiguiente ahorro en impresión.
 - 37 por ciento les proporcionan a los legisladores acceso remoto a los datos.
 - 34 por ciento proporcionan acceso móvil al sitio web del parlamento
7. El porcentaje de los parlamentos dispuestos a *proporcionar apoyo* a otros parlamentos para mejorar el estado de sus TIC aumentó al doble entre 2009 y 2012; el mismo grado de aumento ocurrió entre aquellos dispuestos a *recibir asistencia* para las TIC.
 8. La necesidad de asistencia para las TIC se mantiene alta. Hubo aumentos en cada nivel de ingresos de parlamentos que desearían recibir asistencia.

Apertura a través de la comunicación y los sitios web

9. La transmisión por internet (*webcasting*) está creciendo y estará disponible en la mayoría de los parlamentos en pocos años; 89 por ciento de los parlamentos están ya sea actualmente usando el webcasting en sesiones de la sala plenaria o están planificando o considerándolo.
10. El uso, o uso previsto, de las redes sociales, en una variedad de formas, también está creciendo. Por primera vez, dos herramientas de redes sociales estuvieron entre los diez principales métodos de comunicación usados por la mayoría de los parlamentos. De las técnicas que la mayoría de los parlamentos informaron estar *planeando o considerando* implementar, tres de las cuatro principales involucraban redes sociales.
11. El uso del correo electrónico para comunicarse con los ciudadanos por parte de *algunos o la mayoría* de los legisladores (82 por ciento de los parlamentos) y de las comisiones (56 por ciento de los parlamentos) se ha mantenido constante desde la Encuesta de 2009 y puede haber llegado a su punto más alto; lo mismo se podría decir para el uso de los sitios web por parte de los legisladores (54 por ciento) y comisiones (37 por ciento).
12. Los ciudadanos efectivamente usan la tecnología para comunicarse cuando es posible. Casi 80 por ciento de los parlamentos informó una mayor comunicación de los ciudadanos usando las TIC cuando se puso a disposición de ellos.
13. La cantidad y la calidad del contenido de los sitios web han mejorado levemente. Aunque los porcentajes promedio de los parlamentos que proporcionan información relacionada con las funciones parlamentarias básicas se mantiene bajo para tres de las cinco categorías, hubo aumentos en 2012 que produjeron porcentajes generales mayores: legislación (63 por ciento); actividades de sala del plenario (62 por ciento); fiscalización y escrutinio (39 por ciento); actividades de comisiones (39 por ciento); presupuesto y finanza pública (34 por ciento). La información legislativa ahora es más completa, como se ve en el aumento del porcentaje de parlamentos que vinculan información y documentos relevantes a los proyectos de ley.
14. Las *Directrices para Sitios Web Parlamentarios*, disponibles en varios idiomas, han sido ampliamente usadas por los parlamentos desde su publicación. 46 por ciento de los parlamentos están siguiendo estas recomendaciones para diseñar y mantener su sitio web.

Apoyo a los legisladores

15. Los servicios básicos para los legisladores están disponibles en la mayoría de los parlamentos. Por ejemplo, 82 por ciento proporciona a los legisladores computadoras personales y 86 por ciento proporciona acceso a internet.
16. El apoyo a los legisladores en salas plenarias es bueno en muchos parlamentos: casi tres cuartos de los parlamentos permiten el uso de tabletas en la sala y 65 por ciento permite teléfonos inteligentes, mayor que el 46 por ciento de 2009; 57 por ciento tienen sistemas de votación electrónica.
17. El número de parlamentos que proporcionan servicios y contenido a través de intranet está creciendo y ahora está en 57 por ciento.
18. El compromiso de proporcionar capacitación a los legisladores es alto: 56 por ciento de los parlamentos señaló que actualmente proporciona capacitación u orientación sobre las TIC a los legisladores y 31 por ciento dijo estar planeando o considerándolo.

Eficiencia de las operaciones

Administración de Documento

19. El número de parlamentos con sistemas de administración de documentos para comisiones y pleno ha aumentado en todas las encuestas desde 2007. Al 2012, el porcentaje promedio de parlamentos con sistemas para cada uno de los seis tipos de documentos había llegado a 64 por ciento.
20. El uso de XML para la legislación propuesta aumentó y actualmente está en uso en 43 por ciento de los parlamentos que tienen un sistema para gestionar proyectos de ley³.
21. Ha habido un significativo progreso en esfuerzos internacionales para avanzar con el uso de XML en los parlamentos y llegar a un estándar XML parlamentario y legislativo internacional.

Bibliotecas

22. Las bibliotecas con capacidades digitales ahora pueden proporcionar un mayor rango de servicios digitales para los legisladores y el público.
23. El puntaje promedio mundial de las *capacidades digitales* de las bibliotecas⁴ fue más de 50 por ciento en 2012. Se destacan puntajes altos en áreas específicas de las bibliotecas en tanto ellas: tengan un sistema para gestionar recursos de información (77 por ciento); estén conectadas a la intranet del parlamento (58 por ciento); tengan su propio sitio web (44 por ciento); colaboren digitalmente (35 por ciento); se suscriban a bases de datos y revistas online (49 por ciento); mantengan un archivo digital (43 por ciento). Se evidencia un significativo aumento en la participación de redes y asociaciones, el que es ahora de 64 por ciento (más que el 45 por ciento de 2009).
24. El puntaje promedio mundial de los *servicios digitales* de las bibliotecas también fue sobre el 50 por ciento en ambos años, si se excluye del análisis el uso de las redes sociales. Específicamente, aquellas con sitios web organizados por temas están ahora en 43 por ciento; 62 por ciento puede recibir consultas en forma electrónica; 35 por ciento usa servicios de alerta; 59 por ciento contribuye al sitio web parlamentario; y, 58 por ciento sirve al público y proporciona acceso vía email y sitio web.

3 Es importante tener en cuenta que el uso de XML se aplica sólo a los que tienen un sistema de administración de documentos para propuestas de ley. El resultado neto es que poco menos del 20 por ciento de todos los parlamentos encuestados usa XML para la legislación propuesta. Véase también el punto 8, en la sección Principales brechas que persisten.

4 Puntaje basado en el porcentaje medio de los parlamentos que tienen cada una de las capacidades específicas.

Infraestructura

25. La mayoría de los parlamentos ahora informa que son capaces de proporcionar servicios básicos de las TIC, tales como soporte a computadoras personales, administración de sistemas, publicación en la web, y operaciones de red. De nueve servicios básicos, seis son proporcionados por el 75 por ciento de los parlamentos o más.
26. Internet está disponible en casi 100 por ciento de los parlamentos y la mayoría de los parlamentos proporciona acceso inalámbrico a ella. La velocidad y la confiabilidad están clasificadas como adecuada o mejor por la mayoría, con excepción de aquellos en el nivel de bajos ingresos: 35 por ciento de los parlamentos en este grupo informaron que la confiabilidad no era adecuada, y 45 por ciento informó que la velocidad no era adecuada.
27. La capacitación para el personal interno de las TIC es proporcionada en 75 por ciento de los parlamentos; el porcentaje de personal interno que recibió capacitación el año pasado fue aproximadamente 45 por ciento.

Planificación y gestión

28. El liderazgo político parece estar más involucrado que en encuestas anteriores con un 56 por ciento de encuestados identificando al Presidente como comprometido en fijar las metas y objetivos para las TIC, más alto que el 41 por ciento de 2009.
29. Más legisladores y otros usuarios están participando en la planificación y gestión de las TIC; en más de la mitad de los parlamentos que tiene un grupo especial para proporcionar dirección y supervisión para las TIC, un legislador ahora preside este grupo.
30. Del 60 por ciento de los parlamentos que si tienen una planificación estratégica, un creciente número la gestiona a través de actualizaciones periódicas (90 por ciento) y el establecimiento de criterios para medir el éxito (68 por ciento).

PRINCIPALES BRECHAS QUE PERSISTEN

A pesar de la evidencia de progreso citada anteriormente, la Encuesta de 2012 mostró que hay importantes brechas que persisten en el estado de las TIC en muchos parlamentos, tal como se enumeran a continuación.

1. Un gran número de legisladores no están conectados a la Red de Área Local (LAN) del parlamento: al menos 35 por ciento de los parlamentos no conecta a todos los legisladores.
2. El número de sistemas que apoyan la legislación, y especialmente presupuesto y fiscalización, aún están rezagados.
3. Cuatro ítems que afectan directamente el apoyo a los legisladores se mantuvieron en el mismo nivel que en 2009 o empeoraron: un sitio web de la biblioteca que organice la información en base a temas de política; un sitio web con el texto y el estatus de los proyectos de ley; calendarios y órdenes del día del pleno en línea; y estándares de accesibilidad al sitio web parlamentario que satisfagan las necesidades de las personas con discapacidades.
4. Hay una brecha tecnológica en la comunicación entre los ciudadanos y los parlamentos. Casi un quinto de los parlamentos informó que los ciudadanos no usan las TIC para comunicarse con ellos; casi un cuarto dijo que los ciudadanos no tienen acceso a internet; y más de un cuarto informó que los ciudadanos no estaban familiarizados con la tecnología.

5. También existe una brecha de conocimiento de los legisladores y los ciudadanos en el área de comunicación. La mayoría de los parlamentos señalaron que sus principales desafíos *no era la falta de acceso a la tecnología sino la falta de una base de conocimiento* en áreas críticas. El mayor número de parlamentos (más de la mitad) citó la *falta de comprensión del proceso legislativo por parte de los ciudadanos* como un obstáculo fundamental. Poco menos de la mitad señaló la *falta de experiencia de los legisladores con la tecnología*.
6. La mayoría de los parlamentos no han implementado herramientas que les ayuden a comprender y utilizar de forma mejor las comunicaciones de los ciudadanos.
7. Muchas bibliotecas aún carecen de una infraestructura técnica adecuada para funcionar a su capacidad máxima.
8. Aun cuando el uso de XML en la preparación de la legislación por parte de aquellos parlamentos que tienen sistemas de administración de documentos para proyectos de ley ha aumentado, el porcentaje general de todos los parlamentos que usan XML para cualquier documento no ha crecido desde 2007. Se ha mantenido constante en alrededor de un cuarto de todos los parlamentos; y, un tercio continúa afirmando que no están planeando o considerando usar XML.
9. El uso de XML continúa siendo altamente correlacionado con el nivel de ingresos del país.
10. Aunque la transmisión por internet (webcasting) está creciendo y será utilizada en la mayoría de los parlamentos en el futuro cercano, pocos han hecho algo para desarrollar un método eficaz y asequible para archivar estos expedientes y asegurar su acceso permanente y oportuno.
11. Ha habido poco progreso en proporcionar material explicativo a fin de ayudar a los usuarios a comprender mejor la legislación propuesta o los procedimientos legislativos.
12. La falta de estándares de acceso a sitios web para personas con discapacidades persiste en muchos parlamentos.
13. Casi dos tercios de los parlamentos no tienen una declaración escrita de la visión para las TIC y 40 por ciento no tiene un plan estratégico de las TIC que sea periódicamente actualizado.
14. La falta de fuente eléctrica confiable es aún un importante obstáculo para un 15 por ciento de los parlamentos.
15. El porcentaje de parlamentos que proporciona los medios para descargar documentos parlamentarios en forma masiva se ha mantenido estático en 44 por ciento.

Es importante señalar que muchas de estas brechas existen para todos los parlamentos, y no solo en aquellos de bajos niveles de ingresos.

ESTRATEGIAS PARA ABORDAR ESTAS BRECHAS

Hay varias estrategias que los parlamentos, trabajando en forma individual o colectiva, pueden llevar a cabo, a menudo con el apoyo de la comunidad internacional de donantes, para mejorar el estado de las TIC y usarlas de manera más eficaz para lograr sus propósitos más importantes. Basándose en las experiencias de aquellos que han logrado alcanzar los niveles más avanzados de implementación tecnológica, hay al menos siete buenas prácticas que pueden mostrar el camino hacia un parlamento electrónico eficaz.

Invertir en las personas

El conocimiento es el fundamento de la sociedad de la información y esto es especialmente cierto al aplicar tecnología a los parlamentos. El personal de las TIC debe tener el conocimiento necesario para evaluar, implementar, y mantener los sistemas que han llegado a ser esenciales para los parlamentos. Esto requiere de un compromiso por parte de las autoridades de la administración para proporcionar los recursos requeridos a fin de satisfacer esta necesidad, ya sea a través de un programa de capacitación regular para el personal interno y/o por el empleo de personal contratado que ya tengan las habilidades y experiencia necesarias y que puedan transferir a la organización. El personal de las TIC también necesita comprender la complejidad de los parlamentos, cómo toman decisiones, y cómo trabajan. Tener sólo pericia tecnológica no es suficiente para el personal técnico de un poder legislativo.

Otros necesitan conocimiento también. Los legisladores deben comprender cómo la tecnología puede servir tanto a la institución como a ellos mismos como representantes de las personas. Proporcionar una adecuada cantidad de capacitación de calidad de una manera que sea efectiva para los legisladores es difícil, pero crucial si la tecnología va a avanzar en la institución. Esta es un área que se podría beneficiar especialmente del intercambio de experiencias exitosas, y de las no tan exitosas, entre los parlamentos. Otros funcionarios de los parlamentos, que son usuarios de tecnología, también necesitan fortalecer su conocimiento acerca de las TIC. Esto implica ir más allá que simplemente aprender a operar un sistema diseñado para apoyar su trabajo. Mientras mayor sea la comprensión de los sistemas por parte de los funcionarios, mejores opciones habrá de una comunicación más eficaz con el personal de las TIC para asegurar que estos últimos sean capaces de diseñar y entregar las aplicaciones más eficientes.

Finalmente, como ha mostrado la Encuesta, muchos ciudadanos necesitan una mejor comprensión de cómo funcionan los parlamentos. Esta es una necesidad recurrente que nunca puede ser completamente satisfecha, pero los parlamentos deben abordarlo continuamente utilizando múltiples formas de intercambio de información, tanto técnicas como no técnicas.

Planificar estratégicamente, trabajar de forma eficaz

Un plan estratégico de las TIC sirve muchos propósitos: afirmar una visión, metas y prioridades; identificar resultados esperados; estimar costos y plazos; evaluar progreso y hacer cambios cuando se requieran; y comunicar los principales objetivos del parlamento para la tecnología a todos los actores internos y externos, incluyendo a los que financian. Un plan estratégico eficaz incluye todos los proyectos de tecnología; traza sus relaciones, sus interdependencias, y potenciales sinergias; y conduce a una distribución más racional de tiempo y recursos. La planificación estratégica ayuda al parlamento a determinar hacia dónde quiere ir, mientras que la hoja de ruta de la implementación le ayuda a ver cómo llegará a ese destino. Un enfoque menos amplio llevará a ineficiencias, resultados fragmentados, y a un probable fracaso en el logro de las metas más importantes.

Si se contextualiza dentro del más extenso plan de desarrollo de la institución, una planificación estratégica de las TIC bien ejecutada contribuirá a un parlamento más eficiente que pueda lograr su labor más eficazmente a costos más bajos. Por ejemplo, de acuerdo a las prioridades definidas en el plan, los documentos podrían ser generados más rápidamente y difundidos en menos copias de papel al aprovechar los servicios móviles para los legisladores, con el consiguiente ahorro en costos de impresión. La información gestionada uniformemente con estándares abiertos puede

ser reformateada para diversos dispositivos y difundida a los legisladores y al público de una manera más oportuna. La comunicación dentro del parlamento se podría mejorar y simplificar, que resultaría en una base de conocimiento parlamentario más sólida. Así mismo, la comunicación con el público podría ser entregada a través de distintos canales y volverse más sensible a las crecientes demandas de los ciudadanos por una mayor accesibilidad y transparencia.

Ir móvil

Los beneficios de las tecnologías móviles para los parlamentos son cada vez más evidentes. Ellas son más flexibles, pueden ser de rápida implementación, y pueden ser usadas para comunicarse de diversas formas con un creciente número de ciudadanos. A menudo son menos costosas de implementar que los servicios por cable y a veces pueden ahorrar dinero para ciertas funciones. Les permiten a los parlamentos satisfacer las crecientes demandas de los legisladores por recibir información donde quiera que estén ubicados y de poder realizar su trabajo en un ambiente móvil y sin papel.

Sin embargo, las tecnologías móviles conllevan riesgos intrínsecos de seguridad que deben ser abordados. Este no es un problema solo de los parlamentos y es compartido tanto por el sector público como por el privado. Los parlamentos se beneficiarán de los avances del sector privado en el fortalecimiento de la seguridad, pero ellos deben estar alerta de los desafíos dentro del ámbito legislativo y darle una alta prioridad en su plan estratégico.

Ir a la nube

Los servicios en la nube también ofrecen muchas ventajas a los parlamentos. Permiten a los parlamentos a que adquieran bastante rápidamente una amplia gama de capacidades, tales como sistemas de correo electrónico, servidores de almacenamiento, sistemas para administrar y compartir documentos, servicios de datos, y una creciente lista de otras funciones a un costo relativamente bajo, sin tener que construir o dar soporte al hardware, sistemas de operación, y softwares de aplicación.

Sin embargo, los servicios en la nube sí requieren de un acceso a internet confiable y de una velocidad adecuada. Esto puede ser un obstáculo, en particular, para los parlamentos de ingresos bajos, ya que muchos de ellos actualmente clasifican la confiabilidad y velocidad de sus conexiones como menos que adecuada. También puede haber problemas legales para algunos parlamentos si sus regulaciones o leyes ponen restricciones respecto de donde puede permanecer la información parlamentaria. No obstante, estos asuntos pueden ser resueltos con las modificaciones apropiadas a las normas existentes que preserven el control parlamentario de los datos, manteniendo así la intención de las restricciones originales, y por medio de estrictos acuerdos de nivel de servicios con los proveedores.

Compartir experiencias y soluciones

Los parlamentos comparten muchas de las necesidades y de los objetivos en su uso de la tecnología. Al mismo tiempo, muchos parlamentos ya han desarrollado e implementado soluciones para hacer frente a estas necesidades y cumplir con estos objetivos. Como institución pública, es demasiado costoso y un ineficiente uso de escasos recursos que cada parlamento creen sus propias y únicas soluciones dada la extensa investigación, las evaluaciones prolongadas, las pruebas repetidas, el desarrollo especializado, y la implementación adaptada a la medida que a menudo se requieren.

Este es el caso especialmente cuando las soluciones eficaces ya son conocidas y cuando ese conocimiento se puede poner a disposición de los demás.

Los hallazgos de la Encuesta de 2012 enfatizan fuertemente el hecho que este es el momento adecuado para una mayor cooperación e intercambio entre parlamentos. Un creciente número de parlamento con la experiencia y las capacidades necesarias han indicado estar preparadas para compartir su conocimiento y soluciones con otros; y el número de parlamentos que quieren recibir esta asistencia ha crecido incluso más en los últimos dos años. Hoy en día, además de los grupos de larga trayectoria como la ECPRD, existen más organizaciones parlamentarias regionales que pueden facilitar estos intercambios, tales como la APKN y la RIPALC. La Unión Interparlamentaria sigue jugando un rol fundamental en esta área a nivel mundial. También existen grupos de funciones específicas tales como la Sección de Servicios Bibliotecarios y de Investigación para Parlamentos de la IFLA. Claramente, hoy existe un ambiente fértil, una fuerte voluntad, y una oportunidad vital para compartir conocimiento a fin de satisfacer necesidades críticas entre los parlamentos.

Establecer una cultura de apertura y transparencia

Existen muchas herramientas y métodos basados en la tecnología descritos en este Informe para alcanzar las metas de apertura y transparencia. Sin embargo, ninguna de ellas será eficaz a menos que un parlamento comience con establecer un fuerte compromiso con estos valores y los convierta en objetivos estratégicos de alta prioridad. Este compromiso debe ser compartido por los líderes políticos y los parlamentarios; no puede ser simplemente asignado a la administración parlamentaria. El uso inteligente de los métodos y herramientas de las TIC requiere, primero, una cultura de la transparencia que impregne a la institución y que sea entendida como una práctica habitual.

Evidentemente, existen límites a la transparencia por razones de seguridad nacional o de los derechos a la privacidad de los individuos. Sin embargo, una cultura de transparencia supone que la premisa básica es que toda la información y los documentos debieran estar disponibles y que las excepciones se debieran establecer en base a cada caso. Este enfoque puede ser contrario a lo que tradicionalmente ha ocurrido en algunos parlamentos. La transición al principio de la apertura y la transparencia es un paso necesario para lograr el nivel deseado de ganancias y beneficios que el parlamento electrónico puede traer.

Finalmente, una cultura de transparencia es coherente con las responsabilidades de los parlamentos como representantes de las personas, y es coherente con los valores de los ciudadanos que viven en la sociedad de la información.

Promover diálogo genuino con los ciudadanos

Las tecnologías para comunicarse con los ciudadanos son cada vez más fáciles de usar y menos costosas, y ofrecen una gama cada vez mayor de métodos para informar a los ciudadanos de forma más eficaz.

Aunque estas características y beneficios son positivos, ellos conllevan un riesgo inherente que los parlamentos y sus miembros tienden a pasar por alto: enfocarse más *en hablarle* a los ciudadanos y menos *en escuchar* a los ciudadanos. Hay algunas evidencias de esto en la Encuesta de 2012. Los resultados indican que menos legisladores están respondiendo a correos electrónicos del público. Además, solo 17 por ciento de los parlamentos tienen un sistema para ayudar a los legisladores

a gestionar y responder a los mensajes electrónicos de los ciudadanos y sólo un cuarto han implementado prácticas para retener o gestionar las contribuciones de los ciudadanos recibidos a través de la tecnología. Finalmente, mientras más de 70 por ciento de los parlamentos usa las TIC para *informar* o *explicar*, sólo sobre el 50 por ciento las utiliza para *comprometer* a los ciudadanos.

Esta tendencia es comprensible, pero también plantea dudas acerca de la implementación de nuevas tecnologías de comunicación en los parlamentos. Aun cuando es positivo que los parlamentos puedan usar la tecnología para informar a los ciudadanos acerca de la labor de su institución, es igualmente importante que utilicen la tecnología para escuchar lo que los ciudadanos tienen que decir. Tal vez, esto es incluso más importante. De esta manera, los parlamentos se pueden asegurar que el uso de las nuevas herramientas para la comunicación verdaderamente comprometa al público en un diálogo productivo que promueva la participación de los ciudadanos en el proceso político.

Bibliografía

Libros y Artículos

- Bentivegna, Sara, ed., *Parlamento 2.0: strategie di comunicazione politica in Internet*, Milano: Angeli, 2012
- Changing Visions: Parliamentary Libraries Past, Present, and Future*, “Library Trends”, 58:4, Spring 2010
- Commonwealth Parliamentary Association (CPA), *Recommended Benchmarks For Democratic Legislatures*, The Commonwealth Parliamentary Association (CPA), with the support of UNDP and WBI, December 2006
- Cuninghame, Keith, *Guidelines for Legislative Libraries* [2nd completely updated and enl. edition], Berlin: De Gruyter Saur, 2009 <<http://www.ifla.org/en/publications/44>> [Traducción en español: <http://www.ifla.org/files/assets/services-for-parliaments/publications/ifla-140-es.pdf>]
- Enzing, Christien, Deuten, Jasper, Rijnders-Nagle, Monique, Van Til, Jon *Technology Across Borders. Exploring perspectives for pan-European Parliamentary Technology Assessment: Study*. [Brussels], European Parliament, 2012 <http://europarl.europa.eu/stoa/default_en.htm>
- European Parliament - DG for Internal Policies, Policy Department D (Budgetary Affairs), “MEP 2025”: *Preparing the Future Work Environment for Members of the European Parliament. Identifying Future Trends in Technology which may Impact on Society and therefore on EP work Structured and Processes: Study*, Brussels, European Union, 2012
- Ferri Faria, Cristiano, *Can People Help Legislators Make Better Laws?*, e-Democracia Project, House of Representatives of Brazil, 2010 <http://www.ictparliament.org/sites/default/files/legislative_e-democracy_in_brazil-cristianofaria_techpres.pdf>
- Garvin, Peggy, *Government Information Management in the 21st Century : International Perspectives*. Farnham, Surrey, England; Burlington, VT: Ashgate Pub., 2011
- Governing in the Cloud™: White Paper*, San Francisco, Granicus Releases (PRWeb, 2011 < <http://www.prweb.com/releases/2011/9/prweb8838567.htm> >
- Griffith, Jeffrey C., *Beyond Transparency: New Standards for Legislative Information Systems*, European Centre for Parliamentary Research and Documentation (ECPRD), June 2006
- International Telecommunication Union, *World Telecommunication/ICT Development Report (WTDR 2010): Monitoring the WSIS Targets; a mid-term review*, [Geneva]: International Telecommunication Union, 2010 <http://www.itu.int/ITU-D/ict/publications/wtdr_10/material/WTDR2010_Cover_e.pdf>
- International Telecommunication Union, *World Telecommunication/ICT Indicators Database 2012* [e-resource, on CD-ROM and online], International Telecommunication Union, June 2012 <<http://www.itu.int/ITU-D/ict/publications/world/world.html>>
- Inter-Parliamentary Union, Association of Secretaries General of Parliaments, International Federation of Library Associations and Institutions, *Informing Democracy; Building capacity to meet parliamentarians' information and knowledge needs: Report from the Conference, Geneva, 22 October 2008*, Inter-Parliamentary Union, 2009
- Inter-Parliamentary Union, *Guidelines for the Content and Structure of Parliamentary Web Sites*, [Geneva]: Inter-Parliamentary Union, 2000 <<http://www.ipu.org/cntr-e/web.pdf>>

- Inter-Parliamentary Union, *Parliament and Democracy in the Twenty-First Century: A Guide to Good Practice*, Geneva: Inter-Parliamentary Union, 2006 <<http://www.ipu.org/dem-e/guide.htm>>
- Inter-Parliamentary Union, United Nations Development Programme, *Global parliamentary report. The changing nature of parliamentary representation*, [Geneva - New York]: United Nations - Inter-Parliamentary Union, 2012 <<http://www.ipu.org/dem-e/gpr.htm>>
- Janssen, Marijn, van der Duin, Patrick, Wagenaar, René W., Bicking, Melanie, Wimmer, Maria, *Scenario building for e-government in 2020*, in “Proceedings of the 8th annual international conference on Digital government research: bridging disciplines & domains”, 2007
- La réalité démocratique des Parlements : Quels critères d'évaluation?* Texte adopté lors de la XXXVème Session de l'APF, Paris, juillet 2009, Assemblée parlementaire de la francophonie
- Levien, Roger Eli - American Library Association. Office for Information Technology Policy, *Confronting the Future: Strategic Visions for the 21st Century Public Library*. Washington, D.C.: ALA Office for Information Technology Policy, 2011
- Lynden, Irina, Wu, Jane, *Best Practices in Government Information: A Global Perspective*, München: K.G. Saur, 2008
- Management Association, USA, Information Resources, ed., *Digital Democracy: Concepts, Methodologies, Tools, and Applications (3 Vols.)*. Hershey: IGI Global, 2012
- Mandelbaum, Andrew G., *Fortaleciendo la Rendición de Cuentas Parlamentaria, la Participación Ciudadana, y el Acceso a la Información: Una encuesta global de las organizaciones de monitoreo parlamentario*, Washington, D.C.: National Democratic Institute y World Bank Institute, 2011 <<http://www.ndi.org/files/governance-parliamentary-monitoring-organizations-survey-SPA.pdf>>
- Misuraca, Gianluca y otros (ed.), *Envisioning Digital Europe 2030: Scenarios for ICT in Future Governance and Policy Modelling*, European Commission Joint Research Centre Institute for Prospective Technological Studies, 2010 <<http://ftp.jrc.es/EURdoc/JRC61593.pdf>>
- Misuraca, Gianluca, *Futuring e-Government: governance and policy implication for building an ICTenabled knowledge society for all*, in Proceedings of the International Conference on Theory and Practice of e-Governance, ICEGOV, 2009, Bogota, Colombia 11-13 November
- Mustajärvi, Olli, *The ICT use of Finnish MPs – now and in the future*, “Eduskunnan Kanslian Julkaisu”, 1/2011
- Naciones Unidas – Departamento de Asuntos Económico y Sociales, Congreso Nacional de Chile, Centro Global para las TIC en el Parlamento, *Aprovechar las TIC para mejorar los servicios y promover la creación de redes y el intercambio de conocimientos entre bibliotecas parlamentarias de América Latina: Valparaíso, Chile, 19 -21 de enero de 2011 Congreso Nacional de Chile; Informe del Taller* <http://www.ictparliament.org/sites/default/files/memoria_taller_tic_-_chile_2011_-_final.pdf>
- National Democratic Institute (NDI), *Toward the Development of International Minimum Standards for the Functioning of Democratic Legislatures*, National Democratic Institute, January 2007
- OECD, International Telecommunication Union, *M-Government: Mobile Technologies for Responsive Governments and Connected Societies*, [Paris]: OECD Publishing, 2011 <<http://dx.doi.org/10.1787/9789264118706-en> and ITU Bookshop at www.itu.int/pub/D-STR/m-gov>
- Office for Promotion of Parliamentary Democracy (OPPD) - European Parliament, *Strengthening Parliaments Worldwide: The European Parliament and the Promotion of Democracy*. 2009 <http://www.europarl.europa.eu/pdf/oppd/Page_1/OPPD-strengthening_Parliaments_Worldwide.pdf>

- Office for Promotion of Parliamentary Democracy (OPPD) - European Parliament, Global Centre for ICT in Parliament, *Technological options for Capturing and Reporting Parliamentary Proceedings, European Parliament, Brussels, Belgium, 14-16 July 2010, Report of the Workshop organized by the Office for Promotion of Parliamentary Democracy and the Global Centre for ICT in Parliament*, [Brussels], European Parliament – OPPD, 2010 <<http://www.ictparliament.org/node/1535>>
- Office for Promotion of Parliamentary Democracy (OPPD) - European Parliament, *Information and Communication Technologies in Parliament: Tools for Democracy*, Brussels: European Parliament - OPPD, 2010 <http://www.ictparliament.org/sites/default/files/oppd_ictp_toolsfordemocracy.pdf>
- Office for Promotion of Parliamentary Democracy (OPPD) – European Parliament, *Benchmarking for Parliaments. Self-assessment or minimum criteria?*, [Brussels]: European Parliament – OPPD, 2012
- Palmirani, Monica, Vitali, Fabio, *Legislative Drafting Systems*, in “Usability in Government Systems”, Buie, Elizabeth & Murray, Dianne, ed. Morgan Kaufmann (an imprint of Elsevier), Waltham, MA 2012
- Palmirani, Monica, Vitali, Fabio, *Legislative XML: Principles and Technical Tools*, Discussion paper No. IDB-DP-222, Institution for Development (IFD), Inter-American Development Bank, May 2012 <<http://idbdocs.iadb.org/wsdocs/getdocument.aspx?docnum=36893582>>
- Quitney Anderson, Janna – Rainie, Lee, *The Impact of the Internet on Institutions in the Future*, Pew Research Center Series, March 2010 <<http://pewinternet.org/Reports/2010/Impact-of-the-Internet-on-Institutions-in-the-Future.aspx>>
- Shirky, Clay, *The Political Power of Social Media: Technology, the Public Sphere, and Political Change*, “Foreign Affairs”, January/February 2011 <<http://www.foreignaffairs.com/articles/67038/clay-shirky/the-political-power-of-social-media>>
- Sobaci, Mehmet Zahid, ed., *E-Parliament and ICT-Based Legislation: Concept, Experiences and Lessons*, Hershey: IGI Global, 2012
- South Asians for Human Rights (SAHR), *Transparency in Parliament, a Review of the Procedures and Practices in South Asia along with Recommended Guidelines for Increasing Openness*, South Asians for Human Rights (SAHR), 2009
- Tostensen, Arne, Amundsen, Inge, *Support to Legislatures: Synthesis study*, Norwegian Agency for Development Cooperation, Report 2/2010 <www.norad.no>
- Union Interparlamentaria, *Directrices para sitios web parlamentarios*, [Ginebra]: Union Interparlamentaria, 2009 <http://www.ictparliament.org/sites/default/files/webguidelines_es.pdf>
- United Nations Department of Economic and Social Affairs - Division for Public Administration and Development Management, *United Nations E-Government Survey 2012: E-Government for the People*, New York: United Nations, 2012 <http://www2.unpan.org/egovkb/global_reports/12report.htm>
- United Nations Department of Economic and Social Affairs, CARICAD, Global Centre for in Parliament, *ICT Strategic Planning in the Caribbean Parliaments: 27-29 September 2011, Bridgetown, Barbados; Report of the Workshop*, 2011 <http://www.ictparliament.org/sites/default/files/workshop_caribbean_parliaments_report.final_.pdf>
- United Nations Department of Economic and Social Affairs, SADC-PF, Global Centre for in ICT Parliament, United Nations, Report of the Workshop, *ICT Strategic Planning in the SADC Parliaments: 26 - 28 July 2010, Windhoek, Namibia; Report of the Workshop*, 2010 <http://www.ictparliament.org/sites/default/files/namibia_workshopsadc_july2010_report.pdf>

- United Nations Development Programme (UNDP), *Benchmarks and Self-Assessment Frameworks for Democratic Legislatures: A Background Publication prepared for the International Conference on Benchmarking and Self-Assessment for Democratic Legislatures*, Brussels – New York, UNDP, March 2010
- United Nations, European Parliament, Global Centre for ICT in Parliament, *World e-Parliament Conference 2007 and related meetings: 9-12 October 2007, Inter-parliamentary Union, Geneva; Report*, [New York]: United Nations, 2007 <<http://www.ictparliament.org>>
- United Nations, European Parliament, Global Centre for ICT in Parliament, *World e-Parliament Conference 2008: 25-26 November 2008, European Parliament, Brussels; Report*, [New York]: United Nations, 2009 <<http://www.ictparliament.org>>
- United Nations, Inter-Parliamentary Union, EP Office for Promotion of Parliamentary Democracy (OPPD), *Technology Options for Capturing and Reporting Parliamentary Proceedings: Handbook* [de próxima publicación]
- United Nations, Inter-Parliamentary Union, Global Centre for ICT in Parliament, *World e-Parliament Report 2008*, [New York]: United Nations, 2008 <<http://www.ictparliament.org/wepr2008>>
- United Nations, Inter-Parliamentary Union, *ICT Strategic Planning in Parliament: Handbook* [de próxima publicación]
- United Nations, Inter-Parliamentary Union, International Federation of Library Associations and Institutions, *Information and Communication Technologies in Parliamentary Libraries : Handbook*, [New York]: United Nations, 2012 <<http://www.ictparliament.org/handbook-libraries>>
- United Nations, Inter-Parliamentary Union, U.S. House of Representatives, Global Centre for ICT in Parliament, *World e-Parliament Conference 2009: 3-4-5 November 2009, U.S. House of Representatives, Washington D.C.; Report*, [New York]: United Nations, 2010 <<http://www.ictparliament.org>>
- United Nations, Inter-Parliamentary Union, *World e-Parliament Report 2010*, prepared by the Global Centre for ICT in Parliament, [New York]: United Nations, 2010 <<http://www.ictparliament.org/wepr2010>>

Presentaciones y discursos

- Carlos Magno Cataldi Santoro, ex Director de las TIC del Senado Federal de Brasil, *Cloud Computing*, presentación al Taller Regional “El Impacto de las Nuevas Tecnologías en la Transformación del Poder Legislativo: De la Concienciación, a la Planificación, a la Acción”, Bridgetown, Barbados, 30 de mayo -1 de junio de 2012 <<http://www.ictparliament.org/node/4648>>
- Geert Hamilton, Secretario General del Senado de los Estados Generales de Los Países Bajos, *The Dutch Senate: a paperless Parliament*, Comunicación a la Asociación de Secretarios Generales de Parlamentos, Sesión de Berna, octubre de 2011. < <http://www.asgp.info/en/pastmeetings/> >
- Joan Miller, Director de TIC Parlamentaria, Parlamento del Reino Unido, *Electronic papers in the UK Parliament*, presentación en la Reunión Internacional *Achieving Greater Transparency through the Use of Open Document Standards* (Lograr Mayor Transparencia a través del Uso de Estándares Abiertos para Documentos), Washington D.C., 27-29 de febrero de 2012
- Joan Miller, Director de TIC Parlamentaria, Parlamento del Reino Unido, *What should we do with clouds?* video de YouTube, <<http://www.youtube.com/watch?v=wHwoIBqhdCw>>

John Pullinger, Bibliotecario y Director General de los Servicios de Información de la Cámara de los Comunes del Parlamento del Reino Unido, *Citizen Engagement and Access to Information*, presentación en el taller regional “El Impacto de las Nuevas Tecnologías en la Transformación de la Rama Legislativa: Desde la Conciencia, a la Planificación, a la Acción” Bridgetown, Barbados, 30 de mayo -1 de junio de 2012 < <http://www.ictparliament.org/node/4648> >

Philippe Schwab, Secretario del Consejo de Estados de Suiza, *Strategic plan of the parliamentary service of the Swiss Parliament for 2012-16*. Comunicación a la reunión de la Asociación de Secretarios Generales de Parlamentos (ASGP), Sesión de 2012, Kampala, Uganda < <http://www.asgp.info/en/pastmeetings/> >

Soufiane Ben Moussa, Director de Tecnología, Cámara de los Comunes de Canadá, *The ICT Strategic Plan execution toolbox*, presentación al Taller Regional “El Impacto de las Nuevas Tecnologías en la Transformación del Poder Legislativo: De la Concienciación, a la Planificación, a la Acción”, Bridgetown, Barbados, 1 de junio de 2012 <http://www.ictparliament.org/sites/default/files/panel12_soufiane_benmoussa_tools_for_execution.pdf>

Soufiane Ben Moussa, Director de Tecnología, Cámara de los Comunes de Canadá, “*Open Documents + Protocols For Greater Transparency*”, presentación en la Reunión Internacional “*Achieving Greater Transparency through the Use of Open Document Standards*” (Lograr Mayor Transparencia en los Poderes Legislativos a través del Uso de Estándares Abiertos para Documentos), Washington D. C., Estados Unidos, 27-29 de febrero de 2012. < <http://www.ictparliament.org/XMLMeeting2012> >

Recuadros

- A.1** Parlamentos y cámaras que participaron en la Encuesta de 2012
- 1.1** Comentario a la Encuesta de 2012 sobre los teléfonos inteligentes para comunicarse con los legisladores
- 1.2** Comentario a la Encuesta de 2012 sobre el uso de las TIC en las organizaciones
- 1.3** Comentario a la Encuesta de 2012 sobre la planificación estratégica de las TIC
- 1.4** Comentario a la Encuesta de 2012 sobre la necesidad de capacitación para los legisladores
- 2.1** Comentario a la Encuesta de 2012 sobre la comunicación con los ciudadanos a través de sitios web y plataformas sociales
- 2.2** John Pullinger, Bibliotecario y Director General de los Servicios de Información de la Cámara de los Comunes del Parlamento del Reino Unido. Extractos de *Citizen Engagement and Access to Information*, presentación en el taller regional “El Impacto de las Nuevas Tecnologías en la Transformación de la Rama Legislativa: Desde la Conciencia, a la Planificación, a la Acción”, Bridgetown, Barbados, 30 de mayo -1 de junio de 2012
- 2.3** Comentario de un participante al taller regional “El Impacto de las Nuevas Tecnologías en la Transformación de la Rama Legislativa: Desde la Conciencia, a la Planificación, a la Acción”, Bridgetown, Barbados, 30 de mayo -1 de junio de 2012, sobre los esfuerzos desplegados por el parlamento para involucrar a los ciudadanos
- 2.4** Declaración sobre la Transparencia Parlamentaria por parte de las Organizaciones de Monitoreo Parlamentario de la sociedad civil (OMP), mayo de 2012. Contribución para el *Informe Mundial de 2012 sobre el Parlamento electrónico* por el National Democratic Institute
- 2.5** Comentario a la Encuesta de 2012 sobre la comunicación con los ciudadanos a través de televisión y transmisión de vídeo por internet
- 2.6** Comentario a la Encuesta de 2012 sobre el uso de Twitter para involucrar a los ciudadanos
- 2.7** Comentario a la Encuesta de 2012 sobre archivos de audio y video a disposición de otros para su difusión y transmisión por internet
- 2.8** HouseLive.gov, el servicio de transmisión en video de la Cámara de Representantes de Estados Unidos. Contribución para el *Informe Mundial de 2012 sobre el Parlamento electrónico* de la Oficina de la Secretaria General de la Cámara de Representantes de Estados Unidos.

-
- 2.9 Comentario a la Encuesta de 2012 sobre el esfuerzo para involucrar a los ciudadanos a través de las TIC y de las aplicaciones en línea
 - 2.10 Comentario a la Encuesta de 2012 sobre los ciudadanos que no están familiarizados con las TIC
 - 4.1 Comentario a la Encuesta de 2012 sobre el desarrollo de un Sistema de Administración de la Información Parlamentaria y Legislativa
 - 4.2 Geert Hamilton, Secretario General del Senado de los Estados Generales de Los Países Bajos. Extractos de *The Dutch Senate: a paperless Parliament*, Comunicación a la Asociación de Secretarios Generales de Parlamentos, Sesión de Berna, octubre de 2011
 - 4.3 Comentario a la Encuesta de 2012 sobre capacitación acerca de las TIC a los legisladores y su personal
 - 5.1 Comentario a la Encuesta de 2012 sobre las buenas prácticas en la gestión de la documentación parlamentaria
 - 5.2 Comentario a la Encuesta de 2012 sobre la conversión a formato digital de los archivos de texto
 - 5.3 Soufiane Ben Moussa, Jefe de Tecnología, Cámara de Comunes de Canadá. Extractos de *Open Documents + Protocols For Greater Transparency*, presentación en la Reunión Internacional *Achieving Greater Transparency through the Use of Open Document Standards* (Lograr Mayor Transparencia en los Poderes Legislativos a través del Uso de Estándares Abiertos para Documentos), Washington D. C., Estados Unidos, 27-29 de febrero de 2012
 - 5.4 Extracto de *XML Legislative XML: Principles and Technical Tools*, Documento de discusión No. IDB-DP-222, Institución para el Desarrollo (IFD), Banco Interamericano de Desarrollo, mayo de 2012
 - 5.5 Estándares para la Publicación Electrónica de Documentos y Datos de la Cámara y Comisiones, aprobado por la Comisión de Administración de la Cámara el 16 de diciembre de 2011. Contribución para el *Informe Mundial de 2012 sobre el Parlamento electrónico* de la Oficina del Secretario, Cámara de Representantes de Estados Unidos
 - 5.6 Editor Bungeni. Contribución para el *Informe Mundial de 2012 sobre el Parlamento electrónico* de la iniciativa Africa i-Parliaments Action Plan
 - 5.7 Comentario a la Encuesta de 2012 sobre el archivo digital
 - 5.8 Sistema de Información Legislativa y Parlamentaria Bungeni. Contribución para el *Informe Mundial de 2012 sobre el Parlamento electrónico* de la iniciativa Africa i-Parliaments Action Plan
 - 5.9 Comentario a la Encuesta de 2012 sobre la implementación del sistema de Administración de Información Parlamentaria (Bungeni)
 - 5.10 Reunión Internacional: *Achieving Greater Transparency in Legislatures through the Use of Open Document Standards* (Lograr Mayor Transparencia en los Poderes Legislativos a través del Uso de Estándares Abiertos para Documentos). Resumen de la Reunión

- 5.11** Programa “Parlamento electrónico” del Parlamento Europeo – Actualización del estado actual de las actividades. Contribución para el *Informe Mundial de 2012 sobre el Parlamento electrónico* de la Dirección General para la Innovación y el Soporte Tecnológico (DG ITEC) del Parlamento Europeo
- 6.1** Comentario a la Encuesta de 2012 sobre la política de acceso a los productos de investigación de la biblioteca
- 6.2** Comentario a la Encuesta de 2012 sobre la automatización de los procesos y de los servicios de la biblioteca
- 6.3** Comentario a la Encuesta de 2012 sobre el almacenamiento de documentos y libros
- 6.4** Comentario a la Encuesta de 2012 sobre el proceso de automatización de la gestión y de los servicios de la biblioteca
- 6.5** Comentario a la Encuesta de 2012 sobre la importancia de la adopción de estándares internacionales en bibliotecas
- 7.1** Comentario a la Encuesta de 2012 sobre las aplicaciones comerciales y aplicaciones abiertas para la automatización de los trabajos parlamentarios
- 7.2** Joan Miller, Director de TIC Parlamentaria, Parlamento del Reino Unido. Extracto de *Electronic papers in the UK Parliament*, presentación en la Reunión Internacional *Achieving Greater Transparency through the Use of Open Document Standards* (Lograr Mayor Transparencia a través del Uso de Estándares Abiertos para Documentos), Washington D.C., 27-29 de febrero de 2012
- 7.3** Comentario a la Encuesta de 2012 sobre el personal de TIC en el parlamento
- 7.4** Comentario a la Encuesta de 2012 sobre las buenas prácticas en capacitación de los usuarios finales
- 7.5** Comentario a la Encuesta de 2012 sobre la falta de capacitación del personal
- 8.1** Comentario de la Encuesta de 2012 sobre las prioridades en la planificación de las TIC para los próximos dos años
- 8.2** Philippe Schwab, Secretario del Consejo de Estados de Suiza. Extracto de *Strategic plan of the parliamentary service of the Swiss Parliament for 2012-16*. Comunicación a la reunión de la Asociación de Secretarios Generales de Parlamentos (ASGP), Sesión de 2012, Kampala, Uganda
- 8.3** Comentario a la Encuesta de 2012 sobre las buenas prácticas y las lecciones aprendidas para la planificación estratégica de las TIC
- 8.4** Soufiane Ben Moussa, Director de Tecnología, Cámara de los Comunes de Canadá. Extracto de *The ICT Strategic Plan execution toolbox*, presentación al Taller Regional “El Impacto de las Nuevas Tecnologías en la Transformación del Poder Legislativo: De la Concienciación, a la Planificación, a la Acción”, Bridgetown, Barbados, 30 de mayo -1 de junio de 2012
- 8.5** Comentario a la Encuesta de 2012 sobre las buenas prácticas para el financiamiento de las TIC

-
- 8.6** Comentario a la Encuesta de 2012 sobre la cooperación en la planificación estratégica de TIC
 - 8.7** Prioridades de las TIC a nivel regional identificadas por los participantes que asistieron al Taller Regional “El Impacto de las Nuevas Tecnologías en la Transformación del Poder Legislativo: De la Concienciación, a la Planificación, a la Acción”, Bridgetown, Barbados, 30 de mayo -1 de junio de 2012
 - 8.8** El mapa muestra el nivel de cooperación interparlamentaria que ocurrió desde la publicación del *Informe Mundial de 2010 sobre el Parlamento electrónico*
 - 9.1** Hallazgos de la encuesta correspondientes a los valores de la democracia parlamentaria
 - 10.1** Comentario a la Encuesta de 2012 sobre los beneficios de la colaboración y del intercambio de conocimientos
 - 10.2** Comentario a la Encuesta de 2012 sobre la necesidad de apoyo de otros parlamentos y organizaciones

Figuras

- A.1** Países cuyo parlamento o cámara participaron en la Encuesta de 2012
- A.2** Número de escaños en cámaras nacionales que respondieron o que no respondieron a la Encuesta
- A.3** Porcentaje de todos los miembros de parlamentos cuyas cámaras respondieron o no respondieron a la Encuesta
- 1.1** Crecimiento 2001 – 2011 en suscripciones a celulares, banda ancha móvil, teléfonos fijos, banda ancha por cable y usuarios internet por 100 habitantes
- 1.2** Crecimiento 2004 – 2012 en usuarios de Facebook
- 1.3** Página web de la Asamblea Federal del Parlamento suizo para servicios web de datos abiertos
- 1.4** Mejoras más importantes en la labor del parlamento posibilitadas por las TIC en los últimos dos años, por niveles de ingresos
- 1.5** Objetivos más importantes de los parlamentos para las TIC en los próximos dos años
- 1.6** Tecnologías más útiles introducidas en los últimos dos años para mejorar el trabajo del parlamento, por niveles de ingresos
- 1.7** Principales desafíos de los parlamentos para un uso eficaz de las TIC, por niveles de ingresos
- 2.1** Uso de correo electrónico y sitios web por los legisladores y las comisiones para comunicarse con los ciudadanos
- 2.2** Propósitos para los que son usados los sitios web por los legisladores
- 2.3** Propósitos para los que son usados los sitios web por las comisiones
- 2.4** Otros métodos para comunicación con los ciudadanos utilizados por los parlamentos: comparación entre todos los que respondieron a las Encuestas de 2012 y 2009
- 2.5** Otros métodos para comunicación con los ciudadanos utilizados o que se están planeando/considerando por los parlamentos, por niveles de ingresos
- 2.6** Uso combinado de cualquier forma de medios sociales, por región
- 2.7** Otros métodos para comunicación con los ciudadanos que están siendo planeados o considerados por los parlamentos en 2012 y 2009
- 2.8** Otros métodos para comunicación con los ciudadanos que están siendo utilizados o planeados por los parlamentos en 2012
- 2.9** Dispositivos móviles soportado por aplicaciones específicas desarrolladas por los parlamentos
- 2.10** Propósitos de las aplicaciones móviles específicas desarrolladas por los parlamentos
- 2.11** Métodos utilizados para comunicar con los jóvenes
- 2.12** Objetivos más importantes para el uso de métodos de comunicación basados en las TIC

-
- 2.13 Uso de herramientas especiales para ayudar a recibir y categorizar los comentarios de los ciudadanos
 - 2.14 Tendencias en el uso de métodos para comunicación basados en las TIC por parte de los ciudadanos
 - 2.15 Desafíos al utilizar tecnologías de comunicación
 - 3.1 Responsabilidad en establecer los objetivos del sitio web
 - 3.2 Actividades que ocurren para la administración de los sitios web parlamentarios
 - 3.3 Normas escritas para el sitio web por áreas
 - 3.4 Informaciones generales acerca del parlamento en el sitio web, ordenadas por porcentajes
 - 3.5 Informaciones generales acerca del parlamento en el sitio web, ordenadas por categorías
 - 3.6 Información acerca de la legislación, presupuesto y fiscalización en el sitio web del parlamento, ordenada por porcentajes
 - 3.7 Porcentaje promedio de los parlamentos que tienen información por cada una de las categorías de legislación, presupuesto, y fiscalización
 - 3.8 Porcentaje promedio de los parlamentos que tienen información por cada una de las categorías de legislación, presupuesto, y fiscalización por año
 - 3.9 Puntualidad de los órdenes del día del pleno y de comisiones en el sitio web del parlamento
 - 3.10 Plazo de publicación de las propuestas de ley y actas del pleno en el sitio web del parlamento
 - 3.11 Porcentaje de parlamentos que tienen varios documentos vinculados a la legislación propuesta, por año
 - 3.12 Herramientas para buscar y visualizar información en los sitios web de los parlamentos, por año
 - 3.13 Herramientas y directrices para el diseño de los sitios web
 - 3.14 Elementos de diseño disponibles a los usuarios
 - 3.15 Número de idiomas oficiales y número de idiomas en que el sitio web está disponible
 - 3.16 Número de idiomas oficiales y número de idiomas en que el sitio web está disponible, una análisis transversal
 - 3.17 Informaciones y servicios disponibles en la intranet para legisladores y funcionarios
 - 4.1 Productos y servicios proporcionados por los parlamentos a sus miembros para uso personal
 - 4.2 Acceso inalámbrico a la internet en los parlamentos
 - 4.3 Legisladores, comisiones y departamentos conectados a la red de área local
 - 4.4 Funciones, actividades y servicios parlamentarios apoyados por las TIC
 - 4.5 Funciones y servicios apoyados por aplicaciones de TIC
 - 4.6 Equipo proporcionado en el plenario por el parlamento
 - 4.7 Dispositivos poseídos por los legisladores que pueden usarse en el plenario
 - 4.8 Servicios disponibles en el plenario para legisladores
 - 4.9 Uso de grandes pantallas digitales en la sala del plenario y en comisiones
 - 4.10 Propósitos para el uso de grandes pantallas digitales en la sala del plenario y en comisiones

- 4.11 Uso de sistemas de votación electrónica en la sala del plenario
- 4.12 Métodos de autenticación para votación electrónica
- 4.13 Métodos usados para preparar actas e informes de las sesiones plenarias
- 4.14 Número de legisladores sin servicios específicos de TIC
 - 5.1 Parlamentos con sistemas para administrar el texto de las propuesta de ley, por niveles de ingresos
 - 5.2 Características de sistemas de administración de documentos para proyectos de ley
 - 5.3 Uso de XML para propuestas de ley por parlamentos que tienen un sistema para la administración de documentos para propuestas de ley
 - 5.4 Uso de XML para propuestas de ley por grupo de comparación 2007:2012
 - 5.5 Uso de XML para propuestas de ley por grupo de comparación 2009:2012
 - 5.6 SAD para documentos del plenario y comisiones
 - 5.7 SAD para documentos del plenario y comisiones por grupo de comparación 2009:2012
 - 5.8 SAD para documentos del plenario y comisiones, todos los encuestados, todas las encuestas
 - 5.9 XML para documentos del plenario y comisiones en parlamentos con un SAD
- 5.10 XML para todos tipos de documentos por año
- 5.11 Propósitos para el uso de XML
- 5.12 Desafíos en el uso de XML
 - 6.1 Parlamentos que tienen una biblioteca
 - 6.2 Bibliotecas conectadas a un intranet, por niveles de ingresos
 - 6.3 Uso de sistemas automatizados para administrar recursos, por niveles de ingresos
 - 6.4 Capacidades de los sistemas automatizados para gestionar recursos de la biblioteca
 - 6.5 Documentos guardados en archivo en formato digital
 - 6.6 Nuevas herramientas de comunicación usadas por las bibliotecas
 - 6.7 Servicios electrónicos ofrecidos por las bibliotecas
 - 6.8 Servicios disponibles para el público
 - 6.9 Contribuciones de la biblioteca al sitio web del parlamento
 - 6.10 Apoyo del personal para las TIC en las bibliotecas
 - 6.11 Bibliotecas que participan en redes, por niveles de ingresos
 - 6.12 Bibliotecas que participan en redes formales
 - 6.13 Puntaje mundial para capacidades digitales
 - 6.14 Puntaje mundial para servicios digitales
 - 7.1 Servicio generales de TIC disponibles en el parlamento
 - 7.2 Idoneidad de la conexión a internet
 - 7.3 Acceso inalámbrico a internet
 - 7.4 Uso de software comercial y de código libre
 - 7.5 Acuerdos de nivel de servicio
 - 7.7 Categorías de aplicaciones
 - 7.8 Personal de TIC, grupo de comparación 2007:2012

-
- 7.9 Funciones llevadas a cabo por personal de TIC interno y personal contratado
 - 7.10 Formación proporcionada al personal de TIC, por año
 - 7.11 Prioridades para formación
 - 7.12 Formación para legisladores y funcionarios que no trabajan en el área de TIC
 - 8.1 Definición de metas y objetivos para las TIC en el parlamento
 - 8.2 Fuente de ideas y propuestas para objetivos y proyectos de TIC
 - 8.3 Nivel de compromiso de los líderes políticos del parlamento con las TIC
 - 8.4 Parlamentos que tienen un grupo o comisión específicamente designada para proporcionar directivas y supervisar la utilización de las TIC en el parlamento
 - 8.5 Presidencia del grupo o comisión específicamente designada sobre las TIC
 - 8.6 Parlamentos que tienen una declaración de visión por escrito sobre las TIC
 - 8.7 Parlamentos que usan una metodología para la gestión de proyectos
 - 8.8 Presupuesto para las TIC como porcentaje del presupuesto parlamentario total
 - 8.9 Cómo se financian las TIC
 - 9.1 Promedio total de los puntajes de parlamento electrónico en cada categoría para todos los encuestados, por año
 - 9.2 Promedio total de los puntajes del parlamento electrónico por cada categoría para el grupo de comparación 2009:2012
 - 9.3 Promedio total de los puntajes del parlamento electrónico por niveles de ingresos
 - 9.4 Diferencias en el promedio total del puntaje del parlamento electrónico entre grupos de ingresos por año
 - 9.5 Puntajes promedios del parlamento electrónico para cada categoría por niveles de ingresos
 - 9.7 Puntajes promedios totales del parlamento electrónico por categorías y por regiones
 - 9.8 Marco para el Parlamento electrónico 2010 -2020: Medidas de éxito de corto plazo
 - 10.1 Participación en redes parlamentarias
 - 10.2 Participación en redes formales para el intercambio de información sobre las TIC, por nivel de ingresos
 - 10.3 Parlamentos que proporcionan o reciben apoyo/asistencia para fortalecer las capacidades en todos los ámbitos: legislación, fiscalización, representación, administración
 - 10.4 Parlamento que proporcionan asistencia general, por niveles de ingresos
 - 10.5 Parlamentos que reciben asistencia general, por niveles de ingresos
 - 10.6 Parlamentos que proporcionan o reciben apoyo para fortalecer las capacidades en materia de TIC, por año
 - 10.7 Proporciona apoyo para las TIC, por niveles de ingresos
 - 10.8 Reciben apoyo para las TIC, por niveles de ingresos
 - 10.9 Áreas específicas de apoyo a las TIC entre parlamentos

ANEXOS

Anexo 1

Metodología para Evaluar el Estado del Parlamento electrónico

OBJETIVO

1. Establecer criterios para evaluar el nivel de adopción de las TIC a nivel mundial entre todos los parlamentos.
2. Proporcionar una herramienta que ayude a un parlamento a evaluar el estado de su propio nivel de tecnología.

DESCRIPCIÓN DE LA METODOLOGÍA

La metodología se basa en las preguntas de la Encuesta y las seis categorías de tecnología que ellas evalúan:

1. Supervisión y administración de las TIC;
2. Infraestructura, servicios, aplicaciones y capacitación;
3. Sistemas y estándares para la creación de documentos e información legislativa;
4. Servicios de biblioteca e investigación;
5. Sitios web parlamentarios;
6. Comunicación entre ciudadanos y parlamentos.

A cada una de estas categorías se le asignó un puntaje máximo con la intención de reflejar su valor relativo con respecto a las demás. Debido a la importancia de los sitios web parlamentarios, especialmente en el logro de la meta de la transparencia, y la importancia de la comunicación entre ciudadanos y parlamentos, particularmente para alcanzar las metas de la accesibilidad y compromiso de los ciudadanos, a estas categorías se les asignó un puntaje más alto que a las otras cuatro categorías.

Luego cada categoría fue dividida en cuatro sub-categorías que identificaban sus componentes claves; a estas sub-categorías también se les asignó puntajes máximos posibles que reflejaran su importancia relativa a otras sub-categorías. Los puntajes combinados de las sub-categorías bajo una categoría sumaba el puntaje posible para la categoría. En la Tabla 1, la columna 1 muestra la lista de todas las categorías y sub-categorías; la columna 3 muestra el puntaje máximo para cada categoría; y la columna 4 muestra el puntaje máximo para cada categoría.

Las preguntas de la Encuesta luego fueron asociadas con sus sub-categorías correspondientes (ver Tabla 1, columna 2). En algunos casos, una sola pregunta definía una sub-categoría. Por ejemplo, bajo la categoría de “Supervisión y administración de las TIC”, para la sub-categoría “Compromiso de los líderes”, la pregunta 5 de la sección 1 de la Encuesta se usa para evaluar esa sub-categoría. En otros casos, se usaron dos o más preguntas. Por ejemplo, la sub-categoría de “Plan estratégico” es evaluada por las preguntas 10 y 11 de la sección 1 bajo la misma categoría

de “Supervisión y administración de las TIC”. Se fijó un puntaje máximo para algunas preguntas donde el puntaje total podría potencialmente exceder el total permitido para esa pregunta.

Dada la magnitud de la tarea, solo se utilizaron preguntas seleccionadas de la Encuesta. Se excluyó algunas preguntas por ser informativas pero sin prestarse a una evaluación comparativa. Otras no fueron consideradas tan relevantes como las preguntas que fueron seleccionadas o se estimó que no eran lo suficientemente precisas o válidas para ser incluidas en la metodología. Un total de 46 preguntas (cerca de un tercio de la Encuesta) fueron usadas para calcular los puntajes; muchas de estas preguntas contenían múltiples partes.

Una vez que las preguntas fueron agrupadas en sus respectivas categorías y sub-categorías, se les asignó a cada una un puntaje máximo y un método para determinar ese puntaje basado en la respuesta (ver Tabla 1, columna 5).

Ejemplo de Asignación de Puntaje 1:

Categoría: Supervisión y administración de las TIC

Sub-categoría: Compromiso de los líderes

Sección 1, Pregunta 5 (¿Cuál es el nivel de compromiso de los líderes políticos?)

Los parlamentos que respondieron “muy alto” recibieron un puntaje de 3; aquellos que respondieron “alto” recibieron un puntaje de 2. Ninguna otra respuesta a esta pregunta recibió puntos.

Ejemplo de Asignación de Puntaje 2:

Categoría: Infraestructura, Servicios, Aplicaciones, Capacitación

Sub-categoría: Servicios de soporte general

Sección 2, Pregunta 1 (listado de 9 servicios generales, tal como Servicio de asistencia, etc.)

Los parlamentos recibieron un punto por cada servicio chequeado; el total fue dividido por 9, que es el puntaje máximo para esa pregunta.

Evidentemente hay límites para el nivel de detalle que puede ser evaluado usando las preguntas de la Encuesta. Por ejemplo bajo la categoría “Sitios web parlamentarios”, la pregunta 5(b) de la sección 5 de la Encuesta pregunta si los textos de las propuestas de ley del año en curso y años anteriores están disponibles. Sin embargo, no pregunta que tan antiguo es el texto disponible. De igual modo, la pregunta 5(b) consulta si está disponible una base de datos de las propuestas de ley con dispositivo de búsqueda, pero no qué elementos de la legislación se pueden buscar. Para alcanzar este nivel de detalle en cada sub-categoría se requerirían preguntas mucho más detalladas de lo que es disponible en la versión actual de la Encuesta Mundial sobre las TIC en los Parlamentos.

LÍMITES DE LA METODOLOGÍA

La metodología se basa en las respuestas proporcionadas por cada parlamento. Por lo tanto, la precisión de la metodología depende de la exactitud de las respuestas, las que no fueron verificadas en forma independiente. En este sentido, la Encuesta es una autoevaluación. Pero la autoevaluación es un enfoque válido, especialmente cuando los parlamentos están buscando identificar sus fortalezas y debilidades. Además, no todas las preguntas aplican a todos los parlamentos. La Encuesta y la metodología ciertamente tratan de tomar esto en consideración en la medida de lo posible.

Tabla 1: Metodología de asignación de puntaje para la evaluación del estado del parlamento electrónico

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|-----------------------------------|----------------------------------|--|
| Categorías y sub-categorías principales | Preguntas relevantes: Sección#/ Pregunta# | Puntaje máximo por cada categoría | Puntaje máximo por cada pregunta | Bases del puntaje |
| Supervisión y administración de las TIC | | 15 | | |
| Compromiso de los líderes | S1/P5 | | 3 | muy alto=3; alto=2 |
| Ideas, metas y objetivos | S1/P3 | | 1 | 1/10 por cada chequeo |
| Supervisión, administración | S1/P6 | | 3 | si=3; planeando=1.5 |
| Declaración de visión | S1/P9 | | 3 | si=3; planeando=1.5 |
| Planificación estratégica | | | 3 | |
| Tiene un plan | S1/P10 | | | si=1.5 |
| Actualizado regularmente | S1/P11 | | | si=1.5 |
| Gestión de proyectos | S1/P13 | | 2 | yes=2; planeando=1 |
| Infraestructura, Servicios, Aplicaciones, Capacitación | | 16 | | |
| Servicios básicos de apoyo | | | 7 | |
| Servicios generales | S2/P1 | | | 1/9 por cada chequeo |
| Apoyo/servicios específicos | S2/P2 | | | 1/10 por cada chequeo ¹ |
| Red de Área Local (LAN) | S2/P4 | | | si=1 |
| Acceso a internet | S2/P6 | | | si=1 |
| Acceso inalámbrico | S2/P9 | | | si=1 |
| Fuente eléctrica para las 24 horas | S2/P12 | | | si=1 |
| Funciones parlamentarias soportadas | S2/P14 | | | 1/25 por cada chequeo |
| Servicios móviles | S2/P2-3 | | 1 | 0.5 por Si para apps para tabletas, PC o teléfonos inteligentes. Max para Q2/Q3; combinado=1 |
| Niveles de servicios y personal | S2/P10-11 | | 1 | 0.5 por cada "si para todos" 0.25 por cada "si para algunos" |
| Soporte al Pleno | S2/P15,17,21 | | 3 | 1 por cada "si" 15, 17, 21 |
| Capacitación | | | 3 | |
| Programas de capacitación | S2/P27 | | | si=2 |
| Porcentaje capacitados | S2/P28 | | | 1>75%; 0.5>50%; 0.25>25% |
| Programa de orientación para miembros | S2/P30 | | 1 | si=1 |
| Sistemas y estándares para la creación de documentos e información legislativa | | 15 | | |
| Sistemas de Administración de Documentos – propuestas de ley | | | 4 | |
| Tiene un sistema | S3/P1 | | | si=2; planeando=1 |
| Usa XML | S3/P3 | | | si=2; planeando=1 |
| Sistemas de Administración de Documentos para otros documentos | S3/P5a-f | | 4 | 1 por cada chequeo; max=4 |
| Usa XML en estos documentos | S3/P6a-f | | 4 | 1 por cada chequeo; max=4 |
| Preservación de documentos digitales | | | 3 | |
| Tiene una política de preservación de documentos digitales | S3/P11 | | | si=2; planeando=1/2 |
| Mantiene un archive digital | S3/P12 | | | si=1; planeando=1/2 |

1. No cuente "ninguno"; no cuente tableta o teléfono inteligente aquí. Cuente servicios móviles.

| | | | | |
|--|------------|------------|------------|--|
| Servicios de biblioteca e investigación | | 15 | | |
| Tiene una biblioteca | S4/P1 | | 1 | si=1 |
| Servicios digitales | | | 10 | |
| Conectada a intranet | S4/P6 | | | si=2 |
| Página web organizada por temas | S4/P8 | | | si=2 |
| Recibe solicitudes en forma electrónica | S4/P9 | | | si=2 |
| Servicios de alerta | S4/P10 | | | si=2 |
| Herramientas para apoyar el trabajo | S4/P11 | | | 1/2 por cada chequeo; max=2 |
| Otros servicios | | | 4 | |
| Contribuye a la página web del parlamento | S4/P21 | | | 1 por cada chequeo; max=4 |
| Sitios web parlamentarios | | 20 | | |
| Contenido | | | | |
| Información general | S5/P4a-k | | 2 | (1 por cada chequeo/55)*2 |
| Información sobre legislación, presupuesto y fiscalización | S5/P5a-f | | 6 | (1 por cada chequeo/35)*6 |
| Integridad (vínculos a propuestas de ley) | S5/P6 | | 2 | (1 por cada chequeo/16)*2 |
| Oportunidad (legislación propuesta después de una acción) | S5/P7b | | 1 | mismo día=1 un día después=0.75 una semana después=0.5 |
| Herramientas | | | 6 | |
| Motor de búsqueda | S5/P8a | | | (1 por cada chequeo)/5*3 |
| Transmisión por internet/TV | S5/P8b | | | En vivo=2 |
| Servicios de alerta | S5/P8c | | | (1 por cada chequeo)/6*1 |
| Usabilidad y accesibilidad | | | 3 | |
| Directrices de accesibilidad | S5/P9b | | | si=3 |
| Comunicación entre ciudadanos y parlamentos | | 21 | | |
| Sitios web | | | | |
| Uso de sitios web por los legisladores | S6/P1 | | 3 | la mayoría=3; algunos=2 |
| Correo electrónico | | | | |
| Uso del correo electrónico por los legisladores | S6/P3 | | 3 | la mayoría=3; algunos=2 |
| Otros métodos | | | | |
| Métodos usados | S6/P10 | | 10 | Usando cada método=0.5 |
| Comunicar con los jóvenes | | | | |
| Métodos | S6/P15 | | 4 | Usando cada método=0.33 |
| Descarga masiva | S3/P8 | | 1 | 1=si a descarga masiva |
| Preguntas totales usadas para calcular el estado | 46 | | | |
| Preguntas totales en la Encuesta | 149 | | | |
| Puntajes totales de las categorías | | 102 | | |
| Puntaje total disponible para todas las preguntas | | | 102 | |

Tabla 2. Ejemplo de informe sobre Parlamento electrónico para un parlamento

| Estado de las TIC | Puntaje porcentual del parlamento | Puntajes del parlamento / Máximos Puntajes | Sección/ Preguntas de 2012 | Puntaje máximo por cada pregunta | Bases del puntaje |
|---|-----------------------------------|--|----------------------------|----------------------------------|--|
| Supervisión y administración de las TIC | 97.3% | 14.6 / 15 | | | |
| Compromiso de los líderes | | 3.0 | S1/P5 | 3 | muy alto=3; alto=2 |
| Ideas, metas y objetivos | | 0.6 | S1/P3 | 1 | 1/10 por cada chequeo |
| Supervisión, administración | | 3.0 | S1/P6 | 3 | si=3; planeando=1.5 |
| Declaración de visión | | 3.0 | S1/P9 | 3 | si=3; planeando=1.5 |
| Planificación estratégica | | | | 3 | |
| Tiene un plan | | 1.5 | S1/P10 | | si=1.5 |
| Actualizado regularmente | | 1.5 | S1/P11 | | si=1.5 |
| Gestión de proyectos | | 2.0 | S1/P13 | 2 | yes=2; planeando=1 |
| Infraestructura, Servicios, Aplicaciones, Capacitación | 77.8% | 12.5 / 16 | | | |
| Servicios básicos de apoyo | | | | 7 | |
| Servicios generales | | 1.0 | S2/P1 | | 1/9 por cada chequeo |
| Apoyo/servicios específicos | | 0.9 | S2/P2 | | 1/10 por cada chequeo ¹ |
| Red de Área Local (LAN) | | 1.0 | S2/P4 | | si=1 |
| Acceso a internet | | 1.0 | S2/P6 | | si=1 |
| Acceso inalámbrico | | 0.0 | S2/P9 | | si=1 |
| Fuente eléctrica para las 24 horas | | 1.0 | S2/P12 | | si=1 |
| Funciones parlamentarias soportadas | | 0.8 | S2/P14 | | 1/25 por cada chequeo |
| Servicios móviles | | | S2/P2 y S2/P3 | 1 | 0.5 por Si para aplicaciones para tabletas, PC o teléfonos inteligentes. Max para Q2/Q3; combinado=1 |
| Niveles de servicios y personal | | 0.8 | S2/P10-11 | 1 | 0.5 por cada "si para todos" 0.25 por cada "si para algunos" |
| Soporte al Pleno | | 2.0 | S2/P15,17,21 | 3 | 1 por cada "si" 15, 17, 21 |
| Capacitación | | | | 3 | |
| Programas de capacitación | | 2.0 | S2/P27 | | si=2 |
| Porcentaje capacitados | | 1.0 | S2/P28 | | 1>75%; 0.5>50%; 0.25>25% |
| Programa de orientación para miembros | | 1.0 | S2/P30 | 1 | si=1 |
| Sistemas y estándares para la creación de documentos e información legislativa | 90.0% | 13.5 / 15 | | | |
| Sistemas de Administración de Documentos – propuestas de ley | | | | 4 | |
| Tiene un sistema | | 2.0 | S3/P1 | | si=2; planeando=1 |
| Usa XML | | 2.0 | S3/P3 | | si=2; planeando=1 |
| Sistemas de Administración de Documentos para otros documentos | | 4.0 | S3/P5a-f | 4 | 1 por cada chequeo; max=4 |
| Usa XML en estos documentos | | 4.0 | S3/P6a-f | 4 | 1 por cada chequeo; max=4 |
| Preservación de documentos digitales | | | | 3 | |
| Tiene una política de preservación de documentos digitales | | 1.0 | S3/P11 | | si=2; planeando=1/2 |
| Mantiene un archive digital | | 0.5 | S3/P12 | | si=1; planeando=1/2 |

| | | | | | |
|--|--------------|------------------|----------|----|--|
| Servicios de biblioteca e investigación | 96.7% | 14.5 / 15 | | | |
| Tiene una biblioteca | | 1.0 | S4/P1 | 1 | si=1 |
| Servicios digitales | | | | 10 | |
| Conectada a intranet | | 2.0 | S4/P6 | | si=2 |
| Página web organizada por temas | | 2.0 | S4/P8 | | si=2 |
| Recibe solicitudes en forma electrónica | | 2.0 | S4/P9 | | si=2 |
| Servicios de alerta | | 2.0 | S4/P10 | | si=2 |
| Herramientas para apoyar el trabajo | | 1.5 | S4/P11 | | 1/2 por cada chequeo; max=2 |
| Otros servicios | | | | 4 | |
| Contribuye a la página web del parlamento | | 4.0 | S4/P21 | | 1 por cada chequeo; max=4 |
| Sitios web parlamentarios | 85.5% | 17.1 | | | |
| Contenido | | | | | |
| Información general | | 1.8 | S5/P4a-k | 2 | (1 por cada chequeo/55)*2 |
| Información sobre legislación, presupuesto y fiscalización | | 5.1 | S5/P5a-f | 6 | (1 por cada chequeo/35)*6 |
| Integridad (vínculos a propuestas de ley) | | 2.0 | S5/P6 | 2 | (1 por cada chequeo/16)*2 |
| Oportunidad (legislación propuesta después de una acción) | | 1.0 | S5/P7b | 1 | mismo día=1 un día después=0.75 una semana después=0.5 |
| Herramientas | | | | 6 | |
| Motor de búsqueda | | 1.8 | S5/P8a | | (1 por cada chequeo)/5*3 |
| Transmisión por internet/TV | | 2.0 | S5/P8b | | En vivo=2 |
| Servicios de alerta | | 0.3 | S5/P8c | | (1 por cada chequeo)/6*1 |
| Usabilidad y accesibilidad | | | | 3 | |
| Directrices de accesibilidad | | 3.0 | S5/P9b | | si=3 |
| Comunicación entre ciudadanos y parlamentos | 54.8% | 11.5 / 21 | | | |
| Sitios web | | | | | |
| Uso de sitios web por los legisladores | | 3.0 | S6/P1 | 3 | la mayoría=3; algunos=2 |
| Correo electrónico | | | | | |
| Uso del correo electrónico por los legisladores | | 3.0 | S6/P3 | 3 | la mayoría=3; algunos=2 |
| Otros métodos | | | | | |
| Métodos usados | | 4.5 | S6/P10 | 10 | Usando cada método=0.5 |
| Comunicar con los jóvenes | | | | | |
| Métodos | | 1.0 | S6/P15 | 4 | Usando cada método=0.33 |
| Descarga masiva | | 0.0 | S3/P8 | 1 | 1=si a descarga masiva |
| PUNTAJE MAXIMO POSIBLE | | 102.0 | | | |
| PUNTAJE TOTAL | | 83.6 | | | |
| PUNTAJE PORCENTUAL TOTAL | | 82.0% | | | |

Anexo 2

Grupos geográficos

| África | Caribe | Europa | América Latina | Asia del Sur y del Sureste |
|---|--|--|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> • Argelia, Consejo de la Nación • Angola, Asamblea nacional • Botswana, Asamblea nacional • Burundi, Asamblea nacional • Camerún, Asamblea nacional • Djibouti, Asamblea nacional • Etiopía, Cámara de la Federación • Gabón, Asamblea nacional • Ghana, Parlamento • Kenya, Asamblea nacional • Lesotho, Senado • Lesotho, Asamblea nacional • Malawi, Asamblea nacional • Marruecos, Cámara de Consejeros • Marruecos, Cámara de los Representantes • Mauricio, Asamblea nacional • Mozambique, Asamblea de la República • Namibia, Parlamento* • Níger, Asamblea nacional • Nigeria, Asamblea nacional* • República Centroafricana, Asamblea nacional • República Democrática del Congo, Senado | <ul style="list-style-type: none"> • Antigua y Barbuda, Parlamento* • Belice, Asamblea nacional* • Dominica, Cámara de la Asamblea • Granada, Parlamento* • Guyana, Asamblea nacional • Haití, Senado • Haití, Cámara de Diputados • Jamaica, Parlamento* • República Dominicana, Senado • República Dominicana, Cámara de Diputados • Saint Kitts y Nevis, Asamblea nacional • Santa Lucía, Parlamento* • San Vicente y las Granadinas, Cámara de la Asamblea • Suriname, Asamblea nacional • Trinidad y Tabago, Parlamento* | <ul style="list-style-type: none"> • Alemania, Consejo Federal • Alemania, Bundestag • Andorra, Consejo General • Austria, Parlamento* • Belarús, Consejo de la República • Belarús, Cámara de los Representantes • Bélgica, Senado • Bélgica, Cámara de los Representantes • Bosnia y Herzegovina, Asamblea parlamentaria* • Chipre, Cámara de los Representantes • Croacia, Parlamento • Dinamarca, Parlamento • Eslovaquia, Consejo Nacional • Eslovenia, Asamblea nacional • Eslovenia, Consejo Nacional • España, Senado • España, Congreso de los Diputados • Estonia, Parlamento • ex República Yugoslava de Macedonia, Asamblea de la República* • Finlandia, Parlamento • Francia, Senado • Francia, Asamblea nacional • Grecia, Parlamento Helénico • Hungría, Asamblea nacional | <ul style="list-style-type: none"> • Argentina, Senado • Argentina, Cámara de Diputados • Bolivia (Estado Plurinacional de), Cámara de Senadores • Bolivia (Estado Plurinacional de), Cámara de Diputados • Brasil, Senado Federal • Brasil, Cámara de Diputados • Chile, Senado • Chile, Cámara de Diputados • Colombia, Senado • Colombia, Cámara de los Representantes • Costa Rica, Asamblea Legislativa • Ecuador, Asamblea nacional • El Salvador, Asamblea Legislativa • Guatemala, Congreso de la República • México, Senado • México, Cámara de Diputados • Nicaragua, Asamblea nacional • Panamá, Asamblea nacional • Paraguay, Senado • Paraguay, Cámara de Diputados • Perú, Congreso de la República • Uruguay, Asamblea General* | <ul style="list-style-type: none"> • Afganistán, Casa del Pueblo* • Bangladesh, Parlamento • Bhután, Consejo nacional • Bhután, Asamblea nacional • Camboya, Senado • Camboya, Asamblea nacional • Filipinas, Senado • Filipinas, Cámara de los Representantes • India, Consejo de los Estados • India, Casa del Pueblo • Japón, Cámara de Consejeros • Japón, Cámara de los Representantes • Kazajistán, Parlamento* • Malasia, Parlamento* • Mongolia, Gran Hural del Estado • Pakistán, Senado • República de Corea, Asamblea nacional • Sri Lanka, Parlamento • Tayikistán, Cámara de los Representantes • Tailandia, Cámara de los Representantes • Timor-Leste, Parlamento nacional |

| África | Caribe | Europa | América Latina | Asia del Sur y del Sureste |
|--|--------|---|----------------|----------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> • República Unida de Tanzania, Asamblea nacional • Rwanda, Parlamento* • Santo Tomé y Príncipe, Asamblea nacional • Senegal, Asamblea nacional • Seychelles, Asamblea nacional • Sudáfrica, Parlamento* • Sudán, Consejo de los Estados • Sudán, Asamblea nacional • Swazilandia, Parlamento* • Togo, Asamblea nacional • Túnez, Asamblea Nacional Constituyente • Uganda, Parlamento • Zambia, Asamblea nacional • Zimbabwe, Parlamento* | | <ul style="list-style-type: none"> • Islandia, Parlamento • Italia, Senado • Italia, Cámara de Diputados • Letonia, Parlamento • Lituania, Parlamento • Luxemburgo, Cámara de Diputados • Malta, Cámara de los Representantes • Montenegro, Parlamento • Noruega, Parlamento • Países Bajos, Senado • Países Bajos, Cámara de los Representantes • Polonia, Senado • Polonia, Cámara de Diputados • Portugal, Asamblea de la República • Reino Unido de Gran Bretaña e Irlanda del Norte, Parlamento* • República Checa, Senado • República Checa, Cámara de Diputados • República de Moldova, Parlamento • Rumania, Senado • Rumania, Cámara de Diputados • Serbia, Asamblea nacional • Suecia, Parlamento • Suiza, Parlamento Federal • Ucrania, Parlamento | | |

* Parlamentos bicamerales que contestaron como una sola entidad debido a su estructura organizacional

Anexo 3

Clasificación de las economías¹

| Ingresos altos | Ingresos medianos altos | Ingresos medianos bajos | Ingresos bajos |
|--|-------------------------------------|-----------------------------------|---|
| Alemania | Albania | Angola | Afganistán |
| Andorra | Antigua y Barbuda | Armenia | Bangladesh |
| Arabia Saudita | Argelia | Belice | Benin |
| Aruba | Argentina | Bhután | Burkina Faso |
| Australia | Azerbaiyán | Bolivia | Burundi |
| Austria | Belarús | Cabo Verde | Camboya |
| Bahamas | Bosnia y Herzegovina | Camerún | Chad |
| Bahrein | Botswana | Congo, República del | Comoras |
| Barbados | Brasil | Côte d'Ivoire | Congo, República Democrática del |
| Bélgica | Bulgaria | Djibouti | Corea, República Popular Democrática de |
| Bermudas | Chile | Egipto, República Árabe de | Eritrea |
| Brunei Darussalam | China | El Salvador | Etiopía |
| Canadá | Colombia | Fiji | Gambia |
| Chipre | Costa Rica | Filipinas | Guinea |
| Corea, República de | Cuba | Georgia | Guinea-Bissau |
| Croacia | Dominica | Ghana | Haití |
| Curacao | Ecuador | Guatemala | Kenya |
| Dinamarca | Ex República Yugoslava de Macedonia | Guyana | Kirguistán |
| Emiratos Árabes Unidos | Federación de Rusia | Honduras | Liberia |
| Eslovenia | Gabón | India | Madagascar |
| España | Granada | Indonesia | Malawi |
| Estados Unidos | Irán, República Islámica del | Iraq | Malí |
| Estonia | Jamaica | Islas Marshall | Mozambique |
| Finlandia | Jordania | Islas Salomón | Myanmar |
| Francia | Kazajstán | Kiribati | Nepal |
| Gibraltar | Letonia | Kosovo | Níger |
| Grecia | Líbano | Lesotho | República Centroafricana |
| Groenlandia | Libia | Marruecos | Rwanda |
| Guam | Lituania | Mauritania | Sierra Leona |
| Guinea Ecuatorial | Malasia | Micronesia (Estados Federados de) | Somalia |
| Hong Kong, Región Administrativa Especial, China | Maldivas | Mongolia | Tanzanía |
| Hungría | Mauricio | Nicaragua | Tayikistán |
| Irlanda | Mayotte | Nigeria | Togo |
| Isla de Man | México | Pakistán | Uganda |
| Isla de San Martín (parte francesa) | Montenegro | Papua Nueva Guinea | Zimbabwe |
| Islandia | Namibia | Paraguay | |
| Islas Caimán | Palau | República Árabe Siria | |
| Islas del Canal | Panamá | República de Moldova | |
| Islas Feroe | Perú | República Democrática Popular Lao | |
| Islas Turcas y Caicos | República Dominicana | Ribera Occidental y Gaza | |
| Islas Vírgenes (EE.UU.) | Rumania | Samoa | |
| | Saint Kitts y Nevis | Santo Tomé y Príncipe | |
| | Samoa Americana | | |

¹ Basada en la lista de economías del Banco Mundial (abril de 2012) <http://data.worldbank.org/about/country-classifications/country-and-lending-groups>

| Ingresos altos | Ingresos medianos altos | Ingresos medianos bajos | Ingresos bajos |
|--|-------------------------|-------------------------|----------------|
| Israel | San Vicente y las | Senegal | |
| Italia | Granadinas | Sri Lanka | |
| Japón | Santa Lucía | Sudán | |
| Kuwait | Serbia | Swazilandia | |
| Liechtenstein | Seychelles | Timor-Leste | |
| Luxemburgo | Sudáfrica | Tonga | |
| Malta | Suriname | Turkmenistán | |
| Mariana | Tailandia | Tuvalu | |
| Mónaco | Túnez | Ucrania | |
| Noruega | Turquía | Uzbekistán | |
| Nueva Caledonia | Uruguay | Vanuatu | |
| Nueva Zelanda | Venezuela | Viet Nam | |
| Omán | | Yemen, Rep. del | |
| Países Bajos | | Zambia | |
| Polinesia Francesa | | | |
| Polonia | | | |
| Portugal | | | |
| Puerto Rico | | | |
| Qatar | | | |
| Región Administrativa Especial de Macao, China | | | |
| Reino Unido | | | |
| República Checa | | | |
| República Eslovaca | | | |
| San Marino | | | |
| Singapur | | | |
| Sint Maarten (Dutch part) | | | |
| Suecia | | | |
| Suiza | | | |
| Trinidad y Tobago | | | |

Este cuadro clasifica a todos los países miembros del Banco Mundial y a todas las otras economías con poblaciones de más de 30.000 habitantes. Por razones operativas y de análisis, las economías están divididas en grupos de ingresos de acuerdo con el ingreso nacional bruto (INB) per cápita de 2010, el que se calcula usando el método Atlas del Banco Mundial. Los grupos son: ingresos bajos, US\$1.005 o menos; ingresos medianos bajos, US \$1.006 a US\$3.975; ingresos medianos altos, US\$3.976 a US\$12.275; e ingresos altos, US\$12.276 o más. Otros grupos de análisis basados en regiones geográficas también se utilizan.

Anexo 4

Encuesta Mundial sobre las TIC en los Parlamentos

CONTACTO E INFORMACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN

Por favor proporcione la información solicitada a continuación:

Parlamento o Cámara:

País:

Persona de contacto en caso de dudas sobre las respuestas proporcionadas en la encuesta:

Nombre:

Apellido:

Título: Sr. Sra.

Función:

Dirección de correo electrónico:

Número telefónico:

Información de contacto del director de TI (IT Manager, Jefe de Departamento / Oficina), si es diferente de persona de contacto indicada más arriba:

Nombre:

Apellido:

Título: Sr. Sra.

Función:

Dirección de correo electrónico:

Número telefónico:

Las respuestas se dan para:

- Parlamento unicameral
- Cámara baja
- Cámara alta
- Ambas cámaras (baja y alta)

No se utilizará los datos para señalar un caso específico o a algún órgano legislativo en particular, sino para llevar a cabo una evaluación agregada a nivel regional.

SECCIÓN 1

SUPERVISIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE TIC

Propósito. Esta sección solicita información sobre cómo se imparten las directivas estratégicas de las TIC, cómo se establecen las prioridades y cómo se administran. También solicita información sobre el personal y los recursos financieros.

1. Solo para parlamentos bicamerales. De las siguientes opciones por favor seleccione la que mejor describa la forma en que se proporciona el apoyo de las TIC.

- Cada Cámara tiene su propio equipo informático o TIC y trabajan independientemente.
- Cada Cámara tiene su propio equipo informático o TIC pero trabajan conjuntamente en algunos proyectos o tareas.
- Un solo equipo informático o TIC da soporte a ambas Cámaras.
- Otros (por favor, descríbalos en la Casilla de Comentarios al final de esta sección).

2. ¿Quién define las metas y objetivos para las TIC en el Parlamento o Cámara? *(Marque todas las opciones que correspondan)*

- Presidente/Vocero del Parlamento o Cámara
- Comisión parlamentaria
- Legisladores
- Secretario General
- Jefe de Información
- Director de informática o TIC
- Grupo o comisión especial
- Expertos internos en TI
- Contratistas
- Otros *(por favor especifique)*

3. ¿De dónde provienen las ideas y propuestas para los objetivos y proyectos de las TIC? *(Marque todas las opciones que correspondan)*

- Jefatura política principal
- Jefatura del área de TIC
- Legisladores
- Comisiones
- Oficinas del Parlamento
- Agrupaciones formales de interés tales como grupos de asesoramiento, comisiones especiales o la mesa gobernante.
- El personal de informática o TIC
- Biblioteca/servicios de investigación
- Usuarios dentro del Parlamento
- Público en general
- Otros *(por favor especifique)*

4. ¿Cuán a menudo se reúnen los líderes políticos (por ejemplo, a nivel de Presidente o Vice-Presidente) a tratar los temas de las TIC en el Parlamento?

- Semanal o quincenalmente
- Mensualmente
- Trimestralmente

- Anualmente
- Solamente cuando surge un tema
- Nunca

5. ¿Cuál es el nivel de compromiso de los líderes políticos del Parlamento con las TIC?

- Compromiso muy alto
- Compromiso alto
- Algo comprometido
- Poco comprometido
- No hay compromiso en absoluto

6. ¿Existe alguna comisión o grupo especialmente designado para proporcionar directivas y supervisar la utilización de las TIC en el Parlamento?

- Sí => *Ir a pregunta 7*
- Se está planeando o considerando => *Ir a pregunta 9*
- No y no se está planeando o considerando => *Ir a pregunta 9*

7. Si la respuesta es “sí” ¿cuál es la conformación del grupo? (Marque todas las opciones que correspondan)

- Presidentes de comités o comisiones
- Legisladores
- Personal
- Expertos externos
- Otros (*por favor especifique*)

8. ¿Quién preside el grupo?

- Presidente
- Vice-Presidente
- Presidente de una comisión
- Miembro del Parlamento
- Secretario General
- Director de informática o TIC
- Otro miembro del personal
- Otra persona (*por favor especifique*)

Ir a pregunta 9

9. ¿Tiene el Parlamento una declaración escrita de la visión sobre las TIC?

- Sí
- Se está planeando o considerando
- No y no se está planeando o considerando

10. ¿Tiene el Parlamento un plan estratégico para las TIC, con metas, objetivos y cronogramas?

- Sí => *Ir a pregunta 11*
- No => *Ir a pregunta 13*

11. Si la respuesta es “sí”: ¿se actualiza regularmente el plan estratégico?

- Sí
- No

12. ¿Ha establecido el Parlamento criterios e indicadores para medir el éxito de su plan?

- Sí
- No

Ir a pregunta 13

13. ¿Se utiliza alguna metodología formal de gestión de proyectos para implementar iniciativas nuevas?

- Sí
- Se está planeando o considerando
- No y no se está planeando o considerando

14. Aproximadamente: ¿cuántos usuarios totales de TIC (reales o potenciales) existen dentro del Parlamento, que incluya tanto legisladores y personal, pero excluya al público en general?

Número aproximado de usuarios (legisladores + personal) =

15. Aproximadamente: ¿cuánto personal parlamentario interno destinado a TIC emplea el Parlamento? (Por favor: realice una estimación del *equivalente a tiempo completo*. Por ejemplo, dos funcionarios que trabajan a medio tiempo cada uno equivalen a un funcionario de tiempo completo)

Número aproximado de personal de TIC parlamentario =

16. Aproximadamente: ¿cuánto personal contratado externo o contratista destinado a TIC emplea el Parlamento? (Por favor: realice una estimación del *equivalente a tiempo completo*. Por ejemplo, dos contratistas externos que trabajan a medio tiempo cada uno equivalen a un contratista de tiempo completo)

Número aproximado de personal contratado =

17. ¿Cómo se financian las TIC en el Parlamento?

- En su totalidad por el propio presupuesto del Parlamento
- En parte por el propio presupuesto del Parlamento y en parte por el presupuesto del gobierno (el presupuesto del Poder Ejecutivo)
- En su totalidad por el presupuesto del gobierno (el presupuesto del Poder Ejecutivo)
- En su totalidad por organismos donantes
- En parte por organismos donantes
- Otros (*por favor especifique*)

18. ¿Aproximadamente qué porcentaje del total del presupuesto del Parlamento se destina a las TIC?

- Menos del 1%
- 1%-2%
- 3%-4%
- 5%-6%
- 7%-8%
- 9%-10%
- Más del 10%

19. ¿Cuáles son las tres mejoras más importantes en la labor del Parlamento que han sido posibles gracias a las TIC en los últimos dos años? (Por favor seleccione sólo las tres principales.)

- Mayor capacidad de difundir información y documentos

- Entrega más oportuna de información y documentos a los legisladores
- Más interacción con los ciudadanos
- Preparación más eficaz de la legislación
- Publicación más oportuna de los informes de las sesiones plenarias
- Publicación más oportuna de los informes de las comisiones
- Más información y documentos en el sitio web
- Acceso a más información
- Intercambio de información con otros parlamentos
- Más información ofrecida a los ciudadanos
- Más comunicación con los jóvenes
- Mejor gestión de documentos
- Acceso a documentos más antiguos
- Mejor acceso a el material de investigación
- Otros (*por favor especifique*)

20. ¿En los últimos dos años, qué tecnologías de las que se han introducido, o comenzado a utilizar de forma diferente, han sido las más útiles para ayudar a mejorar el trabajo del Parlamento? (*Por favor seleccione sólo las tres principales.*)

- Captura de audio y/o de video de los procedimientos
- Sistemas para crear y editar documentos
- Estándares abiertos como XML
- Software de código libre
- Medios sociales como Facebook o Twitter
- Repositorios de documentos
- Sistemas para subir información y documentos a los sitios web
- Sistemas para la gestión de correos electrónicos de los ciudadanos
- Transmisión por Internet (webcast)
- Sistemas para asegurar la conservación de documentos en formato digital
- Dispositivos de comunicación móvil
- Aplicaciones de comunicación móvil para los legisladores
- Aplicaciones de comunicación móvil para los ciudadanos
- Transmisión por radio de las sesiones del Plenario
- Transmisión por televisión de las sesiones del Plenario
- Software para dictados voz-a-texto
- Otros (*por favor especifique*)

21. ¿Cuáles son los objetivos más importantes del Parlamento con relación a las TIC en los próximos dos años? (*Por favor seleccione sólo los tres principales.*)

- Mayor capacidad de difundir información y documentos
- Entrega más oportuna de información y documentos a los legisladores
- Más interacción con los ciudadanos
- Preparación más eficaz de la legislación
- Publicación más oportuna de los informes de las sesiones del Plenario
- Publicación más oportuna de los informes de las comisiones
- Más información y documentos en el sitio web
- Acceso a más información
- Intercambio de información con otros parlamentos
- Más información ofrecida a los ciudadanos
- Más comunicación con los jóvenes
- Mejor gestión de documentos

- Acceso a documentos más antiguos
- Acceso a mejor material de investigación
- Otros *(por favor especifique)*

22. ¿Cuáles son los tres desafíos principales del Parlamento para usar las TIC de manera efectiva? *(Por favor seleccione sólo los tres principales.)*

- Recursos financieros insuficientes
- Falta de control de los recursos financieros
- Capacidad inadecuada del personal
- Falta de conocimiento de los legisladores sobre el uso de TIC
- Falta de un plan estratégico sobre TIC
- Falta de compromiso por parte de los líderes del Parlamento
- Falta de apoyo de la comunidad internacional de donantes
- Falta de acceso a mejores prácticas
- El nivel de acceso a computadoras e Internet de los ciudadanos
- Inadecuado acceso a Internet en el Parlamento
- Energía eléctrica no confiable
- Mercado de TIC insuficiente y falta de proveedores en el país
- Ninguna de las anteriores
- Otros *(por favor especifique)*

Comentarios adicionales y buenas prácticas. En la casilla siguiente, por favor agregue todo **comentario adicional** que el Parlamento desee realizar en respuesta a cualquiera de las preguntas de esta sección. Asimismo, el Parlamento está invitado a describir brevemente cualquier **lección aprendida o buena práctica** que haya implementado en relación al tratamiento de los temas de esta sección de la encuesta.

SECCIÓN 2

INFRAESTRUCTURA, SERVICIOS, SOLICITUDES Y CAPACITACIÓN

Propósito. Esta sección solicita información sobre los servicios de TIC, la infraestructura técnica, aplicaciones y capacitación. Su propósito es comprender el alcance de los sistemas y servicios de las TIC disponibles dentro del Parlamento y la capacitación proporcionada al personal a cargo de ellas. Por favor, advierta que las prestaciones de TIC incluyen servicios de comunicación de datos y voz.

1. Por favor: indique cuál de los siguientes servicios generales de TIC están disponibles en el Parlamento o Cámara. *(Marque todas las opciones que correspondan)*

- Desarrollo y mantenimiento de aplicaciones
- Operaciones de red de datos
- Centro de asistencia (help desk)
- Soporte para computadoras
- Administración de sistemas
- Programación de sistemas
- Comunicaciones por voz
- Publicación en sitios web
- Acceso a Internet
- Ninguno de los anteriores

2. Por favor: indique cuál de los siguientes son proporcionados por el Parlamento a cada uno de sus legisladores para su uso personal. *(Marque todas las opciones que correspondan)*

- Computador de escritorio
- Computador portátil
- Computador tipo *tablet*
- Impresora
- Fax
- Acceso a Intranet
- Acceso a Internet
- Acceso a información remota
- Dispositivos móviles inteligentes (*smart phones*)
- Teléfono celular básico
- Dirección de correo electrónico personal
- Sitio web personal
- Ninguno de los anteriores

3. Por favor indique si el Parlamento ofrece aplicaciones diseñadas específicamente para difundir información a los legisladores para los siguientes dispositivos:

| | Sí | No |
|---|--|--------------------------|
| Computador tipo <i>tablet</i> | <input type="checkbox"/> Por favor especifique | <input type="checkbox"/> |
| Dispositivos móviles inteligentes (<i>smart phones</i>) | <input type="checkbox"/> Por favor especifique | <input type="checkbox"/> |

4. ¿Dispone el Parlamento de redes de área local (LAN)?

(Una red de área local LAN es una interconexión de computadores, impresoras y otras piezas de hardware dentro de un edificio o grupo de edificios adyacentes.)

- Sí => *Ir a pregunta 5*
- Se está planeando o considerando => *Ir a pregunta 6*
- No y no se está planeando o considerando => *Ir a pregunta 6*

5. ¿Quién está conectado a la red local (LAN)?

| Porcentaje aproximado de conectados | Legisladores (legisladores o su personal u oficina) | Comisiones (Presidentes de Comisión, legisladores, personal u oficinas) | Departamentos u oficinas (Directores, personal u oficinas) |
|-------------------------------------|--|--|---|
| Nadie | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 1-25% | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 26-50% | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 51-75% | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 76-99% | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 100% | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

6. ¿Cuenta el Parlamento con acceso a Internet?

- Sí => *Ir a pregunta 7*
- Se está planeando o considerando => *Ir a pregunta 9*
- No y no se está planeando o considerando => *Ir a pregunta 9*

7. Si la respuesta es “sí”: ¿cuál es el total del ancho de banda de las conexiones a Internet del Parlamento?

Total del ancho de banda (por favor: indicar el valor en Kilobit) =

8. ¿Es adecuada la conexión a Internet en términos de fiabilidad y velocidad para satisfacer las necesidades del Parlamento? (Seleccione las opciones correspondientes)

| | No es adecuada | Adecuada | Más que adecuada |
|------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Fiabilidad | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Velocidad | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Ir a pregunta 9

9. ¿Cuenta el Parlamento con acceso inalámbrico a Internet?

- Sí
- Se está planeando o considerando
- No y no se está planeando o considerando

10. ¿Tiene el Parlamento acuerdos suscritos con contratistas por servicios que le provean de equipamiento o servicios? (Un acuerdo de servicio es un contrato entre un proveedor de servicios y un cliente que define la naturaleza, calidad, duración y alcance de los servicios a ser prestados.)

- Sí, con todos
- Sí, con algunos
- Se está planeando o considerando
- No y no se está planeando o considerando
- No utiliza contratistas externos

11. ¿Tiene la oficina de informática o TIC acuerdos suscritos con organizaciones dentro del Parlamento a quienes provea de equipamiento o servicios?

- Sí, con todos
- Sí, con algunos
- Se está planeando o considerando

- No y no se está planeando o considerando
- No proporciona equipamiento o servicios a organizaciones dentro del Parlamento

12. ¿Cuenta el Parlamento con fuentes confiables de electricidad las 24 horas del día?

- Sí
- No

13. Para aquellas operaciones, servicios y aplicaciones de uso general para las que el Parlamento da soporte, por favor indique si utiliza software comercial o libre. *Marque ambas columnas si utiliza los dos tipos de software. Deje ambas columnas en blanco para una operación, servicio o aplicación de uso general para la cual no se da soporte.*

| | Software comercial | Software libre |
|---|--------------------------|--------------------------|
| Sistemas operativos para servidores | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Sistemas operativos para servidores virtuales | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Operaciones de red | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Seguridad | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Sistemas operativos para computadoras de escritorio | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Sistemas operativos para computadoras portátiles | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Gestión de contenido | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Gestión de documentos | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Bases de datos | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Correo electrónico | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Capacitación por Internet | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Procesamiento de texto | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Planillas de cálculo | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Presentaciones | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Difusión (impresa) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Difusión (web) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Sistema de catalogación de la Biblioteca | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Administración de recursos electrónicos | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Catálogo bibliográfico en línea | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Otros (por favor especifique) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Ninguno de los anteriores | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

14. Por favor: indique para cuál de las siguientes funciones, actividades o servicios parlamentarios existe una aplicación TIC que brinda soporte. *(Marque todas las opciones que correspondan)*

- Borrador de proyecto de ley
- Borrador de enmiendas
- Estado del proyecto de ley
- Estado de enmiendas
- Bases de datos de leyes aprobadas por el Parlamento
- Análisis de presupuesto elevado por el Gobierno
- Calendarios y cronogramas del Plenario
- Actas de las sesiones del Plenario
- Debates y oratorias del Plenario

- Votación del Plenario
- Informes de las comisiones
- Calendarios y cronogramas de las comisiones
- Actas de sesiones de las comisiones
- Sitios web de las comisiones
- Administración y mantenimiento de sitios web por parte del Parlamento
- Administración y mantenimiento de sitios web de legisladores
- Sistemas para comunicación con los electores (correo electrónico, blogs, etc.)
- Preguntas al Gobierno
- Otros documentos de escrutinio
- Administración de recursos bibliográficos
- Catálogo bibliográfico en línea
- Archivo digital de documentos parlamentarios
- Divulgación financiera
- Sistema de Recursos Humanos
- Sistema de administración financiera
- Ninguno de los anteriores

15. ¿Existe un sistema de votación electrónica utilizado en la Sala del Plenario (hemiciclo)?

- Sí => *Ir a pregunta 16*
- Se está planeando o considerando => *Ir a pregunta 17*
- No y no se está planeando o considerando => *Ir a pregunta 17*

16. Por favor indique lo que aplique al sistema de votación del Parlamento. (Marque todas las opciones que correspondan)

- Identificación por tarjeta o tarjeta inteligente (token)
- Identificación por biometría (huella digital, etc.)
- Identificación por contraseña
- Votación a través de pantalla táctil
- Votación a través de botón para votar (puestos asignados)
- Votación a través de estación para votar
- Otros (*por favor especifique*)

Ir a pregunta 17

17. ¿Se utilizan grandes pantallas de visualización en la sala del plenario que permitan a todos ver lo que se presenta en ellas?

- Sí => *Ir a pregunta 18*
- Se está planeando o considerando => *Ir a pregunta 19*
- No y no se está planeando o considerando => *Ir a pregunta 19*

18. Si la respuesta es “sí”: ¿Cuál es el propósito de utilizar grandes pantallas de visualización en el plenario? (Marque todas las opciones que correspondan)

- Transmisión de video
- Mostrar texto
- Mostrar gráficos
- Imágenes fijas
- Video conferencias
- Otros (*por favor especifique*)

Ir a pregunta 19

19. ¿ Se utilizan grandes pantallas de visualización en las comisiones que permitan a todos ver lo que se presenta en ellas?

- Sí => *Ir a pregunta 20*
- Se está planeando o considerando => *Ir a pregunta 21*
- No y no se está planeando o considerando => *Ir a pregunta 21*

20. Si la respuesta es “sí”: ¿Cuál es el propósito de utilizar grandes pantallas de visualización en las comisiones? *(Marque todas las opciones que correspondan)*

- Transmisión de video
- Mostrar texto
- Mostrar gráficos
- Imágenes fijas
- Video conferencias
- Otros *(por favor especifique)*

Ir a pregunta 21

21. ¿Está dotada la Sala del Plenario, o tiene el Parlamento la intención de dotarla con cualquiera de los siguientes dispositivos para uso de los legisladores cuando se encuentran en una sesión plenaria?

| | Dotada de: | Plan para dotarla de: | No se está planeando o considerando |
|--|--------------------------|--------------------------|-------------------------------------|
| Computadora de escritorio | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Computadoras portátiles y subportátiles (tipo <i>netbook</i>) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Dispositivos de pantalla táctil | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Computador tipo <i>tablet</i> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

22. ¿Cuales de los servicios siguientes pueden ser utilizados por los legisladores a través de estas tecnologías en la Sala del Plenario? *(Marque todas las opciones que correspondan)*

- Conexión inalámbrica a Internet
- Conexión por cable a Internet
- Servicios de Intranet
- Red móvil (3g, 4g, etc)
- Ninguno de los anteriores
- Otros *(por favor especifique)*

23. ¿Cuáles de las tecnologías siguientes, propiedad de los legisladores, pueden ser utilizados por los legisladores en la Sala del Plenario? *(Marque todas las opciones que correspondan)*

- Computadoras portátiles y subportátiles (tipo *netbook*)
- Computador tipo *tablet*
- Dispositivos móviles inteligentes (*smart phones*)
- Teléfonos móviles básicos
- Ninguno de los anteriores
- Otros *(por favor especifique)*

24. ¿Cuales de los siguientes servicios pueden ser utilizados por los legisladores a través de los dispositivos de su propiedad cuando se encuentran en la Sala del Plenario? *(Marque todas las opciones que correspondan)*

- Conexión inalámbrica a Internet

- Conexión por cable a Internet
- Servicios de Intranet
- Red móvil (3g, 4g, etc)
- Ninguno de los anteriores
- Otros (*por favor especifique*)

25. ¿Cómo se preparan los informes tipográficos de las sesiones del Plenario? (*Marque todas las opciones que correspondan*)

- A mano y se transcriben a formato digital
- En formato digital utilizando computadoras
- En formato digital utilizando una máquina de estenotipia
- En formato digital utilizando tecnología de reconocimiento de voz
- Ninguno de los anteriores
- Otros (*por favor especifique*)

26. Por favor: indique qué funciones son desempeñadas por personal interno y cuáles por personal contratado. Si son desempeñadas por ambos, personal interno y personal contratado, marque ambas casillas. Si la función no se realiza en el Parlamento, no marque ninguna de las casillas.

| | Desempeñada por personal interno | Desempeñada por personal contratado |
|---|----------------------------------|-------------------------------------|
| Gerente de desarrollo de aplicaciones | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Administrador de sitios web | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Gerente de operaciones de red | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Gerente de seguridad | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Gerente de soporte al usuario | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Gerente de soporte a computadoras | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Gerente de capacitación | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Gerente de administración de sistemas | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Gerente de programación de sistemas | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Gerente de comunicaciones por voz | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Programador/desarrollador | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Operador de red | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Soporte al usuario | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Instalación, mantenimiento y soporte a computadoras | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Docente/Entrenador | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Administrador de sistemas | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Programador de sistemas | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Personal de seguridad | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Operador de comunicaciones por voz | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Otros (<i>por favor especifique</i>) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

27. ¿Proporciona el Parlamento capacitación al personal interno de informática, ya sea a través de servicios internos o externos?

- Sí => *Ir a pregunta 28*
- No => *Ir a pregunta 30*

28. Si la respuesta es “sí”: ¿qué porcentaje del personal interno de informática o TIC recibió capacitación en el último año?

Porcentaje de personal interno de informática o TIC que recibió capacitación en el último año
= _____ %

29. ¿Cuáles fueron las 5 prioridades más importantes en materia de capacitación durante el último año? (Marque solamente 5 o menos)

- Desarrollo y mantenimiento de aplicaciones
- Sistemas de administración de documentos
- Estándares de documentación
- Operaciones de red de datos
- Centro de asistencia (help desk)
- Soporte para computadoras
- Automatización de oficina (procesador de texto, planilla de cálculo, presentaciones)
- Administración de correo electrónico
- Administración de sistemas
- Programación de sistemas
- Comunicaciones por voz
- Administración de sitios web
- Transmisión por internet de audio y/o video (webcast)
- Acceso a Internet
- Seguridad
- Procesos parlamentarios

Ir a pregunta 30

30. ¿Proporciona el Parlamento capacitación u orientación sobre TIC para legisladores?

- Sí
- Se está planeando o considerando
- No y no se está planeando o considerando

31. ¿Proporciona el Parlamento capacitación u orientación sobre TIC para el personal que no sea de informática?

- Sí
- Se está planeando o considerando
- No y no se está planeando o considerando

Comentarios adicionales y buenas prácticas. En la casilla siguiente, por favor agregue todo **comentario adicional** que el Parlamento desee realizar en respuesta a cualquiera de las preguntas de esta sección. Asimismo, el Parlamento está invitado a describir brevemente cualquier **lección aprendida o buena práctica** que haya implementado en relación al tratamiento de los temas de esta sección de la encuesta.

SECCIÓN 3

SISTEMAS Y ESTÁNDARES PARA LA GENERACIÓN DE DOCUMENTOS E INFORMACIÓN LEGISLATIVA

Propósito. Esta sección solicita información sobre sistemas y estándares para la generación y administración de varios tipos de documentación e información legislativa. Incluye proyectos de ley, enmiendas y documentos de comisiones y del Plenario.

PROYECTOS DE LEY

1. ¿Dispone el Parlamento de un sistema para la administración de textos de proyectos de ley en formato digital, que permita visualizarlos a medida que recorren el proceso legislativo?

- Sí => *Ir a pregunta 2*
- Se está planeando o considerando => *Ir a pregunta 5*
- No y no se está planeando o considerando un sistema tal => *Ir a pregunta 5*
- No se aplica a este Parlamento o Cámara => *Ir a pregunta 5*

2. Si la respuesta es “sí”: ¿cuáles de las siguientes características tiene el sistema? (*Marque todas las opciones que correspondan*)

- Auténtica usuarios
- Tiene capacidad de flujo de trabajo
- Intercambia información con otros sistemas fuera del Parlamento
- Puede manejar todas las versiones posibles de los proyectos de ley
- Puede manejar las enmiendas realizadas por las comisiones
- Puede manejar las enmiendas realizadas por el Plenario
- Puede mostrar los cambios que la enmienda impondría en el proyecto de ley
- Incluye todas las acciones tomadas por el Parlamento sobre un proyecto de ley
- Tiene capacidad automática de detección de errores
- Ninguno de los anteriores

3. ¿Utiliza el sistema XML para la estandarización de la documentación?

- Sí => *Ir a pregunta 4*
- No, pero se está planeando o considerando la utilización de XML => *Ir a pregunta 5*
- No y no se está planeando o considerando la utilización de XML => *Ir a pregunta 5*

4. Si el sistema utiliza XML: ¿para qué lo hace? (*Marque todas las opciones que correspondan*)

- Impresión
- Presentación en la web
- Preservación
- Intercambio con otros sistemas
- Proporcionar acceso a personas con discapacidad
- Permitir descargas de documentos
- Integrar documentos con otro sistema
- Mejorar la búsqueda
- Otros (*por favor especifique*)
- Ninguno de los anteriores

Ir a pregunta 5

OTROS DOCUMENTOS

5. Para cada tipo de **documento de comisión y Plenario** mencionado abajo, marque si el Parlamento cuenta o no con un sistema para preparar y administrar el texto en formato digital. Si el Parlamento no genera el documento, marque la casilla de la tercera columna.

| | Dispone de un sistema | No dispone de un sistema | Documento no generado por el Parlamento |
|------------------------------------|--------------------------|--------------------------|---|
| Actas de sesiones de comisiones | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Informes de comisiones | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Audiencias de comisiones | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Actas de las sesiones del Plenario | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Discursos y debates del Plenario | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Votación del Plenario | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

6. Para cada tipo de documento *para el cual existe un sistema, según se indicó en la pregunta 5 anterior*, marque abajo el estado del XML para ese sistema.

| | Utiliza XML | Se está planeando la utilización de XML | No y no se está planeando la utilización de XML |
|------------------------------------|--------------------------|---|---|
| Actas de sesiones de comisiones | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Informes de comisiones | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Audiencias de comisiones | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Actas de las sesiones del Plenario | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Discursos y debates del Plenario | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Votación del Plenario | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

7. Si el Parlamento utiliza XML, o ha tratado de usarlo como su estándar para cualquiera de los tipos de documento mencionado anteriormente: ¿qué desafíos experimentó? *(Marque todas las opciones que correspondan)*

- Dificultad en desarrollar un DTD o Esquema
- Dificultad en encontrar o desarrollar software para autenticación y edición
- Falta de conocimiento y capacitación del personal
- Falta de recursos financieros
- Falta de soporte administrativo
- Complejidad de utilización del XML
- Resistencia del usuario
- Otros *(por favor especifique)*
- Ninguno

8. ¿El Parlamento pone a disposición sus documentos de forma masiva para ser descargados a alta velocidad por personas externas?

- Sí
- Se está planeando o considerando
- No y no se está planeando o considerando

9. ¿Está convirtiendo actualmente el Parlamento documentos antiguos de papel a formatos digitales?

- Sí
- Se está planeando o considerando
- No y no se está planeando o considerando

10. ¿Por cuántos años aproximadamente mantiene el Parlamento los siguientes documentos en formato digital?

| Documento | Número de años disponible en formato DIGITAL |
|--------------------------------|--|
| Texto de proyectos de ley | |
| Actas de Sesiones del Plenario | |

11. ¿Ha establecido el Parlamento una política de preservación de sus documentos en formato digital?

- Sí
- Se está planeando o considerando
- No y no se está planeando o considerando

12. ¿Mantiene actualmente el Parlamento un archivo digital para preservar los documentos parlamentarios en formatos digitales?

- Sí
- Se está planeando o considerando
- No y no se está planeando o considerando

Comentarios adicionales y buenas prácticas. En la casilla siguiente, por favor agregue todo comentario adicional que el Parlamento desee realizar en respuesta a cualquiera de las preguntas de esta sección. Asimismo, el Parlamento está invitado a describir brevemente cualquier **lección aprendida o buena práctica** que haya implementado en relación al tratamiento de los temas de esta sección de la encuesta.

SECCIÓN 4

BIBLIOTECA Y SERVICIOS DE INVESTIGACIÓN

Propósito. Esta sección solicita información sobre cómo dan soporte las TIC a la Biblioteca y a los servicios de investigación disponibles para el Parlamento y sus legisladores, así como algunas de las características de ese servicio. Asimismo, solicita información sobre la disponibilidad de servicios al público en general.

1. ¿Tiene el Parlamento una biblioteca para servir a sus legisladores?

- Sí, el Parlamento tiene una biblioteca => Ir a la pregunta 2
- Se está planeando o considerando
- No, y no se está planeando o considerando
- No, pero una o más bibliotecas fuera del parlamento prestan este servicio a los legisladores

Si el Parlamento NO tiene su propia biblioteca, saltar a la pregunta 22 de esta sección.

Si el Parlamento tiene su propia biblioteca, continuar con la pregunta 2.

2. Para parlamentos bicamerales: ¿Cuenta el Parlamento con una Biblioteca para cada Cámara o una sola Biblioteca que sirve a ambas Cámaras?

- Cada Cámara tiene su propia Biblioteca
- Una Biblioteca brinda servicio a ambas Cámaras
- Otra forma de servicio (*por favor descríbala brevemente*)

3. ¿La Biblioteca cuenta con un sistema automatizado para la administración de sus recursos?

- Sí => Ir a pregunta 4
- Se está planeando o considerando => Ir a pregunta 5
- No y no se está planeando o considerando. Ir a pregunta 5

4. Si la respuesta es “sí”: ¿cuáles de las siguientes capacidades incluye el sistema? (*Marque todas las opciones que correspondan*)

- Adquisición de monografías
- Adquisición y recuperación de publicaciones periódicas
- Sistema de circulación
- Catalogación de las adquisiciones
- Catálogo en línea
- Archivo de recursos digitales
- Capacidad de manejo de recursos vía Internet
- Otros (*por favor especifique*)

Ir a pregunta 5

5. ¿Quién proporciona soporte de TIC para la Biblioteca? (*Marque todas las opciones que correspondan*)

- Personal técnico de la Biblioteca
- Bibliotecólogos
- Personal del Centro de informática o TIC en el Parlamento o Cámara
- Personal gubernamental de informática o TIC externo al Parlamento o Cámara
- Contratistas externos
- Otros (*por favor, especifique*)

6. **¿Está la Biblioteca conectada a alguna Intranet que permita ofrecer su servicio a los legisladores?**
- Sí
 - Se está planeando o considerando
 - No y no se está planeando o considerando
7. **¿Tiene la Biblioteca su propio sitio web disponible para los legisladores y comisiones?**
- Sí
 - Se está planeando o considerando
 - No y no se está planeando o considerando
8. **¿Está organizada la página web de la biblioteca de manera tal que facilite el acceso a la Internet y a otros recursos de acuerdo a los temas de interés del Parlamento?**
- Sí
 - Se está planeando o considerando
 - No y no se está planeando o considerando
9. **¿Puede la Biblioteca recibir solicitudes y preguntas de los legisladores por vía electrónica?**
- Sí
 - Se está planeando o considerando
 - No y no se está planeando o considerando
10. **¿Utiliza la Biblioteca algún sistema de alerta, tal como correo electrónico o RSS para enviar información de forma automatizada a las computadoras, celulares u otros dispositivos digitales de los legisladores?**
- Sí
 - Se está planeando o considerando
 - No y no se está planeando o considerando
11. **¿Cuáles de las siguientes herramientas utiliza la Biblioteca en su trabajo de apoyo al Parlamento?** *(Marque todas las opciones que correspondan)*
- Wikis
 - Blogs
 - Twitter
 - YouTube
 - Facebook o MySpace
 - Transmisiones por internet de audio y/o video (webcast)
 - Ninguno de los anteriores
12. **¿Utiliza la Biblioteca algún software para fomentar la colaboración entre el personal de la Biblioteca?** *(El software de colaboración permite a los usuarios compartir carpetas, documentos y otros recursos de información con los demás.)*
- Sí (por favor, mencione el software)
 - Se está planeando o considerando
 - No y no se está planeando o considerando
13. **¿Está la Biblioteca suscrita a periódicos y bases de datos en línea que ofrezcan análisis e investigaciones especializadas en temas de política pública tales como energía, medio ambiente, economía, etc.?**
- Sí => *Ir a pregunta 14*

- Se está planeando o considerando => *Ir a pregunta 15*
- No y no se está planeando o considerando => *Ir a pregunta 15*

14. Si la respuesta es “sí”: ¿Participa la Biblioteca en algún consorcio de compras para la adquisición de esas suscripciones?

- Sí
- Se está planeando o considerando
- No y no se está planeando o considerando

Ir a pregunta 15

15. ¿Mantiene la Biblioteca algún archivo de los documentos parlamentarios en formato digital?

- Sí => *Ir a pregunta 16*
- Se está planeando o considerando => *Ir a pregunta 17*
- No y no se está planeando o considerando => *Ir a pregunta 17*

16. Si la respuesta es “sí”: ¿cuál de los siguientes documentos se almacenan en formato digital?

(Marque todas las opciones que correspondan)

- Proyectos de ley
- Documentación de comisiones
- Documentación del Plenario
- Material de referencia
- Informes de investigaciones parlamentarias
- Otros *(por favor especifique)*

Ir a pregunta 17

17. ¿Incluye la misión de la Biblioteca tanto la prestación del servicio al público en general como al Parlamento?

- Sí => *Ir a pregunta 18*
- Se está planeando o considerando => *Ir a pregunta 19*
- No y no se está planeando o considerando => *Ir a pregunta 19*

18. Si la respuesta es “sí”: ¿cómo se prestan los servicios al público? *(Marque todas las opciones que correspondan)*

- El público puede visitar la Biblioteca personalmente y solicitar asistencia
- El público puede visitar el sitio web de la Biblioteca
- El Público puede realizar consultas a la Biblioteca por teléfono
- El Público puede realizar consultas a la Biblioteca por correo electrónico
- Otros *(por favor especifique)*

Ir a pregunta 19

19. ¿Participa la Biblioteca en alguna red formal en línea para compartir información con otras bibliotecas o servicios de investigación?

- Sí => *Ir a pregunta 20*
- Se está planeando o considerando => *Ir a pregunta 21*
- No y no se está planeando o considerando => *Ir a pregunta 21*

20. Si la respuesta es “sí”: ¿cuáles? *(Marque todas las opciones que correspondan)*

- APKN – Red Africana de Conocimiento Parlamentario (*Africa Parliamentary Knowledge Network*) - *Grupo de trabajo sobre bibliotecas*
- APLA – Asociación de Bibliotecas Parlamentarias de Australasia (*Association of Parliamentary Libraries of Australasia*)
- APLAP – Asociación de Bibliotecas Parlamentarias de Asia y el Pacífico (*Association of Parliamentary Librarians of Asia and the Pacific*)
- APLESA - Asociación de Bibliotecas Parlamentarias de África Oriental y Meridional (*Association of Parliamentary Libraries of Eastern and Southern Africa*)
- ECPRD – Centro Europeo de Investigación y Documentación Parlamentaria - áreas de Interés «Servicios Parlamentarios de investigación, bibliotecas y archivos»
- IFLA – Federación Internacional de Asociaciones de Bibliotecarios y Bibliotecas (*International Federation of Library Associations and Institutions*)
- Bibliotecas Parlamentarias nórdicas
- RIPALC - Red de Intercambio de los Parlamentos de América Latina y El Caribe - *Grupo de trabajo sobre bibliotecas*
- Otros *(por favor especifique)*

Ir a pregunta 21

21. ¿En qué áreas contribuye la Biblioteca al sitio web del Parlamento? *(Marque todas las opciones que correspondan)*

- Diseño
- Organización
- Contenido
- Actualización y mantenimiento
- Control de usabilidad
- Otros *(por favor especifique)*
- No contribuye al sitio web

22. ¿Cuenta el Parlamento con expertos que proporcionen investigación y análisis para los legisladores y las comisiones?

- Sí => *Ir a pregunta 23*
- Se está planeando o considerando => *Ir a Comentarios adicionales*
- No y no se está planeando o considerando => *Ir a Comentarios adicionales*

23. ¿Son los investigadores o expertos temáticos parte del personal de la biblioteca, o parte de una oficina independiente?

- Parte de la biblioteca
- Parte de una oficina independiente
- Otros *(por favor especifique)*

24. ¿Quién brinda apoyo informático o TIC para el servicio de investigación? *(Marque todas las opciones que correspondan)*

- Personal técnico de la Biblioteca
- Personal de servicio de investigación
- Personal interno de informática del Parlamento o de la Cámara
- Personal de informática del gobierno, externo al Parlamento o Cámara
- Contratistas externos
- Otros *(por favor especifique)*

25. ¿Puede el servicio de investigación recibir solicitudes y preguntas de los legisladores por vía electrónica?

- Sí
- Se está planeando o considerando
- No y no se está planeando o considerando

26. ¿Utiliza el servicio de investigación servicios de alerta, tales como correo electrónico o RSS para enviar información de forma automatizada a los legisladores en sus computadoras u otros dispositivos digitales?

- Sí
- Se está planeando o considerando
- No y no se está planeando o considerando

27. ¿Cuáles de los siguientes sistemas o servicios basados en TIC están disponibles para los investigadores o expertos temáticos? (Marque todas las que correspondan)

- Una red de área local (LAN)
- Un sistema de recepción, seguimiento y respuesta a las solicitudes de los legisladores y comisiones
- Acceso a Internet
- Suscripciones a revistas, periódicos y bases de datos en línea
- Software para apoyar la colaboración con otros investigadores o expertos temáticos (El software de colaboración permite a los usuarios compartir carpetas, documentos y otros recursos de información con los demás.)
- Ninguno de los anteriores

28. ¿Están disponibles los resultados de tales investigaciones y análisis para el público en general en el sitio web del Parlamento o de la Biblioteca?

- Sí
- Se está planeando o considerando
- No y no se está planeando o considerando

Ir a comentarios adicionales y buenas prácticas

Comentarios adicionales y buenas prácticas. En la casilla siguiente, por favor agregue todo comentario adicional que el Parlamento desee realizar en respuesta a cualquiera de las preguntas de esta sección. Asimismo, el Parlamento está invitado a describir brevemente cualquier **lección aprendida o buena práctica** que haya implementado en relación con el tratamiento de los temas de esta sección de la encuesta.

SECCIÓN 5

SITIOS WEB PARLAMENTARIOS

Propósito. Esta sección solicita información sobre los sitios web parlamentarios disponibles para legisladores y público en general. Su propósito es comprender las metas, administración, contenido y características de dichos sitios web y cómo las TIC dan soporte a ello. La pregunta final de esta sección solicita información sobre servicios de sitios web e intranet disponibles solamente para legisladores y personal.

1. ¿Tiene el Parlamento un sitio web disponible al público?

- Sí => *Ir a pregunta 2*
 - Se está planeando o considerando => *Ir a pregunta 20*
 - No y no se está planeando o considerando => *Ir a pregunta 20*
- Si el Parlamento no tiene aún un sitio web, saltar a la pregunta 20 de esta sección.*
Si el Parlamento tiene un sitio web, continuar con la pregunta 2.

2. ¿Quién define las metas generales del sitio web? (Marque todas las opciones que correspondan)

- El Presidente del Parlamento o Cámara
- Comisión parlamentaria
- Legisladores
- Comisión o grupo especialmente designado
- Secretario General
- Director de informática o TIC
- Otros (*por favor especifique*)

3. En relación con los siguientes aspectos ¿Existen políticas escritas para el sitio web? (Marque todas las opciones que correspondan)

- Metas y objetivos
- Planes de desarrollo
- Contenido
- Privacidad
- Acceso
- Soporte al usuario
- Existen políticas para dichas áreas pero no están escritas
- Ninguno de los anteriores

4. Por favor, marque todos los tipos de información general acerca del Parlamento de la siguiente lista (a) - (k) que estén comprendidos en el sitio web del Parlamento. (Marque todas las opciones que correspondan)

a. Acceso al Parlamento

- Información práctica sobre el acceso a los edificios del Parlamento
- Diagrama de la distribución de los escaños en el Plenario y en otras salas oficiales de reunión
- “Visita guiada” virtual al edificio del Parlamento
- Explicación de la organización del sitio web
- Ninguno de los anteriores

b. Historia y papel del Parlamento

- Breve descripción histórica del Parlamento
- Descripción del papel que desempeña el parlamento nacional y de sus responsabilidades en materia legislativas

- Texto de la Constitución del país y otros documentos fundacionales que sean pertinentes a la labor del Parlamento
- Ninguno de los anteriores

c. Funciones, composición y actividades

- Visión general de la composición y funciones del Parlamento nacional
- Presupuesto y dotación de personal del Parlamento
- Calendario de actividades parlamentarias, en curso y previstas, y eventos
- Listado de membresías en asambleas parlamentarias a nivel global y regional
- Informe o informes anuales del Parlamento, con inclusión de los órganos plenarios y no plenarios
- Estadística sobre las actividades del Parlamento en ejercicio y de los anteriores
- Textos de comunicados de prensa oficiales del Parlamento
- Ninguno de los anteriores

d. Cargos directivos electos

- Datos biográficos e fotografía del Presidente de la Asamblea en ejercicio y de sus predecesores
- Breve descripción de las facultades y prerrogativas del Presidente de la Asamblea
- Nombres de los suplentes y/o Vice-Presidentes
- Ninguno de los anteriores

e. Comités y comisiones parlamentarias y otros órganos no plenarios

- Lista completa de los órganos parlamentarios no plenarios
- Descripción del mandato y los cometidos de cada órgano
- Descripción de las actividades llevadas a cabo por el órgano
- Integranes y nombre del Presidente o Presidentes de cada órgano
- Información de contacto (dirección, teléfono y número de fax, correo electrónico) de cada órgano
- Enlaces a los sitios web de cada órgano
- Selección de enlaces a sitios web y documentos relacionados con el campo de actividad de cada órgano
- Ninguno de los anteriores

f. Legisladores

- Lista actualizada de todos los legisladores
- Datos biográficos y fotografías de público acceso
- Distrito electoral y filiación políticas
- Participación en comités y/o comisiones parlamentarias
- Enlace con el sitio web personal
- Descripción de las obligaciones de representación y funciones de los legisladores
- Información de contacto de cada legislador, incluida su dirección de correo electrónico
- Actividades de cada legislador, tales como propuestas legislativas, preguntas, interpelaciones, mociones, declaraciones políticas, registro de votación, etc.
- Información general relativa al estatus de un legislador, tal como inmunidad, inviolabilidad, salario y partidas adicionales, códigos de conducta y ética, etc.
- Información estadística y demográfica (actual e histórica) sobre los legisladores
- Lista de los ex legisladores con dato biográficos y fechas del ejercicio de sus funciones
- Ninguno de los anteriores

g. Partidos políticos en el Parlamento

- Lista de todos los partidos políticos representados en el Parlamento
- Enlace con el sitio web de cada partido
- Ninguno de los anteriores

h. Elecciones y sistemas electorales

- Explicación del procedimiento de elección de los legisladores
- Enlace con el sitio web de la Comisión Electoral
- Resultados de las últimas elecciones por filiación política y circunscripción electoral
- Composición de los grupos políticos y coaliciones existentes
- Resultados de elecciones anteriores
- Ninguno de los anteriores

i. Administración del Parlamento

- Diagrama/organigrama y funciones de la Secretaría del Parlamento
- Descripción general de puestos de trabajo en el Parlamento y lista de vacantes actuales
- Ninguno de los anteriores

j. Publicaciones, documentos y servicios de información

- Descripción de los tipos y propósitos de las publicaciones parlamentarias
- Información sobre cómo y donde obtener publicaciones parlamentarias
- Información sobre la biblioteca parlamentaria, archivo y servicios de información
- Ninguno de los anteriores

k. Enlaces generales a sitios web

- Presidencia, Gobierno, Corte Constitucional y Corte Suprema
- Ministerios y otros organismos nacionales
- Legislaturas estatales/provinciales
- Unión Interparlamentaria (UIP)
- Otras organizaciones parlamentarias internacionales, regionales y subregionales
- Parlamentos nacionales de otros países
- Otros enlaces de interés del Parlamento como órgano representativo del pueblo
- Ninguno de los anteriores

5. Por favor, marque todos los tipos de información sobre las actividades legislativas, presupuestarias y de control de la lista (a) - (f) siguiente, que estén comprendidas en el sitio web del Parlamento (Marque todas las opciones que correspondan)

a. Información general

- Calendario de trabajo del día en el Parlamento
- Glosario de términos y procedimientos parlamentarios
- Panorama del mecanismo parlamentario y plan de trabajo habitual
- Texto completo del Reglamentos, normas de procedimiento o documentos normativos similares
- Gráfica o diagrama de la forma en que se maneja el trámite parlamentario
- Ninguno de los anteriores

b. Legislación

- Explicación del proceso legislativo
- Texto y estado de toda las leyes propuestas
- Enlaces con documentos relacionados a la leyes propuestas
- Texto y estado final de las leyes propuestas en años anteriores
- Texto y acciones tomadas con respecto a todas las leyes promulgadas
- Base de datos con dispositivo de búsqueda de la legislación propuesta, actual y anterior
- Base de datos con dispositivo de búsqueda de la legislación promulgada
- Ninguno de los anteriores

c. Financiación del presupuesto/financiación pública

- Explicación de los procesos de financiación del presupuesto y de financiación pública
- Explicación de la propuesta de financiación del presupuesto/financiación pública para el año fiscal siguiente
- Estado de la evaluación parlamentaria de la propuesta de financiación del presupuesto/financiación pública
- Documentos de órganos parlamentarios que evalúan o aprueban las actividades de financiación del presupuesto/financiación pública
- Documentos sobre presupuestos de años previos
- Base de datos con dispositivo de búsqueda de documentos relativos a la financiación del presupuesto/financiación pública del año en curso y de años anteriores
- Ninguno de los anteriores

d. Control (escrutinio) del gobierno por parte del Parlamento

- Explicación de las responsabilidades de control y de las actividades de los órganos de control
- Resumen y estado de las actividades de control
- Documentos relativos a la actividad de control del año en curso
- Documentos relativos a la actividad de control de años anteriores
- Base de datos con dispositivo de búsqueda de documentos relativos a la actividad de control del año en curso y de años anteriores
- Ninguno de los anteriores

e. Actividades de comités, comisiones y otros órganos no plenarios

- Documentos elaborados por órganos no plenarios del año en curso
- Documentos elaborados por órganos no plenarios de años anteriores
- Sitios web de órganos no plenarios
- Emisión de audio o video de reuniones de órganos no plenarios
- Transmisiones por internet de audio y/o video de reuniones de órganos no plenarios (webcast)
- Archivo de audio o video de reuniones de órganos no plenarios
- Ninguno de los anteriores

f. Actividades plenarias y documentación

- Documentos elaborados en las sesiones plenarias
- Documentos elaborados en las sesiones plenarias de años anteriores
- Transmisión radial o televisiva de audio y/o video de reuniones plenarias
- Transmisión por Internet (webcast) de audio y/o video de reuniones plenarias
- Archivo de audio o video de reuniones plenarias
- Ninguno de los anteriores

*g. Por favor, especifique otro tipo de información disponible en el sitio web:***6. Por favor, marque las opciones a continuación que estén enlazadas directamente desde el sitio web a la legislación propuesta (Marque todas las opciones que correspondan)**

- Enmiendas (Plenario)
- Enmiendas (Comisiones)
- Gestiones de las comisiones
- Informes de las comisiones
- Votación de las comisiones
- Audiencias de las comisiones
- Gestiones del Plenario

- Discursos y debates del Plenario
- Votación del Plenario
- Leyes/estatutos
- Explicación de los proyectos de ley
- Explicación de las gestiones
- Evaluación del impacto de los proyectos de ley
- Evaluación presupuestal de los proyectos de ley
- Novedades
- Posiciones o declaraciones del Gobierno
- Todas las gestiones de las comisiones y el plenario de la otra Cámara (si es un parlamento bicameral)
- Todos los documentos de las comisiones y el plenario de la otra Cámara (si es un parlamento bicameral)
- Ninguno de los anteriores
- Otros (*por favor, especifique*)

7. Por lo general, ¿cuándo están disponibles en la web, usualmente, los siguientes documentos parlamentarios luego de haber sido preparados?

a. Agenda

| | Por lo menos <u>una semana</u> antes del tratamiento | Por lo menos <u>dos días</u> antes del tratamiento | El <u>mismo día</u> del tratamiento | Luego del tratamiento | No se aplica |
|---------------------------|--|--|-------------------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Agendas de las comisiones | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Agenda del Plenario | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

b. b) Legislación y actuaciones del Plenario

| | El <u>mismo día</u> del tratamiento | Un día después del tratamiento | Una semana después del tratamiento | <u>Más de una semana</u> después del tratamiento | No se aplica |
|--------------------------|-------------------------------------|--------------------------------|------------------------------------|--|--------------------------|
| Legislación propuesta | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Actuaciones del Plenario | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

8. ¿Cuáles de las siguientes herramientas para encontrar y ver información están disponibles en el sitio web? (Marque todas las opciones que correspondan)

a. Un sistema de búsqueda con las siguientes características:

- Puede ser utilizado para buscar y visualizar toda la documentación e información parlamentaria
- Buscar elementos específicos, tales como palabras en un texto, estado de una ley y otros componentes que puedan ser solicitados
- Clasificar los resultados según varios criterios
- Diseñado para ser comprendido tanto por usuarios experimentados como por los principiantes
- Enlaza el resultado de la búsqueda de documentos con los registros de audio y video relacionados
- Ninguno de los anteriores

b. Capacidades de emisión y transmisión de audio y/o video (webcast):

- Capacidad de emitir o realizar transmisiones en vivo, tanto de reuniones de cualquiera de los cuerpos parlamentarios como de eventos y programas
- Archivo de emisión o transmisiones de reuniones, eventos y programas de los cuales sea permitida su

- difusión, a demanda
- Ninguno de los anteriores

c. Servicios de alerta para los siguientes tipos de documentación:

- Introducción o cambios al estado de la legislación
- Cambios al texto de la legislación
- Actividad de los legisladores
- Actividad de las comisiones
- Actividad de control y escrutinio
- Actividad del Plenario
- Ninguno de los anteriores

d. Servicios móviles:

- Servicios móviles que permitan a los legisladores acceder a la información y documentación a medida que va siendo publicada en la web
- Servicios móviles que permitan al público en general acceder a la información y documentación a medida que va siendo publicada en la web
- Ninguno de los anteriores

e. Seguridad y autenticación:

- Servicios seguros que permitan a los legisladores recibir, visualizar e intercambiar información y documentos de forma confidencial
- Servicios de autenticación, tales como firma digital, que permitan a cualquier usuario del sitio web verificar la autenticidad de los documentos e información publicada
- Ninguno de los anteriores

9. ¿Cuáles de las siguientes herramientas y guías de diseño son utilizadas? (Marque todas las opciones que correspondan)

a. Herramientas de usabilidad

- Contenido y diseño están desarrollados sobre la comprensión de las necesidades de los diferentes grupos de usuarios
- Pruebas realizadas por los usuarios y otros métodos de usabilidad para verificar que tanto el diseño como el uso del sitio web sean comprensibles por las audiencias a las cuales está dirigido
- Ninguno de los anteriores

b. Estándares de acceso

- Estándares W3C, u otros estándares pertinentes, implementados que aseguren que el sitio web pueda ser usado por personas con discapacidades
- No hay estándares de acceso en uso

10. ¿Cuántos idiomas oficiales son reconocidos por el país?

- 1
- 2
- 3
- Más de 3

11. ¿En cuántos idiomas está disponible el sitio web completo o parcialmente?

- 1
- 2
- 3
- Más de 3

12. ¿Cuáles de los elementos de diseño siguientes están disponibles para los usuarios?

(Marque todas las opciones que correspondan)

- Preguntas frecuentes (FAQ)
- Novedades
- Mapa del sitio
- Sobre este sitio (quién es su propietario, quién lo administra, su política de actualización, etc.)
- Función de Ayuda
- A quién recurrir por preguntas sobre el funcionamiento del sitio web
- Guía para realizar búsquedas
- Soporte para múltiples navegadores
- Ninguno de los anteriores
- Otros (por favor, especifique)

13. ¿Cuáles de las actividades siguientes forman parte de la administración del sitio web?

(Marque todas las opciones que correspondan)

- Las *Directrices para sitios web parlamentarios* de la UIP (IPU) se utilizan en el diseño y mantenimiento del sitio web
- Los directivos, los legisladores y los funcionarios participan en la definición de los objetivos
- Los objetivos del sitio web están establecidos por escrito
- Las necesidades de los públicos a los cuales está dirigido están establecidas por escrito
- Se llevan a cabo evaluaciones periódicas del sitio web
- Roles y responsabilidades sobre la supervisión y administración están definidos por escrito
- Existe un equipo específico para asegurar que el contenido sea publicado a su debido tiempo y de forma precisa
- Existe un alto nivel de colaboración entre el personal encargado del contenido y el encargado de los sistemas técnicos
- Ninguno de los anteriores

14. ¿Está disponible para el público en general la documentación parlamentaria (tal como los textos legislativos propuestos, el cronograma de los comités y las actuaciones del Plenario) en el sitio web al mismo tiempo que lo está para los legisladores y funcionarios del Parlamento?

- Siempre
- Casi siempre
- Algunas veces
- Raras veces
- Nunca

15. ¿Existe material explicativo de apoyo, suficientemente claro, en el sitio web para ayudar a comprender los textos legislativos y las etapas de los procesos?

- Siempre
- Casi siempre
- Algunas veces
- Raras veces
- Nunca

16. ¿Está disponible en el sitio web algún material que explique el contexto y la evaluación del impacto posible de la legislación propuesta?

- Siempre
- Casi siempre
- Algunas veces
- Raras veces
- Nunca

17. Para los parlamentos bicamerales solamente: ¿cuáles de los siguientes elementos están en operación? *(Marque todas las opciones que correspondan)*

- Cada Cámara tiene su propio sitio web
- Hay disponible un sitio web introductorio o una página común que recibe a los ciudadanos, con enlaces a cada uno de los sitios web de las Cámaras
- Existe un enlace destacado en el sitio web de cada Cámaras que redirige al sitio web de la otra
- Hay disponible información explicativa, tanto de las responsabilidades legislativas y de control como de los procedimientos de ambas Cámaras
- Para funciones que requieran de la intervención de ambas Cámaras, tales como la circulación de la legislación propuesta, la documentación asociada refleja las actividades y decisiones tomadas por ambas Cámaras
- Ninguno de los anteriores

18. ¿Cuáles son las mejoras más importantes hechas a la página web en los últimos dos años?

19. ¿Cuáles son las mejoras más importantes planeadas para la página web en los próximos dos años?

20. ¿El Parlamento dispone de sitio web o de otros servicios de intranet para legisladores y personal solamente?

- Sí => *Ir a pregunta 21*
- Se está planeando o considerando => *Ir a Comentarios adicionales*
- No y no se está planeando o considerando => *Ir a Comentarios adicionales*

21. ¿Qué información y servicios están disponibles únicamente para legisladores y personal (y no disponibles en la sección pública del sitio web) *(Marque todas las opciones que correspondan)*

- Legislación propuesta disponible antes que para el público
- Borrador de documentos
- Registros de votación
- Informes de investigación y análisis
- Actividad de comité
- Explicación de los proyectos de ley
- Explicación de las gestiones
- Evaluación del impacto de los proyectos de ley
- Evaluación presupuestal de los proyectos de ley
- Novedades
- Posiciones o declaraciones del Gobierno
- Herramientas para grupos de trabajo
- Ninguno de los anteriores

Comentarios adicionales y buenas prácticas. En la casilla siguiente, por favor agregue todo comentario adicional que el Parlamento desee realizar en respuesta a cualquiera de las preguntas de esta sección. Asimismo, el Parlamento está invitado a describir brevemente cualquier **lección aprendida o buena práctica** que haya implementado en relación al tratamiento de los temas de esta sección de la encuesta.

SECCIÓN 6

COMUNICACIÓN ENTRE CIUDADANOS Y PARLAMENTO

Propósito. Esta sección solicita información sobre el uso de sistemas basados en TIC para apoyar la comunicación entre los ciudadanos y el Parlamento. También solicita información sobre algunas de las características de esos sistemas y la experiencia del Parlamento en la utilización de los mismos.

1. ¿Los legisladores utilizan su sitio web personal para comunicarse con los ciudadanos?

- Sí, la mayoría => *Ir a pregunta 2*
- Sí, algunos => *Ir a pregunta 2*
- Se está planeando o considerando => *Ir a pregunta 3*
- No y no se está planeando o considerando => *Ir a pregunta 3*
- Sin información => *Ir a pregunta 3*

2. Si la respuesta es “sí”: ¿para qué propósitos los utilizan? *(Marque todas las opciones que correspondan)*

- Para comunicar información sobre el trabajo del Parlamento
 - Para comunicar los puntos de vista personales de los legisladores
 - Para recabar comentarios y opiniones del público en general
 - Sin información
 - Otros *(por favor, especifique)*
- Ir a pregunta 3*

3. ¿Los legisladores utilizan correo electrónico para comunicarse con los ciudadanos?

- Sí, la mayoría => *Ir a pregunta 4*
- Sí, algunos => *Ir a pregunta 4*
- Se está planeando o considerando => *Ir a pregunta 6*
- No y no se está planeando o considerando => *Ir a pregunta 6*
- Sin información => *Ir a pregunta 6*

4. Si la respuesta es “sí”: ¿los legisladores responden a los correos electrónicos de los ciudadanos?

- Sí, la mayoría lo hace a veces
- Sí, algunos lo hacen a veces
- No, pero se está planeando o considerando
- No y no se está planeando o considerando
- Sin información

5. ¿Existe algún sistema automatizado en uso para la administración de correo electrónico que soporte el manejo y respuesta del correo entrante?

- Sí
 - Se está planeando o considerando
 - No y no se está planeando o considerando
- Ir a pregunta 6*

6. ¿Las comisiones utilizan sitios web para comunicarse con los ciudadanos?

- Sí, la mayoría => *Ir a pregunta 7*
- Sí, algunos => *Ir a pregunta 7*
- Se está planeando o considerando => *Ir a pregunta 8*
- No y no se está planeando o considerando => *Ir a pregunta 8*

7. Si la respuesta es “sí”: ¿para qué propósitos los utilizan? (Marque todas las opciones que correspondan)

- Para comunicar información sobre el trabajo del Parlamento
- Para comunicar información sobre el trabajo de las comisiones
- Para comunicar la posición de las comisiones sobre asuntos específicos
- Para recabar comentarios y opiniones del público en general
- Otros (por favor, especifique)

Ir a pregunta 8

8. ¿Las comisiones utilizan correo electrónico para comunicarse con los ciudadanos?

- Sí, la mayoría => Ir a pregunta 9
- Sí, algunos => Ir a pregunta 9
- Se está planeando o considerando => Ir a pregunta 10
- No y no se está planeando o considerando => Ir a pregunta 10

9. Si la respuesta es “sí”: ¿las comisiones responden a los correos electrónicos de los ciudadanos?

- Sí, la mayoría lo hace a veces
- Sí, algunos lo hacen a veces
- Se está planeando o considerando
- No y no se está planeando o considerando

Ir a pregunta 10

10. Además de los correos electrónicos y sitios web personales: ¿cuáles de las siguientes herramientas para comunicarse con los ciudadanos están utilizando actualmente, o planifican utilizar, el Parlamento?

| Herramienta de comunicación | Actualmente en uso | Se está planeando o considerando | No se está planeando |
|--|--------------------------|----------------------------------|--------------------------|
| Petición electrónica | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Consulta electrónica de proyectos de ley | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Consulta electrónica de asuntos | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Discusión grupal en línea | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Blogs | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Videos insertados en correos electrónicos | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Transmisiones de audio y/o video (webcast) de reuniones de comité | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Canal de radio del Parlamento | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Programas de radio (en otros canales radiales) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Transmisiones de audio y/o video (webcast) de sesiones del Plenario | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Transmisiones de audio y/o video (webcast) de programas especiales | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Canal satelital | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Televisión web del Parlamento | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Canal o canales de televisión del Parlamento (televisión convencional) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Programas de televisión (en otros canales televisivos) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

| | | | |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| YouTube u otros servicios compartidos de video | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Twitter | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Sitios de redes sociales tales como Facebook o MySpace | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Encuestas en línea | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Servicios de alerta | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

11. ¿Cuáles son los tres (3) objetivos más importantes relacionados al uso de herramientas de comunicación basadas en las TIC, incluyendo correo electrónico y sitios web? (Marque solamente los tres objetivos más importantes)

- Atraer más ciudadanos hacia el proceso político
- Informar a los ciudadanos sobre los asuntos de política y legislación propuesta
- Llegar a las minorías
- Explicar qué hace el Parlamento
- Facilitar el intercambio de puntos de vista
- Mejorar la legitimidad del proceso legislativo
- Explicar la legislación propuesta
- Atraer a gente joven
- Integrar ciudadanos al proceso de toma de decisiones
- Mejorar las políticas y la legislación
- Realizar una encuesta de las opiniones de los ciudadanos sobre asuntos o legislación
- No se utiliza, ni se está planeando utilizar ninguno de esos métodos
- Otros (por favor especifique)

12. ¿Ha realizado el Parlamento alguna evaluación formal o informal sobre el valor de usar algunas herramientas de comunicación basadas en las TIC? (por ejemplo: ¿son útiles para dar apoyo al trabajo parlamentario o para incrementar la comunicación entre ciudadanos y Parlamento?, etc.)

- Sí
- Se está planeando o considerando
- No y no se está planeando o considerando

13. ¿Qué desafíos ha encontrado el parlamento en la utilización de las TIC?

- (Marque todas las opciones que correspondan)
- Los legisladores no están familiarizados con esas tecnologías
- Los ciudadanos no tienen acceso a Internet
- Los ciudadanos no están familiarizados con esas tecnologías
- Se reciben demasiados correos electrónicos
- Los ciudadanos no están familiarizados con el proceso legislativo
- Los debates y consultas en línea están dominados por unos pocos
- Se necesita mucho esfuerzo y recursos para implementar esos sistemas
- Los legisladores no tienen distrito electoral específico
- No se puede juzgar cuán representativas son las respuestas
- Ninguno de los anteriores
- Otros (por favor especifique)

14. ¿El Parlamento o los legisladores utilizan alguna herramienta basada en las TIC para comunicarse específicamente con los jóvenes?

- Sí => *Ir a pregunta 15*
- Se está planeando o considerando => *Ir a pregunta 16*
- No y no se está planeando o considerando => *Ir a pregunta 16*

15. Si la respuesta es “sí”: ¿qué herramientas basadas en las TIC utiliza el Parlamento o los legisladores? (*Marque todas las opciones que correspondan*)

- Un sitio web o una parte de éste orientado a jóvenes
- Juegos interactivos
- Medios sociales (Facebook, MySpace, etc.)
- Canales de televisión convencional o programas
- Transmisiones por Internet de audio y/o video (webcast)
- Televisión en la web
- Programas o canales radiales
- Twitter
- Blogs
- Grupos de discusión
- Encuestas en línea
- Otros (por favor especifique)

Ir a pregunta 16

16. ¿Está utilizando el Parlamento tecnología móvil para comunicarse con los ciudadanos?

- Sí => *Ir a pregunta 17*
- Se está planeando o considerando => *Ir a pregunta 17*
- No y no se está planeando o considerando => *Ir a pregunta 20*

17. Si la respuesta es “sí”: ¿ha desarrollado el parlamento aplicaciones específicas para tecnología/dispositivos móviles a fin de comunicarse con los ciudadanos?

- Sí => *Ir a pregunta 18*
- Se está planeando o considerando => *Ir a pregunta 20*
- No y no se está planeando o considerando => *Ir a pregunta 20*

18. ¿Para qué dispositivos? (*Marque todas las opciones que correspondan*)

- Teléfonos móviles básicos
- Dispositivos móviles inteligentes (*smart phones*)
- Computador tipo *tablet*
- Computador portátil
- Otro (*por favor especifique*)

19. ¿Con qué fin? (*Marque todas las opciones que correspondan*)

- Alertas
- Documentos
- Acceso a información
- Pedir opiniones
- Noticias
- Otros (*por favor especifique*)

Ir a pregunta 20

20. ¿Está transmitiendo el Parlamento videos en vivo de los debates parlamentarios a dispositivos móviles?

- Sí => *Ir a pregunta 21*
- Se está planeando o considerando => *Ir a pregunta 22*
- No y no se está planeando o considerando => *Ir a pregunta 22*

21. Si la respuesta es “sí” por favor indique qué aplicación está utilizando el parlamento.

Ir a pregunta 22

22. Tiene el Parlamento una política sobre la conservación de comunicaciones electrónicas recibidas de los ciudadanos?

- Sí
- Se está planeando o considerando
- No y no se está planeando o considerando

23. ¿Dispone el Parlamento de alguna herramienta especial para recuperar los comentarios de los ciudadanos y categorizarlos de manera más efectiva?

- Sí, siempre o casi siempre
- Algunas veces
- Se está planeando o considerando
- No y no se está planeando o considerando

24. Desde que empezaron a ser utilizadas las diversas herramientas de comunicación basadas en las TIC en el Parlamento ¿Cuál ha sido la tendencia en su utilización por parte de los ciudadanos?

- La utilización ha incrementado
- La utilización ha disminuido
- La utilización ha permanecido estable
- Los ciudadanos no utilizan herramientas basadas en las TIC para comunicarse con el Parlamento
- Otros (*por favor especifique*)

Comentarios adicionales y buenas prácticas. En la casilla siguiente, por favor agregue todo comentario adicional que el Parlamento desee realizar en respuesta a cualquiera de las preguntas de esta sección. Asimismo, el Parlamento está invitado a describir brevemente cualquier lección aprendida o buena práctica que haya implementado en relación al tratamiento de los temas de esta sección de la encuesta.

SECCIÓN 7

COOPERACIÓN INTERPARLAMENTARIA

Propósito. Esta sección solicita información sobre la participación de los parlamentos en las redes formales así como sobre la colaboración y apoyo interparlamentario.

1. ¿El Parlamento participa en alguna de las siguientes redes formales de parlamentos para el intercambio de información y experiencias en relación al uso de las TIC? *(Marque todas las opciones que correspondan)*

- APKN – Red Africana de Conocimiento Parlamentario (*Africa Parliamentary Knowledge Network*)
- ECPRD – Centro Europeo de Investigación y Documentación Parlamentaria
- RIPALC - Red de Intercambio de los Parlamentos de América Latina y el Caribe
- Otros (por favor especifique)
- Ninguno de los anteriores

APOYO BRINDADO A OTROS PARLAMENTOS

2. ¿Proporciona actualmente el Parlamento apoyo a otros parlamentos para fortalecer sus capacidades legislativas, de supervisión, representación o administración?

- Sí => *Ir a pregunta 3*
- Dispuesto a proporcionar apoyo pero actualmente no se está haciendo => *Ir a pregunta 4*
- No y no se está planeando o considerando => *Ir a pregunta 4*

3. ¿El Parlamento cuenta con una comisión de legisladores que sea responsable por esta actividad?

- Sí
- Se está planeando o considerando
- No y no se está planeando o considerando

Ir a pregunta 4

4. ¿Proporciona apoyo actualmente el Parlamento a otros parlamentos para contribuir a desarrollar o mejorar su uso de las TIC?

- Sí => *Ir a pregunta 5*
- Se está planeando o considerando => *Ir a pregunta 7*
- No y no se está planeando o considerando => *Ir a pregunta 8*

5. ¿En qué áreas proporciona apoyo actualmente el Parlamento a otros parlamentos para contribuir a desarrollar o mejorar su uso de las TIC? *(Marque todas las opciones que correspondan)*

| | |
|--|--------------------------|
| Planificación de las TIC | <input type="checkbox"/> |
| Administración de las TIC | <input type="checkbox"/> |
| Hardware/software | <input type="checkbox"/> |
| Operaciones de red | <input type="checkbox"/> |
| Desarrollo de aplicaciones | <input type="checkbox"/> |
| Desarrollo y capacitación de personal | <input type="checkbox"/> |
| Sistemas de administración de documentos | <input type="checkbox"/> |
| Estándares de documentación | <input type="checkbox"/> |
| Servicios de TIC para legisladores | <input type="checkbox"/> |
| Servicios de TIC para comisiones | <input type="checkbox"/> |
| Servicios de TIC para el Plenario | <input type="checkbox"/> |

| | |
|---|--------------------------|
| Sitios web | <input type="checkbox"/> |
| Biblioteca y servicios de investigación | <input type="checkbox"/> |
| Comunicación con ciudadanos | <input type="checkbox"/> |
| Otros <i>(por favor especifique)</i> | <input type="checkbox"/> |

6. **¿A qué otros parlamentos o asambleas parlamentarias proporciona apoyo el Parlamento para contribuir a desarrollar y mejorar su utilización de las TIC?**

7. **¿En qué áreas estaría dispuesto el Parlamento a proporcionar apoyo a otros parlamentos, para contribuir a desarrollar o mejorar su uso de las TIC?** *(Marque todas las opciones que correspondan)*

| | |
|--|--------------------------|
| Planificación de las TIC | <input type="checkbox"/> |
| Administración de las TIC | <input type="checkbox"/> |
| Hardware/software | <input type="checkbox"/> |
| Operaciones de red | <input type="checkbox"/> |
| Desarrollo de aplicaciones | <input type="checkbox"/> |
| Desarrollo y capacitación de personal | <input type="checkbox"/> |
| Sistemas de administración de documentos | <input type="checkbox"/> |
| Estándares de documentación | <input type="checkbox"/> |
| Servicios de TIC para legisladores | <input type="checkbox"/> |
| Servicios de TIC para comisiones | <input type="checkbox"/> |
| Servicios de TIC para el Plenario | <input type="checkbox"/> |
| Sitios web | <input type="checkbox"/> |
| Biblioteca y servicios de investigación | <input type="checkbox"/> |
| Comunicación con ciudadanos | <input type="checkbox"/> |
| Otros <i>(por favor, especificar)</i> | <input type="checkbox"/> |

Ir a pregunta 8

APOYO O ASISTENCIA RECIBIDA DE OTROS PARLAMENTOS U ORGANIZACIONES EXTERNAS

276

8. **¿Recibe apoyo actualmente el Parlamento de otros parlamentos para contribuir a fortalecer sus capacidades legislativas, de supervisión, representación o administración?**

- Sí
- No, pero nos gustaría recibir apoyo
- No y no se está planeando o considerando

9. **¿Recibe apoyo actualmente el Parlamento de otros parlamentos u organizaciones externas que contribuya a desarrollar o mejorar su utilización de las TIC?**

- Sí => *Ir a pregunta 10*
- No, pero nos gustaría recibir apoyo => *Ir a pregunta 11*
- No y no se está planeando o considerando => *Ir a Comentarios adicionales*

10. ¿En qué áreas recibe apoyo actualmente el Parlamento de otros parlamentos u organizaciones externas que contribuya a desarrollar o mejorar su utilización de las TIC?

| | Actualmente recibe apoyo de otros parlamentos | Actualmente recibe apoyo de organizaciones externas |
|--|---|---|
| Planificación de las TIC | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Administración de las TIC | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Hardware/software | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Operaciones de red | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Desarrollo de aplicaciones | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Desarrollo y capacitación de personal | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Sistemas de administración de documentos | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Estándares de documentación | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Servicios de TIC para legisladores | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Servicios de TIC para comisiones | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Servicios de TIC para el Plenario | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Sitios web | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Biblioteca y servicios de investigación | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Comunicación con ciudadanos | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Otros (por favor especifique) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

11. ¿En qué áreas desearía recibir apoyo el Parlamento de otros parlamentos u organizaciones externas que contribuya a desarrollar o mejorar su utilización de las TIC?

| | |
|--|--------------------------|
| Planificación de las TIC | <input type="checkbox"/> |
| Administración de las TIC | <input type="checkbox"/> |
| Hardware/software | <input type="checkbox"/> |
| Operaciones de red | <input type="checkbox"/> |
| Desarrollo de aplicaciones | <input type="checkbox"/> |
| Desarrollo y capacitación de personal | <input type="checkbox"/> |
| Sistemas de administración de documentos | <input type="checkbox"/> |
| Estándares de documentación | <input type="checkbox"/> |
| Servicios de TIC para legisladores | <input type="checkbox"/> |
| Servicios de TIC para comisiones | <input type="checkbox"/> |
| Servicios de TIC para el Plenario | <input type="checkbox"/> |
| Sitios web | <input type="checkbox"/> |
| Biblioteca y servicios de investigación | <input type="checkbox"/> |
| Comunicación con ciudadanos | <input type="checkbox"/> |
| Otros (por favor especifique) | <input type="checkbox"/> |

Comentarios adicionales y buenas prácticas. En la casilla siguiente, por favor agregue todo comentario adicional que el Parlamento desee realizar en respuesta a cualquiera de las preguntas de esta sección. Asimismo, el Parlamento está invitado a describir brevemente cualquier **lección aprendida o buena práctica** que haya implementado en relación al tratamiento de los temas de esta sección de la encuesta.

