



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA  
DE MÉXICO

FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y SOCIALES

LAS REDES SOCIALES DIGITALES (FACEBOOK Y TWITTER) COMO  
MEDIO DE INTERCAMBIO DE INFORMACIÓN EN EL EJERCICIO DE  
LA TRANSPARENCIA GUBERNAMENTAL

TESIS

QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE  
LICENCIADO EN CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRACIÓN  
PÚBLICA

PRESENTA

JOSÉ LUIS SÁNCHEZ SALAZAR

DIRECTORA DE TESIS:

RINA MARISSA AGUILERA HINTELHOLHER

Ciudad Universitaria, Ciudad de México, 2019.





Universidad Nacional  
Autónoma de México



**UNAM – Dirección General de Bibliotecas**  
**Tesis Digitales**  
**Restricciones de uso**

**DERECHOS RESERVADOS ©**  
**PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL**

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

*Las redes sociales digitales (Facebook y Twitter) como medio de intercambio de información en el ejercicio de la transparencia gubernamental*

## ***Agradecimientos***

Le agradezco primeramente a Dios por permitirme concluir esta etapa y por poner a todas estas grandiosas y queridas personas en mi camino:

A mis padres, por haber sido mi apoyo a lo largo de mi vida y mi carrera universitaria; a mi Mamá por inculcarme el valor de la bondad y la justicia, y a mi Papá por mostrarme con su ejemplo el hombre que debo ser. Mi mayor deseo es llenarlos de orgullo y que sientan que todo su esfuerzo ha valido la pena., A mis hermanas, que con sus palabras me hacen sentir orgulloso de lo que soy y de lo que les puedo enseñar. Y a mi abuelita Isabel, por siempre tener una sonrisa para mí y cuidarme hasta el último día que pudo.

A mi amada esposa Julie, por darme la confianza para siempre seguir adelante. Me llena de felicidad compartir nuestras metas y logros, eres mi inspiración y motivación, por la cual estoy dispuesto a enfrentar todo y en todo momento.

A mi compañero y amigo Sergio, por su invaluable apoyo para la culminación de éste trabajo, pero en especial, por creer en mi talento y capacidades y darme la oportunidad de demostrarlo.

A mis estimados amigos y colegas; Luis Manuel, Emiliano, Enrique, Bernardo, Olinca, Juan y Julio, por acompañarme en este trayecto, por los días de diversión, y, sobre todo, por su lealtad y apoyo incondicional.

Finalmente, mi más profundo agradecimiento a todas las autoridades y personal de la Facultad de Ciencias Políticas y Sociales, así como a mi directora de tesis la Dra. Rina Marissa y a mis Síodos; la profesora Rocío y los profesores Ángel, José Luis y Alberto Mario, por su amable disposición, por su gran paciencia y su valiosa orientación, tanto personal como académica, para el desarrollo de éste trabajo.

## Índice

Introducción.....	1
Capítulo I	
1. Transparencia y Acceso a la información.....	8
1.1. Derecho a la información.....	12
1.2. El Derecho de acceso a la información pública.....	14
1.3. Antecedentes sobre normatividad de acceso a la información y medios electrónicos.....	16
1.4. El derecho a la información en México.....	18
1.4.1. Fundamento Constitucional.....	21
1.4.2. Derecho de petición de información.....	23
Capítulo II	
2. Gobierno Abierto y el uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación.....	26
2.1. El Gobierno Abierto y Tecnologías de la Información y Comunicación en México.....	35
2.2. Solicitudes de acceso a la información gubernamental en México.....	39
Capítulo III	
3. Las redes sociales digitales y su importancia en la actualidad.....	46
3.1. Redes Sociales Digitales – Facebook y Twitter.....	46
3.2. Importancia de las Redes Sociales Digitales en México.....	52
3.3. La Transparencia y las Redes Sociales Digitales.....	60
Capítulo IV	
4. Análisis de las redes sociales digitales como medio de intercambio de información.....	64
4.1. Las solicitudes de Información en el 2016; estudio y análisis.....	64
4.2. Estructura de las instituciones en materia de transparencia en México.....	69
4.3. Proceso de solicitud de información pública de acuerdo a la LGTAIP.....	70
4.4. Estudio de caso del proceso de solicitud de información en diferentes plataformas electrónicas.....	74

4.4.1. Solicitud por medios electrónicos comunes .....	75
4.4.2. Solicitud por chat en línea .....	80
4.4.3. Solicitud por RSD .....	84
4.5. Las redes sociales como medio electrónico para responder solicitudes de información; Propuesta.....	89
Conclusiones .....	95
Fuentes de Información .....	101
<i>Anexos</i> .....	<i>106</i>

## *Introducción*

En años recientes se ha vuelto una necesidad analizar la forma en la que los gobiernos democráticos responden frente a los nuevos retos que exige la tecnología, la cual cada vez genera más espacios de intercambio de información y expresión. Al desarrollarse dentro de un marco de modernidad, la Administración Pública está modificando su forma de operar ante los ciudadanos, los cuales buscan nuevos medios y espacios para hacerse escuchar y establecer un contacto más próximo y práctico con el gobierno.

La Administración Pública ha hecho un esfuerzo por incluir en su actuar cotidiano el uso de internet y redes sociales digitales para agilizar las relaciones con la sociedad, con el fin de permitir e impulsar una mayor participación ciudadana y al mismo tiempo, cumplir con sus objetivos institucionales ya que la inclusión de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) libera a las oficinas públicas de cargas de trabajo, aumentando la eficiencia de las instituciones.

A través del presente trabajo, se pretende examinar e indagar la forma en la que el Gobierno Abierto, enfocado hacia la transparencia gubernamental y uso de las TIC, se lleva a la práctica, es aplicado y ejecutado en la realidad para posteriormente establecer si las Redes Sociales Digitales (RSD) pueden funcionar como una vía comunicativa eficaz entre el gobierno y el ciudadano. El interés surge debido a que no es fácil para las instituciones encontrar el medio más rápido y sencillo de comunicación e intercambio de información, o generar una comunicación masiva que dé lugar a nuevos vínculos que vigoricen los valores entre la sociedad y el gobierno, clarificando así el ejercicio de la democracia transformándola en un proceso de opinión y participación en los acontecimientos públicos.

El ejercicio de intercambio de información tiene una vía de desarrollo potencial en las RSD, pues son sinónimo de accesibilidad, apertura, receptividad y suponen una inmediatez de las relaciones comunicativas, estableciendo vínculos más flexibles y directos con los ciudadanos. Esta proximidad entre ciudadanos y gobernantes tiene el potencial de materializar la idea de un gobierno cercano y con una mayor presencia en la vida cotidiana, donde el actuar de sus instituciones no sea obscuro e indescifrable, sino que existan redes de comunicación digital flexibles que paulatinamente transformen la participación ciudadana en un ejercicio cotidiano que dote de confianza al gobierno en su toma de decisiones.

En México, la tendencia y crecimiento de las RSD en el ámbito gubernamental es un tema actual del que poco se ha hablado, y su importancia no es menor, pues hoy en día son el principal motivo de entrar a internet, además de que encabezan la lista de los contenidos que más consultan los mexicanos, que no son pocos, ya que según el Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI) para el año 2015 había 61 millones de usuarios de Facebook y 4.1 millones de Twitter en todo el país. Claramente para los usuarios mexicanos las RSD son de vital importancia, es nuestro país donde se pasa mayor tiempo navegando en ellas que en cualquier otra parte del mundo, con un promedio de 8.6 horas diarias por usuario según el *Estudio sobre los Hábitos de los Usuarios de Internet en México 2017*, es decir que las RSD tienen el potencial de generar un enorme interés en la población mexicana.

Sabiendo esto, es preciso analizar cómo funciona el intercambio de información entre el gobierno y los ciudadanos, con el fin de establecer de qué forma o en qué medida las RSD podrían representar un medio de intercambio de información que pueda generar mayor eficiencia en el gobierno al momento de responder solicitudes de información y así fortalecer la transparencia.

Antes que nada, hay que señalar puntualmente que la capacidad de la Administración Pública de responder eficientemente ante las solicitudes de



intercambio de información por parte de la sociedad depende necesariamente de los medios de intercambio de información que tenga a su disposición, los cuales si no son los adecuados pueden tener como consecuencia la inmovilización de los procesos internos que deben llevarse a cabo para la gestión de solicitudes de información.

En este sentido, el ejercicio de la transparencia ha tratado de encontrar la mejor y más eficiente manera de establecer comunicación con los ciudadanos, con la finalidad de evitar que se interrumpan los procesos internos y se distraigan a las instituciones del gobierno de sus verdaderos objetivos institucionales. Recordemos que la transparencia y la solicitud de información en las instituciones gubernamentales no representan un fin, sino un medio para lograr legitimidad y generar confianza en la ciudadanía. Es por ello que surge la necesidad de investigar si la gestión de solicitudes para las instituciones gubernamentales representa una carga mayor de trabajo o de alguna manera impide que se cumplan sus verdaderos objetivos y funciones.

El tema de transparencia y solicitudes de información al gobierno es un tema también de normatividad; en algún momento las oficinas gubernamentales pueden llegar a saturarse de solicitudes lo cual llevaría a una situación en que la capacidad de Administración Pública se vea rebasada e incapaz de responder, y debido a ello sus servidores públicos incurrirían en responsabilidades administrativas. Aquí surge la cuestión sobre si la forma más indicada para liberarse de estas preocupaciones es encontrar medios de intercambio de información, veloces y prácticos, que permitan agilizar esos procesos internos en las instituciones gubernamentales.

Los procesos relativos a la solicitud de información señalados en la Ley General de Transparencia, y que son aplicados en la Administración Pública de nuestro país, podrían llegar a representar un obstáculo para la eficiencia. Esto puede deberse a que tienen una reglamentación excesiva que al momento de aplicarse

en la realidad hace que surjan ciertas dificultades, además de que posiblemente no se ha buscado explotar medios alternos que apoyen y guíen dichos procesos.

Incluso sabiendo que las RSD se han convertido en una herramienta indispensable y casi necesaria para el desarrollo de la vida cotidiana en este país, la mayor parte de la Administración Pública no las ha incluido en los procesos de transparencia como un medio de apoyo al intercambio de información. No se puede lograr un mejor funcionamiento y dinamismo del gobierno si no se modernizan las formas y medios de comunicación, tanto entre instituciones como entre gobierno y ciudadanía.

Por su parte, la participación ciudadana hoy en día se caracteriza por una falta de interés, que bien puede deberse a la falta de un medio de intercambio de información con el gobierno que sea más sencillo, rápido, práctico, cotidiano y próximo que los procesos y trámites a los que están acostumbradas las instituciones de la Administración Pública. Si los ciudadanos no logran generar un canal de comunicación e intercambio de información con el gobierno, se desconfía constantemente de las instituciones, y todo el aparato gubernamental junto con la sociedad pierden su adecuado funcionamiento y paulatinamente degradan el desarrollo del país.

Las RSD como medio de intercambio de información entre el gobierno y los ciudadanos se pueden comenzar a abordar primeramente al estudiar la forma en la que la Administración Pública hace uso de las TIC para generar eficiencia en su actuar cotidiano al momento de cumplir con las obligaciones de transparencia gubernamental, y posteriormente definiendo en qué medida es posible establecer una relación de proximidad con los ciudadanos a través de las RSD, partiendo desde el cómo las nuevas tecnologías de la información nos han llevado a crear una sociedad virtual, un nuevo espacio público, donde las personas conviven y expresan sus inquietudes e intereses, y donde exigen al gobierno internarse en él y ser abierto.

La aplicación de estas tecnologías a las actividades de la Administración Pública se ha venido integrando paulatinamente a las oficinas gubernamentales, en nuestro país esta estrategia ha sido implementada a través de la *Estrategia Digital Nacional (EDN) 2013-2018*, la cual señala que las instituciones gubernamentales deben hacer uso de las TIC como herramientas para el cumplimiento de sus funciones.

La aplicación de la EDN va de la mano con la necesidad del gobierno de transparentar sus actividades y permitir el acceso expedito a la información pública, con oportunidad y suficiencia en todas las instituciones gubernamentales que, por ley, tienen la obligación de ser transparentes y rendir cuentas a la ciudadanía. Un punto fundamental de esta investigación es describir precisamente la dinámica de esa relación entre los ciudadanos haciendo peticiones de información y la Administración Pública respondiendo.

Estableciendo la dinámica existente entre las obligaciones de transparencia del gobierno y las peticiones de los ciudadanos, será posible empezar a desarrollar el uso de las RSD integradas en esta dinámica, conocer si afectan o benefician este canal de comunicación ciudadana, partiendo del supuesto de que en la actualidad una gran mayoría de la población es usuaria de estos espacios virtuales y su uso es una actividad cotidiana.

Las cuestiones antes mencionadas pueden integrarse en una hipótesis central:

- El uso de las RSD como medio de intercambio de información para responder a las obligaciones de transparencia de las instituciones de la Administración Pública representa la mejor opción para la comunicación, por sus bajos costos materiales, ahorro de tiempo en su manejo, rapidez, practicidad y proximidad con los ciudadanos.

Aunado a esto, es preciso establecer dos hipótesis secundarias como apoyo al fortalecimiento de la investigación:

- Las organizaciones de la Administración Pública haciendo uso de las RSD mejoran los procesos de gestión interna y la capacidad de respuesta externa, se liberan de cargas de trabajo y se concentran más en el cumplimiento de sus objetivos institucionales.
- El uso de las redes sociales digitales por parte del gobierno es un poderoso generador de interés en la población, lo cual propicia a una ciudadanía con mayor contacto y mayor informada en lo referente al actuar del gobierno.

Ya se han publicado textos tales como *Análisis general del gobierno electrónico en México* (2015) de Ricardo Pérez Zuñiga (et al.), el cual proporciona una visión de los beneficios que brinda el gobierno electrónico en las actividades de las entidades e instituciones. También la *Propuesta de un Modelo de Comunicación Masiva para la Construcción de Ciudadanía en América Latina*, por Carlos Camacho, la cual pretende precisamente hacer uso de las tecnologías de la información para crear una vía de comunicación con la población. De la misma forma, existen numerosas tesis relacionadas con el tema, tales como *El Uso de las redes sociales digitales (Facebook y Twitter) en México a partir del 2009 como una forma de participación y construcción de ciudadanía: un análisis desde el modelo de gobernanza* de Reyna Vianey Caraveo Sotelo (2016) y *Las redes sociales como instrumento para la consolidación de una cultura política participativa en México* de Jorge Galaz Esquivel (2014), por mencionar algunas. Sin embargo, este tema no ha sido abordado desde una perspectiva enfocada a la transparencia, eficiencia institucional e intercambio de información a través de las RSD, se deja de lado el potencial que tienen estas redes para dinamizar los procesos internos de la Administración Pública, algo que este trabajo es capaz de aportar.

Planteado lo anterior, la estructura de esta investigación tiene como base el uso del método deductivo y el método analítico, estableciendo las causas y los efectos y tomando en cuenta en todo momento su conexión con la Administración Pública, señalando la delimitación temporal y espacial del tema y su encuadre dentro de

los temas de transparencia gubernamental. Se plantean los principales problemas que aquejan la gestión interna de las instituciones gubernamentales al momento de establecer comunicación e intercambiar información con la ciudadanía. De la misma forma, haciendo uso del método inductivo, se incluyen tres casos de estudio relativos al proceso de intercambio de información en medios electrónicos para identificar los problemas dentro de los mismos.

El contenido se encuentra dividido en cuatro capítulos, en los primeros, *1. Transparencia y Acceso a la Información* y *2. Gobierno Abierto y el uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación*, se desglosa el marco teórico de la investigación, haciendo un recorrido por los conceptos, leyes y procedimientos que regulan este tema en nuestro país y además estableciendo su importancia en la actualidad. El tercer capítulo es denominado *3. Las redes sociales digitales y su importancia en la actualidad* y permite conocer a fondo estos nuevos medios de comunicación de intercambio de información y su utilidad en la era de la modernidad, y para cerrar el cuarto capítulo *4. Análisis de las redes sociales digitales como medio de intercambio de información* muestra la realidad de los medios de intercambio de información y cómo se puede hacer uso de las redes para mejorar el desempeño de las instituciones, a través de un modelo propositivo.

Los conceptos y temas tratados son de recién integración al mundo de la Administración Pública, tanto así que algunos de ellos aún no se encuentran debatidos ni definidos del todo, es un tema que tiene un gran campo de estudio y del que falta mucho por conocer e investigar. Esto hace de vital importancia la generación de conocimiento en torno al mundo digital y su relación con el actuar gubernamental, algo que este trabajo de investigación toma mucho en cuenta, siempre recordando que la finalidad es el mejoramiento general del funcionamiento de las oficinas de la Administración Pública mexicana y con ello, el progreso y desarrollo del país.

## Capítulo I

### 1. Transparencia y Acceso a la Información

Hoy en día, la Transparencia ocupa un lugar importante en nuestro acontecer, ya que los ciudadanos con el tiempo han ido cambiando su forma de participación a una más interesada en el actuar del gobierno. Es primordial para esta investigación conocer la importancia del vocablo *transparencia*, el cual alude a la cualidad de transparente, es una palabra que proviene del latín *trans*-(a través), y *parens*, *-entis*, (que aparece), llamándose así aquel cuerpo a través del cual pueden verse los objetos claramente.<sup>1</sup> La palabra transparencia indica claridad, limpieza, diafanidad, y estos sinónimos a su vez se refieren a la fama que resulta o que pueden tener las acciones de una persona.

Jeremy Bentham a finales del siglo XVIII usó por primera vez el término de “transparencia gubernamental”, indicando que “(...) es una verdad indisputable y una de las bases de la ciencia política, entre más estrictamente seamos vigilados, mejor nos comportamos.”<sup>2</sup>, esto refiriéndose a los servidores públicos.

Otro pensador histórico, Emanuel Kant, se pronunció con respecto a la franqueza, apertura, predictibilidad de las reglas y leyes de una sociedad:

“El objetivo de hacer públicas las pretensiones tiene como prioridad buscar el respaldo de los demás o en su defecto el rechazo tajante si tiene como base la injusticia o la inmoralidad. El fundamento de las decisiones del político moral las otorga la publicidad, en la medida que es un indicador para señalar el buen o mal camino para avanzar. (...)

---

<sup>1</sup> Diccionario de la Lengua Española, *Transparencia*, Real Academia Española, 21a. ed., Espasa-Calpe, Madrid, 1992, p. 1426.

<sup>2</sup> De León, Paulo, *Hacia un Concepto de Transparencia: Orígenes e Importancia*, 2008, p. 2. [En línea] <http://studylib.es/doc/4640318/%E2%80%9Chacia-un-concepto-de-transparencia--or%C3%ADgenes-e-importancia%E2%80%9D>, consultado el 15/12/2017.

La publicidad en los aspectos políticos y sociales son una antesala para el progreso de la humanidad, en caso de no hacerlo de esta forma, el progreso queda frustrado y se le niega simultáneamente un derecho natural al hombre.”<sup>3</sup>

En ese mismo sentido, Jean Jacques Rosseau nos habla sobre la oscuridad y secretividad como enemigos de las sociedades, porque deterioran la imagen de los representantes. La única respuesta o solución posible proviene de lo que él denominaba “apertura”, señalando que “los servidores públicos deben operar bajo el ojo privado con el fin de evitar intrigas y cábalas desestabilizadoras”.<sup>4</sup>

La transparencia gubernamental es la forma en la que pueden hacerse visibles las pretensiones del político, y son un indicador de la dirección del progreso o retroceso del sistema democrático. La comunicación abierta de la información es un elemento indispensable para el progreso de un Estado porque es la forma adecuada en la que el que el pueblo se acerca a la labor cotidiana de los gobernantes.

Durante muchos años la Administración Pública se caracterizó precisamente por la presencia de una burocracia oscura, que se vigilaba a sí misma, y donde no existían mecanismos para transparentar las acciones que se realizaban. No era posible obtener información de las organizaciones políticas y burocráticas para ponerlas a disposición del escrutinio público, debido a que no existían mecanismos que obligaran a las instituciones a ello, y mucho menos existía la obligación de rendir cuentas.

La transparencia debe entenderse como una condición obligatoria de cualquier *Estado de derecho*<sup>5</sup>, porque existe el derecho a la obtención de información,

---

<sup>3</sup> Kant, Immanuel, *Filosofía de la historia*, México, Fondo de Cultura Económica, 1994, citado en Flores Vega Misael Et. Al., *Corrupción y transparencia: una aproximación desde la filosofía política de Immanuel Kant*, Universidad Autónoma del Estado de México, México, Espacios Públicos, vol. 11, núm. 21, febrero, 2008, [En línea] <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=67602104>, pp. 44-63, consultado el 15/12/2017.

<sup>4</sup> De León, *op. cit.*, p.2.

<sup>5</sup> Márquez Rábago señala que el Estado de derecho es “(...) el marco (jurídico) que permite el equilibrio entre las nociones de Estado-aparato y Estado-comunidad (...)”, señalando como necesaria la presencia de ciertos

derecho que proporciona a las sociedades el incremento de la disponibilidad de información, lo cual impacta en la calidad y cultura de la ciudadanía y aumenta así sus posibilidades de control de los actos del poder público. De la misma forma, este derecho también facilita el conocimiento sobre cómo actúan los órganos gubernamentales, lo que a su vez influye en que no se tomen decisiones alejadas de los parámetros de un *buen gobierno*<sup>6</sup>.

Es por ello que el concepto de transparencia gubernamental depende necesariamente del flujo de información puntual, confiable y accesible que se encuentre disponible en todos los órganos de un gobierno en conjunto. El flujo se interrumpe cuando un agente público deliberadamente restringe el acceso, distorsiona la información o no puede asegurar que la información otorgada es puntual y de calidad y relevancia.

Para poder mantener el flujo de información, debe existir un continuo intercambio de la misma, lo cual nos lleva al ejercicio pleno de la transparencia gubernamental, ejercicio que debe tener al menos estos cuatro atributos para ser funcional:

- Fácil acceso a la información (incluyendo oportunidad y no discriminación)
- Comprensiva (asegurándose de que los temas clave no queden fuera)
- Relevancia (evitar la información superflua y el sobre flujo de información)

---

elementos tales como: Imperio de la Ley; División de Poderes; Legalidad de la Administración; Derechos y Libertades Fundamentales; Existencia de un tribunal constitucional y; Independencia de los Órganos Constitucionales Administrador y Resolutor de controversias en Elecciones. La Transparencia tiene cabida en la parte de Derechos y Libertades Fundamentales, como Derecho a la Información, consultado en Márquez Rábago Sergio, Estado, *Derecho y Democracia en el Momento Actual; Estado de Derecho en México*, Fondo Editorial Jurídico, Monterrey, 2008, Biblioteca Jurídica Virtual UNAM, [En línea] <https://archivos.juridicas.unam.mx/www/bjv/libros/6/2990/13.pdf>

<sup>6</sup> Algunos de los parámetros del buen gobierno son: Instituciones competentes, eficientes, abiertas, inclusivas y responsables; Buena gestión de las Finanzas Públicas; Administración y uso eficiente de los Recursos; Alta capacidad y desempeño de la Administración Pública; Rendición de cuentas y Transparencia en la prestación de servicios, consultado en Banco Mundial, *Buen Gobierno*, Departamento de Prácticas Mundiales de Buen Gobierno, Última actualización: 11/04/2017, [En línea] <http://www.bancomundial.org/es/topic/governance/overview>



- Calidad y confiabilidad (para contribuir al diseño de políticas).<sup>7</sup>

Estos cuatro elementos permiten que el interés de los ciudadanos se vea satisfecho, ya que a través de los mismos es posible conocer si los valores que ellos consideran como correctos<sup>8</sup> fueron tomados en cuenta al momento de tomar decisiones o asignar recursos. Mediante el conocimiento es como los ciudadanos se sienten parte importante en la toma de decisiones de gobierno, y aprueban y legitiman al mismo.<sup>9</sup>

Es importante señalar que la transparencia gubernamental y la rendición de cuentas son elementos muy parecidos, están aliadas, pero no deben confundirse. El gobierno democrático debe rendir cuentas para reportar o explicar sus acciones, y debe transparentarse para mostrar su funcionamiento y ser sujeto de escrutinio público. Con la rendición de cuentas nos aseguramos que las autoridades se responsabilicen ante alguien de sus actos. Por otro lado, con la transparencia exigimos a los funcionarios que actúen según principios admitidos por todos pues frecuentemente “la necesidad de transparentar” no es otra cosa sino la necesidad de contar con el concurso y la aprobación del público. Con la transparencia los gobernantes se comprometen a la discusión abierta y la ciudadanía recupera su potestad sobre los actos de gobierno.<sup>10</sup>

En un Estado de derecho son necesarias las condiciones ya señaladas para crear un ambiente de transparencia en el ejercicio del poder, lo cual lleva al establecimiento de una nueva relación entre ciudadanos y gobiernos. En este

---

<sup>7</sup> Kaufman, Daniel, *Transparency, Incentives and Prevention (TIP) for Corruption Control and Good Governance*, 2002, citado en Instituto Federal de Acceso a la Información Pública (IFAI), *Carpeta de Mensajes, Documento de apoyo para comisionados*, Dirección General de Estudios y Relaciones Internacionales, IFAI, 2003, p. 10.

<sup>8</sup> Kaufman se refiere principalmente a los valores de justicia y equidad que deben de prevalecer en la asignación de recursos públicos a diferentes políticas públicas, tales como salud, medio ambiente y educación, entre otras, Kaufman, Daniel, op. cit.

<sup>9</sup> Finkelstein, N., *Transparency in Public Policy: Great Britain and United States*, 2000, citado en IFAI, op. cit., p. 11.

<sup>10</sup> Guerrero, Eduardo, *La luz en busca del cristal: Hacia la transparencia y la rendición de cuentas en México*, 2002, citado en IFAI, op. cit., p. 11.

sentido, el acceso a la información gubernamental constituye la respuesta legal e institucional para generar claridad en las acciones de gobierno.<sup>11</sup>

### 1.1. Derecho a la información

Como se mencionó anteriormente, es una condición de un Estado de Derecho que todos los ciudadanos cuenten con el derecho a la información, además es reconocido en diversos tratados internacionales, como a continuación se enuncian:

- Artículo 19 de la Declaración de los Derechos del Hombre y el Ciudadano (1948): “Todo individuo tiene derecho a la libertad de opinión y de expresión; este derecho incluye el de no ser molestado a causa de sus opiniones, el de investigar y recibir informaciones y opiniones, y el de difundirlas, sin limitación de fronteras, por cualquier medio de expresión.”<sup>12</sup>
- Artículo 19, fr. II del Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos (1966): “Toda persona tiene derecho a la libertad de expresión; este derecho comprende la libertad de buscar, recibir y difundir informaciones e ideas de toda índole, sin consideración de fronteras, ya sea oralmente, por escrito o en forma impresa o artística, o por cualquier otro procedimiento de su elección.”<sup>13</sup>
- Artículo 13 de la Convención Americana sobre Derechos Humanos (1969): “Toda persona tiene derecho a la libertad de pensamiento y de expresión. Este derecho comprende la libertad de buscar, recibir y difundir informaciones e ideas de toda índole, sin consideración de fronteras ya sea

---

<sup>11</sup> Marván Laborde, María, *Un nuevo instrumento para ejercer el derecho de acceso a la información*, 2003, citado en IFAI, op. cit., p. 21.

<sup>12</sup> *La Declaración Universal de Derechos Humanos*, 1948, [En línea] <http://www.ohchr.org/Documents/Publications/ABCAnnexessp.pdf>, consultado el 15/12/2017.

<sup>13</sup> *Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos*, 1966, [En línea] <http://www.ordenjuridico.gob.mx/TratInt/Derechos%20Humanos/D47.pdf>, consultado el 15/12/2017.

oralmente, por escrito o en forma impresa o artística, o por cualquier otro procedimiento de su elección.”<sup>14</sup>

Partiendo de lo anterior, se puede delimitar el derecho a la información en cuatro vertientes:

- La libertad de opinión
- La libertad de expresión
- La libertad de prensa
- La libertad de información

Este último, también cuenta con tres vertientes:

- El derecho a investigar información
- El derecho a recibir información
- El derecho a difundir información.<sup>15</sup>

El derecho a la información se refiere al conjunto de las normas jurídicas que regulan el acceso ciudadano a la información de interés público, particularmente la que generan los órganos del Estado.<sup>16</sup> De acuerdo con esta definición, el derecho a la información sólo debe tutelar el acceso de los gobernados a las fuentes de información de los órganos del Estado. Las fuentes de información distintas a las del Estado están protegidas por el derecho a la privacidad como un límite a los actos de autoridad del Ejecutivo y el Legislativo. Se atentaría contra los derechos de la persona si la ley obligara a entidades privadas a abrir sus archivos y expedientes al conocimiento público.

---

<sup>14</sup> *Convención Americana sobre Derechos Humanos "Pacto de San José de Costa Rica"* 1969, [En línea] <https://www.scjn.gob.mx/libro/instrumentosconvencion/pag0259.pdf>, consultado el 15/12/2017.

<sup>15</sup> “Todo individuo tiene derecho a la libertad de opinión y de expresión; este derecho incluye el no ser molestado a causa de sus opiniones, el de investigar y recibir informaciones y opiniones, y el de difundirlas, sin limitación de fronteras, por cualquier medio de expresión”. Trascrito por García Ramírez Sergio, *Libertad de expresión y derecho a la información*, Revista de la Facultad de Derecho, tomo LIII, número 239, Ed. Facultad de Derecho de la UNAM, México, 2003, p. 38.

<sup>16</sup> Villanueva, Ernesto, *Derecho mexicano de la información: doctrina, legislación y jurisprudencia*, 2000, citado en IFAI, op. cit., p. 14.

El derecho a la información es una garantía individual que tiene diversas manifestaciones. Una de ellas es el *Derecho de acceso a la información pública*, que debe ser garantizado por el Estado a través de una legislación específica. El derecho a informar supone, por un lado, el derecho a difundir informaciones y opiniones y toma en cuenta el punto de vista del emisor; por otra parte, el derecho a ser informado comprende los derechos de investigar y recibir informaciones y opiniones desde la perspectiva del receptor.<sup>17</sup>

La complejidad que significa el derecho a la información cumple con un principio fundamental o esencial de los derechos humanos: la maximización y optimización del sistema de derechos y el reforzamiento de sus garantías. La existencia de este derecho implica, consecuentemente, la instrumentación de garantías que permitan su íntegro cumplimiento y goce por parte de las personas. El ciudadano cuenta, de esta forma, con el poder necesario para hacer efectivo el derecho fundamental de acceder a información contenida en documentos generados o administrados por las dependencias y entidades del gobierno federal.<sup>18</sup>

## 1.2. El Derecho de acceso a la información pública

En principio, toda la información pertenece al público y debe ser del dominio público a menos que existan razones para mantenerla reservada. Se necesita acceso a la información para confiar en las instituciones públicas y estar seguros de que están trabajando como deben.<sup>19</sup>

El derecho de acceso a la información pública "(...)puede definirse como la prerrogativa de la persona para acceder a datos, registros y todo tipo de informaciones en poder de entidades públicas y empresas privadas que ejercen gasto público o cumplen funciones de autoridad, con las excepciones taxativas

---

<sup>17</sup> Suprema Corte de Justicia de la Nación, *Semanario Judicial de la Federación y su Gaceta*, Tomo IX, abril del 2000, citado en IFAI, op. cit., p. 22.

<sup>18</sup> *Ídem*.

<sup>19</sup> Transparencia Internacional, *Global Corruption Report 2003*, citado en IFAI, op. cit., p. 15.

que establezca la ley en una sociedad democrática.”<sup>20</sup> Partiendo de esta definición, es más sencillo explicar el origen de la transparencia, como una vertiente del derecho de acceso a la información pública, bajo el atractivo de abatir la corrupción, optimizar la eficiencia de las instancias gubernamentales y mejorar la calidad de vida de las personas al tener éstas la posibilidad de utilizar las leyes de acceso y transparencia como herramienta para sustentar de mejores contenidos la toma cotidiana de decisiones.

El acceso a la información es inevitablemente un producto del compromiso político. Sin embargo, éste entra a menudo en conflicto con la protección de secretos comerciales, la privacidad personal, la seguridad nacional, la autonomía del Estado y poderosos intereses políticos y económicos. Los errores en el proceso de acceso a la información pueden tener altos costos, ya que, si la revelación de información se hace de manera distorsionada o incompleta, se pueden causar malas interpretaciones, confusión o hasta pánico. Por ello, para ser efectivo como un instrumento de política pública, el acceso a la información requiere de un cuidadoso diseño y de un continuo seguimiento.<sup>21</sup>

El acceso a la información pública gubernamental es una inversión social que redundará en grandes beneficios para todos. Cuando los ciudadanos están mejor informados pueden tomar mejores decisiones en su vida personal y profesional. Este proceso conduce a la transformación cultural en la relación entre gobierno y sociedad, entre servidores públicos y ciudadanos, y tiende a mejorar la rendición de cuentas<sup>22</sup> y la gestión gubernamental. El acceso a la información es fundamental para hacer más democrático el ejercicio del poder.<sup>23</sup>

---

<sup>20</sup> Villanueva, Ernesto, “Derecho de acceso a la información y organización ciudadana en México”, en *Derecho Comparado de la Información*, número 1, enero-junio, 2003, Ed. Universidad Iberoamericana, Universidad de Occidente, e Instituto de Investigaciones Jurídicas de la Universidad Nacional Autónoma de México, México, 2003, p. 131.

<sup>21</sup> Graham, Mary, *Democracy by disclosure: the rise of technopopulism*, 2002, citado en IFAI, op. cit., p. 15.

<sup>22</sup> Rendición de Cuentas la entendemos como “un sistema que obliga, por una parte, al servidor público a reportar detalladamente sus actos y los resultados de los mismos, y, por otra parte, dota a la ciudadanía de mecanismos para monitorear el desempeño del servidor público.” Consultado en Hofbauer, Helena, y

### 1.3. Antecedentes sobre normatividad de acceso a la información y medios electrónicos

Es necesario establecer cuándo se creó el marco jurídico relativo al acceso a la información. El primer antecedente proviene de Suecia, el *Acta de libertad de prensa (The Freedom of the Press Act)* de 1766 es una ley constitucional Sueca donde se establecen por primera vez en el mundo las normas fundamentales para el acceso a los documentos gubernamentales<sup>24</sup>, además se reconoce y regula el derecho fundamental de acceso a la información pública, es decir, del derecho a pedir información al gobierno y a recibirla gratuitamente o a un coste mínimo.<sup>25</sup>

Años después, en Holanda se crea otro instrumento jurídico para la transparencia, denominado Ley sobre la Publicidad de la Administración del 1º de mayo de 1980. En esta ley, los ciudadanos como solicitantes de información, adquieren y recopilan datos sobre los que pueden basar su aprobación o rechazo de las políticas gubernamentales.<sup>26</sup> Dos años más tarde en Australia se publica la Ley de Libertad de la Información, la cual presenta como premisa principal que mientras menos excepciones de acceso a la información existan, más confianza tendrán los usuarios de la ley en el ejercicio de su derecho.

Esta ley es tiene una importancia fundamental, debido a que promueve la apertura de documentos públicos en internet y medios electrónicos, incluso sostiene que la tecnología juega un papel crucial en la democracia del país en cuanto ayuda a

---

Cepeda, Juan A., "Transparencia y Rendición de Cuentas", en *Transparencia: Libros, Autores e Ideas*, Biblioteca Jurídica Virtual UNAM, [En línea] <https://archivos.juridicas.unam.mx/www/bjv/libros/5/2303/7.pdf>

<sup>23</sup> Marván Laborde, María, *Discurso inaugural del Seminario de Implementación del Derecho de Acceso a la Información Pública*, 2003, citado en IFAI, op. cit., p. 22.

<sup>24</sup> Perez, Juan, Ley de acceso a la información en Suecia, en *Govern Obert: transparencia, participación y colaboración*, 7/02/ 2011, [En línea] <https://governobertc.wordpress.com/2011/02/07/ley-de-acceso-a-la-informacion-en-suecia/>, consultado el 15/12/2017.

<sup>25</sup> Perramon, Jordi, *La transparencia: concepto, evolución y retos actuales*, Revista de Contabilidad y Dirección Vol. 16, año 2013, pp. 11-27, [En línea] [http://www.accid.org/revista/documents/La\\_transparencia.\\_Concepto,\\_evolucion\\_y\\_retos\\_actuales.pdf](http://www.accid.org/revista/documents/La_transparencia._Concepto,_evolucion_y_retos_actuales.pdf)

<sup>26</sup> Guadarrama Martínez, Rabindranath, *Antecedentes de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a La Información Pública Gubernamental*, Unidad de Asuntos Jurídicos SEGOB, p. 4, [En línea] <http://www.ordenjuridico.gob.mx/Congreso/pdf/39.pdf>, consultado el 15/12/2017.

incrementar la cantidad de información que el gobierno puede almacenar y crear, pues facilita la manipulación y transferencia de ésta.<sup>27</sup> A partir de ello, “países como Estonia, Finlandia, Japón e Islandia han incluido en sus leyes de libertad de información la facultad de solicitar información al gobierno de forma escrita o electrónica.”<sup>28</sup>

En el caso de Estados Unidos, se promulgó la *Ley de Libertad de Información* (Freedom of Information Act) en el año 1966, “según la cual toda agencia gubernamental debe responder a cualquier pedido específico de información sobre los archivos, fichas, informes, etc. dentro de un período limitado de tiempo. Cada ente debe llevar un índice de la información de alcance público que trate sobre disposiciones adoptadas o promulgadas, publicándolo trimestralmente. En la década del 70, Francia, Canadá e Italia dictaron normas similares a la estadounidense.”<sup>29</sup>

En el año 1996 se implementa sobre la anterior la *Ley Electrónica de Libertad de Información*, que obliga a las entidades federales principalmente a:

- Poner en línea y mantener la información que atañe a sus funciones
- Ofrecer un catálogo de información que cada oficina pública almacena y genera
- Establecer mecanismos para atender las peticiones de los ciudadanos y responder con rapidez
- Emitir boletines virtuales para mantener informados a los ciudadanos.

A raíz de esta Ley han surgido cambios sustanciales dentro de las entidades públicas de los Estados Unidos en cuanto a la organización y funcionamiento, así también se han creado oficinas específicamente dedicadas a la sistematización de

---

<sup>27</sup> *Ibid.*, p.5

<sup>28</sup> *Ídem.*

<sup>29</sup> Gamboa Montejano, Claudia, (et. al.), *Transparencia y acceso a la información pública: Estudio de Antecedentes, Marco Jurídico Actual, Derecho Comparado de Diversos Países y de las Entidades Federativas, y de las Iniciativas Presentadas en el Tema*, Cámara de Diputados, Centro de Documentación, Información y Análisis, febrero de 2007, p. 4.

la información, a responder las peticiones y organismos independientes de supervisión. El número de peticiones atendidas en internet ha ido en aumento significativamente y los propósitos fundamentales de la ley parecen cumplirse hasta el momento.<sup>30</sup>

#### 1.4. El derecho a la información en México

Los primeros esfuerzos por contemplar en nuestra legislación nacional el derecho a la información se dieron en 1996 en la Ley General de Protección y Equilibrio Ecológico, como respuesta a las recomendaciones establecidas en la Declaración de la Conferencia de las Naciones Unidas sobre Medio Ambiente y Desarrollo de 1992. Las recomendaciones de la Declaración de Río de Janeiro fueron muy precisas:

"En el plano nacional, toda persona deberá tener acceso adecuado a la información sobre el medio ambiente de que dispongan las autoridades públicas, incluida la información sobre los materiales y las actividades que ofrecen peligro en sus comunidades, así como la oportunidad de participar en los procesos de adopción de decisiones. Los Estados deberán facilitar y fomentar la sensibilización y la participación del público poniendo la información a disposición de todos (...)."<sup>31</sup>

Lo anterior representó una evolución en el marco normativo ambiental, que llevó a plantearse la obligación del gobierno de establecer un Sistema Nacional de Información Ambiental. Sin embargo, esto solo representaba un remedio muy local frente a las enormes exigencias del derecho a la información, con todas sus variantes y posibilidades. Es entonces que se empieza a pensar en una legislación más completa y específica en materia de acceso a la información pública del gobierno, incluyendo por supuesto la participación de diversos sectores de la

---

<sup>30</sup> Guadarrama Martínez, Rabindranath, *op. cit.* p. 6.

<sup>31</sup> *Ibid.*, p. 9



sociedad que exigían repetir en México la experiencia que en otros países ya se tenía acerca de esta materia.<sup>32</sup>

Es pertinente destacar la labor que realizó desde 2001 una coalición de la sociedad civil, bautizado por Ginger Thompson, corresponsal de *The New Times* en México, como el Grupo Oaxaca. Este grupo surge el 26 de mayo de 2001 inmediatamente después de terminado el Seminario Nacional “Derecho a la Información y Reforma Democrática”, a raíz de que se integró una comisión técnica que emitió la “Declaración de Oaxaca”. Se destaca el Grupo Oaxaca por haber sido quien presentó el primer proyecto de ley de transparencia y acceso a la información, mismo que fue adoptado y apoyado el 6 de diciembre de 2001 por los miembros de todos los partidos representados en la Cámara de Diputados. De igual manera, por haber propuesto en su proyecto la creación de un Instituto Nacional de Acceso a la Información Pública, como un órgano autónomo con presupuesto y patrimonio propio, con la finalidad de resolver en última instancia las controversias en materia de acceso a la información, antecedente legislativo del que sería el Instituto Federal de Acceso a la Información Pública, hoy denominado INAI.<sup>33</sup>

El 10 de junio de 2002, el presidente Vicente Fox firmó el decreto a través del cual expidió la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental (LFTAIPG), publicada en el Diario Oficial de la Federación el martes 11 de junio de 2002. Con la aprobación y publicación de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental, se crearon los cimientos para construir una cultura de la transparencia, y las bases de un sistema de rendición de cuentas a la sociedad. Un año después, el 11 de junio de 2003,

---

<sup>32</sup> *Ídem*.

<sup>33</sup> Cortés Ontiveros Ricardo, *La transparencia en México: razón, origen y consecuencias*, Biblioteca Jurídica Virtual del Instituto de Investigaciones Jurídicas, UNAM, p. 23, [En línea] <http://historico.juridicas.unam.mx/publica/librev/rev/facdermx/cont/244/art/art1.pdf>, consultado el 15/12/2017.

fue publicado el Reglamento Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental, en vigor al día siguiente.<sup>34</sup>

Posteriormente el 20 de julio de 2007 se reformó el artículo sexto, comprometiendo a los estados y municipios a garantizar el derecho y acceso a la información, ya no sólo en el ámbito federal, sino que a partir de ese momento, las leyes estatales deberían tener un piso mínimo de transparencia y acceso a la información pública, y un año como plazo para adecuarse a ello.<sup>35</sup>

El 7 de febrero de 2014, se publicó en el Diario Oficial de la Federación, el Decreto por el que se reforman y adicionan diversas disposiciones de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, en materia de transparencia, por medio del cual se amplían los sujetos obligados frente a los cuales se ejercer el derecho de acceso a la información pública, se sientan las bases para articular un Sistema Nacional de Transparencia, y se brinda autonomía constitucional a los órganos garantes federal y estatales, ampliando sus facultades y competencia.<sup>36</sup>

El 4 de mayo de 2015, se publicó en el Diario Oficial de la Federación, la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública (LGTAIP) orientada a homologar el ejercicio del derecho de acceso a la información pública en todo el país.

El nuevo modelo de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública agregó novedosos elementos como:

- Los principios base de la actividad de los organismos garantes en materia de transparencia y acceso a la información pública

---

<sup>34</sup> *Ibíd.*, p. 24.

<sup>35</sup> *Historia de la Transparencia*, Portal de Transparencia del Estado de Guerrero, [En línea] <http://transparencia.guerrero.gob.mx/historia-de-la-transparencia/>, consultado el 15/12/2017.

<sup>36</sup> *Ibíd.*

- El fomento a una cultura de la transparencia y de la rendición de cuentas, la cual se implementará por conducto de los órganos garantes federal y estatales
- El establecimiento y uso de medios electrónicos, como la Plataforma Nacional de Transparencia, la cual concentrará armónicamente los subsistemas de solicitudes de acceso, obligaciones de transparencia y los medios de impugnación articulando a los distintos sujetos obligados y organismos garantes
- La ampliación de las obligaciones comunes de los sujetos obligados
- El fortalecimiento de la estructura, organización y funcionamiento de los organismos garantes
- La previsión de nuevos recursos o medios de impugnación como el recurso de inconformidad ante el Instituto, la facultad de atracción por parte del mismo, y el recurso de revisión tratándose de asuntos jurisdiccionales de la Suprema Corte de Justicia de la Nación y el recurso de revisión en materia de seguridad nacional que conocerá este máximo órgano jurisdiccional
- La inclusión de medidas de apremio y sanciones en caso de incumplimiento de las obligaciones legales.<sup>37</sup>

#### 1.4.1. Fundamento Constitucional

La normatividad establecida en lo referente al acceso a la información tiene sus raíces en el artículo 6 de la CPEUM, específicamente a partir de la reforma política de 1977 ya que es cuando se eleva a nivel constitucional el derecho a la información, al agregar al primer párrafo la oración: *“El derecho a la información será garantizado por el Estado”*.<sup>38</sup>

---

<sup>37</sup> *Ibíd.*

<sup>38</sup> Navarro, Fidela, “Concepto, historia, fronteras y avances, Derecho a la información y democracia en México”, citado en Gamboa Montejano, Claudia, op. cit., p. 6-7.

Fue adicionado un segundo párrafo en el 2013, el cual menciona que “Toda persona tiene derecho al libre acceso a información plural y oportuna, así como a buscar, recibir y difundir información e ideas de toda índole por cualquier medio de expresión.”<sup>39</sup>

El 7 de febrero de 2014 se reformó la fracción 1 del apartado A con el objetivo de definir los sujetos obligados a hacer pública la información en su posesión, para quedar como sigue:

“I. Toda la información en posesión de cualquier autoridad, entidad, órgano y organismo de los Poderes Ejecutivo, Legislativo y Judicial, órganos autónomos, partidos políticos, fideicomisos y fondos públicos, así como de cualquier persona física, moral o sindicato que reciba y ejerza recursos públicos o realice actos de autoridad en el ámbito federal, estatal y municipal, es pública y sólo podrá ser reservada temporalmente por razones de interés público y seguridad nacional, en los términos que fijen las leyes. En la interpretación de este derecho deberá prevalecer el principio de máxima publicidad. Los sujetos obligados deberán documentar todo acto que derive del ejercicio de sus facultades, competencias o funciones, la ley determinará los supuestos específicos bajo los cuales procederá la declaración de inexistencia de la información.”<sup>40</sup>

De igual forma es importante señalar que se reformó la fracción 5, con lo que se destaca el uso de medios electrónicos como fuente de información certera y confiable:

“V. Los sujetos obligados deberán preservar sus documentos en archivos administrativos actualizados y publicarán, a través de los medios electrónicos disponibles, la información completa y actualizada sobre el ejercicio de los

---

<sup>39</sup> CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE LOS ESTADOS UNIDOS MEXICANOS (CPEUM), Última Reforma DOF 24-02-2017, [En línea] [http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/1\\_240217.pdf](http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/1_240217.pdf)

<sup>40</sup> *Idem*.

recursos públicos y los indicadores que permitan rendir cuenta del cumplimiento de sus objetivos y de los resultados obtenidos.”<sup>41</sup>

El artículo 6 sienta las bases y principios rectores del derecho de acceso a la información pública y del derecho a la petición de información en todo el país, propiciando un entorno favorable hacia el ejercicio del derecho a la información, la transparencia pública y la rendición de cuentas.

#### 1.4.2. Derecho de petición de información

Todos los ciudadanos tienen derecho al acceso a la información pública, pero cuando la misma no se encuentra por alguna razón, es a través de las peticiones de información como el ciudadano puede ejercer su derecho. El artículo octavo constitucional protege la garantía de seguridad legal de los ciudadanos relativa a que sus peticiones de información serán resueltas, misma garantía que también incluye la protección del derecho de los particulares a ser informados del estado que guardan sus instancias cuando éstas deban sujetarse a un trámite prolongado.<sup>42</sup>

Este artículo no ha tenido modificaciones desde la promulgación de la Constitución en 1917, dice lo siguiente: “Los funcionarios y empleados públicos respetarán el ejercicio del derecho de petición, siempre que ésta se formule por escrito, de manera pacífica y respetuosa; pero en materia política sólo podrán hacer uso de ese derecho los ciudadanos de la República.

A toda petición deberá recaer un acuerdo escrito de la autoridad a quien se haya dirigido, la cual tiene obligación de hacerlo conocer en breve término al peticionario.”<sup>43</sup>

---

<sup>41</sup> *idem*

<sup>42</sup> Cuarto Tribunal Colegiado en materia administrativa del Primer Circuito, SJF7, t. 205-216, sexta parte, p. 358.

<sup>43</sup> CPEUM, *op. cit.*

Sabiendo que podemos realizar peticiones y conocer el estado del mismo trámite, es necesario que existan algunos elementos. Para que exista una seguridad y certeza legal de resolución, nos dice David Cienfuegos<sup>44</sup>, las peticiones deben ajustarse a ciertos requisitos y presupuestos básicos:

- Una exigencia constitucional es que el órgano o funcionario estatal conozca de la petición *por escrito*, es fácil establecer que cuando se dice que la petición deberá formularse “por escrito” está haciendo referencia a que deberá constar fehacientemente en cualquier tipo de papel de manera que permita precisar los términos, alcances y extremos de la petición formulada, así como dar a los involucrados un principio de certeza y por tanto de seguridad jurídica.
- Como una segunda exigencia es necesario que la petición se realice *en forma clara*, resultaría incongruente con el objeto del derecho de petición el que las mismas no fueran formuladas en forma clara, puesto que el ejercicio de este derecho permite al gobernado elevar ante el órgano estatal o servidor público una petición que pretende ver satisfecha. La respuesta que se dé a la petición dependerá en buena medida de la formulación.
- La *entrega de documentos* también es un tema importante, es evidente que en ocasiones la petición deberá acompañarse de pruebas, a efecto de que una vez conocida por la autoridad o servidor públicos se dé el trámite correspondiente.
- De igual manera debe considerarse la *Competencia de la autoridad para resolver la petición*, se entiende que un órgano o servidor público carecen de competencia para resolver sobre un determinado asunto cuando éste ha quedado excluido de su conocimiento. La norma orgánica delimita los asuntos que son de su conocimiento y, en correspondencia, fija los que corresponden a un órgano o servidor público distintos.

---

<sup>44</sup> Cienfuegos Salgado, David, *El Derecho de Petición en México*, Instituto de Investigaciones Jurídicas, UNAM, 2004, pp. 104-167.

- Otro requisito fundamental es *Señalar domicilio para notificaciones*, no debe olvidarse que el ejercicio de este derecho tiene un correlato con el deber de la autoridad de acordar sobre la misma y notificar al peticionario. Es evidente que la notificación para ser realizada requiere de los datos que hagan posible la localización física de quien debe ser enterado del acuerdo recaído. Con la utilización de nuevas tecnologías se abre una puerta para que los órganos y servidores públicos puedan realizar la notificación vía electrónica. Sin embargo, la perfección de estos medios de comunicación administrativa y su utilización en determinados supuestos deberá atender, entre otros principios, al de certidumbre y oportunidad. Esto dependerá siempre del caso concreto.
- No es necesario *Aportar datos personales*, solo los que sirven para identificar el trámite administrativamente.
- La solicitud *debe ser formulada de forma pacífica y respetuosa*, en apego a la idea de que ambas partes merecen respeto, tanto el que pide como el que contesta la solicitud, debe evitarse la utilización de amenazas u ofensas en el texto de la petición, debe prevalecer el reconocimiento de los derechos, la dignidad y el decoro del servidor público y abstenerse de ofenderlos.<sup>45</sup>

En cuanto a la reciente introducción de peticiones de información por medios electrónicos, muchos órganos estatales presentan información sobre sus actividades en páginas web y a la vez exhiben las direcciones electrónicas a las que los usuarios pueden hacer llegar comentarios, aclaraciones o peticiones. Seguramente en un futuro próximo las comunicaciones electrónicas otorgarán un estado de certidumbre total en las peticiones, sin embargo, la posibilidad de que en la actualidad se haga una petición por este medio no debe entenderse como obstáculo a los requisitos y presupuestos en términos del precepto constitucional.

---

<sup>45</sup> Cienfuegos Salgado, David, *Ídem*.

El reconocimiento y aprobación de nuevos medios de intercambio de información debe depender de los órganos gubernamentales, con el fin de que éstos los doten de certidumbre.

En España por ejemplo, la Ley de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común señala en su artículo 45: “Cuando sea compatible con los medios técnicos de que dispongan las administraciones públicas, los ciudadanos podrán relacionarse con ellas para ejercer sus derechos a través de técnicas y medios electrónicos, informáticos o telemáticos con respecto de las garantías y requisitos previstos en cada procedimiento.”.<sup>46</sup> Puede verse claramente que se está tratando de solventar algunos de los problemas que puede plantear el uso de nuevas tecnologías en las relaciones entre los ciudadanos y los órganos estatales.

## *Capítulo II*

### *2. Gobierno Abierto y el uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación*

Como ya se mencionó, Suiza fue el primer país en adoptar leyes que le permitieran a la población tener acceso a la información de su gobierno, lo que paulatinamente llevó a varios países a adoptar esta estrategia, principalmente porque “La gente no puede tener ningún poder real, sin conocimiento de los hechos que su gobierno está haciendo por ellos. Para estar bien informado, el público debe tener algún tipo de acceso al proceso en curso, que permita la toma

---

<sup>46</sup> *Ibíd.* p. 167.



de decisiones no sólo a lo que se hace, sino también por qué se hace y qué alternativas se consideraron o rechazaron”.<sup>47</sup>

Sin embargo, la primera nación en incluir las tecnologías en el ejercicio de las peticiones de información fue Australia en 1982, mediante la *Freedom of Information Act*, en la cual señala como documento “cualquier artículo que contenga información registrada, ya sea mecánica o electrónicamente”<sup>48</sup>, y además permite la posibilidad al solicitante, si así lo desea, de proporcionar una dirección electrónica para establecer con él una comunicación electrónica.

Fue hasta el año 2009 cuando el entonces presidente de Estados Unidos, Barack Obama, publicó un memorándum llamado *Transparency and Open Government*<sup>49</sup> en el cual señala el aprovechamiento de las Tecnologías para poner la información de manera fácil y accesible al público, con la finalidad de garantizar la confianza pública. Los tres principios<sup>50</sup> que a continuación se mencionan fueron implementados de forma que generaran un sistema que denominó Directiva de Gobierno Abierto:

- *El gobierno debe ser transparente*: De esta manera se promueve la rendición de cuentas y se brinda información a los ciudadanos sobre lo que está haciendo su gobierno. Es necesario divulgar información rápidamente en plataformas que el público pueda encontrar y usar fácilmente.
- *El gobierno debe ser participativo*: El compromiso público mejora la efectividad del gobierno y mejora la calidad de sus decisiones. El conocimiento está ampliamente disperso en la sociedad, y los funcionarios

---

<sup>47</sup> Wickham, D., *Let the Sun Shine In, Open-Meeting Legislation Can Be Our Key to Closed Doors in State and Local Government*, Nw. UL Rev, 1973, p. 481.

<sup>48</sup> Freedom of Information Act 1982, “document”, Sect 4: Interpretation, [En línea] [http://www6.austlii.edu.au/cgi-bin/viewdoc/au/legis/cth/consol\\_act/foia1982222/s4.html](http://www6.austlii.edu.au/cgi-bin/viewdoc/au/legis/cth/consol_act/foia1982222/s4.html)

<sup>49</sup> Obama, Barack, *Transparency and Open Government: Memorandum for the heads of executive departments and agencies*, The White House Archives, 2009, [En línea] <https://obamawhitehouse.archives.gov/the-press-office/transparency-and-open-government>

<sup>50</sup> *Idem*.

públicos se benefician al tener acceso a ese conocimiento disperso. Se deben ofrecer oportunidades al ciudadano para participar en la formulación de políticas, y los departamentos y agencias ejecutivas también deben solicitar comentarios del público.

- *El gobierno debe ser colaborativo*: La colaboración involucra activamente a los ciudadanos en el trabajo de su gobierno. Los departamentos y agencias ejecutivas deben usar herramientas, métodos y sistemas innovadores para cooperar con el público con la finalidad de evaluar e identificar nuevas oportunidades.

Posteriormente, en el año 2011, surge la Alianza para el Gobierno Abierto (AGA)<sup>51</sup> como un esfuerzo global para el mejoramiento los gobiernos y como respuesta a los ciudadanos exigiendo gobiernos más transparentes, efectivos y que rindan cuentas. La AGA es una iniciativa multilateral dirigida a propiciar cuatro compromisos, mediante Planes de Acción planteados por cada uno de los gobiernos de los países (incluido México):

- **Transparencia**: La Información sobre las decisiones y el quehacer gubernamental debe ser abierta, completa, oportuna, gratuita y a la cual se tenga acceso mediante herramientas tecnológicas y de comunicación.
- **Participación Ciudadana**: Los gobiernos deberán buscar que la ciudadanía se interese e involucre en el debate público mediante el constante intercambio de información.
- **Rendición de cuentas**: Establecer normatividad, procedimientos y mecanismos para que los servidores públicos justifiquen sus acciones, reaccionen a requerimientos y críticas que se les planteen y asuman la responsabilidad cuando se apartan de la normativa o sus compromisos.

---

<sup>51</sup> Alianza para el Gobierno Abierto, *¿Qué es la Alianza para el Gobierno Abierto (AGA)?*, [En línea] <http://aga.ifai.mx/SitePages/QueEsAGA.aspx>, consultado el 16/02/2018.

- Innovación y Tecnología: Los gobiernos deben proveer a la ciudadanía un acceso cada vez más abierto a la tecnología.

Estos términos describen lo que significa el Gobierno Abierto, identificando la transparencia como elemento fundamental y primario, pero también señalando como inseparables las acciones que realizan los gobiernos para otorgar “accesibilidad a los servicios e información pública, y la capacidad de respuesta del gobierno a las nuevas ideas, demandas y necesidades”.<sup>52</sup>

Podemos entender a partir de ello que el Gobierno Abierto no es la transparencia como tal, ya que lo “abierto” implica un constante contacto con los ciudadanos y la comunicación pública de todo lo que hace, mientras que crea canales para oír los ciudadanos dicen y solicitan, todo esto con el fin de tomar las decisiones con base en las necesidades generales, permitiendo la colaboración de los ciudadanos en la ejecución de las mismas. “Llamamos Gobierno Abierto, aquel que postula como elemento central de la relación entre un Estado y sus habitantes la existencia de canales de comunicación efectivos que permitan el contacto y la interacción entre las partes.”<sup>53</sup> En este sentido, al referirse a canales de comunicación efectivos como requisito para ser “abiertos”, es evidente que no es suficiente publicar la información, hay que hacerlo de una manera organizada y que pueda ser utilizada por cualquier persona.

A la par del Gobierno Abierto, se han ido desarrollando diversas herramientas y estrategias en su apoyo, una de las más importantes es la inclusión de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC), para mejorar cualitativamente los servicios e información que se ofrecen a los ciudadanos; aumentar la eficiencia

---

<sup>52</sup> Hofmann Andrés, Ramírez-Alujas A. y Bojórquez Pereznieto J.A.(coords), *La Promesa del Gobierno Abierto*, ITAIP, 2012, p. 103.

<sup>53</sup> César, C., y Lorenzo, S., *Open Government: Gobierno abierto*, 2010, IFAI op. Cit.

y eficacia de la gestión pública e incrementar sustantivamente la transparencia del sector público y la participación ciudadana.<sup>54</sup>

Al incluir las TIC, se logró innovar las relaciones comunicativas internas del gobierno, con las agencias y entidades gubernamentales, incluyendo a sus empleados, y externas, con el ciudadano. El uso de la tecnología busca primordialmente fungir como un medio para optimizar el uso de los recursos para la comunicación y prestación de servicios a los ciudadanos.

Una ventaja común del uso las TIC es el almacenamiento y procesamiento de datos e información, en volúmenes y ritmos inalcanzables para el cerebro humano, podemos hacer mucho más de lo que se lograba hace décadas e inclusive con un menor costo. Existe otra ventaja y es más visible en la vida diaria, esta tiene que ver con la automatización de las actividades, ya que las tecnologías nos permiten realizar tareas de manera más sencilla a través del uso de procesadores de texto, planillas de cálculo, agendas digitales o presentaciones, entre las funciones más conocidas. Las nuevas tecnologías hacen posible realizar cosas que antes eran poco prácticas o excesivamente costosas, como la liberación de enormes cantidades de datos públicos, o hacer que los presupuestos nacionales resulten de fácil acceso en línea.<sup>55</sup>

El Gobierno Abierto ha logrado aplicar las TIC a las funciones cotidianas del sector público, incrementando la eficiencia comunicativa para coadyuvar al ejercicio de la transparencia y vigorizar la participación ciudadana. Al hablar del uso de las TIC, una referencia natural e inmediata es pensar en aquellas tecnologías e instrumentos que permiten el intercambio de información a distancia en forma de dato, voz o imagen, es decir, las tecnologías nos ayudan primordialmente a la comunicación efectiva, rápida y dinámica.

---

<sup>54</sup> *Guía de Mecanismos para la Promoción de la Transparencia y la Integridad en las Américas, Organización de los Estados Americanos*, [En línea] [http://www.oas.org/es/sap/dgpe/guia\\_egov.asp](http://www.oas.org/es/sap/dgpe/guia_egov.asp), Consultado el 15/12/2017.

<sup>55</sup> Hofmann, Andrés, op. cit., p. 107.

A través de este enfoque podemos notar que el gobierno<sup>56</sup> hace uso de las TIC también como elemento de apoyo al buen gobierno, precisamente a través del uso de las mismas enfocadas al incremento de la eficiencia y efectividad de las funciones públicas, al mejoramiento de la relación entre gobierno-ciudadanos y al fortalecimiento de las estrategias nacionales de promoción de la transparencia.

Por estas razones principalmente, el Gobierno Abierto y el uso de las TIC es una estrategia muy utilizada en una numerosa cantidad de países en el mundo, debido a que la tecnología sirve para desarrollar una sociedad con un mayor conocimiento y cultura, lo que lleva por su puesto a una economía y política más saludables.<sup>57</sup>

Los gobiernos del mundo en su mayoría se han comprometido a identificar y plantear estrategias para utilizar las TIC favoreciendo principalmente la modernización del Estado, la transparencia en su gestión y en la provisión de servicios, con el fin de que las necesidades de todos sus habitantes se vean satisfechas.

Las *Páginas Web*<sup>58</sup> son quizá el elemento más representativo de la estrategia del Gobierno Abierto, sin embargo, no debemos olvidar otro tipo de mecanismos que también son usuales, mecanismos como correo electrónico, chats y Redes

---

<sup>56</sup> Entendemos por Gobierno el “proceso que conjunta y conduce el complejo institucional del Estado, en él se resume la institución y acción del Estado Político (...).” Consultado en Guerrero, Omar, Gobierno en *Diccionario de Política y Administración Pública*, Colegio de Licenciados en Ciencias Políticas y Administración Pública, A. C, México, [En línea] <http://www.omarguerrero.org/articulos/Gobierno.pdf>

<sup>57</sup> Armas Urquiza y Armas Suárez, *Gobierno electrónico: fases, dimensiones y algunas consideraciones a tener en cuenta para su implementación*, en *Contribuciones a las Ciencias Sociales*, julio 2011, [En línea] <http://www.eumed.net/rev/cccss/13/auas.htm>, Consultado el 15/12/2017.

<sup>58</sup> Una Página Web es un documento electrónico que forma parte de la WWW (*World Wide Web*), Incluye textos, imágenes, archivos de audio, vídeo y enlaces a otros sitios web, visto en *Sitio web: estructura y navegación*, Diseño de materiales multimedia Web 2.0 ,ITE España, 2008, p. 103.

Sociales Digitales (RSD). El uso es variado, y se puede hablar de su utilidad para la función de gobernar, tanto de manera externa como de manera interna:

De manera externa, las TIC pueden ser utilizadas para informar o conocer de temas de la vida cotidiana, al igual que para administrar el uso de servicios públicos, incluso para cuestiones referentes a la vida política y participación ciudadana electrónica abriendo nuevos espacios, más ágiles y permanentes, para el intercambio y la interacción entre ciudadanos y la dirección política de la organización pública. Por ejemplo, las elecciones o consultas ciudadanas a través del voto electrónico.

De manera interna se puede observar un impacto en la organización y gestión interna de las instituciones de la Administración Pública, la modernización de las estructuras encuentra en las TIC una oportunidad para el cambio. Sin embargo, debe recordarse que estas tecnologías tan solo son instrumentos y que el verdadero cambio se encuentra en cómo se utilizan, al servicio de un plan de actuación diseñado de forma coherente con unos objetivos estratégicos.

Invertir en infraestructuras, equipos y programas informáticos es un paso, pero introducir tecnología no significa gestionar el cambio. Instalar computadoras no conlleva la mejora de la organización si no se enmarca en una estrategia de transformación organizativa, de rediseño de procesos y un cambio en la cultura administrativa con la que se trabaja. Se trata, en definitiva, de que las administraciones se conviertan en usuarios líderes en la utilización de las TIC, dando respuesta a las expectativas que generan las acciones en el ámbito del Gobierno Abierto.

Algunas de las ventajas más representativas del uso de las TIC en el Gobierno Abierto según M. Villatoro<sup>59</sup> son:

- *Disminución del tiempo en las diferentes operaciones que realizan los ciudadanos:* Facilitan sustantivamente la conexión entre los ciudadanos y el Estado, el acceso a la información y trámites más expeditos. Con la implementación de las posibilidades que las TIC ofrecen, es posible reducir el tiempo para estas operaciones considerablemente.
- *Eficiencia y Eficacia:* Con la implementación de plataformas que permitan brindar servicios electrónicamente, la administración puede disponer mejor de los recursos que posee logrando los efectos que pretende dentro de la población. Esto es posible, gracias a la naturaleza misma de los medios empleados, que le permiten conocer mejor al ciudadano y brindar un servicio más acorde a las expectativas del mismo.
- *Reducción de costos de operación por parte de las dependencias de la Administración Pública:* La implementación de nuevas tecnologías representa una inversión importante para la administración. Sin embargo, una vez introducidos, el costo de operación se reducirá, también la administración podrá ahorrar en recursos como papel.
- *Transparencia y auditabilidad de la gestión pública:* La transparencia la podemos entender básicamente como un ambiente de confianza y garantía entre los diferentes agentes o entidades que administran la esfera de lo público; donde las responsabilidades, procedimientos y reglas con las cuales cada uno se desempeña se establecen, realizan e informan de manera clara y abiertas a la participación y el control de los ciudadanos.

---

<sup>59</sup> Ma. Villatoro, V.H., *Ventajas y desventajas de la implementación del gobierno electrónico en la Administración Pública guatemalteca*, Tesis de Licenciado en Ciencias Jurídicas y Sociales. Universidad de San Marcos de Guatemala, 2006, pp. 30-37.

- *Acceso y flujo de información continuo entre ciudadanos y la administración:* Las TIC se constituyen en un gran aliado para los sistemas de información pública, dado que además de ser útiles, transforman los procesos mentales de uso y apropiación de la información. Sin Internet sería difícil pensar la interacción entre las instituciones públicas y la sociedad civil. La tecnología hace posible esa interacción, con alta efectividad y bajo costo.
- *Acercamiento de la Administración Pública con el ciudadano, con base a la tecnología al servicio de la gente:* Las TIC son eficaces para crear intercambios y conversaciones con los ciudadanos de manera mucho más fluida, dada su eficiencia en el uso de los recursos; acercando el sector público a los ciudadanos como nunca antes se había logrado y generando nuevos espacios virtuales para el diálogo público.

A la par de lo antes mencionado, también se deben señalar posibles desventajas de su uso, las más relevantes son:

- *Existencia de una mayoría de ciudadanos analfabetas tecnológicos:* Es necesario además de ampliar el acceso a Internet y otras redes, que el gobierno logre alfabetizar digitalmente a la población ya que si no el desarrollo no será posible.
- *Uso por debajo del potencial real de la tecnología:* Es necesario que las TIC no sean únicamente una herramienta de carácter informativo, sino que presente otras oportunidades de interacción.



## 2.1. El Gobierno Abierto y Tecnologías de la Información y Comunicación en México

En la Administración Pública Federal de nuestro país, el Gobierno Abierto también va íntimamente relacionado con el uso de las TIC, ya que se han aprovechado principalmente en “la mejora de la gestión interna de la Administración Pública para otorgar mejores servicios, facilitar el acceso a la información, la rendición de cuentas, la transparencia y fortalecer la participación ciudadana.”<sup>60</sup>

El 10 de junio de 2013, se promulgó el Decreto de Reforma a la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos en Materia de Telecomunicaciones y Competencia Económica<sup>61</sup> en la cual se obliga al Estado a garantizar a los mexicanos el acceso a las TIC. Derivado de ello se creó la *Estrategia Digital Nacional (EDN) 2013 – 2018*<sup>62</sup>, la cual tiene como propósito fundamental la *digitalización*, es decir, la adopción masiva de las TIC.

Dentro de la EDN se menciona la Transformación Gubernamental a partir del uso y adopción de las TIC en el Gobierno de la República como uno de cinco objetivos primordiales para la construcción de una nueva relación entre la sociedad y el gobierno.

Es importante destacar que dentro de esta transformación se contempla adoptar lo que se denomina como *comunicación digital* con el ciudadano, a través del uso de medios electrónicos como apoyo, en este caso las Redes Sociales Digitales, y se basa en los siguientes ejes rectores:

---

<sup>60</sup> Comisión Intersecretarial para el Desarrollo del Gobierno Electrónico, [En línea] [http://www.cidge.gob.mx/doc/Ag\\_GD\\_VF\\_281108.pdf](http://www.cidge.gob.mx/doc/Ag_GD_VF_281108.pdf), Consultado el 15/12/2017.

<sup>61</sup> *Decreto por el que se reforman y adicionan diversas disposiciones de los artículos 6o., 7o., 27, 28, 73, 78, 94 y 105 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos*, en materia de telecomunicaciones, DOF: 11/06/2013

<sup>62</sup> *Estrategia Digital Nacional 2013 - 2018*. Disponible en [En línea] <http://cdn.mexicodigital.gob.mx/EstrategiaDigital.pdf>

- Centrada en el ciudadano y sus necesidades como usuario.
- Construida para la inclusión, es decir, accesible para todos los ciudadanos.
- Simple, con mensajes de comunicación claros.
- Útil, con contenidos de información que resulten de utilidad para los ciudadanos.
- Que provea servicios digitales, no simplemente portales electrónicos.
- Abierta y transparente.

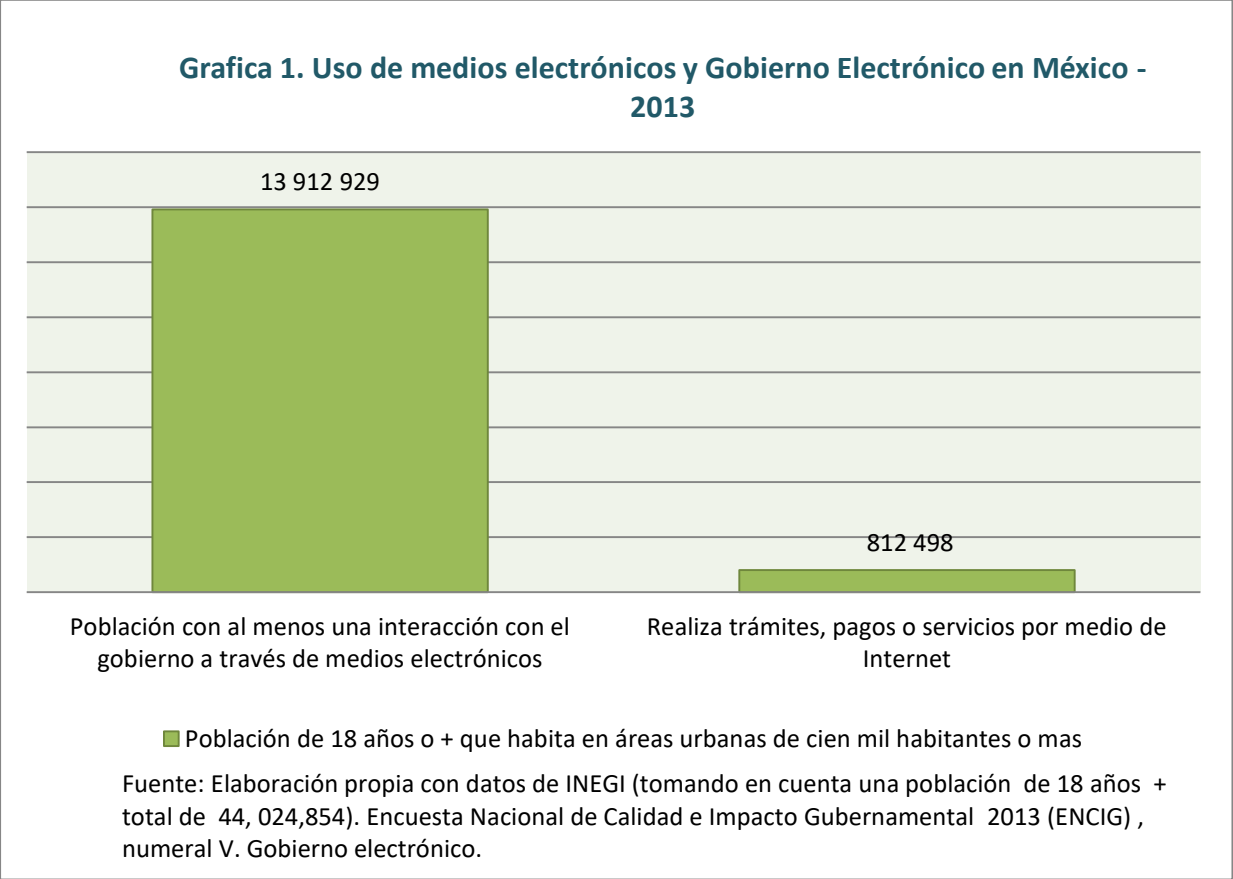
Estas estrategias se traducen en la formulación políticas, adopción de procesos (sistemas) y generación de proyectos que son planeados y ejecutados por las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal con el liderazgo de sus áreas de TIC.

Las TIC dan un fuerte impulso a la adopción de nuevos métodos más eficientes de comunicación con el ciudadano. Asimismo, la digitalización está altamente relacionada con la innovación y también fomenta el uso más inteligente y ecológico de los recursos humanos, naturales y económicos. Es un instrumento para el desarrollo que trastoca todos los ámbitos de la vida de un país y en general, la vida cotidiana de los ciudadanos, por lo que es primordial integrar los desarrollos tecnológicos al servicio de la transformación del gobierno en beneficio de todas las personas.<sup>63</sup>

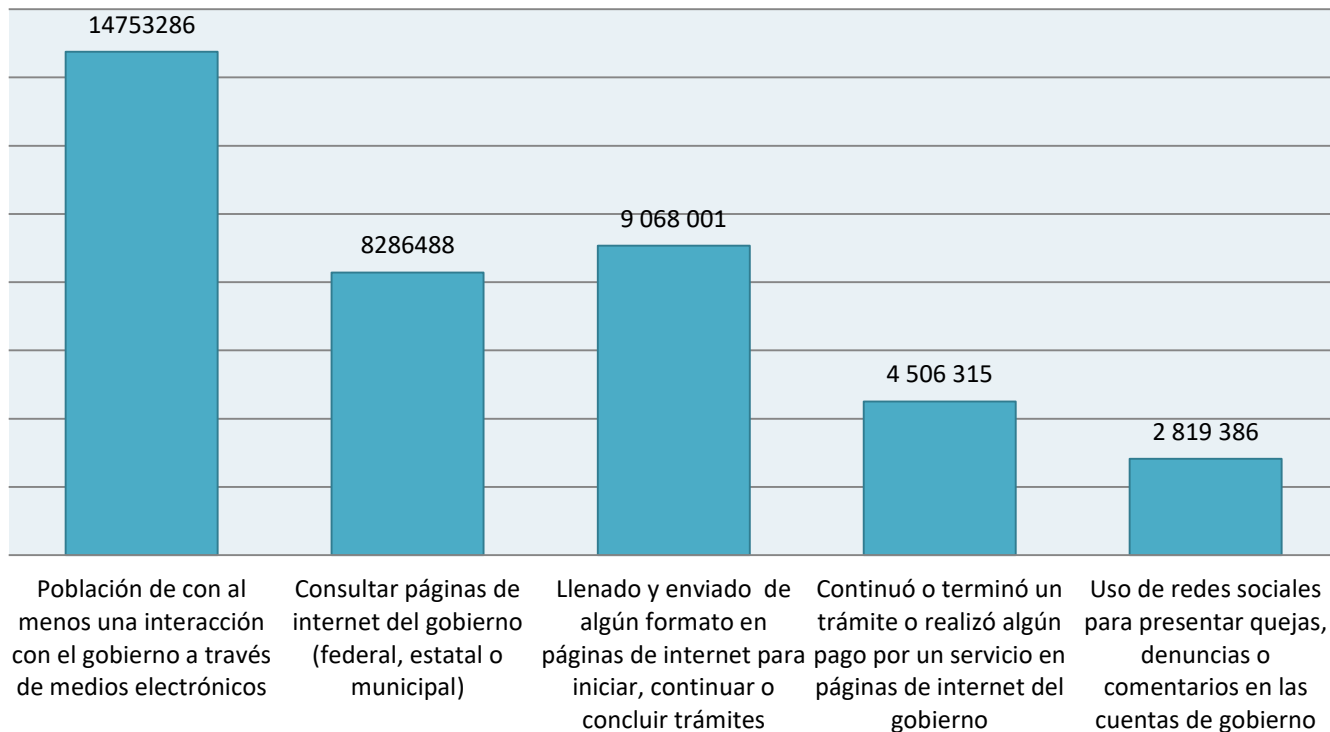
---

<sup>63</sup> Comisión Intersecretarial para el Desarrollo del Gobierno Electrónico, Acciones y Programas Digitalización del Gobierno, [En línea] <http://www.gob.mx/cidge/acciones-y-programas/digitalizacion-del-gobierno?idiom=es>, Consultado el 15/12/2017.

A través de la EDN se pretende mejorar el desarrollo de la democracia y hacer eficaz la relación entre el gobierno y los ciudadanos con el fin de generar acciones que beneficien el bien común. Para tener una idea más clara del avance en medios electrónicos, específicamente en la comunicación con el ciudadano tenemos que conocer qué tanto se están usando los mismos; En las siguientes tablas podemos observar el uso de medios electrónicos específicamente para la interacción con el Gobierno en México, de los años 2013 y 2015:



**Gráfica 2. Uso de medios electrónicos y Gobierno Electrónico - 2015**



■ Población de 18 años o + que habita en áreas urbanas de cien mil habitantes o mas

Fuente: Elaboración propia con datos de INEGI (tomando en cuenta una población de 18 años o + total de 46, 009,028). Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental 2015 (ENCIG), numeral V. Gobierno electrónico.

Podemos ver en las gráficas 1 y 2 que se están tomando los datos solamente de personas mayores de 18 años y que viven en áreas urbanas desarrolladas. Dicho en otras palabras, el universo de los datos representa solamente a las personas que tienen pleno acceso a las tecnologías de la información y la comunicación.

De ese grupo de personas, solo una tercera parte (aproximadamente) es aquella que tiene al menos una interacción con el gobierno a través de los medios electrónicos (para ambos años), lo cual nos lleva a pensar que esta *comunicación*

*digital* entre los ciudadanos y el gobierno no ha aumentado considerablemente, y se encuentra en pleno desarrollo.

Otra cuestión que es pertinente resaltar en la gráfica número 2 es el gran número de personas que utilizan estos medios para realizar trámites (columna 3), ya que al parecer es este el principal motivo para interactuar con el gobierno.

Se puede observar de igual forma que la interacción por redes sociales es de apenas 2.8 millones de personas (gráfica 2), siendo este un foco de atención ya que es un objetivo principal de transformación gubernamental de acuerdo a la EDN.

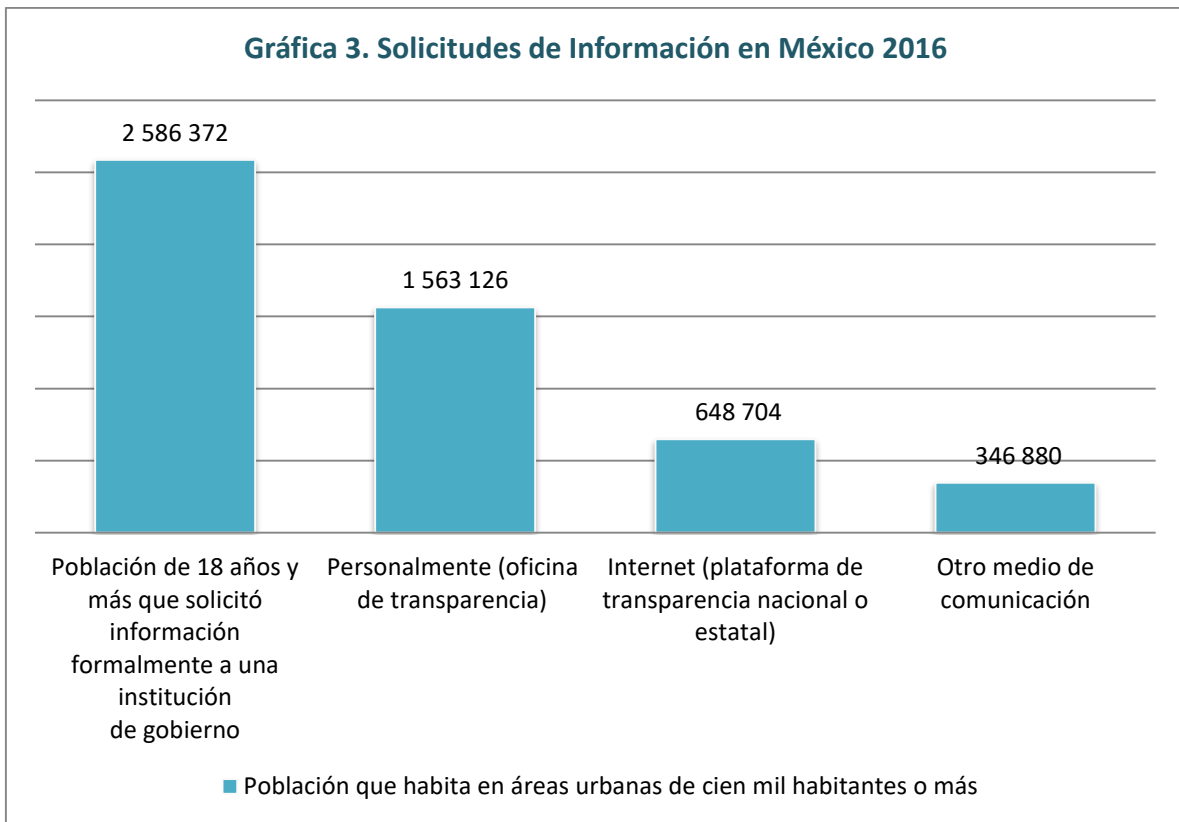
## 2.2. Solicitudes de acceso a la información gubernamental en México

Como se señaló anteriormente, una parte importante de interacción con los ciudadanos se lleva a la práctica a través de las solicitudes de información dentro del marco de la transparencia gubernamental. Estas solicitudes pueden definirse como “documentos formales que realizan los interesados en adquirir información emanada del gobierno (...) y que por lo general se realizan a través de los portales destinados para ello”<sup>64</sup>. La población que interactúa con el gobierno precisamente a través de este mecanismo puede observarse mediante el análisis de la siguiente gráfica:

---

<sup>64</sup> Aguilera Hintelholher, Rina Marissa, *Perspectivas de la transparencia en el municipio de la capital del Estado de Puebla*, op. cit., p. 115.

**Gráfica 3. Solicitudes de Información en México 2016**



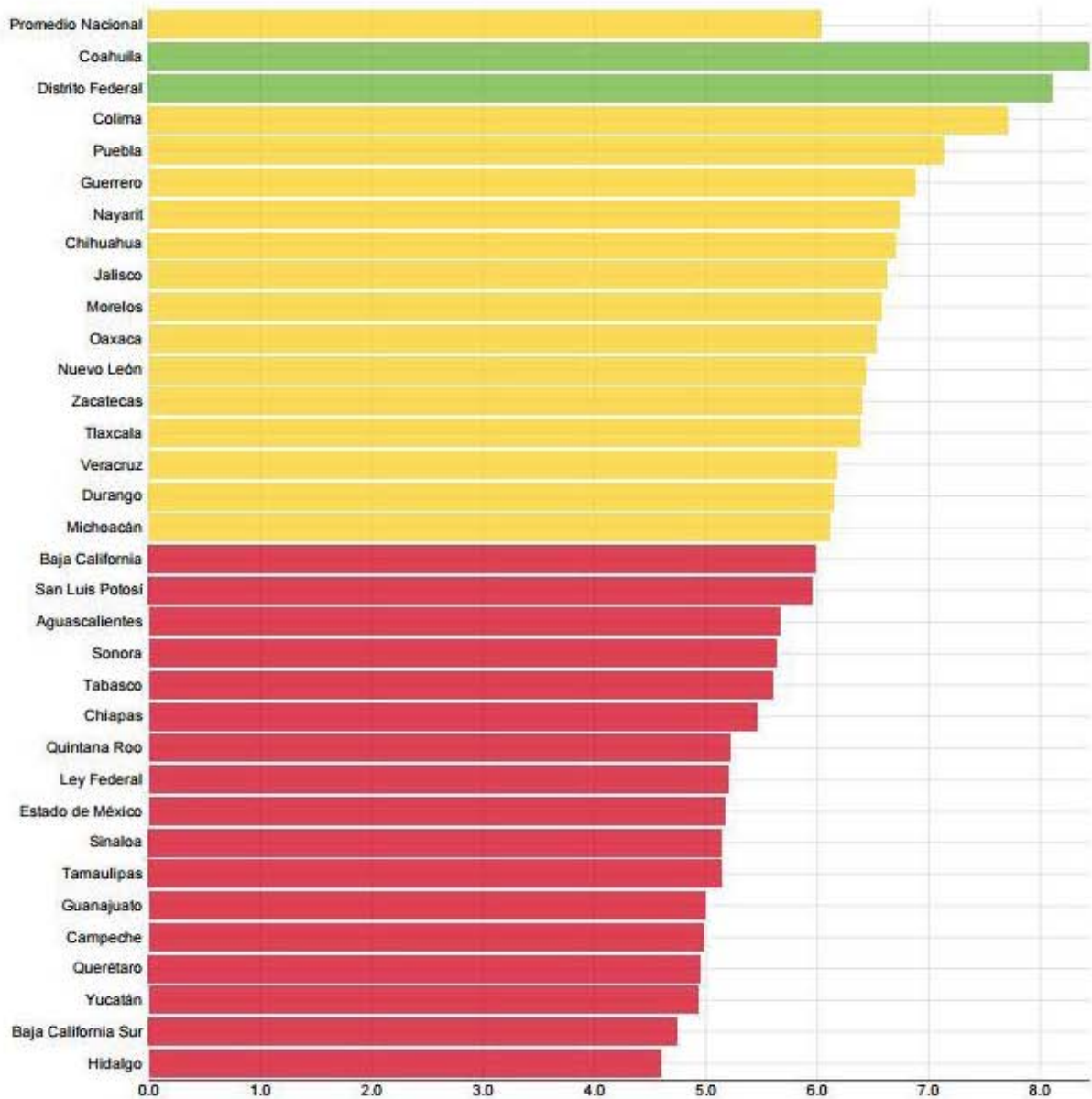
Fuente: INEGI. Encuesta Nacional de Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales (ENAIID) 2016, numeral IV. Solicitud de Información.

Con los datos de la gráfica 3, podemos definir que la población que solicita formalmente información al gobierno prefiere hacerlo de manera personal, representando estos más de la mitad de los solicitantes. Los medios electrónicos no son los principales medios de comunicación entre el ciudadano y el gobierno, lo cual nos indica un rezago importante en la política de implementación de la EDN.

En cuanto al proceso de solicitud, es importante analizar las Leyes en el ámbito de las entidades federativas, ya que cada una señala diferentes pasos a seguir para ejercer el derecho de acceso a la información, a nivel nacional existe una evaluación sobre la funcionalidad y calidad del proceso de transparencia, que puede observarse a continuación:

**Gráfica 4. Índice de calidad del proceso de solicitud de información en México por Estado - 2015**

2015 Evaluación General



Fuente: Índice del Derecho de Acceso a la Información en México (IDAIM 2015), Índice por Estado, Fundar Centro de Análisis e Investigación, AC, disponible en <http://idaim.org.mx/>

La gráfica 4 analiza la calidad del proceso de solicitud de información a través de indicadores, como tiempo del proceso, medios de solicitud, entre otros, que contempla cada legislación a nivel nacional, dando como resultado que las entidades de Coahuila y la Ciudad de México cuentan con los procesos de solicitud más eficientes.

De los indicadores utilizados, hay uno en particular que es preciso mencionar:

**Cuadro 1. Indicadores de calidad del proceso de solicitud de información**

Medios de solicitud	Estados de la republica
117. Personalmente en la ventanilla de las dependencias.	32
118. Correo postal o telégrafo.	3
119. Teléfono.	5
120. Fax.	2
121. Representante legal.	17
122. Correo electrónico.	7
123. Sistemas electrónicos.	28

Fuente: Índice del Derecho de Acceso a la Información en México (IDAIM 2015), Índice por Estado, Fundar, Centro de Análisis e Investigación, AC, disponible en <http://idaim.org.mx/>.

Es interesante analizar que de acuerdo al cuadro 1, la mayoría de los estados de la República acepta la recepción de solicitudes de información a través de sistemas (medios) electrónicos, sin embargo, relacionándolo con la gráfica número 3, resulta evidente que el ejercicio de las solicitudes por dichos medios no tiene una relevancia importante, representando apenas 2.5 millones de personas al año.

Se podría decir que la implementación de la comunicación digital con el ciudadano es una situación que no se ha logrado llevar a la realidad, específicamente hablando sobre las solicitudes información en el ejercicio de la transparencia, debido a que las personas prefieren seguir presentándose en las instituciones para realizar sus solicitudes.



Adentrándonos un poco más en este tema, Mauricio Merino<sup>65</sup> señala que las estadísticas sobre las solicitudes de información que hay en México permiten al menos observar comportamientos generales, por ejemplo, que “(...) los usuarios más frecuentes del derecho de acceso a la información pública son aquellos que tienen intereses profesionales específicos en obtenerla.”<sup>66</sup>

Sin embargo, no es necesario que las solicitudes señalen quien las realizó ni su interés, y tampoco permite analizarlas por estado, sino solamente por sujeto obligado<sup>67</sup>, lo cual no permite establecer cuál es el perfil del ciudadano que solicita información.

La ley prevé la creación de unidades administrativas encargadas de recibir las solicitudes de información. Aunque los nombres que se les otorgan a esas oficinas son diferentes, su función es muy similar: recibir y tramitar aquellas solicitudes, hacia el interior de las dependencias en donde operan.<sup>68</sup> Cuando se dice que hacia el interior, se hace referencia al proceso interno que lleva a cabo cada una de las instituciones del gobierno para recabar, redactar, publicar y darle validez a la información de interés público, ya sea que haya sido solicitada por algún ciudadano o que se encuentre en la obligación de hacer pública sin que medie alguna solicitud.

Las solicitudes de información son elemento fundamental para generar un canal de comunicación en el cual el flujo de información sea constante, sin esto, la idea de la transparencia no tiene cabida, ya que la sustancia del concepto se encuentra en la capacidad de intercambio de información entre las partes. Para la generación

---

<sup>65</sup> Merino, Mauricio, *El desafío de la transparencia. Una revisión de las normas de acceso a la información pública en las entidades federativas de México*, Documentos de Trabajo del CIDE número 169, CIDE, 2005.

<sup>66</sup> *Ibid.*, p. 10.

<sup>67</sup> Todas las instituciones que deben resolver, transparentar y permitir el acceso a su información a los ciudadanos se les denominan sujetos obligados, no solo las instituciones de la Administración Pública, sino, a grandes rasgos, toda entidad que ejerza recursos públicos, incluyendo por supuesto al poder legislativo, judicial y partidos políticos, artículo 23, LEY GENERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA (LGTAIP), [En línea] <http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LGTAIP.pdf>

<sup>68</sup> *Ibid.* p. 32.

de este flujo constante de información, Sergio López Ayllón y Mauricio Merino<sup>69</sup> señalan tres principios o elementos fundamentales: La publicidad de la información gubernamental; La obligación de todos los organismos, órganos, entidades y autoridades federales, estatales y municipales de generar información completa y actualizada y ser publicada en Internet sin que medie una solicitud de acceso y, el tercero, se refiere a la obligación de mantener archivos administrativos actualizados y, por ende, de documentar toda acción gubernamental.

Arturo Hernández también menciona que en términos ideales, una organización transparente tiene como característica que “No haya obstáculos a la comunicación, donde el flujo de información es simétrico por su claridad.”<sup>70</sup> La idea es que las instituciones puedan ser capaces de generar un flujo de información permanente sobre sus actividades, en el cual las solicitudes de información se desarrollan únicamente como mecanismos para puntualizar algún aspecto faltante dentro del mismo, con la finalidad de que las instituciones llenen ese espacio faltante.

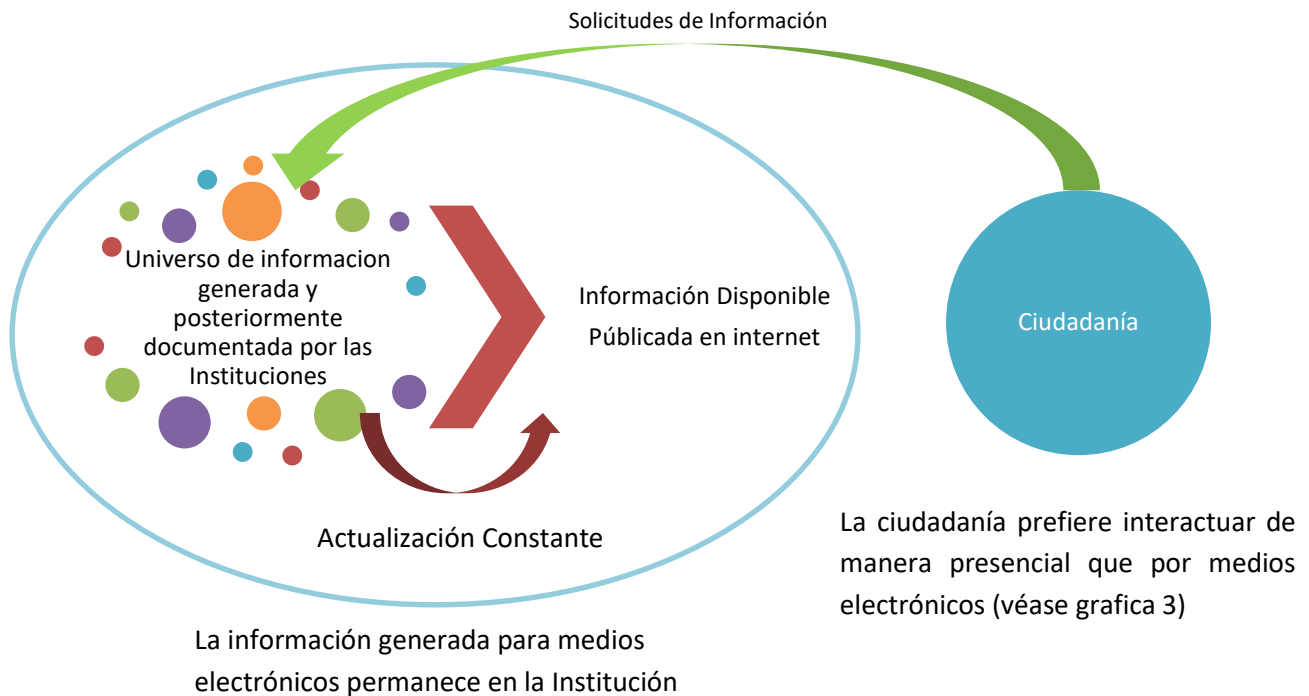
Sin embargo, aunque el gobierno cumpla con la obligación de poner su información a disposición del público en medios electrónicos, es el mismo ciudadano quien debe mostrar interés en la búsqueda de la misma, ya que en caso contrario el ejercicio de la transparencia pierde todo el sentido y el sistema de comunicación se rompe. No debemos olvidar que un sistema de comunicación y de intercambio de información necesita a ambas partes para ser funcional (gobierno y ciudadanos).

---

<sup>69</sup> López Ayllón Sergio, Merino Mauricio, *La rendición de cuentas en México: perspectivas y retos*, Biblioteca Jurídica Virtual, UNAM, [En línea] <https://archivos.juridicas.unam.mx/www/bjv/libros/6/2800/4.pdf>

<sup>70</sup> Hernández Magallón, Arturo, “Reflexiones teóricas en torno a la transparencia como forma organizacional”, en Aguilera Hintelholher Rina Marissa (coord.), *Transparencia y gobernanza en los gobiernos locales en México*, UNAM, 2017, p. 87.

**Figura 1. Diagrama del sistema de comunicación digital**



Fuente: Elaboración propia. Es dentro de este esquema donde se ha tratado de encontrar el medio de intercambio de información que permita el flujo de información hacia la ciudadanía, y que le dé dinamismo al ejercicio de la transparencia, ya que por ahora las solicitudes son el único medio de intercambio de información que mantiene funcional la comunicación.

“Cuando se socializa la información, todos conocen los procesos, las actividades y las razones por las cuales se toman las decisiones gubernamentales”<sup>71</sup> con lo cual se cumple el propósito de la transparencia y se mantiene la legitimidad. En el capítulo siguiente se explora la oportunidad que ofrece la tecnología, y en especial las Redes Sociales Digitales, para la innovación en la forma de comunicarse de las administraciones públicas y se analiza el panorama del alcance de estas transformaciones.

<sup>71</sup> Aguilera Hintelholher, *op. cit.* P. 117.

## Capítulo III

### 3. Las redes sociales digitales y su importancia en la actualidad

#### 3.1. Redes Sociales Digitales – Facebook y Twitter

Como punto de partida podemos hablar de la idea de una red, la cual definiremos como “una serie de puntos vinculados por una serie de relaciones que cumplen determinadas propiedades. Es decir, un nodo de la red está vinculado con otro mediante una línea que presenta la dirección y el sentido del vínculo”.<sup>72</sup>

A partir de esta definición, podemos destacar tres elementos fundamentales de una red: 1) Que está formada por diversos elementos interrelacionados y que tienen ciertas propiedades que los hacen parte de la red, 2) Que dentro de la red existen nodos, canales o líneas de vínculo que comunican a los elementos contenidos en ella y 3) que los vínculos tienen dirección y sentido.

Sabiendo esto, una red social se define como un conjunto de puntos, que en este caso son denominados “actores sociales”, vinculados por una serie de relaciones que cumplen determinadas funciones o propiedades<sup>73</sup>.

Una red social se define precisamente a través de estos elementos, fundamentalmente por las personas dentro de la red, las cuales tienen cosas en común e intereses conjuntos, siendo esta la razón de crear una red social. Las características entre las personas dentro de una red social pueden ser variadas, por ejemplo, de identidad o nacionalidad, de igual forma por delimitaciones geográficas, como estados, ciudades, colonias, etc., o por intereses, como escuela, trabajo, religión, etc.

---

<sup>72</sup> Flament, Claude, *Redes de comunicación y estructuras de grupo*, Buenos Aires, Nueva Visión, 1977, p. 24.

<sup>73</sup> Requena Santos Félix, *El concepto de red social* pp. 137-152, [En línea] [http://www.reis.cis.es/REIS/PDF/REIS\\_048\\_08.pdf](http://www.reis.cis.es/REIS/PDF/REIS_048_08.pdf), Consultado el 15/12/2017.

Las personas dentro de una red social también pueden tener diferentes elementos en común que las hagan parte de otra red, es decir que pueden existir redes dentro de redes, lo cual señala que el universo de las redes sociales es enorme.

Como otro elemento importante se encuentran los vínculos de las redes, y en el caso de redes sociales podemos hablar de los canales de comunicación entre las personas<sup>74</sup>, que son caminos que permiten establecer un contacto con la gente a través del intercambio de información entre las mismas. Este intercambio de información se hace mediante un código, el cual le da el medio de flujo a la información para que ésta pueda ser entendida.

A partir de los avances de la tecnología, el concepto sobre las redes sociales ha sido potenciado, dando lugar a lo que hoy denominamos Redes Sociales Digitales (RSD).

Esta nueva concepción implica los elementos tradicionales ya mencionados de las redes, pero con nuevos vínculos sociales producidos en plataformas digitales que generan un espacio virtual dentro del internet.<sup>75</sup>

Las RSD son espacios donde los miembros interactúan de manera virtual, no de manera real sino dentro de un lugar que denominamos internet, es un nuevo espacio donde las vías y códigos de intercambio de información son mucho más novedosas porque tienen a su disposición el universo de lo digital, el cual ofrece nuevos elementos a la comunicación tradicional dentro de redes sociales.

La RSD más importante para el año 2017 fue Facebook, con más de 2 000 millones de usuarios activos en el mundo, y con un crecimiento anual del 17%.<sup>76</sup>

---

<sup>74</sup> Baez Evertsz Carlos, *La comunicación efectiva*, Instituto Tecnológico de Santo Domingo, 2000, p. 1.

<sup>75</sup> Dell'Innocenti Carolina, *Las redes sociales digitales como herramientas de marketing: análisis de un caso práctico*, 2012, [En línea] [http://bdigital.uncu.edu.ar/objetos\\_digitales/4859/dellinocenticetrabajo-de-investigacion.pdf](http://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/4859/dellinocenticetrabajo-de-investigacion.pdf), Consultado el 15/12/2017.

<sup>76</sup> Campoamor Jaime, *El récord de Facebook de 2,000 millones de usuarios y cómo se compara con otras cifras globales*, *BBC Mundo*, Mayo 4 de 2017, [En línea] <http://www.animalpolitico.com/2017/05/record-facebook-usuarios/>

Esta cifra representa cerca de un cuarto de la población mundial, por lo que no existe duda de la importancia que juega en la actualidad dicha plataforma.

Con segundo lugar en importancia se encuentra Twitter, con 328 millones de usuarios activos en el mundo, y con un crecimiento del 6%, logrando mantenerse pese a la competencia con otras RSD.<sup>77</sup>

Estas dos plataformas revolucionaron la manera en la que se definían las redes sociales tradicionales. Para señalar esos elementos adicionales, propios de las RSD, en un principio debemos hablar de la conectividad total, la cual hace referencia a que en casi todo lugar existe la posibilidad conectarse a internet mediante una infinidad de dispositivos que son creados y mejorados continuamente para acceder a la red. Esta situación nos lleva a que en todo momento estamos inmersos dentro de ella, al igual que miles de millones de usuarios con los que estamos conectados.

La conectividad total es una consecuencia de la modernidad, es resultado de querer desarrollarnos dentro de la idea de un mundo virtual, para lo cual es necesario estar conectado en todo momento. Las personas han llegado a un punto tal que dependen de esa conexión para llevar a cabo tareas cotidianas sumamente importantes, como hablar con otra persona, conocer las noticias, el clima, llevar a cabo negocios o transacciones, o incluso hay quienes trabajan y generan ingresos a partir de ellas, por lo cual es necesario contar con *gadgets* (celulares, relojes inteligentes, computadoras) que faciliten estar conectados en todo momento.

Al estar conectados en una plataforma en RSD, se cambia la forma en la que se define la comunicación. Nos han dicho que es necesario un emisor y un receptor para que un mensaje sea transmitido, sin embargo, la comunicación por estas

---

<sup>77</sup> *Usuarios activos de Twitter suben a 328 millones*, El Economista, 26 de abril de 2017, [En línea] <https://www.economista.com.mx/tecnologia/Usuarios-activos-de-Twitter-suben-a-328-millones-20170426-0157.html>

redes cambia de cierta forma esta dinámica, sin repercutir en el proceso de comunicación.

El encontrar a un receptor ya no depende de un parámetro físico (es decir hablar con una persona de frente), sino de la comunicación inmaterial (estar ubicables en la medida que otro perciba nuestra presencia). Cuando una persona dentro de una RSD no responde al instante no quiere decir que carecemos de receptor, sino que solamente no podemos ubicar su paradero dentro del espacio virtual en ese momento, pero el proceso de intercambio de información continua, ya que cuando nuestro receptor regrese al espacio virtual podrá recibir la información.

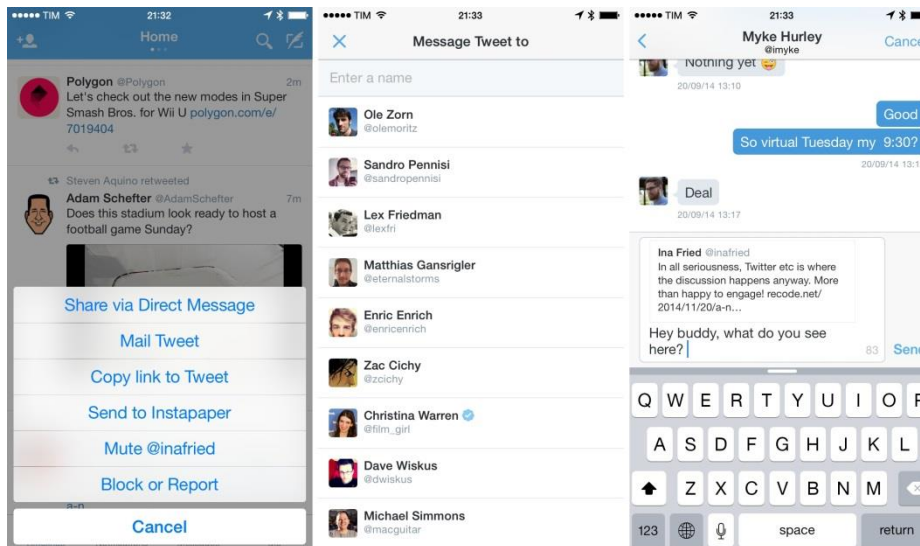
Esta dinámica es posible mediante los sistemas integrados en las redes, denominados *Mensajeros* o *Messengers*, que son sistemas o interfaces que poseen la mayoría de las redes sociales digitales. En Facebook se llama *Facebook Messenger* y en Twitter *Direct Message*:

Figura 2.

### Facebook Messenger



## Twitter Direct Message



Fuente: Techcrunch: Facebook rolls out a new look for Messenger, <https://techcrunch.com/2016/06/16/facebook-rolls-out-a-new-look-for-messenger/>, y Macstories: Twitter Adds Ability to Share Tweets via Direct Message, <https://www.macstories.net/ios/twitter-adds-ability-to-share-tweets-via-direct-message/>, Consultado el 15/12/2017.

Estos mensajeros tienen como finalidad proporcionar un canal de comunicación con los demás actores dentro de la RSD, permitiendo usar todo tipo de recursos para el intercambio de información, ya sea visual, oral o escrito, todo a través del mismo chat. Todos los mensajeros permiten una gama de posibilidades inmensa para intercambiar información vía web, y además nos permiten otras características tales como el estar disponibles o no, o cambiar el estado del actor social a ausente si no responde en determinado tiempo, etc.<sup>78</sup>

Los canales de comunicación se basan por supuesto en la retroalimentación, sin embargo, la retroalimentación de las RSD puede atender en contra del esquema

<sup>78</sup> Los mensajes en Facebook permiten hablar de forma instantánea y enviar texto, fotos, audios, archivos adjuntos, stickers y GIF desde el chat de Facebook o Messenger.com en el ordenador. También se pueden bloquear los mensajes de una persona o denunciar el mensaje. Los Mensajes Directos en Twitter permiten decidir quién puede enviarte mensajes, silenciar notificaciones o desactivar confirmaciones de lectura, crear conversaciones grupales y compartir contenido multimedia, consultado en *Mensajería*, Servicio de Ayuda de Facebook, [En línea] [https://www.facebook.com/help/1071984682876123/?helpref=hc\\_fnav](https://www.facebook.com/help/1071984682876123/?helpref=hc_fnav), *Información sobre los Mensajes Directos*, Centro de Ayuda de Twitter, [En línea] <https://help.twitter.com/es/using-twitter/direct-messages>, consultado el 15/12/2017.



clásico de comunicación, debido a las decisiones de los receptores, es decir la acción de no contestar a propósito, o estar no disponible. Las RSD nos permiten guardar la potestad de la retroalimentación, por lo que se rompe la idea del emisor-receptor-mensaje, y se cambia solo por actores individuales decidiendo si reciben mensajes o no.

Las RSD también amplían la posibilidad de conocer potencialmente a muchas personas sin la necesidad de recorrer distancias para ir físicamente al encuentro. De igual manera, permiten mantener comunicación con personas que ya conocemos físicamente y que incluso vemos en la vida cotidiana. Todo esto gracias a que estas redes nos facilitan el suprimir el espacio entre actores y reducir el tiempo de comunicación, es decir, permiten conectarse de inmediato, en el momento y a pesar de la distancia, ya que potencian la velocidad de la comunicación.

Esta es quizá la utilidad más grande de las RSD debido a que nos permite ahorrar infinidad de recursos en cuanto a comunicaciones se refiere, inclusive las líneas telefónicas se ven superadas por la diversidad de operaciones que pueden realizarse a través de ellas, ya que no existen límites de distancia ni contenido y son mucho más confiables.

Otro elemento importante a señalar es la prácticamente infinita memoria de las RSD, ya que todo lo que ocurre dentro de ellas se documenta, es decir que, si uno desea revisar el historial de todo lo que ha dicho, puede hacerlo sin mayor dificultad, inclusive guardar documentos o archivos con seguridad.<sup>79</sup>

---

<sup>79</sup> Nuestros datos se almacenan en *La nube*, palabra que engloba los servidores de discos duros físicos y virtuales (*Data Center*) repartidos por todo el mundo. De hecho, no están en uno solo, sino en varios, replicados, para que no se pierdan. Nuestra información se mueve continuamente de un centro a otro; se copia desde la distancia y con copias de seguridad, para que, ante algún problema, como un atentado o un terremoto, se evite la destrucción de datos, consultado en Dans Enrique, *¿Dónde están mis datos?*, La Vanguardia, 19/07/2012, [En línea] <http://www.lavanguardia.com/estilos-de-vida/20120719/54326650737/donde-estan-mis-datos.html>

Por último, hay que establecer que las RSD nos brindan la certeza de que un perfil dentro de ellas pertenece realmente a la persona o institución que dice ser, mediante la herramienta de verificación. En el caso de Facebook, una insignia azul en una página o un perfil indica que Facebook ha confirmado que se trata de la página o del perfil auténtico del personaje público, la empresa de medios o la marca.<sup>80</sup> El caso de Twitter es muy parecido, la insignia azul de verificación sirve para confirmar la autenticidad de las cuentas de interés público. La insignia aparece junto al nombre en el perfil de la cuenta, y junto al nombre de la cuenta en los resultados de búsqueda. En ambos casos, las cuentas que no muestran la insignia junto al nombre, sino que la muestran en otro sitio, como en la foto de perfil, la foto de encabezado o la biografía, no son cuentas verificadas.<sup>81</sup>

### 3.2. Importancia de las Redes Sociales Digitales en México

En el año 2015, un enorme número de la población mexicana se vio interesada en el uso de las redes sociales, principalmente de Facebook, Twitter, situación que llevó a la conclusión de que en México era el país donde más tiempo se pasa en Facebook<sup>82</sup>. “En México, 80.5% de los internautas ingresa a sus cuentas de redes sociales a diario, de acuerdo con la encuesta ¿Qué tan conectado está México?, realizada por el Gabinete de Comunicación Estratégica (GCE). Las RSD se han convertido, por mucho, en el principal medio de interacción entre los usuarios de internet”<sup>83</sup> no solo en nuestro país, sino en cualquier parte del mundo. El vicepresidente de Investigación de la Asociación de Internet MX, Sergio Carrera señala que:

---

<sup>80</sup> *¿Qué son las páginas y los perfiles verificados?*, Servicio de Ayuda de Facebook, [En línea] <https://www.facebook.com/help/196050490547892/?ref=u2u>, consultado el 15/12/2017.

<sup>81</sup> *Acerca de las cuentas verificadas*, Centro de Ayuda de Twitter, [En línea] <https://help.twitter.com/es/managing-your-account/about-twitter-verified-accounts>, consultado el 15/12/2017.

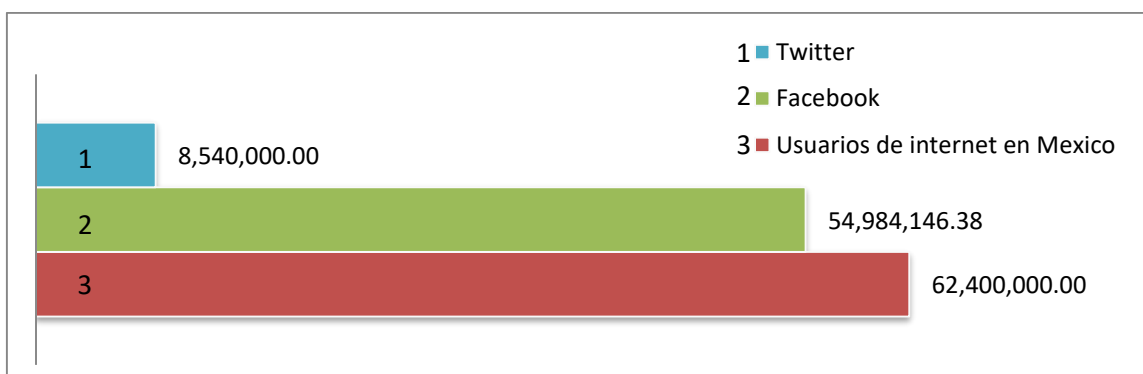
<sup>82</sup> Vázquez Rubén, *México, primer lugar en penetración Social Media*, Forbes, julio 31, 2014 [En línea] <https://www.forbes.com.mx/mexico-primer-lugar-en-penetracion-social-media/#gs.ZZzwL6U>, Consultado el 15/12/2017.

<sup>83</sup> *Las 5 redes sociales favoritas de los mexicanos*, Forbes, noviembre 23, 2015 [En línea] <https://www.forbes.com.mx/206383-2/#gs.TzruoQI>, Consultado el 15/12/2017.

“(…) las redes sociales son el principal motivo de entrada a internet y es un factor que bien usado puede ser muy favorable, en el Estudio de Hábitos de los Usuarios de Internet en México 2015, el 85 por ciento de los internautas usa la red para entrar a redes sociales, derivado de esto nueve de cada 10 personas que pueden acceder a internet están registradas en servicios como Facebook, el de mayor presencia en México, seguido de Twitter e Instagram.

Esta es la primera ocasión en que el interés en las redes sociales supera a otras actividades que impulsaban la entrada a internet, es decir, la búsqueda de información y el intercambio de correos electrónicos.”<sup>84</sup>

**Gráfica 5. Usuarios de internet y de RSD en México, 2015**



Fuente: Elaboración propia, fuentes: INEGI; Número de habitantes 2015 [En línea] <http://cuentame.inegi.org.mx/poblacion/habitantes.aspx?tema=P>, Excélsior; ¿Sabes cuántos mexicanos son usuarios de Internet? [En línea] <https://www.excelsior.com.mx/hacker/2016/03/14/1080806>, Marketing de Contenidos; Las últimas estadísticas de redes sociales en México, [En línea] <https://marketingdecontenidos.com/redes-sociales-en-mexico/>, Statista; Number of Twitter users in Mexico from 2014 to 2016 (in millions) [En línea] <https://www.statista.com/statistics/558375/number-of-twitter-users-in-mexico/>, datos de 2015.

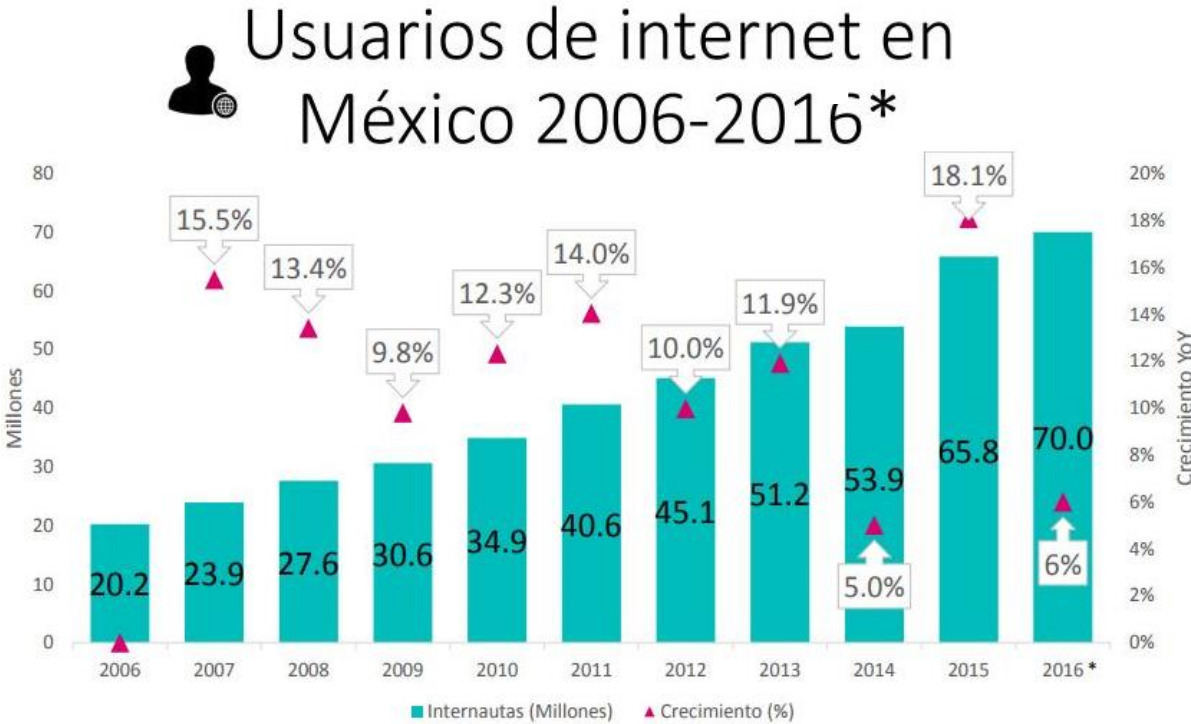
A partir de los datos obtenidos en el año 2015, y viendo la relevancia que ocuparon Facebook y Twitter, su estudio se ha hecho de manera más detallada y las cifras han ido creciendo y actualizándose en los años posteriores, observándose que cada vez las RSD más toman mayor importancia en el mundo del internet.

<sup>84</sup> Hernández Aura, Redes sociales, lo más usado en la web en México, Excélsior, 19/05/2015 [En línea] <http://www.excelsior.com.mx/hacker/2015/05/19/1024864>, Consultado el 15/12/2017.

Para el año siguiente, resulta interesante analizar el estudio de “Hábitos de Usuarios en México 2017”<sup>85</sup> realizado por la Asociación de Internet de México. Dicha asociación se dedica a estudiar el impacto que tienen las RSD en la sociedad mexicana.

Esta encuesta, recopila la actividad en internet de los mexicanos durante el año 2016, dejando en claro el progreso y la enorme asimilación que tienen los mexicanos en relación a los contenidos de Internet, posicionando a este último como un poderoso medio de comunicación en la vida moderna.

Gráfica 6



Fuente: 13º Estudio sobre los Hábitos de los Usuarios de Internet en México 2017.

<sup>85</sup> 13º Estudio sobre los Hábitos de los Usuarios de Internet en México 2017, ASOCIACIÓN DE INTERNET.MX, 08/05/2017, [En línea] <https://www.asociaciondeinternet.mx/es/component/remository/Habitos-de-Internet/13-Estudio-sobre-los-Habitos-de-los-Usuarios-de-Internet-en-Mexico-2017/lang,es-es/?Itemid=> y <https://webmarketingtips.mx/local/habitos-de-usuarios-en-mexico-2017-7-258/>, Consultado el 15/12/2017.

Gráfica 7

## Momentos de conexión



Fuente: 13º Estudio sobre los Hábitos de los Usuarios de Internet en México 2017.

De acuerdo a la gráfica 7 las horas de mayor actividad en internet de la población mexicana son las horas de la comida y al final del día, sin embargo, no hay mucha varianza en los porcentajes de actividad ya que los usuarios permanecen conectados la mayor parte del día, de ellos el 52% durante las 24 horas del día.

Pero permanecer conectado no significa estar en constante actividad en internet, la gráfica 8 señala que la población mexicana pasa en promedio 8.1 horas de su día conectada en internet.

Gráfica 8

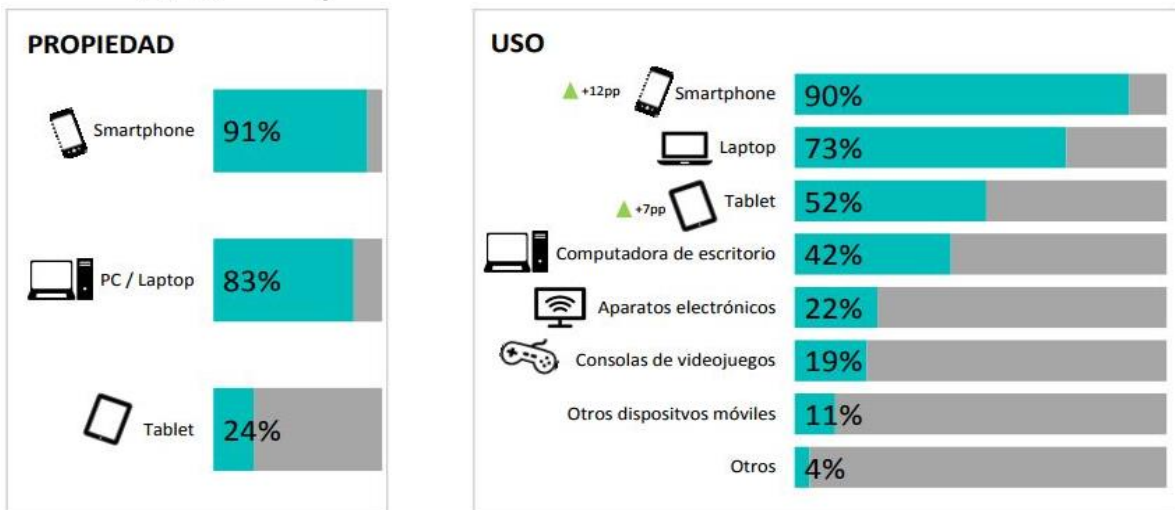
## Tiempo promedio



Fuente: 13º Estudio sobre los Hábitos de los Usuarios de Internet en México 2017.

Gráfica 9

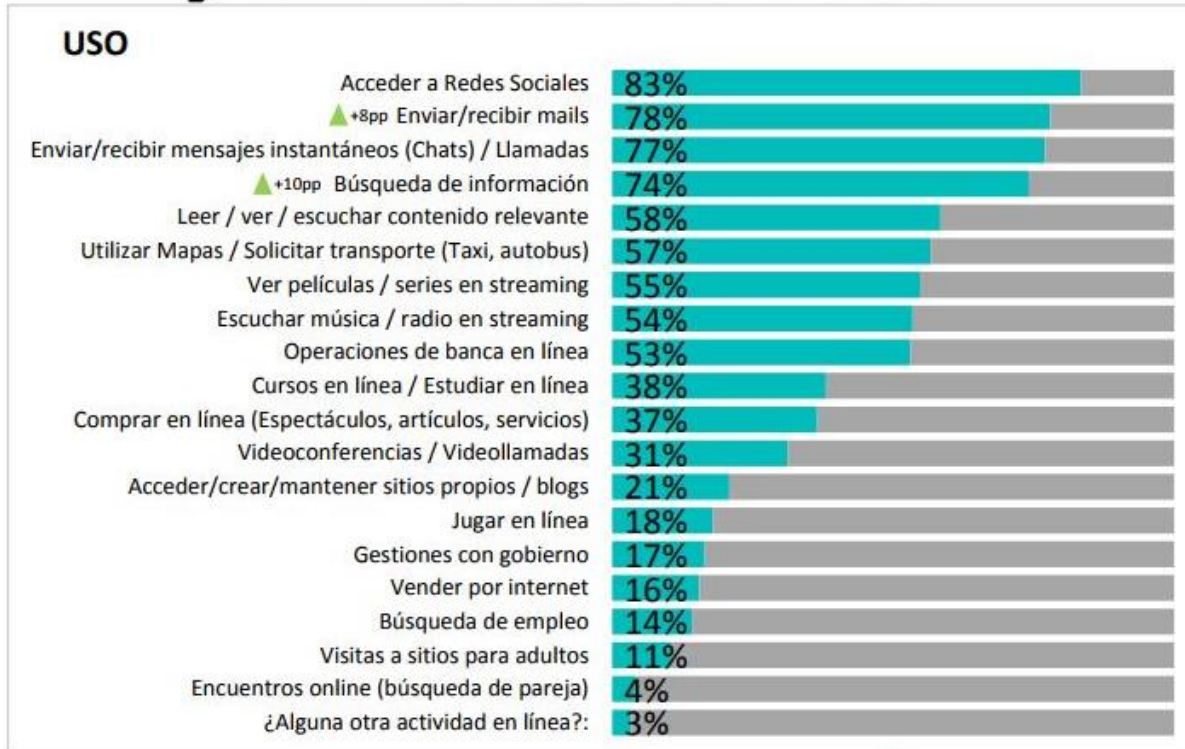
## Dispositivos de conexión



Fuente: 13º Estudio sobre los Hábitos de los Usuarios de Internet en México 2017.

Gráfica 10

# Actividades online



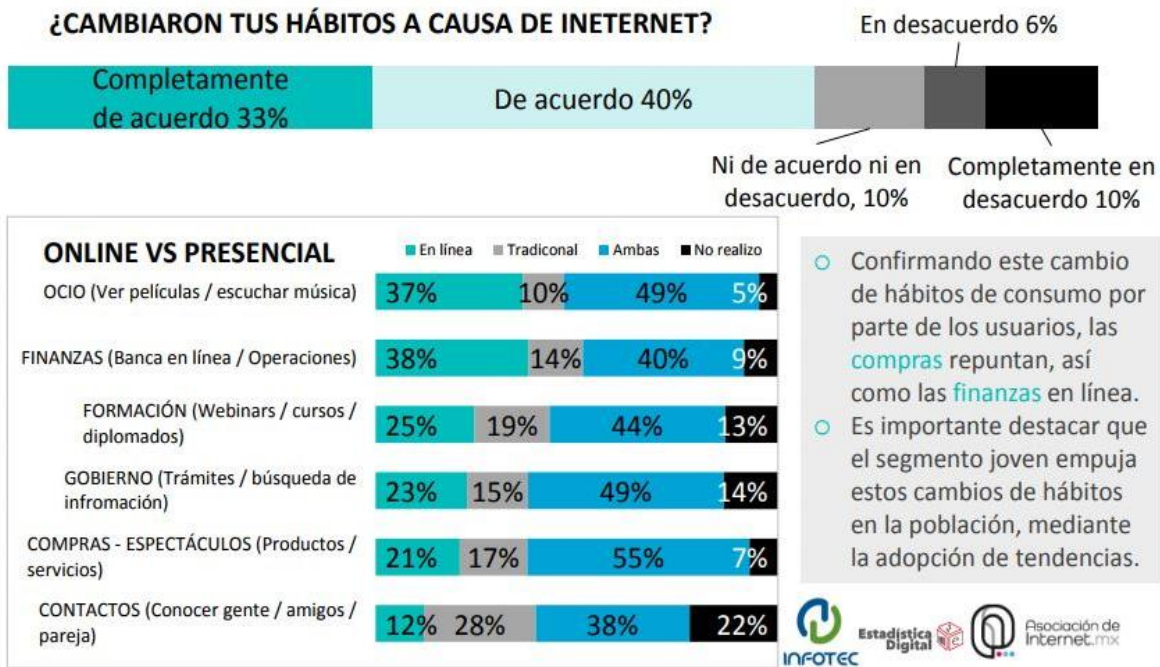
Fuente: 13º Estudio sobre los Hábitos de los Usuarios de Internet en México 2017.

En cuanto a los dispositivos utilizados, la gráfica 9 señala que el uso de teléfonos inteligentes con conexión a internet es el más representativo, lo que lleva a la conclusión que el usuario se encuentra con la posibilidad de estar conectado en cualquier parte, lo que influye directamente en el tiempo de conexión.

Las RSD permanecen como la principal actividad en internet de acuerdo a la gráfica 10, con un 83% del tiempo total de actividad en el día. Cabe señalar también que las gestiones con el gobierno (17%) es una nueva actividad que ha ganado cierto terreno.

Gráfica 11

# Actividades online vs presenciales



Fuente: 13º Estudio sobre los Hábitos de los Usuarios de Internet en México 2017.

Profundizando en las gestiones con el gobierno, entendidas como tramites y búsqueda de información, es decir, temas relacionados con la transparencia, la gráfica 11 confronta las preferencias en cuanto a tramites y solicitudes de manera presencial (tradicional) y de forma virtual (*online*). El 23 % de los usuarios prefiere la modalidad *online*, y el 15 % la forma presencial, lo que implica que poco a poco las modalidades de comunicación en internet van ganando terreno, posiblemente, y como señala la gráfica, por el segmento de población joven que impulsa ciertos cambios de hábitos en la población.



Gráfica 12

# Actividades online (Democracia)



Fuente: 13º Estudio sobre los Hábitos de los Usuarios de Internet en México 2017.

En el campo de la democracia y la política en México, la gráfica 12 nos muestra que 6 de cada 10 entrevistados afirman que el Internet es un excelente medio de integración y que acerca a las personas a los procesos democráticos. Recordemos que este tipo de procesos también forman parte del universo de información de la transparencia.

La relevancia de los datos de la gráfica 12 radican en que un 97% de los usuarios están haciendo uso de las RSD para obtener información acerca de los procesos democráticos en nuestro país, lo que nos lleva a pensar que cuando un ciudadano necesita informarse acerca del acontecer político u obtener información acerca de la actividad del gobierno, lo primero que hace es entrar a las RSD y acceder por este medio a los datos que requiere, situación que nos muestra su verdadera reelevancia en la vida de la población.

La adopción de las RSD es una de las tendencias más crecientes para la mejora del sector público, debido a las innumerables áreas de oportunidad y diversidad de herramientas que ofrecen, mismas que generan y convierten al ciudadano en pro activo y generador de contenido en las mismas, ya que al quitar intermediarios permiten que puedan actuar, organizarse y participar libremente, situación benéfica para el ejercicio la transparencia.

### 3.3. La Transparencia y las Redes Sociales Digitales

Ahora bien, si el ejercicio de la transparencia depende de la facilidad que da una organización para acceder a la información acumulada sobre sí misma y al conocimiento construido por la misma organización,<sup>86</sup> para que haya transparencia inevitablemente hay que contar con un sistema de recopilación e intercambio de información. De esta forma es como las personas pueden acceder a la información de la organización y participar en la construcción del conocimiento compartido. Las TIC nos permiten precisamente eso; crear un sistema digital para recoger, codificar, intercambiar y tratar la información a fin de facilitar la construcción de un conocimiento compartido.

---

<sup>86</sup> Ayestarán Extcheberría, Sabino, *¿Cómo podemos mejorar la transparencia en las organizaciones?*, Revista Internacional de Transparencia e Integridad nº 1 Mayo-Agosto 2016, p. 1.

Esta base técnica de la transparencia nos orienta a buscar el establecimiento de un sistema digital de información basado en la cooperación directa tanto de las personas como de las instituciones, con el que sea posible la recopilación, codificación, digitalización e intercambio de la información. Las RSD como parte de las TIC's encuentran su lugar en este sistema, ya que permiten apoyar en todos y cada uno estos elementos y procesos.

Marco A. Paz Pellat introduce un nuevo concepto en el mismo sentido del sistema digital de conocimiento como base fundamental de la transparencia, él se refiere a *La transparencia electrónica* como “el uso de las tecnologías de la información y comunicaciones (TIC) para apoyar este proceso (el de la transparencia).”<sup>87</sup>

Sin embargo, existen retos para su funcionamiento, principalmente los siguientes:

- Desde el gobierno se deciden los contenidos a publicar. Esto va relacionado precisamente a la falta de exigencia de la ciudadanía sobre temas públicos.
- Existe una terrible confusión de competencias y procesos en las instituciones que, al contrario de resolver las necesidades, desincentivan el usar las tecnologías y se obligan continuar con procesos de manera tradicional.
- La información disponible es limitada y estática. El ciudadano, entre no saber buscar o no encontrar información, se pierde dentro del sistema de información.
- Los medios son limitados: Páginas de internet y teléfono fijo.
- La transparencia no se ve reflejada en la vida diaria del ciudadano.<sup>88</sup>

Se ha vuelto necesario en la actualidad tener acceso a la información desde cualquier dispositivo. El crecimiento de las TIC se está dando por medio de los teléfonos inteligentes (gráfica 9) por una razón principal: le permiten al usuario estar conectado en todo momento, porque la información se vuelto parte indispensable de su vida. Se torna necesario reconocer esta realidad y aprovecharla en el gobierno.

---

<sup>87</sup> Paz Pellat Marco A., “Una nueva oportunidad: Transparencia 2.0” en *Revista de Administración Pública*, Instituto Nacional de Administración Pública, A.C. Nueva Época, Volumen XLIII (septiembre-diciembre 2008), pp. 178-180.

<sup>88</sup> *Ídem*.

La integración de las RSD en las administraciones públicas se ha dado como respuesta a un nuevo sistema de intercambio de información en el que los ciudadanos dan prioridad a la utilización creciente de plataformas sociales (Facebook y Twitter) y de tecnologías móviles.<sup>89</sup> En este contexto surge la opción de introducir de una manera estratégica las redes sociales en el actuar de las instituciones. Lo primordial es contar con una misión y visión del uso de las RSD.

“Es necesario realizar una reflexión previa y estratégica que nos lleve a conocer por qué es importante para mi administración pública (organización, departamento o unidad) estar presente en redes sociales y, sobre todo, cuál va a ser la orientación del uso.

Las redes sociales disponibles son numerosas, sin embargo, la utilidad y nivel de penetración social, entre otros factores, nos deben hacer pensar cuáles son las que resulta necesario considerar. Habría que considerar las redes sociales más populares y, por tanto, las que cuentan con un mayor número de usuarios potenciales con los que interactuar. Aquí es evidente que Facebook y Twitter son las más importantes.”<sup>90</sup>

En la realidad, esto debe verse realizado un plan operativo, el cual sea preciso en cuanto al objetivo concreto a desarrollar (en este caso la transparencia), y también sea específico sobre las áreas de la institución y plataformas que serán usadas y de qué forma.

Facebook es una RSD orientada a una dimensión personal, por lo que puede utilizarse como medio de intercambio de información con un carácter más próximo a la ciudadanía. Por otra parte, Twitter tiene un nivel de difusión más alto dentro de las administraciones públicas ya que se utiliza tanto para una dimensión

---

<sup>89</sup> Criado, J. Ignacio, “Redes Sociales y Administraciones Públicas. Hacia una gestión estratégica en el sector público” en Gil-García J. Ramón, *et. al.* (Ed.), *Tecnologías de Información y Comunicación en la Administración Pública: Conceptos, Enfoques, Aplicaciones y Resultados*, INFOTEC, México, 2017, p. 234.

<sup>90</sup> *Ibid.*, p. 239.

personal, como para relaciones de carácter más profesional y en ámbitos políticos (campañas electorales, parlamentos, partidos políticos, etc.).<sup>91</sup>

En casos de éxito, las RSD han beneficiado la interacción entre los funcionarios públicos y la población a través de la circulación de información y la creación de mecanismos que permiten a los ciudadanos adoptar un papel más activo en los asuntos públicos.<sup>92</sup> Sergio Picazo (et. al) ejemplifica esta situación con un estudio de caso en Puebla<sup>93</sup>. Aunque el gobierno de la entidad no estaba muy involucrado en las RSD, el aumento de la actividad en un volcán local hizo que el gobernador forzara a todos los secretarios a aumentar su participación en las RSD, especialmente Twitter, para mantenerlos en contacto con la población. A raíz de ello, se planteó el programa *Puebla Sana*, que tiene el objetivo de darle a la gente un mayor control sobre su propia salud con la educación y otros programas preventivos, todo a través de su difusión en RSD.

La difusión del programa *Puebla Sana* empezó en Twitter, e involucró principalmente a líderes locales, periodistas y otros actores gubernamentales. Esta situación hizo que el programa se percibiera como una forma de promover una imagen política, en lugar de promover la salud pública. Por otra parte, Facebook ofreció muchas más alternativas para entregar el contenido al usuario, lo que se reflejó en un mayor impacto en la audiencia y paulatinamente se convirtió en una importante forma de comunicación la ciudadanía e incluso entre los trabajadores. La situación llegó a un punto tal que se hizo más fácil ponerse en contacto con ciudadanos y trabajadores del programa a través de la página de Facebook que usar teléfono o correo electrónico. Las RSD ayudaron a llevar información a la vida cotidiana de los ciudadanos en este caso, por lo que la idea de su uso en el ejercicio de la transparencia podría también ser un caso de éxito.

---

<sup>91</sup> *Ibíd.*, pp. 245-248.

<sup>92</sup> Rodríguez Bolívar Manuel Pedro, "La transparencia de la información pública", en Gil-García *op. cit.*, p. 321, 322.

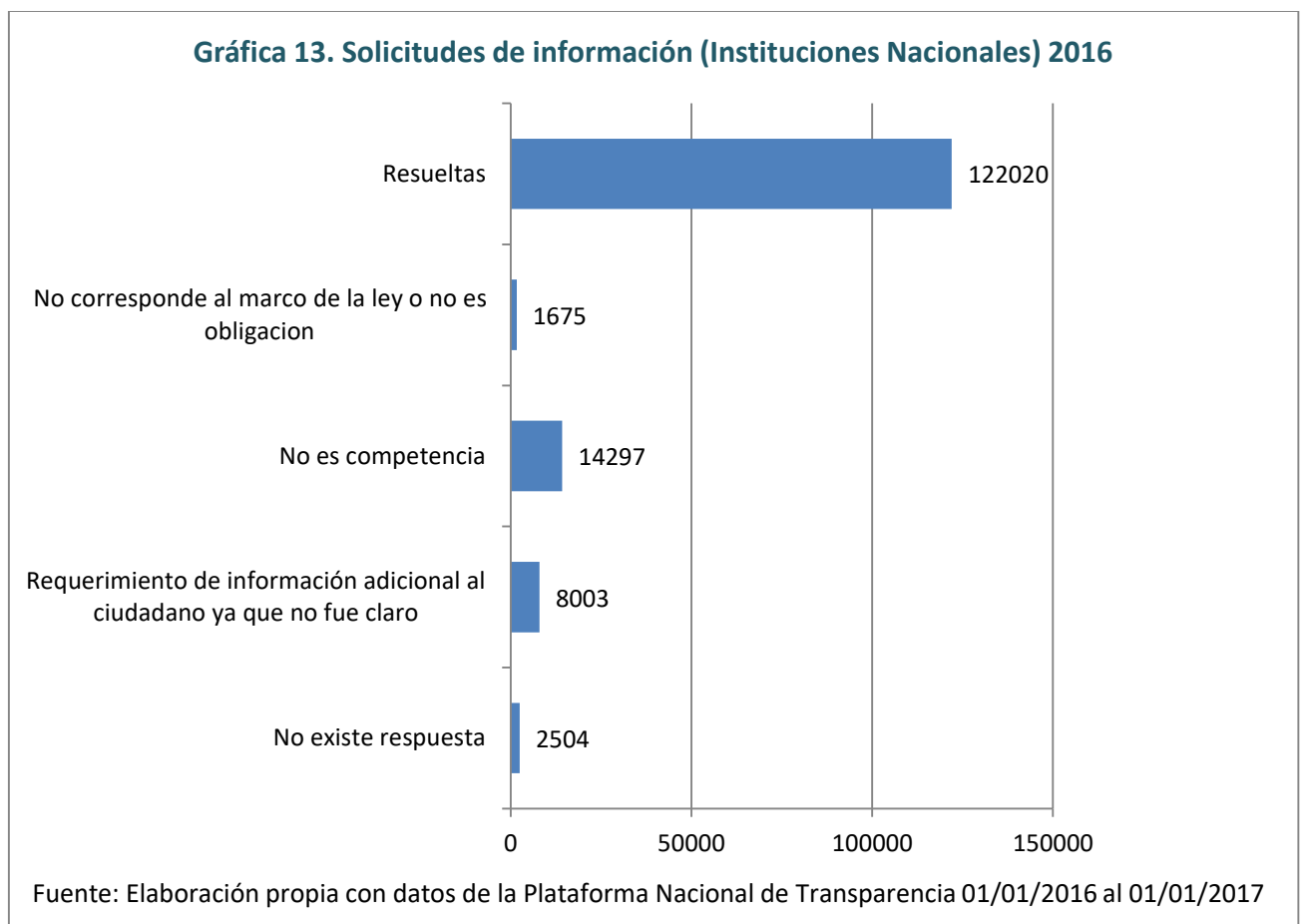
<sup>93</sup> Picazo Vela, Sergio (et. al), "Caso 1: Utilizando Medios Sociales en Programas de Marketing Social en el Estado de Puebla", *op. cit.*, p. 415-426.

## Capítulo IV

### 4. Análisis de las redes sociales digitales como medio de intercambio de información

#### 4.1. Las solicitudes de Información en el 2016; estudio y análisis

Las cifras del gobierno respondiendo las solicitudes de información en el año 2016 nos llevan a pensar que el sistema actual de comunicación con los ciudadanos resuelve de manera efectiva la mayoría de las solicitudes:



La gráfica 13 muestra que, de las solicitudes de información realizadas en el año 2016, cerca del 18% no pudieron ser respondidas debido a diversas razones, desde desconocimiento del ciudadano en cuanto a competencia y jurisdicción de las instituciones, hasta preguntas formuladas de manera incorrecta. Las estadísticas que se ofrecen en la Plataforma Nacional de Transparencia<sup>94</sup> son filtradas para que a grandes rasgos podamos entender cómo y qué tan efectivo está siendo el ejercicio de la solicitud de información al gobierno.

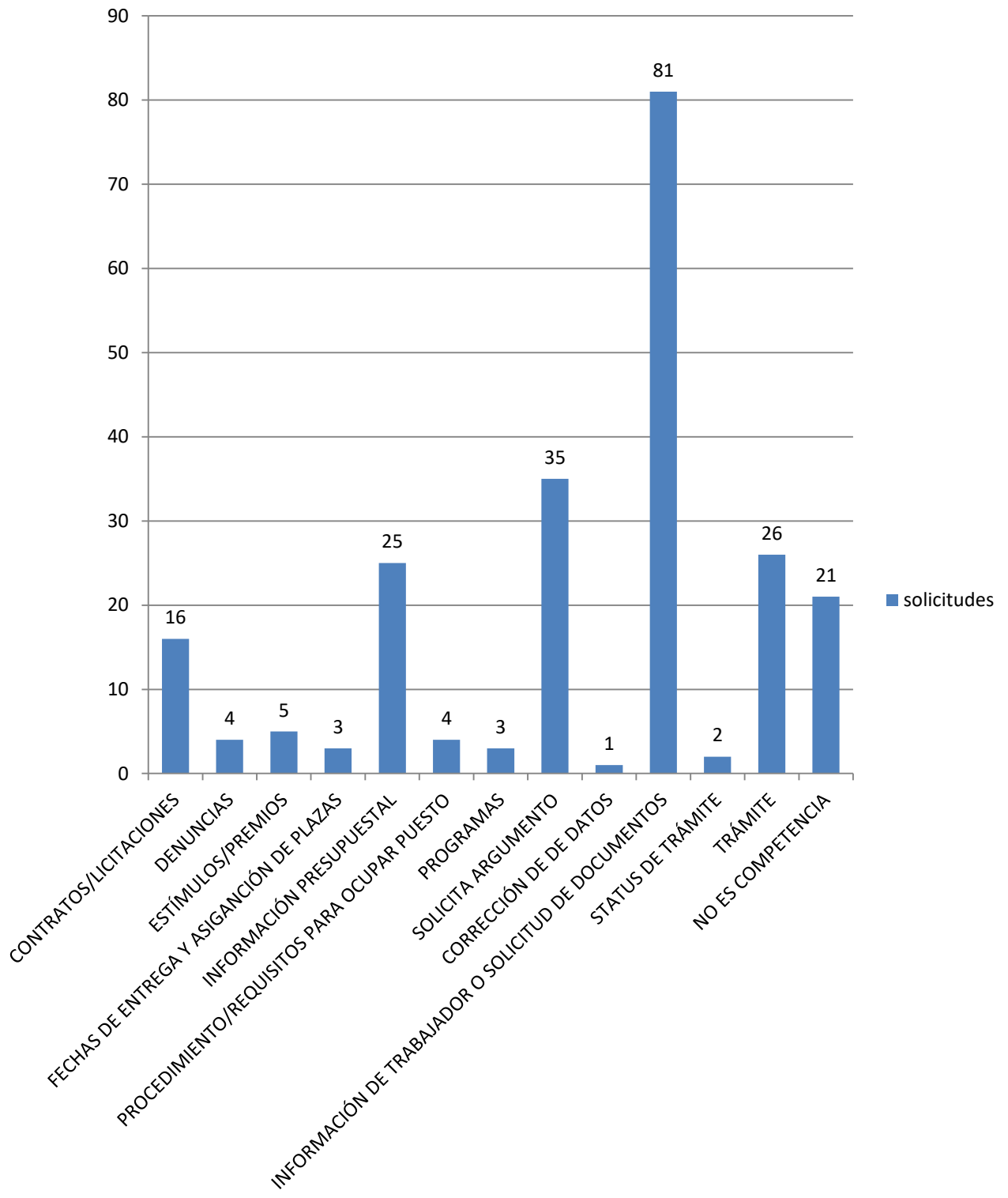
A simple vista parece que se están resolviendo la gran mayoría de las solicitudes de los ciudadanos, señalando un 82% como resueltas, caso que refleja la efectividad del sistema de transparencia manejado por el gobierno. Sin embargo, dentro de estos datos existe una infinidad de variables que a continuación se desarrollarán.

Resultaría impráctico revisar todas y cada una de las solicitudes resueltas en todas las instituciones nacionales, ya que el acceso a los datos y documentos resolutivos usados para responderlas solo puede observarse en la práctica. Es por ello que el análisis de las solicitudes de información recibidas durante el año 2016 se llevó a cabo en la Dirección General de Administración de la Administración Federal de Servicios Educativos del Distrito Federal (AFSEDF), hoy en día denominada Autoridad Educativa Federal en la Ciudad de México (AEFCM), quienes amablemente concedieron el acceso a los datos estadísticos y documentales que genera su Dirección General de Administración para efectos de esta investigación:

---

<sup>94</sup> Plataforma Nacional de Transparencia, [En línea]  
<https://www.infomex.org.mx/gobiernofederal/home.action>

Gráfica 14. Solicitudes resueltas en la DGA de la AFSEDF  
2016 (parte 1)





Gráfica 14. Solicitudes resueltas en la DGA de la AFSEDF 2016 (parte 2, desglose)

Tipo de Solicitud	Solicitudes recibidas 2016	Porcentaje
INFORMACIÓN PRESUPUESTAL DE LA AFSEDF	25	11.062%
INFORMACION SOBRE CONTRATOS/LICITACIONES	16	7.080%
INFORMACIÓN PARA ESTÍMULOS/PREMIOS QUE OTORGA LA INSTITUCIÓN	5	2.212%
PROCEDIMIENTO/REQUISITOS PARA OCUPAR PUESTO EN LA INSTITUCIÓN	4	1.770%
INFORMACIÓN SOBRE LOS PROGRAMAS DE LA AFSEDF	3	1.327%
FECHAS DE ENTREGA Y ASIGANCIÓN DE PLAZAS DOCENTES	3	1.327%
SOLICITUD DE DOCUMENTOS LABORALES (HOJA DE SERVICIO)	81	35.841%
SOLICITA ARGUMENTO JURÍDICO DE POR QUE NO SE RESOLVIÓ SU SOLICITUD DE INFORMACIÓN	35	15.487%
SOLICITUD DE TRÁMITE ANTE LA AFSEDF	26	11.504%
NO ES COMPETENCIA DE LA FSEDF, PERO SE BRINDA ORIENTACIÓN AL CIUDADANO	21	9.292%
DENUNCIAS A SERVIDORES PÚBLICOS	4	1.770%
STATUS DE TRÁMITE REALIZADO EN LA AFSEDF	2	0.885%
HACER CORRECCIÓN DE DATOS	1	0.442%
<b>Total</b>	<b>226</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia con datos de la Dirección General de Administración de la Administración Federal de Servicios Educativos en el Distrito Federal, año 2016, \* Los elementos subrayados representan las solicitudes que cumplen efectivamente el ejercicio de la transparencia.

En la gráfica 14 podemos observar las solicitudes que resolvió la DGA de la AFSEDF durante el año 2016. Es decir que todas y cada una de estas 226 solicitudes fue atendida personalmente para cada uno de los ciudadanos que ejerció su derecho de acceso a la información de la institución.

Sin embargo, para resolver cada una de éstas fue necesaria una investigación exhaustiva que en ocasiones no ofrece los resultados esperados o el ciudadano no queda completamente conforme con la respuesta, pero, para fines estadísticos, estas solicitudes se toman como “resueltas”, pasando a formar parte del universo representado en la gráfica 13.

Dentro de las solicitudes resueltas, se debe puntualizar que los tipos de solicitud subrayados en la gráfica 14 son los únicos que, por su forma y contenido, derivaron en un ejercicio efectivo de intercambio de información y el ciudadano obtuvo la información precisa que solicitó. Y aun siendo más estrictos, la información solicitada es considerada por la ley como *obligaciones de transparencia comunes* (Artículo 70 de la LGTAIP) y se encuentra disponible para su consulta, sin necesidad de que medie una solicitud de información.

Considerando lo anterior, solo el 24.78% del total de solicitudes respondidas forman parte de lo que representa llevar a cabo el ejercicio de la transparencia o, dicho de otra forma, llevar a cabo un intercambio de información efectivo entre el ciudadano y el gobierno que satisfaga tanto las expectativas del ciudadano como el cumplimiento de la ley en el caso del gobierno.

El resto de las solicitudes también fueron respondidas, pero solo a manera de orientación al ciudadano, ya que se le explica que las solicitudes de información no contemplan denuncias a servidores públicos, la realización o conocimiento de trámites, corrección de datos personales o la solicitud de documentos que contengan datos personales de algún servidor público. En el caso de la solicitud de argumentos jurídicos, tampoco es posible ofrecer información al ciudadano ya que existe un órgano especializado en la resolución en cuanto a inconvenientes o disputas en solicitudes de información gubernamental (el Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales, INAI).

Estas solicitudes no implicaron un intercambio de la información efectivo de la institución en favor del ciudadano, sino simplemente una orientación personalizada, lo cual no satisface del todo la finalidad del ejercicio de la transparencia

De repetirse estos datos en otras instituciones a nivel nacional, resultaría alarmante que aproximadamente del 82% de solicitudes que se resuelven en un año, solamente un 24% cumpla con la finalidad del ejercicio de acceso a la información.

Es notorio que existen un problema dentro de este sistema de intercambio, específicamente en el proceso, el cual no puede distinguir qué intercambio de información con el ciudadano resulta verdaderamente efectivo. Es necesario entonces hacer un análisis de dicho proceso para detectar las problemáticas.

#### 4.2. Estructura de las instituciones en materia de transparencia en México

Para entender cómo funciona el proceso de solicitud de información, es necesario primero conocer la estructura con la cual funcionan las instituciones gubernamentales en materia de transparencia. De acuerdo al artículo 2 de la LGTAIP, a las instituciones que deben resolver transparentar y permitir el acceso a su información los ciudadanos se les denominan *sujetos obligados*, y como lo señala la ley estos son cualquier autoridad, entidad, órgano y organismo de los Poderes Ejecutivo, Legislativo y Judicial, órganos autónomos, partidos políticos, fideicomisos y fondos públicos, así como cualquier persona física, moral o sindicato que reciba y ejerza recursos públicos o realice actos de autoridad en los ámbitos federal, de las Entidades Federativas y municipal.

Para poder cumplir con esta obligación, el artículo 24 de la LGTAIP señala que en cada sujeto obligado debe existir un Comité de Transparencia y una Unidad de Transparencia:

**El Comité de Transparencia** es un ente colegiado que tiene como función instituir, coordinar y supervisar las acciones y los procedimientos para asegurar la mayor eficacia en la gestión de las solicitudes en materia de acceso a la información, además de ampliar plazos de respuesta, y ordenar a las Áreas competentes que generen la información que derivado de sus facultades, competencias y funciones deban tener en posesión.

**Las Unidades de Transparencia** son estructuras internas que recaban la información de la institución, reciben y dan trámite a las solicitudes de acceso a la información, auxilian a los particulares en la elaboración de solicitudes de acceso a la información y/u los orientan.

El Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales (INAI) es el Organismo autónomo garante responsable de garantizar el ejercicio de los derechos de acceso a la información y la protección de datos personales, conforme a los principios y bases establecidos por el artículo 6o. de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

El INAI desarrolló y puso en funcionamiento la plataforma nacional de transparencia, que es una página electrónica que ayuda a los sujetos obligados a dar cumplimiento a sus obligaciones, mediante la publicación de información de las instituciones. Está conformada por los siguientes sistemas:

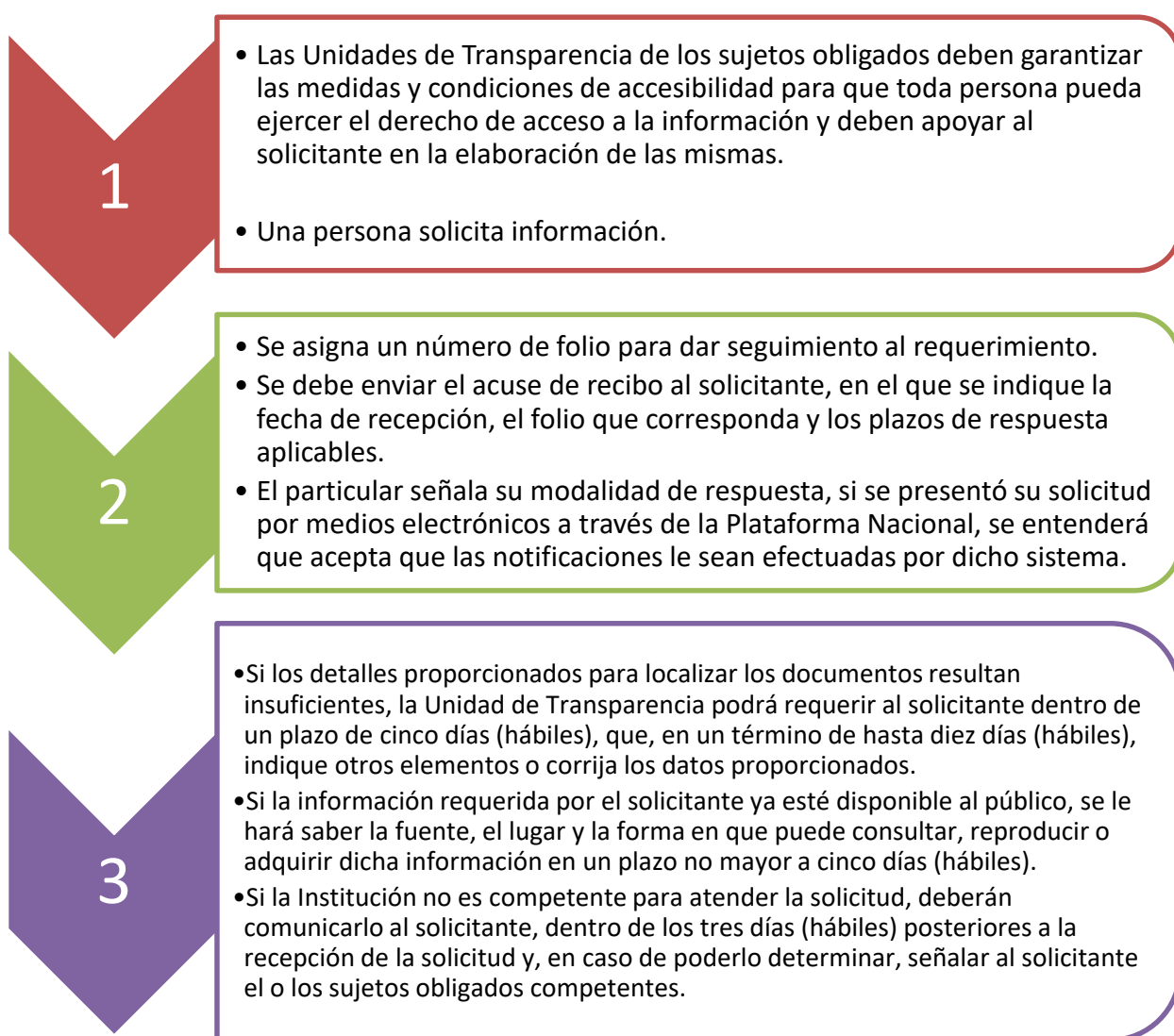
- Sistema de solicitudes de acceso a la información;
- Sistema de gestión de medios de impugnación;
- Sistema de portales de obligaciones de transparencia, y
- Sistema de comunicación entre Organismos garantes y sujetos obligados.

#### 4.3. Proceso de solicitud de información pública de acuerdo a la LGTAIP

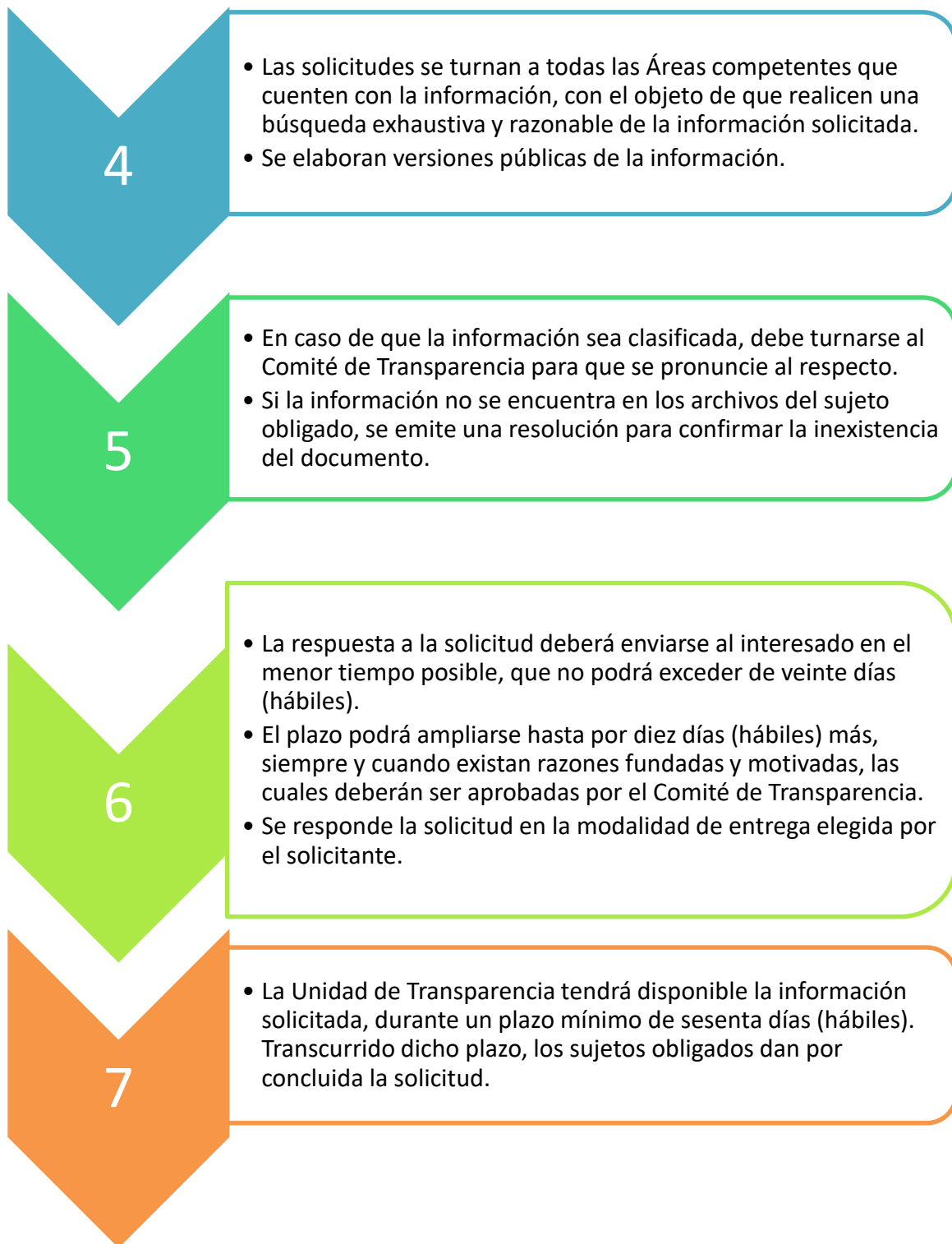
Conociendo la estructura elemental de los órganos internos encargados de la resolución de solicitudes de información, es momento de explicar cómo llevan a

cabo su labor. Este proceso se encuentra señalado en el capítulo 1 del título séptimo de la LGTAIP y puede sistematizarse en los siguientes pasos:

**Figura 3. Proceso de solicitud de información de acuerdo a la LGTAIP**



**Figura 3. Proceso de solicitud de información de acuerdo a la LGTAIP**



Es preciso señalar que, en la práctica, el proceso debe ajustarse dependiendo de las necesidades de cada institución, con el fin de encontrar su funcionamiento óptimo.

En cuanto a las solicitudes que recibe la institución, y como pude observar en la práctica dentro de la AFSEDF, una misma solicitud se turna a varias áreas diferentes, aunque no sea un tema estrictamente de su competencia, con la finalidad de generar varias respuestas y reunir una gran cantidad de información para que el solicitante obtenga información más completa, proceso que obliga a agotar los plazos señalados por la ley. Una vez redactada la respuesta definitiva, debe ser revisada por alrededor de 5 mandos de diferente nivel en la estructura interna de la institución. Cada uno revisa detalladamente para agregar elementos o hacer correcciones en las mismas. Es hasta que la respuesta es revisada por completo cuando ya puede ser enviada al solicitante.

Otros posibles factores negativos al momento de poner en práctica el proceso de respuesta marcado en la LGTAIP son los siguientes:

- Tiempo total: De 3 a 30 días hábiles (mes y medio aproximadamente), tomando en cuenta que se solicita prórroga.
- Recursos: Se necesitan originales, copias y acuses de cada solicitud por cada área a la que sea turnada, igualmente del folio de la solicitud para archivarse en los almacenes de las instituciones, y lo mismo para cada respuesta, además de la digitalización de cada documento. En el caso de requerirse, se entrega la respuesta en copias simples, certificadas o en CD, costo que corre a cuenta de la institución. En caso de que sea un costo mayor, éste corre a cuenta del solicitante en términos de la ley.

- **Canalización y Atención Personalizada:** Las Unidades de Transparencia reciben una gran cantidad de solicitudes, por lo que no pueden atender personalmente a cada solicitante, ni canalizarlo u orientarlo en su proceso, debido a que deben cumplir con ciertas fechas límite y esta situación retrasaría todo el sistema establecido. Únicamente se proporciona información general orientativa con la finalidad de apoyar al ciudadano en su proceso.
- **Falta de efectividad:** La dificultad para solicitar información para el ciudadano, y el conflicto que causa para la institución el distraer a sus diversas áreas al requerir la información en tiempo y forma, implica un proceso largo que puede llegar a desincentivar la finalidad del ejercicio, o incluso derivar en responsabilidades administrativas.

#### 4.4. Estudio de caso del proceso de solicitud de información en diferentes plataformas electrónicas

Con la finalidad de ilustrar y dejar en claro el proceso que se debe seguir para tener acceso a la información se procedió a realizar una petición a diferentes instituciones. La pregunta para todas ellas es relativa al presupuesto que ejercieron en el año 2016, pregunta escogida porque la información presupuestal es la que más se solicita de acuerdo a la gráfica 14. Sin embargo, su respuesta no es relevante para la finalidad del ejercicio, ya que lo que se pretende observar es únicamente el procedimiento y la efectividad en su resolución.

La LGTAIP contempla que para entregar respuestas cualquier medio electrónico que señale el ciudadano es válido (Fracción V del Art.124), además de que, de acuerdo al artículo 12 de la misma ley, los sujetos obligados deberán habilitar



todos los medios, acciones y esfuerzos disponibles para hacer accesible la información.

Señalado lo anterior, el estudio descubrirá las evidentes diferencias que existen al solicitar información por los medios electrónicos comunes, es decir la plataforma creada por el gobierno para esa finalidad, por medios electrónicos específicos establecidos por una institución (chat en página web) y por último en RSD.

#### 4.4.1. Solicitud por medios electrónicos comunes

La institución elegida en este caso es la AEFCM, debido a que ésta no cuenta con perfiles en RSD ni chat ciudadano, y además concedió acceso visual al trámite interno. El proceso de solicitud comenzó el día 25 de octubre del 2016 (anexo 1). La pregunta se realizó en relación al presupuesto total para el ejercicio 2016, y de acuerdo a los medios electrónicos que ofrece la institución para el intercambio de información, en este caso fue la Plataforma Nacional de Transparencia.

La solicitud, como elemento adicional, fue requerida en la modalidad de entrega de RSD, ya que, de acuerdo a lo que se señaló anteriormente, la ley contempla que la institución debe responder por cualquier medio establecido por el solicitante, incluidos por supuesto los electrónicos.

La respuesta llegó el día 26 de noviembre de 2016 por medio de la Plataforma Nacional de Transparencia, como se muestra en la figura 5.

**Figura 4. Respuesta recibida el 26/10/2016**

1031500027412	Desechada por falta de respuesta del ciudadano	PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR	Información Pública	Requerimiento de información adicional	11/09/2012	Sin fecha de entrega
1131800014313	Terminada	INSTITUTO MEXICANO DE LA JUVENTUD	Información Pública	No es de competencia de la unidad de enlace	09/10/2013	05/11/2013
2510100089816	Terminada	ADMINISTRACIÓN FEDERAL DE SERVICIOS EDUCATIVOS EN EL DISTRITO FEDERAL (AFSEDF)	Información Pública	Entrega de información en medio electrónico	26/10/2016	25/11/2016

En tiempo   En alerta   Fuera de tiempo   Desechada

La respuesta se entregó para su descarga en formato Word con la fecha de 25 de noviembre de 2016 (anexo 2), mencionando lo siguiente:

“Dirección General de Administración

“El presupuesto asignado a esta Administración Federal de Servicios Educativos en el Distrito Federal (AFSEDF) para el ejercicio fiscal 2016 fue de \$35,347,084,634.00 (TREINTA Y CINCO MIL TRESCIENTOS CUARENTA Y SIETE MILLONES OCHENTA Y CUATRO MIL SEISCIENTOS TREIENTA Y CUATRO PESOS 00/100 M.N). Señalando que los recursos económicos asignados a la AFSEDF, son utilizados para presentar los servicios de educación inicial, básica –incluyendo la indígena-, especial, así como la normal y demás para la formación de maestros de educación básica.” (Sic)

Dirección General de Planeación, Programación y Evaluación Educativa

“...le informo que:

El presupuesto comunicado y aprobado por la Dirección General de Presupuesto y Recursos Financieros de la Secretaría de Educación Pública, para la Administración Federal de Servicios Educativos en el Distrito Federal para el ejercicio fiscal 2016, fue de \$35,347,084,634.00 como lo establece el oficio No. 710.2015.20.4.18964 de fecha 18 de diciembre de 2015.

Lo anterior a fin de dar cumplimiento al artículo 6 fracción I de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, artículo 23 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública, y lo dispuesto en el Manual de Organización de la Administración Federal de Servicios Educativos en el Distrito Federal, apartado VII, numeral 20, correspondiente a la Administración Federal de Servicios Educativos en el Distrito Federal, en el cual se establece que se tiene que proporcionar la información definida como pública, así como aquella que sea requerida en el marco de la transparencia y acceso a la información.”(Sic)

Por lo anterior, se tiene por cumplida y desahogada en tiempo y forma la solicitud de información pública con número de folio 2510100089816”

La solicitud se tomó como respondida, sin embargo no se entregó en la modalidad en la que la fue solicitada, y para efectos de que la institución señalara el por qué, se procedió a interponer un recurso de revisión el día 1 de Diciembre del año 2016 (figura 6), fundamentado en la fracción V del artículo 124 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública que menciona que cualquier medio electrónico que señale el solicitante es válido, y también de acuerdo al artículo 133 de la misma ley:

"El acceso se dará en la modalidad de entrega y, en su caso, de envío elegidos por el solicitante. Cuando la información no pueda entregarse o enviarse en la modalidad elegida, el sujeto obligado deberá ofrecer otra u otras modalidades de entrega. En cualquier caso, se deberá fundar y motivar la necesidad de ofrecer otras modalidades."

En ese sentido, la finalidad del recurso era conocer por qué no fue entregada la información en la modalidad que fue señalada por el solicitante.

**Figura 5. Solicitud ante el INAI de un Recurso de Revisión**

The screenshot shows a web interface for the INAI (Instituto Nacional del Acceso a la Información). The main window is titled 'Detalle del recurso de revisión'. It contains the following information:

- Descripción del recurso de revisión:** Tus datos personales:
- Folio del recurso de revisión:** 2016007333
- Acto que recurriste:** La información solicitada es correcta, sin embargo en mi solicitud señalé como modalidad de entrega Facebook o Twitter, y de acuerdo a la fracción V del artículo 124 de la LEY GENERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA cualquier medio electrónico que señale el solicitante es válido, y de acuerdo al artículo 133 de la misma ley "El acceso se dará en la modalidad de entrega y, en su caso, de envío elegidos por el solicitante. Cuando la información no pueda entregarse o enviarse en la modalidad elegida, el sujeto obligado deberá ofrecer otra u otras modalidades de entrega. En cualquier caso, se deberá fundar y motivar la necesidad de ofrecer otras modalidades." En ese sentido, solicito saber por qué no fue entregada la información en la modalidad que solicité.
- Otros elementos que quisiste considerar:**
- Archivo que adjuntaste:** Sin archivo adjunto.

At the bottom of the window is an 'Aceptar' button. The background shows the INAI logo and a sidebar with navigation options like 'Acceso a la información', 'Mis solicitudes', and 'Nueva solicitud de información'.

El recurso de revisión fue admitido el 8 de diciembre de 2016 en el INAI (anexo 3), señalando que cumplía con los requisitos establecidos en la ley, por lo que se admite el trámite. La respuesta por parte de la AEFCM fue recibida el día 3 de enero del año 2017, tal como se muestra en la figura 6. El cierre del recurso por parte del INAI fue entregado el día 16 de enero de 2017 (anexo 4), dando así por concluido el proceso.

## Figura 6 - Respuesta por parte de la AFSEDF al recurso de revisión

7/3/2017

RECURSO DE REVISIÓN RRA 4465/16 - J. Luis Sanchez

### RECURSO DE REVISIÓN RRA 4465/16

UNIDAD DE ENLACE<ue.afsedf@sepdf.gob.mx>

mar 03/01/2017 03:58 p.m.

Para: [REDACTED]

C. USUARIO

Presente

Por este medio hago de su conocimiento la respuesta de la Unidad Administrativa correspondiente referente al RRA 4465/16 de la solicitud 2510100089816.

Se le informa que no es posible entregar la información por vía Facebook o Twitter ya que esta Unidad de Transparencia no cuenta con dichos sistemas electrónicos, es decir, no existe alguna cuenta en las plataformas de Facebook o Twitter vinculada con la Unidad de Transparencia de la AFSEDF, asimismo se comenta que no es posible habilitar una cuenta en dichas plataformas ya que dentro de la dependencia de la AFSEDF donde se encuentran las oficinas de esta Unidad de Transparencia no se puede acceder a dichas páginas en los equipos de cómputo, además de que de acuerdo a un criterio del INAI las dependencias no están obligadas a crear un documento ad hoc para responder las solicitudes, en este caso, crear una cuenta en dichas páginas.

Sirve para robustecer la determinación anterior, el criterio 9/10 emitido por el otrora Instituto Federal de Acceso a la Información y Protección de Datos, que es del tenor siguiente:

**"Las dependencias y entidades no están obligadas a generar documentos ad hoc para responder una solicitud de acceso a la información.** Tomando en consideración lo establecido por el artículo 42 de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental, que establece que las dependencias y entidades sólo estarán obligadas a entregar documentos que se encuentren en sus archivos, las dependencias y entidades no están obligadas a elaborar documentos ad hoc para atender las solicitudes de información, sino que deben garantizar el acceso a la información con la que cuentan en el formato que la misma así lo permita o se encuentre, en aras de dar satisfacción a la solicitud presentada".

<el subrayado es propio>

En esa misma tesitura y en aras de cumplir con el principio de máxima publicidad se le informa al hoy recurrente que en caso de así requerirlo se le brindan las diversas modalidades de entrega las cuales son; Copia Simple la cual tiene un costo de 50 centavos cada foja, Copia Certificada que tiene un costo de 18 pesos cada foja, en Consulta Directa sin costo, en Disco óptico el cual tiene un costo de 10 pesos, y vía Correo Certificado al domicilio señalado en la solicitud primigenia, así como también se le informa que si es su deseo, usted mismo puede traer un dispositivo de almacenamiento para proporcionarle la información sin costo, en caso de elegir copia simple, copia certificada, disco óptico o correo certificado, deberá ser previo pago, mismo que al confirmar dicha modalidad se le enviará por correo la solicitud de pago para el banco; todo esto así como la consulta directa, será **CONCRETANDO UNA CITA** a este correo electrónico o llamando al teléfono 36 01 87 99, ext. 20662, 20628 o 20629

Una vez fijada la fecha deberá presentarse en Parroquia 1130, Planta Baja, Col. Santa Cruz Atoyac, Del. Benito Juárez, Ciudad de México 03310 en un Horario de Lunes a viernes de 09:00 a 16:00 horas.

Se le informa que en total es una foja útil de soporte documental, por lo tanto solicitamos nos informe qué medio de entrega es de su preferencia, ya sea por esta vía o llamando a los números telefónicos descritos con antelación.

<https://outlook.live.com/owa/?viewmodel=ReadMessageItem&ItemID=AQMkADAwATZiZmYAZC1jZWl1LTc4NDU0MDACLTAwCgBGAAAD4wyvIqtk%2FUqH...> 1/2

---

7/3/2017

RECURSO DE REVISIÓN RRA 4465/16 - J. Luis Sanchez

Sin más por el momento le envío un cordial saludo

--

ATENTAMENTE  
UNIDAD DE TRANSPARENCIA

Al término de este proceso de petición de información, se puede observar que fue demasiado lento, iniciando el día 25 de septiembre de 2016 y concluyendo en su totalidad el día 16 de enero de 2017, es decir, para recibir información en el medio solicitado, tal como señala la ley, la AFSEDF y el INAI en conjunto, tardaron 114 días en total (4 meses aproximadamente) en responder. Este es el ejemplo más claro de cuánto puede llegar a tardar el ejercicio de la transparencia con el proceso que se maneja actualmente a nivel nacional, una situación que hace que fácilmente el ciudadano pierda interés.

De manera Interna, la solicitud de información tuvo que ser turnada aproximadamente a 10 áreas diferentes para su revisión, análisis y respuesta, implicando esto recursos materiales, sin mencionar la interrupción de las labores de los servidores públicos durante los 4 meses (aproximadamente) que duró el proceso.

La solicitud de información, al ser turnada a diferentes áreas donde la mayoría de estas tienen otro objetivo institucional diferente al de responder solicitudes, distrajo a las áreas de sus funciones, pasando de ser un objetivo secundario a uno prioritario por el requerimiento en tiempo y forma en términos de la ley.

Los servidores públicos se ven obligados a realizar este proceso tal y como se menciona en el marco jurídico, a sabiendas que existen otras vías, sin embargo, en este caso, al no ejecutar el procedimiento señalado tal cual, estarían en una situación que les generaría responsabilidad administrativa.

#### 4.4.2. Solicitud por chat en línea

La institución seleccionada para este segundo caso es la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente, que es un organismo especializado en materia tributaria. La institución proporciona de forma “gratuita, ágil y sencilla servicios de orientación, asesoría, consulta, representación legal y defensa, investigación, recepción y trámite de quejas y reclamaciones contra actos u omisiones de las autoridades fiscales federales que vulneren los derechos de los contribuyentes.”<sup>95</sup>

Al ofrecer servicios de orientación y asesoría, la institución tiene habilitado en su página web un chat, tal como se observa en la figura 7. Al contar con este medio establecido por la misma institución como sistema de intercambio de información con el ciudadano, se vuelve interesante su análisis para efectos de verificar si en verdad el ciudadano solicitante de información puede hacer uso de cualquier medio que se encuentre a disposición de la entidad para realizar su solicitud.

---

<sup>95</sup> ¿Qué es la PRODECON?, [En línea] <http://www.prodecon.gob.mx/index.php/home/que-es-prodecon>

Figura 7. Chat en línea PRODECON



De igual manera, la institución cuenta con perfiles en RSD, sin embargo, existen dos puntos que dificultan el desarrollo del ejercicio por este medio. En primer lugar, las cuentas en RSD de la PRODECON no se encuentran verificadas (sus perfiles no cuentan con la insignia azul), tal como podemos observar en la figura 8, lo que en un primer momento nos puede hacer dudar sobre la autenticidad de las mismas.

Figura 8. Perfiles en RDS de la PRODECON

Facebook

Twitter



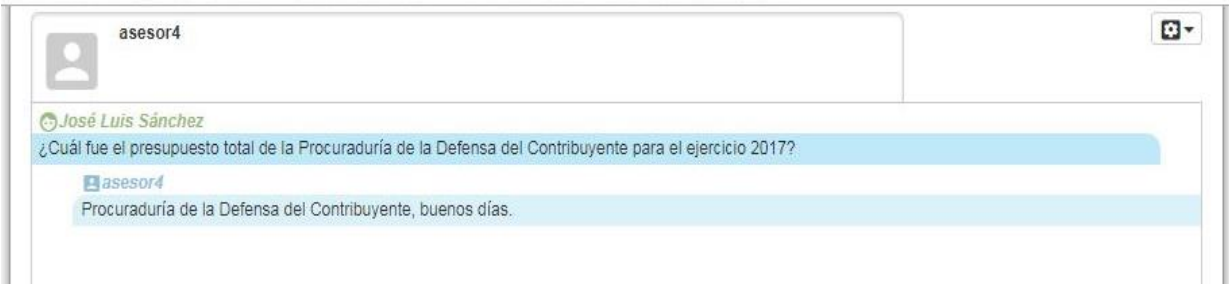
En segundo lugar, estos perfiles en RSD señalan que el tiempo para obtener una respuesta es de un día aproximadamente (figura 9), situación que refleja la falta de presencia de la institución en sus redes, ya que como se mencionó anteriormente las RSD son sinónimo de inmediatez y comunicación con un ciudadano.

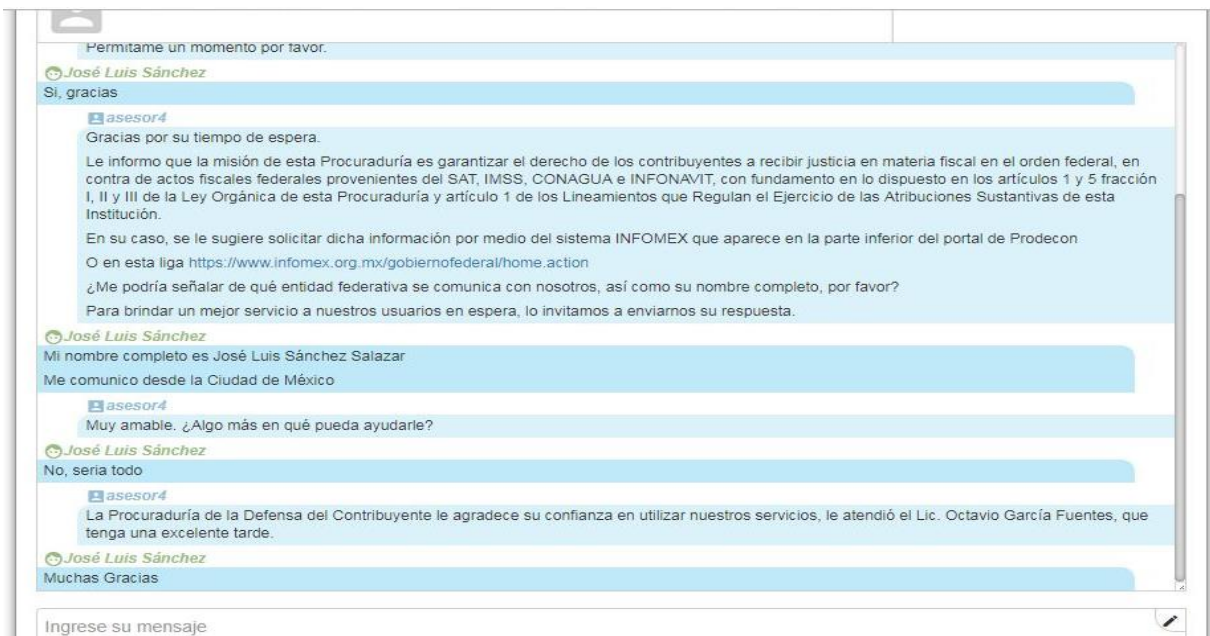
**Figura 9. Tiempo de respuesta en Facebook de la PRODECON**



Conociendo los puntos anteriores, se procedió a solicitar información a través del chat el 13 de febrero de 2018 a las 11:08, estableciendo comunicación con un asesor inmediatamente (figura 10).

**Figura 10. Chat con la PRODECON**





El ejercicio de solicitud concluyó a las 11:26 del mismo día, obteniendo no una respuesta, sino una canalización para realizar la solicitud por medio del sistema INFOMEX, proporcionando la dirección electrónica al mismo. Esta respuesta era de esperarse, ya que el chat fue diseñado con la finalidad de atender a ciudadanos que solicitan orientación en temas contributivos y muy posiblemente los funcionarios encargados de este chat no cuentan con un protocolo o capacitación en cuanto a solicitudes de acceso a la información pública.

A pesar de ello, el caso en general cumple con su cometido ya que nos permite establecer que el chat en línea, representando un medio electrónico, no se ha contemplado o habilitado su uso como un sistema de intercambio de información en el marco de la transparencia.

#### 4.4.3. Solicitud por RSD

En el último caso, se estudió la comunicación mediante RSD con la Secretaría de Desarrollo Social de la Ciudad de México, la cual le corresponde el despacho de las materias relativas a desarrollo social, alimentación, promoción de la equidad,

recreación, información social y servicios sociales comunitarios en la Capital del país.<sup>96</sup>

La decisión de utilizar como caso el intercambio de información con dicha institución se debe a dos cuestiones fundamentales; 1) Las RSD del organismo se encuentran verificadas (cuentan con la insignia azul de verificación), tal como muestra la figura 11, por lo cual nos brindan la certeza que estamos conversando con la institución, y 2) Sus perfiles de RSD son uno de los pocos permiten la recepción de mensajes de cualquier usuario dentro de las mismas, ya que la mayoría de las instituciones que cuentan con perfiles verificados hacen uso de la característica de Facebook y Twitter que les permite seleccionar a discreción quién puede enviarle mensajes a través de dichas plataformas. Por obvias razones no se podría llevar a cabo el ejercicio de comunicación por RSD con una institución que no permite que cualquier ciudadano establezca una comunicación con ella.

**Figura 11. Perfiles de la Secretaría de Desarrollo Social de la Ciudad de México**

### Facebook



<sup>96</sup> Acerca de la Secretaría de Desarrollo Social de la Ciudad de México, [En línea] <http://www.sds.cdmx.gob.mx/secretaria/acerca-de>

## Twitter



En el *Messenger* de Facebook de la institución se puede observar que suele responder los mensajes en un par de horas (figura 12), lo que nos indica su presencia en dicha RSD.

**Figura 12. Tiempo de respuesta en Facebook de la SEDESOS-CDMX**



La petición de información se llevó a cabo el día 13 de febrero del año 2018 (figura 13), iniciando a las 10:58. La Institución no respondió de manera inmediata, sin embargo, entre 6 - 7 horas después envió al chat una dirección electrónica donde se puede consultar la información solicitada, dando así conclusión al proceso de información y satisfaciendo el interés del solicitante.

**Figura 13. Solicitud de información a la SEDESO-CDMX por medio de RSD**

The screenshot shows a WhatsApp chat interface. At the top left is the profile of 'Secretaría de Desarrollo Social CDMX' with a verified badge, 27,782 likes, and the label 'Organización gubernamental'. The chat history shows a timestamp '13 DE FEBRERO DE 2018 10:58'. A blue bubble contains the text: 'Buen día' followed by 'Quisiera que me apoyaran con una solicitud de información' and 'Mi pregunta es: ¿Cuál fue el presupuesto total de la Secretaría de Desarrollo Social de la CDMX para el ejercicio 2017?'. A second timestamp '13 DE FEBRERO DE 2018 17:35' is shown. A grey bubble contains the response: 'Hola, buenas tardes, podrías consultar el comunicado oficial de enero de 2017. gracias' followed by the URL: <http://www.sds.cdmx.gob.mx/comunicacion/nota/pr-esupuesto-2017-de-sedeso-cdmx-grantiza-operatividad-de-programas-sociales>. At the bottom, there is a text input field with the placeholder 'Escribe un mensaje...' and a row of icons for attachments, voice, GIFs, emojis, voice recording, camera, and a thumbs-up icon.

En este caso, Las RSD representaron el medio más veloz para solicitar información a una institución, que además brinda la misma certeza que la plataforma ofrecida por el gobierno, proporcionaron información puntual y completa, por lo que el intercambio de información fue efectivo y por último se

cumplió con el supuesto de la ley que establece que cualquier medio a disposición de un sujeto obligado debe utilizarse para otorgar el acceso a la información al solicitante.

Luego de revisar las diferentes maneras en las que un ciudadano puede hacer uso de los medios electrónicos para realizar una solicitud, es importante puntualizar las ventajas y desventajas de cada una de ellas:

- En el primer caso, el tiempo fue excesivo, ya que se siguió al pie de la letra el procedimiento marcado en la norma, lo que nos lleva a pensar que la institución prefiere sacrificar la rapidez y efectividad de la comunicación a cambio de cumplir con todos los requerimientos la ley. De igual manera el no contar con chat ni perfiles en RSD hace difícil establecer otra vía de comunicación con la institución, lo cual aleja al ciudadano moderno, quien percibe la cercanía y establece comunicación con su entorno a través de las plataformas en internet que usa cotidianamente.
- En el segundo caso, la respuesta por parte de la institución fue inmediata, sin embargo, no se logró el objetivo del ejercicio, en relación a que la institución solo orientó/invitó a que se realizara la petición por los medios que fueron manejados en el caso número 1. Un punto a analizar aquí es que no se ha buscado hacer uso de los medios que la entidad tiene a su disposición, y a pesar de tener perfiles en RSD, no les ha prestado la atención correspondiente, al grado que no ha verificado dichos perfiles, lo cual hace desconfiar al ciudadano sobre la certeza de la información que se obtiene a través de ellos.
- En el tercer caso, se llevó a cabo una comunicación efectiva. Es decir, a raíz de la pregunta, la institución buscó dentro de su universo de información la respuesta y posteriormente la hizo del conocimiento del

solicitante, el cual recibió lo que esperaba. Se logró encontrar el equilibrio entre velocidad, eficacia y certeza en la información, por lo cual podemos concluir que, en la práctica, las RSD representaron el medio más eficiente para el intercambio de información.

Cabe señalar que los *Lineamientos para la implementación y operación de la Plataforma Nacional de Transparencia*<sup>97</sup>, en su numeral 49 señalan que para el caso de solicitudes presentadas por otros medios, la unidad de transparencia o el personal habilitado de los sujetos obligados, deberán registrarlas el mismo día de su recepción y darle un folio a la solicitud, también enviar el acuse de recibo al solicitante a través del medio señalado para oír y recibir notificaciones en un plazo que no exceda de cinco días o el establecido en la Ley Federal o Ley Local. De acuerdo a este enunciado, las solicitudes presentadas en este ejercicio debieron ser notificadas a la unidad de transparencia, sin embargo, se desconoce si ocurrió de esa forma.

#### 4.5. Las redes sociales como medio electrónico para responder solicitudes de información; Propuesta

Por una parte, tenemos que el sistema de intercambio de información de las instituciones gubernamentales de México no ha logrado desarrollarse, hablando incluso de los medios electrónicos, ya que no se han explorado ni aprovechado al máximo, en general se prefiere continuar con los medios tradicionales de intercambio de información, lo cual lo único que logra es perpetuar el modelo actual y mantener costos y pérdida de tiempo en el trabajo de los servidores públicos.

---

<sup>97</sup>ACUERDO del Consejo Nacional del Sistema Nacional de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales, por el que se aprueban los Lineamientos para la implementación y operación de la Plataforma Nacional de Transparencia, *Cuadragésimo noveno*, DOF: 04/05/2016

Y, por otro lado, conocemos la situación de las RSD, las cuales se han convertido en una herramienta indispensable de la vida cotidiana del mexicano, mediante la cual ya vimos que es posible convertirla en un medio de comunicación, que podría lograr un mejor funcionamiento y dinamismo del gobierno como apoyo al ejercicio de la transparencia.

Es más sencillo, ya su vez más productivo, usar un medio de intercambio de información digital, rápido, práctico, cotidiano y próximo, que los procesos y trámites a los que están acostumbradas las instituciones de la Administración Pública. Es primordial establecer una red de comunicación e intercambio de información con el gobierno, a través de un nuevo esquema que permita mayor velocidad y eficiencia, y paralelamente su uso sea cotidiano.

Las RSD, en especial Facebook y Twitter, son buenos candidatos para la generación de este canal comunicativo, y son confiables en su totalidad, por lo cual, la información que se envía mediante ellas tiene la misma validez y certeza que realizar una solicitud por cualquier otro medio que señala la ley. La propuesta aquí mostrada no necesita modificar las normas, ya que el uso de medios electrónicos ya está enunciado en la LGTAIP, lo que debe implementarse es una **Guía de uso de RSD** dentro de cada institución (anexo 5).

Esta Guía tendría como objetivo general el establecer las directrices para el manejo de las RSD a su disposición y, dentro de ellas, señalar un objetivo específico referente a su uso para fines del cumplimiento de obligaciones de transparencia institucional, instituyendo los pasos a seguir en caso de que algún servidor público reciba una solicitud de información a través de RSD.

La primera indicación dentro de este objetivo específico sería **darle acceso a las RSD institucionales a la unidad de transparencia y establecer un vínculo con las demás áreas que manejen RSD**. Al dominar su uso, las unidades de transparencia encontrarán, mediante la práctica, sus utilidades y podrán



aprovecharlas al máximo para entrar en la tendencia y crecimiento que están experimentando las redes, para enfocarlo a crear una sensación de proximidad con los ciudadanos. De igual manera sabrían como apoyar a otras áreas cuando reciban solicitudes de información a través del vínculo interno creado.

Otro punto importante dentro de la guía es exhortar a que ***la institución señale a través de los medios publicitarios a su disposición que, además del procedimiento formal de solicitud de información, los ciudadanos también pueden realizar solicitudes y consultas a través de las RSD institucionales.*** Paulatinamente, las personas harán uso de ello y reconocerán el beneficio de la nueva modalidad de respuesta, ya que les evitará el largo y dificultoso proceso de realizar una consulta a través del procedimiento actual.

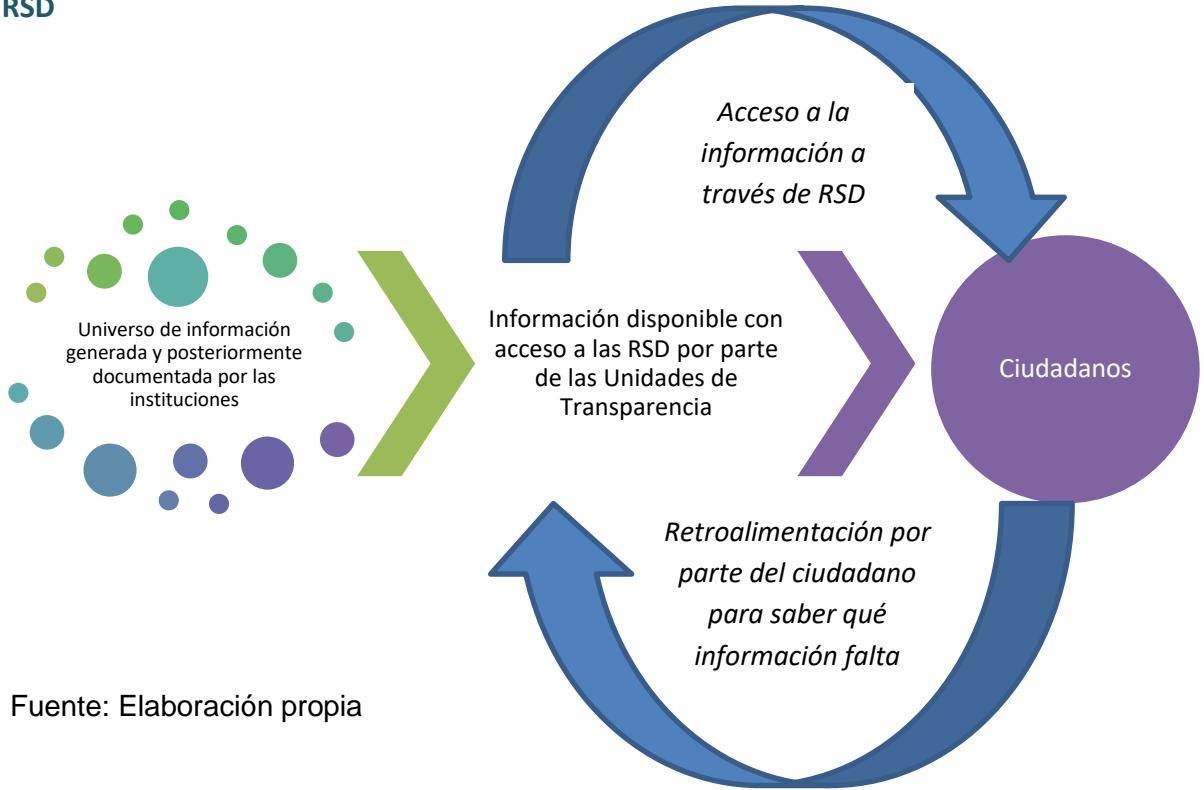
A raíz de ello, ***el servidor público que a su cargo quede el manejo de redes simplemente deberá resolver las dudas que la ciudadanía presente en RSD, o en su caso orientar y/o canalizar, mediante el uso de los Messenger, lo cual le permitirá atender a cada ciudadano de manera particular, muy sencilla y rápidamente.***

Esta modalidad de respuesta implicaría que las preguntas o solicitudes lleguen por medio de las RSD institucionales podrán ser responder de forma inmediata. ***La mayoría de la información solicitada es algo que debe estar disponible dentro del universo de información digital de la institución (de acuerdo a la ley), por lo que se puede responder fácil y claramente mediante el mismo Messenger, y el servidor público no tendrá mayor problema en solucionar las dudas del ciudadano de manera inmediata. De igual forma, si la solicitud no corresponde a la competencia o jurisdicción de la institución o no está disponible al público, se le puede hacer saber al ciudadano en el momento y orientarlo en su proceso de solicitar información, todo a través del mismo Messenger y de forma expedita.***

El simple hecho de conectarse con el ciudadano a través de RSD e intercambiar información crea inmediatamente una vía comunicativa que permite que el universo de información de las instituciones no se mantenga estático, sino que tenga desahogo hacia los ciudadanos interesados. Dicha situación permitirá liberar a la institución de todas aquellas solicitudes que fueron señaladas anteriormente como inefectivas, y que sobrecargan las actividades en las instituciones, reduciendo su carga a una simple conversación con el ciudadano a través de las RSD.

**Para fines de generar datos sobre la eficiencia de la modalidad, el servidor público deberá llevar un registro de las personas que hacen uso de la conversación con él,** todo ello para realizar reportes y generar estadísticas, y en caso extraordinario de que se necesite consultar la conversación con algún ciudadano, podrá hacerlo ya que como señalamos las RSD tienen memoria ilimitada y la información se almacena con seguridad.

**Figura 14. Diagrama propuesto del medio de intercambio de información a través de las RSD**



Fuente: Elaboración propia

El diagrama de la figura 14 es parecido al que se manejó anteriormente, pero se agregan canales externos a fin de ilustrar la vía de transmisión de información que podrían proporcionar las RSD. Esta forma de responder a las solicitudes permitirá que el ciudadano acceda efectivamente a la información, y al mismo tiempo, que el sistema sea retroalimentado para saber los huecos informativos que las instituciones deben llenar para seguir ofreciendo información efectiva a los ciudadanos.

Por supuesto que existirán solicitudes o casos específicos que requieran realizarse por otros procedimientos, por ello la modalidad aquí propuesta no pretende sustituir la forma en la que se realiza el ejercicio de la transparencia, sino simplemente fungir como una herramienta de complemento al trabajo del servidor público.

La modalidad que aquí se describe es ampliamente usada como herramienta por el sector privado, denominada en este caso como *social media*<sup>98</sup>, y ha dejado importantes beneficios económicos y materiales a quienes hacen uso de ellas. La forma en que usan esta modalidad es como publicidad principalmente o como atención al cliente o usuario, y su uso ha hecho más eficiente la comunicación entre ellos.<sup>99</sup>

El uso de esta modalidad podría traerle beneficios a la Administración Pública, principalmente porque es un campo que no se ha explotado, a pesar de que la mayoría de la población hace uso de las redes sociales y además la tendencia

---

<sup>98</sup> Social Media se entiende como “el uso de tecnologías móviles y basadas en la web para convertir la comunicación en un diálogo interactivo”, “es el futuro de la comunicación, un arsenal de herramientas y plataformas basadas en internet que aumentan y mejoran el compartir información. Este nuevo medio hace que la transferencia de textos, fotografías, audio, video e información en general, fluya entre los usuarios e internet. El social media tiene relevancia no solo entre los usuarios regulares de internet, sino en los negocios.” Consultado en *¿Qué es el social media? 4 definiciones*, por Mesa editorial Merca2.0, [En línea] <https://www.merca20.com/que-es-el-social-media-4-definiciones/>, consultado el 15/12/2017.

<sup>99</sup> Marketing Directo, *Estrategia digital: la importancia del social media*, martes, 28 de enero de 2014, [En línea] <https://www.marketingdirecto.com/punto-de-vista/la-columna/estrategia-digital-la-importancia-del-social-media>, consultado el 15/12/2017.

indica que la vida cotidiana ya depende de ellas. En las RSD es fácil crear vínculos, lo que podría llevar al gobierno a formar parte de la vida diaria de cada persona y a los ciudadanos a sentirse parte a través de un mayor acercamiento a las acciones cotidianas de las instituciones.

Es muy grande el poder de las RSD y sus aplicaciones son infinitas, su uso en el ejercicio de la transparencia es sólo uno de ellos. Las instituciones además podrían usarlas como medio de publicidad gratuito, como medio para dar avisos importantes a la población, o incluso internamente como medio para mantener la conexión entre servidores. En general, su uso reduce significativamente los costos de operación en cualquier empresa pública o privada y acelera los procesos.

No debe tomarse a la ligera la conexión entre la necesidad de las instituciones de un medio de intercambio de información más eficiente y la tendencia en crecimiento del uso de las redes sociales en la población, ya que la tecnología cada año da un nuevo salto y si no se logra adaptarse a ellos, la Administración Pública corre el riesgo de quedarse atrasada en la evolución continua de la sociedad mexicana.

## *Conclusiones*

La transparencia gubernamental es un tema necesario de analizar para lograr comprender las dinámicas y relaciones de legitimidad que existen en un entorno democrático, específicamente en el marco de la sociedad de la información y el conocimiento y avances tecnológicos en el que vivimos hoy en día.

La parte más visible o más tangible de la transparencia, y que es llevada a cabo por ambas partes Gobierno-Ciudadano, es el derecho al acceso a la información pública, el cual va de la mano con la publicidad y la apertura de la información del acontecer público. Sin la existencia de la transparencia y de este derecho fundamental no se puede hablar de un Estado de Derecho que cumpla con su objetivo principal: crear confianza en las instituciones y en el ejercicio del poder.

El Estado de Derecho reconoce el derecho a la información desde diversos tratados internacionales, denominándolo en un primer momento como libertad de información, el cual más tarde se delimitaría al derecho a investigar información.

El tener el derecho a investigar información y acceder a ella es el pilar de la transparencia, es decir, pieza fundamental del sistema de intercambio información; Dicho sistema funciona, por un lado, con el elemento proporcionado por el gobierno que es el universo de información recabada por el mismo y, por otro lado, los ciudadanos ejerciendo su derecho a investigar y acceder a ese sistema, mediando entre ambas partes diferentes medios de intercambio de información. Así, la transparencia queda definida como el sistema donde fluye continuamente la información pública entre el gobierno y el ciudadano y que tiene la finalidad de dotar de certeza y confianza a las instituciones.

Muchas leyes en el mundo contemplan el intercambio de información por diversas formas, incluyendo los nuevos medios electrónicos, ya que las leyes buscan adaptarse a las tendencias y evoluciones tecnológicas. En México, nuestra Ley de Transparencia contempla el uso de medios electrónicos, sin embargo, esta

inclusión está en su etapa más joven y aun no opera con la plenitud con la que se pretendía.

Los medios electrónicos (TIC) como apoyo al Gobierno Abierto son el elemento fundamental para lograr una evolución en la manera que tiene el gobierno de comunicarse con el ciudadano, ya que su uso ha ido en aumento y las instituciones se ven en la necesidad de ir adoptando cada vez en una medida mayor la digitalización tanto como en las herramientas como en los procesos e información que generan.

Sin embargo, el universo de información generado por las instituciones permanece estático, ya que el ciudadano no acostumbra consultar esa información, y no se observa una tendencia relevante que indique que el uso de las plataformas definidas por el gobierno mejore esta situación. Debido a esto, queda claro que existen dificultades en el sistema de intercambio de información de la transparencia, específicamente en el medio de intercambio de información utilizado ya que no cumple su objetivo principal, que es llevar la información de un lado a otro.

Dentro de la Ley se establecen otros medios (electrónicos) de intercambio de información, dentro de ellos tienen cabida las RSD, que son un espacio donde los usuarios interactúan de manera digital dentro del internet, espacio creado como consecuencia de las tecnologías y la modernidad, y donde las personas llevan a cabo tareas de carácter cotidiano.

En México el uso de las RSD, principalmente de Facebook y Twitter, ha tenido un crecimiento muy grande desde el año 2015, ocupando gran parte del tiempo de las actividades diarias de la población, quienes no han limitado su uso solo para la interacción humana, sino que inclusive los datos indican que las RSD son el principal medio por el cual acceden a la información de todo tipo, incluyendo, por supuesto, la gubernamental.

La ciudadanía no se ha acercado al gobierno en las plataformas destinadas para ello, debido a que su interés mayor dentro del espacio virtual, al momento, son las RSD. Las entidades gubernamentales no han logrado utilizar a su favor el interés ciudadano en las mismas, y por lo tanto no se ha adaptado ni puede crecer con la tendencia.

De igual manera, los datos que arrojan las plataformas gubernamentales referentes a las solicitudes son engañosos, ya que no es lo mismo responder una solicitud a un ciudadano que responderla efectivamente y que el ciudadano quede satisfecho con ello. La realidad es que las solicitudes efectivamente resueltas son muy pocas, lo cual comprueba que se están destinando esfuerzos y recursos a resolver ineffectivamente la gran mayoría de las solicitudes, y el ejercicio de la transparencia gubernamental va perdiendo el sentido y se convierte simplemente en un trámite más.

Aunado a esto, el proceso de solicitar información es problemático, confuso, laborioso y toma demasiado tiempo porque existe un exceso de formalidad y legalidad en el proceso. La razón es que los procesos realizados de manera correcta dotan de legalidad y legitimidad el actuar de las instituciones y por ello generan confianza, sin embargo, es trabajo del administrador público hacer aplicables y ejecutables las leyes de la manera más eficiente y accesible para el ciudadano.

En la práctica, se analizaron 3 casos (AEFCM, PRODECON y SEDESOL CDMX) con la finalidad de verificar la eficiencia y eficacia de respuesta y comunicación con el ciudadano en diferentes medios y procedimientos. Como resultado se obtuvo que al solicitar información a una entidad gubernamental por el procedimiento señalado en la ley el tiempo invertido fue de 1 mes (del 25 de octubre al 25 de noviembre de 2016, sin tomar en cuenta el recurso de revisión), contrastado con las 7 horas en las que fue respondida la solicitud al realizarla a través del *Facebook Messenger* del perfil de la institución gubernamental.

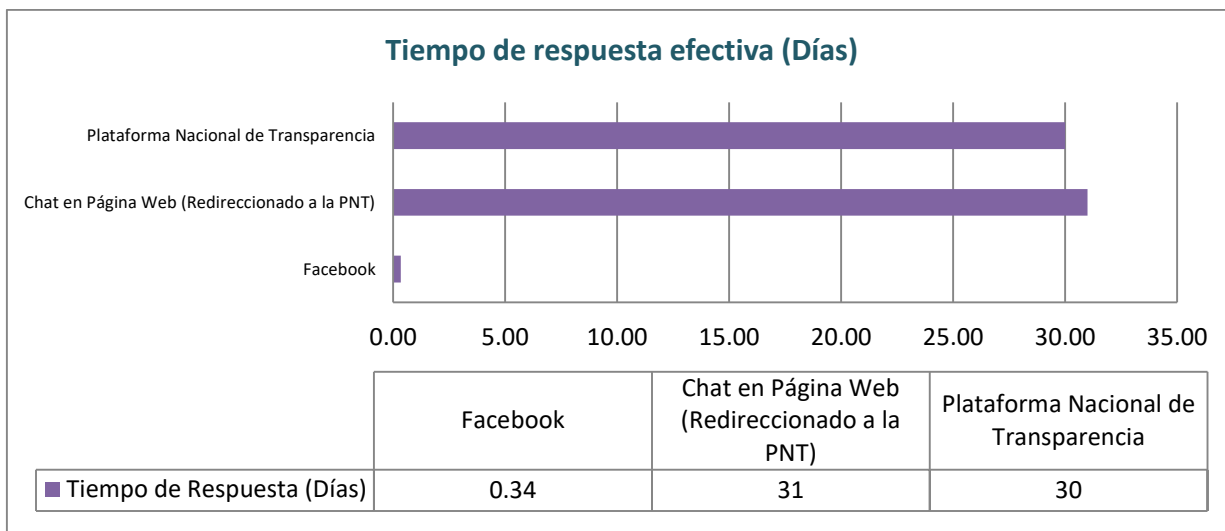
En los casos que se solicitó información de acuerdo al procedimiento marcado en la ley, la información recibida fue muy poca ya que, en sentido estricto, la institución cumple con su función de responder la pregunta y no va más allá; esto quiere decir que si el ciudadano tiene alguna duda al respecto o no fue satisfecha su expectativa de obtención de información se ve obligado a realizar nuevamente todo el proceso para abundar sobre la misma pregunta.

Sin embargo, en el caso de la solicitud por redes sociales la institución se preocupó más sobre la expectativa de información que esperaba el ciudadano por lo que envió una cantidad mayor de información para su consulta, y además queda a disposición del mismo para responder las dudas de forma inmediata.

### Análisis de respuesta en diferentes medios

Institución	Medio utilizado	Calidad de Respuesta	Ofrece información confiable
AEFCM	Plataforma Nacional de Transparencia	Cumple	Sí
PRODECON	Chat en línea (Página web de la PRODECON)	Cumple, no responde mediante el chat, solo redirecciona a la Plataforma Nacional de Transparencia	Sí
SEDESOL CDMX	Facebook Messenger de la SEDESOL CDMX	Cumple, entrega información extra y ofrece orientación inmediata	Sí





Analizando los resultados es evidente la gran velocidad que ofrecen las RSD (875% más rápido que los otros) sin sacrificar la calidad de la respuesta, es importante señalar que de acuerdo a la gráfica 12 el ciudadano prefiere investigar información por medio de las RSD y si la información que recibe es de calidad, aumenta su confianza y con ello la legitimidad de todo el sistema.

Al retomar la hipótesis central, se puede observar en la teoría y la práctica que las RSD a manera de medio de intercambio de información y como apoyo al proceso marcado en la ley, hacen más rápido el ejercicio de la transparencia, e inclusive logran potenciarlo al llevarlo a las actividades de vida diaria de los ciudadanos. Las RSD como medio alternativo de intercambio de información para responder a las obligaciones de transparencia de las instituciones de la Administración Pública contribuye ampliamente al cumplimiento de la ley y fortalece el derecho del acceso a la información, y además en un futuro, podría fomentar la evolución de la ley, por lo que representa un área de oportunidad importante para mejorar el intercambio de información, ya que no genera costos materiales, es el medio más veloz hasta el momento para obtener información, es práctico y permite el acercamiento con los ciudadanos.

Por su parte, debemos señalar que no existen datos contundentes que establezcan que las organizaciones de la Administración Pública al hacer uso de las RSD mejoran sus procesos de gestión interna. Sin embargo, la capacidad de respuesta externa sí se ve beneficiada con su uso, además de que se liberan de cargas de trabajo las oficinas gubernamentales ya que permiten responder solicitudes de manera efectiva y no solo realizar el trámite por la obligación de hacerlo.

De la misma forma, se estableció que las RSD son un poderoso generador de interés en la población, a pesar de ello, el gobierno no ha logrado apropiarse de esta cualidad por lo que no podemos conocer si su uso ha propiciado a una ciudadanía con mayor contacto y mayor informada, sin embargo, existe ampliamente la posibilidad de desarrollarse en ese sentido en un futuro cercano.

La mayor ventaja que ofrecen las RSD y que se pudo observar es la velocidad e inmediatez, y es donde las instituciones de la Administración Pública tienen un área de oportunidad y desarrollo, tanto como para la transparencia como para sus actividades en general. El crecimiento de las RSD seguramente irá en aumento en los próximos años, al igual que continuaran evolucionando los procesos de comunicación entre las personas, y tarde o temprano las instituciones del sector público se verán en la necesidad de formar parte del cambio y entender, estudiar, propiciar y poner en práctica medios distintos de intercambio de información a los que están acostumbrados, ya que recibirán una mayor exigencia por parte de una sociedad que cada día se encuentra más informada e interesada en las actividades que llevan a cabo las instituciones que los gobiernan.

## Fuentes de Información

### Bibliografía

- Aguilera Hintelholher Rina Marissa (coord.), *Transparencia y gobernanza en los gobiernos locales en México*, UNAM, 2017.
- Baez Evertsz Carlos, *La comunicación efectiva*, Instituto Tecnológico de Santo Domingo, República Dominicana 2000.
- Cienfuegos Salgado, David, *El Derecho de Petición en México*, Instituto de Investigaciones Jurídicas, UNAM, 2004.
- Dell’Innocenti Carolina, *Las redes sociales digitales como herramientas de marketing: análisis de un caso práctico*, Tesina de grado, Argentina, 2012.
- Diccionario de la Lengua Española, *Transparencia*, Real Academia Española, 21a. ed., Espasa-Calpe, Madrid, España, 1992.
- *Diseño de materiales multimedia. Web 2.0*, ITE España, 2008.
- Flament, Claude, *Redes de comunicación y estructuras de grupo*, Buenos Aires, Nueva Visión, 1977.
- Gamboa Montejano, Claudia, (et. al.), *Transparencia y acceso a la información pública: Estudio de Antecedentes, Marco Jurídico Actual, Derecho Comparado de Diversos Países y de las Entidades Federativas, y de las Iniciativas Presentadas en el Tema*, Cámara de Diputados, Centro de Documentación, Información y Análisis, 2007.
- Gil-García J. Ramón, et. al. (Ed.), *Tecnologías de Información y Comunicación en la Administración Pública: Conceptos, Enfoques, Aplicaciones y Resultados*, INFOTEC, México, 2017.
- Guerrero, Omar, *Diccionario de Política y Administración Pública*, Colegio de Licenciados en Ciencias Políticas y Administración Pública, A. C, México, 1980.
- Hofmann Andrés, (et. al.)(coords.), *La Promesa del Gobierno Abierto*, ITAIP, 2012.
- Instituto Federal de Acceso a la Información Pública (IFAI), *Carpeta de Mensajes, Documento de apoyo para comisionados*, Dirección General de Estudios y Relaciones Internacionales, IFAI, 2003.
- Kant, Immanuel, *Filosofía de la historia*, México, Fondo de Cultura Económica, 1994.
- López Ayllón Sergio, Merino Mauricio, *La rendición de cuentas en México: perspectivas y retos*, IEPC, México, 2009.
- Márquez Rábago, Sergio, *Estado, Derecho y Democracia en el Momento Actual; Estado de Derecho en México*, Fondo Editorial Jurídico, Monterrey, 2008.
- Merino, Mauricio (Coord.), *Transparencia: Libros, Autores e Ideas*, Instituto Federal de Acceso a la Información Pública (IFAI), CIDE, México, 2001.

- Merino, Mauricio, *El desafío de la transparencia. Una revisión de las normas de acceso a la información pública en las entidades federativas de México*, Documentos de Trabajo del CIDE NÚMERO 169, CIDE, 2005.
- Requena Santos Felix, *El concepto de red social*, REIS, Málaga, 2008.
- Villatoro, V.H., *Ventajas y desventajas de la implementación del gobierno electrónico en la Administración Pública guatemalteca*, Universidad de San Marcos de Guatemala, 2006.

### Hemerografía

- Ayestarán Extcheberría, Sabino, *¿Cómo podemos mejorar la transparencia en las organizaciones?*, Revista Internacional de Transparencia e Integridad nº 1 Mayo-Agosto 2016.
- Cortés Ontiveros Ricardo, *La transparencia en México: razón, origen y consecuencias*, Revista de la Facultad de Derecho UNAM, N. 244, 2005.
- Flores Vega Misael, Espejel Mena Jaime, *Corrupción y transparencia: una aproximación desde la filosofía política de Immanuel Kant*, Universidad Autónoma del Estado de México Toluca, México, Espacios Públicos, vol. 11, núm. 21, febrero, 2008.
- García Ramírez, Sergio, *Libertad de expresión y derecho a la información*, Revista de la Facultad de Derecho, tomo LIII, número 239, Ed. Facultad de Derecho de la UNAM, México, 2003.
- Paz Pellat Marco A., *Una nueva oportunidad: Transparencia 2.0*, Revista de Administración Pública, Instituto Nacional de Administración Pública, A.C. Nueva Época, Volumen XLIII, septiembre-diciembre 2008.
- Perramon, Jordi, *La transparencia: concepto, evolución y retos actuales*, Revista de Contabilidad y Dirección Vol. 16, año 2013.
- Villanueva, Ernesto, *Derecho de acceso a la información y organización ciudadana en México*, Derecho Comparado de la Información, número 1, enero-junio, 2003, Ed. Universidad Iberoamericana, Universidad de Occidente, e Instituto de Investigaciones Jurídicas de la Universidad Nacional Autónoma de México, México, 2003.
- Wickham, D., *Let the Sun Shine In, Open-Meeting Legislation Can Be Our Key to Closed Doors in State and Local Government*, Nw. UL Rev, 1973.

### Mesografía

- Alianza para el Gobierno Abierto, *¿Qué es la Alianza para el Gobierno Abierto (AGA)?*, [En línea] <http://aga.ifai.mx/SitePages/QueEsAGA.aspx>, consultado el 16/02/2018.

- Armas Urquiza, Armas Suárez, *Gobierno electrónico: fases, dimensiones y algunas consideraciones a tener en cuenta para su implementación*, en *Contribuciones a las Ciencias Sociales*, julio 2011, [En línea] [www.eumed.net/rev/cccss/13/](http://www.eumed.net/rev/cccss/13/)
- Asociación de internet.mx, *13º Estudio sobre los Hábitos de los Usuarios de Internet en México 2017*, [En línea] <https://www.asociaciondeinternet.mx/es/component/remository/Habitos-de-Internet/13-Estudio-sobre-los-Habitos-de-los-Usuarios-de-Internet-en-Mexico-2017/lang,es-es/?Itemid=> y <https://webmarketingtips.mx/local/habitos-de-usuarios-en-mexico-2017-7-258/>
- Banco Mundial, *Buen Gobierno*, Departamento de Prácticas Mundiales de Buen Gobierno, Última actualización: 11/04/2017, [En línea] <http://www.bancomundial.org/es/topic/governance/overview>
- Campoamor Jaime, *El récord de Facebook de 2,000 millones de usuarios y cómo se compara con otras cifras globales*, BBC Mundo, mayo 4 de 2017, [En línea] <http://www.animalpolitico.com/2017/05/record-facebook-usuarios/>
- Centro de Ayuda de Twitter, *Acerca de las cuentas verificadas*, [En línea] <https://help.twitter.com/es/managing-your-account/about-twitter-verified-accounts>
- Centro de Ayuda de Twitter, *Información sobre los Mensajes Directos*, [En línea] <https://help.twitter.com/es/using-twitter/direct-messages>
- Comisión Intersecretarial para el Desarrollo del Gobierno Electrónico, *Acciones y programas; Digitalización del Gobierno*, [En línea] [http://www.cidge.gob.mx/doc/Ag\\_GD\\_VF\\_281108.pdf](http://www.cidge.gob.mx/doc/Ag_GD_VF_281108.pdf)
- De León, Paulo, *Hacia un Concepto de Transparencia: Orígenes e Importancia*, MSc, enero 2008, [En línea] <http://studylib.es/doc/4640318/%E2%80%9Chacia-un-concepto-de-transparencia--or%C3%ADgenes-e-importancia%E2%80%9D>
- Enrique Dans, *¿Dónde están mis datos?*, La Vanguardia, 19/07/2012, [En línea] <http://www.lavanguardia.com/estilos-de-vida/20120719/54326650737/donde-estan-mis-datos.html>
- Guadarrama Martínez, Rabindranath, *Antecedentes de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a La Información Pública Gubernamental*, [En línea] <http://www.ordenjuridico.gob.mx/Congreso/pdf/39.pdf>
- Hernández Aura, *Redes sociales, lo más usado en la web en México*, Excelsior, 19/05/2015 [En línea] <http://www.excelsior.com.mx/hacker/2015/05/19/1024864>
- *Las 5 redes sociales favoritas de los mexicanos*, Forbes, noviembre 23, 2015 [En línea] <https://www.forbes.com.mx/206383-2/#gs.TzruoQI>
- Marketing Directo, *Estrategia digital: la importancia del social media*, 28 de enero de 2014, [En línea] <https://www.marketingdirecto.com/punto-de-vista/lacolumna/estrategia-digital-la-importancia-del-social-media>

- Organización de los Estados Americanos, *Guía de Mecanismos para la Promoción de la Transparencia y la Integridad en las Américas*, [En línea] [http://www.oas.org/es/sap/dgpe/guia\\_egov.asp](http://www.oas.org/es/sap/dgpe/guia_egov.asp)
- Perez, Juan, *Ley de acceso a la información en Suecia*, en Govern Obert: transparencia, participación y colaboración, 7/02/2011, [En línea] <https://governobertc.wordpress.com/2011/02/07/ley-de-acceso-a-la-informacion-en-suecia/>
- *Plataforma Nacional de Transparencia*, [En línea] <https://www.infomex.org.mx/gobiernofederal/home.action>
- Portal de Transparencia del Estado de Guerrero, *Historia de la Transparencia*, [En línea] <http://transparencia.guerrero.gob.mx/historia-de-la-transparencia/>
- Procuraduría de la Defensa del Contribuyente, *¿Qué es la PRODECON?*, [En línea] <http://www.prodecon.gob.mx/index.php/home/que-es-prodecon>
- *Secretaría de Desarrollo Social de la Ciudad de México*, [En línea] <http://www.sds.cdmx.gob.mx/secretaria/acerca-de>
- Servicio de Ayuda de Facebook, *¿Qué son las páginas y los perfiles verificados?*, [En línea] <https://www.facebook.com/help/196050490547892/?ref=u2u>
- Servicio de Ayuda de Facebook, *Mensajería*, [En línea] [https://www.facebook.com/help/1071984682876123?helpref=hc\\_fnav](https://www.facebook.com/help/1071984682876123?helpref=hc_fnav)
- *Usuarios activos de Twitter suben a 328 millones*, El Economista, 26 de abril de 2017, [En línea] <https://www.economista.com.mx/tecnologia/Usuarios-activos-de-Twitter-suben-a-328-millones-20170426-0157.html>
- Vázquez Rubén, *México, primer lugar en penetración Social Media*, Forbes, julio 31, 2014 [En línea] <https://www.forbes.com.mx/mexico-primer-lugar-en-penetracion-social-media/#gs.ZZzwL6U>

### *Legislación y Documentos Oficiales*

- ACUERDO DEL CONSEJO NACIONAL DEL SISTEMA NACIONAL DE TRANSPARENCIA, ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES, POR EL QUE SE APRUEBAN LOS LINEAMIENTOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN Y OPERACIÓN DE LA PLATAFORMA NACIONAL DE TRANSPARENCIA, DOF 04/05/2016.
- CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE LOS ESTADOS UNIDOS MEXICANOS.
- CONVENCIÓN AMERICANA SOBRE DERECHOS HUMANOS "PACTO DE SAN JOSÉ DE COSTA RICA", 1969.
- DECLARACIÓN UNIVERSAL DE DERECHOS HUMANOS, 1948.
- DECRETO POR EL QUE SE REFORMAN Y ADICIONAN DIVERSAS DISPOSICIONES DE LOS ARTÍCULOS 60., 70., 27, 28, 73, 78, 94 Y 105 DE LA CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE LOS ESTADOS UNIDOS MEXICANOS, EN MATERIA DE TELECOMUNICACIONES, DOF 11/06/2013.

- ESTRATEGIA DIGITAL NACIONAL 2013 - 2018.
- FREEDOM OF INFORMATION ACT (Australia), 1982.
- LEY GENERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA.
- OBAMA, BARACK, *TRANSPARENCY AND OPEN GOVERNMENT: MEMORANDUM FOR THE HEADS OF EXECUTIVE DEPARTMENTS AND AGENCIES, THE WHITE HOUSE ARCHIVES*, 2009.
- PACTO INTERNACIONAL DE DERECHOS CIVILES Y POLÍTICOS, 1966.

## *Anexos*



## Anexo 1



Plataforma Nacional de Transparencia



25/10/2016 10:39:02 PM

### Solicitud de Información

Número de Folio

2510100089816

#### Datos PNT:

Usuario SANCHEZSALAZAR

#### Solicitante:

Nombre o Razón Social LUIS SANCHEZ SALAZAR

Representante:

Domicilio:

#### Unidad de enlace:

Dependencia o entidad: ADMINISTRACIÓN FEDERAL DE SERVICIOS EDUCATIVOS EN EL DISTRITO FEDERAL (AFSEDF)

"Este acuse contiene sus datos personales por lo que deberá resguardarse en un lugar seguro para evitar su difusión y el uso no autorizado por usted."

Para efecto del cómputo del plazo establecido en el artículo 132 (en el caso de solicitudes de acceso a la información pública) y 24 (para las solicitudes de acceso a datos personales) de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública se ha recibido su solicitud con fecha 26 de octubre de 2016.

Al haber enviado su solicitud por medio electrónico, acepta que las notificaciones y resoluciones que se formulen en atención a la misma, se pondrán a su disposición en los plazos establecidos en la Ley referida, en esta página, misma que se obliga a consultar para dar seguimiento a su solicitud. En el caso de acceso a datos personales se expedirán copias simples o certificadas. La entrega de éstos se hará en el domicilio de la Unidad de Transparencia del solicitante mediante correo certificado con notificación.

El seguimiento a su solicitud podrá realizarlo, mediante el número de folio que se indica en este acuse, en la página de internet con dirección:

<http://www.plataformadetransparencia.org.mx>

Si por alguna falla técnica del sistema, no pudiera abrir las notificaciones y resoluciones que se pongan a su disposición en esta página, deberá informarlo a la unidad de transparencia de la dependencia o entidad a la que solicitó información en un plazo de 5 días hábiles, a fin de que se le notifique por otro medio.

Plazo de respuesta a la solicitud de acceso a información pública:

Conforme se establece en los artículos 132 y 136 de la Ley referida, los tiempos de respuesta o posibles notificaciones referentes a su solicitud, son los siguientes:

Respuesta a la solicitud, indicando la forma y medio en que se pondrá a su disposición la información, así como en su caso, el costo:	20 días hábiles	(25/11/2016)
Notificación en caso de que la información solicitada no sea de competencia de la dependencia o entidad: <sup>2</sup>	3 días hábiles	(31/10/2016)
Requerimiento para proporcionar elementos adicionales o corregir información que permitan localizar la información solicitada: <sup>3</sup>	5 días hábiles	(03/11/2016)
Notificación de ampliación de plazo para dar atención a la solicitud:	20 días hábiles	(25/11/2016)
Respuesta a la solicitud, en caso de que haya recibido notificación de ampliación de plazo:	30 días hábiles	(09/12/2016)
Acceso o envío de información una vez que indique el medio y forma de entrega y de tener costo, una vez efectuado el pago:	30 días hábiles	

Conforme se establece en el artículo 24 la Ley referida, los tiempos de respuesta o posibles notificaciones referentes a su solicitud de acceso a datos personales, son los siguientes:

Respuesta a la solicitud, indicando la forma y medio en que se pondrá a su disposición los datos personales, así como en su caso, el costo:	10 días hábiles	(10/11/2016)
Requerimiento para proporcionar elementos adicionales o corregir información que permitan localizar los datos solicitados: 3	10 días hábiles	(10/11/2016)
Acceso o envío de información una vez que indique el medio y forma de entrega4 y de tener costo, una vez efectuado el pago: 5		10 días hábiles

1. Las solicitudes recibidas después de las 18:00 horas de un día hábil o en un día inhábil, se dan por recibidas al día hábil siguiente.
2. La solicitud deberá enviarse a la unidad de transparencia competente, reiniciándose el proceso de solicitud y los plazos de respuesta.
3. Este requerimiento interrumpirá el plazo de respuesta.
4. El solicitante deberá acreditar su identidad para recibir los datos personales con credencial de elector, cartilla del servicio militar, cédula profesional o pasaporte. La entrega de dichos datos se hará en la Unidad de Transparencia (si decide recogerlos personalmente) o le serán enviados por medio de correo certificado con notificación. Si desea nombrar a un representante legal para que reciba sus datos, dicho representante deberá acudir directamente a la Unidad de Transparencia para acreditar tal representación y recibir los datos personales.
5. La reproducción de los datos personales solicitados, únicamente podrá ser en copias simples (sin costo) o en copias certificadas (con costo). En caso de que usted haya realizado una nueva solicitud respecto del mismo sistema de datos personales en un periodo menor a doce meses a partir de la última solicitud, las copias simples generarán un costo.



Plataforma Nacional de Transparencia



25/10/2016 10:39:02 PM

### Solicitud de Información

Número de Folio 2510100089816

#### Descripción de la solicitud:

##### Datos del solicitante

Nombre:	LUIS
Primer Apellido:	SANCHEZ
Segundo Apellido:	SALAZAR

##### Domicilio (para recibir notificaciones)

Calle:	
Número Exterior:	
Número Interior:	
Colonia:	
Entidad Federativa:	
Delegación o Municipio:	
Código Postal:	
Teléfono:	
Correo electrónico:	

##### Datos adicionales del solicitante para fines estadísticos:

Sexo:	
Fecha de Nacimiento:	
Ocupación:	
Otra Ocupación:	
Nivel Educativo:	
Otro Nivel Educativo:	
Derecho de Acceso:	
Otro Derecho de Acceso:	
Lengua Indígena:	
Entidad:	
Municipio o Localidad:	
Medio Recepción:	
Formato de Acceso:	
Pueblo Indígena:	
Nacionalidad:	
Medidas de Accesibilidad:	

**Solicitud de información a**

Dependencia o entidad: ADMINISTRACIÓN FEDERAL DE SERVICIOS EDUCATIVOS EN EL

DISTRITO FEDERAL (AFSEDF)

**Modalidad en la que se prefiere se le otorgue acceso a la información, de estar disponible en dicho medio**

Modalidad de entrega: facebook

**Descripción clara de la solicitud de información:**

Presupuesto total de la Administración Federal de Servicios Educativos en el Distrito Federal para el año 2016

**Otros datos para su localización:**

null

Archivo de la descripción recibido con código:

Autenticidad de la información:	d255f9678d84baeeb621c7fc097069d5
Autenticidad del acuse	f06c02854cfd8c1e7e7ddb63f9f6e65

Se recomienda conservar el presente acuse para fines informativos y aclaraciones.

## Anexo 2



Administración Federal de Servicios Educativos en el Distrito Federal  
Coordinación de Asuntos Jurídicos  
Unidad de Transparencia

AFSEDF/CAJ-UT/2227/2016

Ciudad de México, 24 de noviembre de 2016

### C. SOLICITANTE P R E S E N T E

Sirva el presente para hacer de su conocimiento que relativo a la solicitud de información pública con número de folio 2510100089816, recepcionada el 26 de octubre de 2016 en esta Unidad de Transparencia, donde requiere:

*“Presupuesto total de la Administración Federal de Servicios Educativos en el Distrito Federal para el año 2016.”(Sic)*

A efecto de su atención, se requirió a las Direcciones Generales de Administración y de Planeación, Programación y Evaluación Educativa, procedieran a la localización de dicha información, comunicando lo siguiente:

#### **Dirección General de Administración**

*“El presupuesto asignado a esta Administración Federal de Servicios Educativos en el Distrito Federal (AFSEDF) para el ejercicio fiscal 2016 fue de \$35,347,084,634.00 (TREINTA Y CINCO MIL TRESCIENTOS CUARENTA Y SIETE MILLONES OCHENTA Y CUATRO MIL SEISCIENTOS TREINTA Y CUATRO PESOS 00/100 M.N). Señalando que los recursos económicos asignados a la AFSEDF, son utilizados para presentar los servicios de educación inicial, básica -incluyendo la indígena-, especial, así como la normal y demás para la formación de maestros de educación básica.”(Sic)*

#### **Dirección General de Planeación, Programación y Evaluación Educativa**

*“...le informo que:*

Parroquia 1130, Planta Baja, Col. Santa Cruz Atoyac, Del. Benito Juárez, Ciudad de México, 03310  
t. (55) 36 01 87 99, ext. 20628 y 20662  
[www.sepdf.gob.mx](http://www.sepdf.gob.mx)

*El presupuesto comunicado y aprobado por la Dirección General de Presupuesto y Recursos Financieros de la Secretaría de Educación Pública, para la Administración Federal de Servicios Educativos en el Distrito Federal para el ejercicio fiscal 2016, fue de \$35,347'084,634.00 como lo establece el oficio No. 710.2015.20.4.18964 de fecha 18 de diciembre de 2015.*

*Lo anterior a fin de dar cumplimiento al artículo 6 fracción I de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, artículo 23 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública, y lo dispuesto en el Manual de Organización de la Administración Federal de Servicios Educativos en el Distrito Federal, apartado VII, numeral 20, correspondiente a la Administración Federal de Servicios Educativos en el Distrito Federal, en el cual se establece que se tiene que proporcionar la información definida como pública, así como aquella que sea requerida en el marco de la transparencia y acceso a la información.”(Sic)*

Por lo anterior, se tiene por cumplida y desahogada en tiempo y forma la solicitud de información pública con número de folio 2510100089816 de acuerdo a lo dispuesto en los artículos 6 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 2, inciso B, fracción I, 45 y 46, fracción I del Reglamento Interior de la Secretaría de Educación Pública, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 21 de enero de 2005; 5, fracción VII, del Decreto por el que se crea la Administración Federal de Servicios Educativos en el Distrito Federal, publicado en el Diario Oficial de la Federación el día veintiuno de enero de 2005; Apartado VII, numeral 20 de las funciones inherentes a la Administración Federal de Servicios Educativos en el Distrito Federal, señaladas en el Manual General de Organización de la Administración Federal de Servicios Educativos en el Distrito Federal, publicado en el Diario Oficial de la Federación el día veintitrés de agosto de 2005; 43, 44, 45, 129, 137 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública, 61, 64, 65, 133, 140 de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

Reciba un cordial saludo.



ATENTAMENTE  
UNIDAD DE TRANSPARENCIA  
JEPR/OAGB/KERN



### Anexo 3



**Número de expediente:** RRA 4465/16  
**Sujeto obligado:** Administración Federal de Servicios Educativos en el Distrito Federal  
**Recurrente:** Luis Sánchez Salazar  
**Folio:** 2510100089816  
**Comisionada ponente:** Ximena Puente de la Mora

Ciudad de México, a **08 (ocho) de diciembre de 2016 (dos mil dieciséis)**, doy cuenta a la Comisionada Presidente con un escrito de recurso de revisión interpuesto por el recurrente citado al rubro, en el que impugna la respuesta de la Administración Federal de Servicios Educativos en el Distrito Federal. ----- La que suscribe, Secretaria de Acuerdos y Ponencia de Acceso a la Información adscrita a la Oficina de la Presidencia de este Instituto siendo su titular la Comisionada Presidenta **Ximena Puente de la Mora**, es competente para conocer y coadyuvar del presente asunto en términos de lo establecido en los transitorios primero, quinto y sexto de la *Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública*; así como, lo dispuesto en los artículos 21, fracción II, 146, 147, 148, 149, 151 y 156, fracciones I y II, de la *Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública*, publicada en el *Diario Oficial de la Federación* el 09 de mayo de 2016 y 21, fracción III del *Reglamento Interior del Instituto Federal de Acceso a la Información y Protección de Datos*, aprobado por el Pleno de este Instituto el 25 de junio de 2014 y el numeral tercero, fracciones IV, V y VII, del *Acuerdo mediante el cual se confieren funciones a los Secretarios de Acuerdos y Ponencia para coadyuvar con los Comisionados Ponentes en la sustanciación de los medios de impugnación competencia del Instituto, establecidos en la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública y en la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública*, publicado en el *Diario Oficial de la Federación* el día 25 (veinticinco) de agosto del año 2016 (dos mil dieciséis); y acuerda: -----

**PRIMERO.** Una vez analizado el recurso de revisión interpuesto por el recurrente, se colige fue presentado en tiempo y forma, cumpliendo con los requisitos contenidos en el artículo 149 de la *Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública*, por lo que **se admite a trámite**, de conformidad con lo previsto en el artículo 156, fracción I de la *Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública*.-----

**SEGUNDO.** De conformidad con lo establecido en el numeral 156, fracción II de la *Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública*, **intégrese el expediente respectivo**.-----

**TERCERO.** Con fundamento en el artículo 156, fracciones II y IV de la *Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública*, **se pone a disposición de las partes el expediente en el que se actúa** para que, en un **plazo máximo a 07 (siete) días hábiles**, contados a partir del día hábil siguiente a la fecha de notificación del presente acuerdo, manifiesten lo que a su derecho convenga, ofrezcan pruebas, con excepción de la confesional por parte de los sujetos





Instituto Nacional de  
Transparencia, Acceso a la  
Información y Protección de  
Datos Personales

**Número de expediente:** RRA 4465/16  
**Sujeto obligado:** Administración Federal de  
Servicios Educativos en el Distrito Federal  
**Recurrente:** Luis Sánchez Salazar  
**Folio:** 2510100089816  
**Comisionada ponente:** Ximena Puente de  
la Mora

obligados y aquellas que sean contrarias a derecho, y/o rindan alegatos en relación con la resolución ahora impugnada. -----

**CUARTO.** Cualquier comunicación de las partes a este Instituto podrá ser remitida por cualquier medio, incluso electrónico a las direcciones electrónicas: **elba.paramo@inai.org.mx**; o bien, **notificaciones.xpm@inai.org.mx**. -----

**QUINTO.** Se tiene como dirección del recurrente para recibir todo tipo de notificaciones el correo electrónico: [REDACTED] lo anterior con fundamento en el artículo 149, fracción II de la *Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública*.-----

**SEXTO.** Con fundamento en el artículo 35, fracción II de la *Ley Federal de Procedimiento Administrativo* de aplicación supletoria a la materia, en términos del artículo 7 de la *Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública*, notifíquese a las partes el presente acuerdo. -----

Así lo acordó la Secretaría de Acuerdos y Ponencia de Acceso a la Información, **Delia Ludivina Olmos Díaz**, adscrita a la Oficina de la Presidencia de este Instituto, siendo su titular la Comisionada Presidente **Ximena Puente de la Mora**, el **08 (ocho) de diciembre de 2016 (dos mil dieciséis)**. -----

## Anexo 4



Instituto Nacional de  
Transparencia, Acceso a la  
Información y Protección de  
Datos Personales

**Número de expediente:** RRA 4465/16  
**Sujeto obligado:** Administración Federal de  
Servicios Educativos en el Distrito Federal  
**Recurrente:** Luis Sánchez Salazar  
**Folio:** 2510100089816  
**Comisionada ponente:** Ximena Puente de  
la Mora

**Visto** el recurso de revisión interpuesto en contra de la resolución del sujeto obligado citado al rubro, se procede a dictar el presente: -----

### -----ACUERDO-----

**PRIMERO.** La que suscribe, Secretaria de Acuerdos y Ponencia de Acceso a la Información adscrita a la Oficina de la Presidencia de este Instituto siendo su titular la Comisionada Presidenta **Ximena Puente de la Mora**, es competente para conocer y coadyuvar del presente asunto en términos de lo establecido en los transitorios primero, quinto y sexto de la *Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública*; así como lo dispuesto en los artículos 21, fracción II, 146, 147, 148, 149, 151 y 156 de la *Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública*, publicada en el *Diario Oficial de la Federación* el 9 de mayo de 2016; y 21, fracción IV del *Reglamento Interior del Instituto Federal de Acceso a la Información y Protección de Datos*, publicado en el *Diario Oficial de la Federación* el 20 de febrero de 2014; así como en los numerales segundo, tercero fracciones VII y X del *Acuerdo mediante el cual se confieren funciones a los Secretarios de Acuerdos y Ponencia para coadyuvar con los Comisionados Ponentes en la sustanciación de los medios de impugnación competencia del Instituto, establecidos en la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública y en la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública*, publicado en el *Diario Oficial de la Federación* el 25 de agosto del 2016. -----

**SEGUNDO.** Con fundamento en lo establecido en el artículo 156, fracción VI de la *Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública*, al no existir trámite pendiente por realizar, y toda vez que el presente medio de impugnación se encuentra debidamente sustanciado y en estado de resolución, se **declara cerrada la instrucción**. -----

En este sentido, se hace del conocimiento de las partes que, en términos de lo establecido en la fracción VII del citado precepto legal, este organismo garante no está obligado a atender la información que se remita después del presente decreto de cierre de instrucción. -----

**TERCERO.** De conformidad con lo establecido en el numeral 156, fracción VIII de la *Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública*, **procédase a formular el proyecto de resolución respectivo**. -----

**CUARTO.** Notifíquese el presente acuerdo a las partes. -----  
Así lo acordó la Secretaria de Acuerdos y Ponencia de Acceso a la Información, Delia Ludivina Olmos Díaz, el 16 de enero de 2017.

**“LINEAMIENTOS GENERALES PARA EL USO DE  
LAS REDES SOCIALES DIGITALES DENTRO DE  
LA INSTITUCIÓN”**

MES, AÑO

## **1. Introducción**

Las Unidades Administrativas de éste Órgano/Organismo/Dependencia con la finalidad de establecer medios alternos de comunicación y enlace con la ciudadanía a la par de la modernización tecnológica, y con fundamento en las Funciones que establece el Manual General de Organización, se establecen los presentes lineamientos generales para el uso de las Redes Sociales Digitales dentro de la institución.

## **2. Objetivo**

Establecer los lineamientos y directrices que deberán observar las Unidades Administrativas para el manejo de las Redes Sociales Digitales a disposición de la institución, para dar cabal cumplimiento de las obligaciones señaladas en la normatividad.

## **3. Ámbitos de aplicación**

Los presentes lineamientos serán de observancia general y obligatoria para las Unidades Administrativas, quienes deberán aplicar las medidas de control necesarias a efecto que la operación de las RSD a su disposición se lleve a cabo de forma correcta y oportuna.

## **4. Base normativa**

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- Ley Orgánica de la Administración Pública Federal.
- Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- Ley Federal de Transparencia y Acceso a la información Pública.
- Ley general de protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados.
- Lineamientos técnicos generales para la publicación, homologación y estandarización de la información de las obligaciones establecidas en el título quinto y en la fracción iv del artículo 31 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública, que deben de difundir los sujetos obligados en los portales de internet y en la Plataforma Nacional de Transparencia.
- Lineamientos que establecen los procedimientos internos de atención a solicitudes de acceso a la información pública.
  
- Lineamientos para la implementación y operación de la Plataforma Nacional de Transparencia.
- Reglamento interno de la institución.
- Manual de Organización de la Institución.
- Oficios, Circulares.

## **5. Criterios**

- 5.1.** Se entenderá por Redes Sociales Digitales (RSD) aquellos espacios y plataformas de internet donde los miembros interactúan de manera virtual, siendo las más relevantes Facebook, Twitter, WhatsApp, entre otras.
- 5.2.** Es responsabilidad de los Centros o Áreas responsables de Tecnologías de la Información y Comunicación solicitar, crear y verificar el perfil de las RSD de la institución.
- 5.3.** Es responsabilidad del Director designar a las personas autorizadas para la operación, manejo, actualización de contenido y control y respuesta del chat o Messenger de las RSD institucionales.
- 5.4.** Para el uso de las redes sociales digitales dentro de la institución, las áreas las operarán de la siguiente manera:

### **5.4.1. Personal autorizado para acceder a las RSD de la institución**

La Unidad de Transparencia, así como sus Unidades de Enlace.

El Área de Publicidad y Difusión.

### **5.4.2. Medios publicitarios de difusión**

El Área de Publicidad y Difusión deberá agregar el vínculo directo a las RSD a través de todos los medios publicitarios a su disposición, instando a los usuarios a seguir el perfil de la institución en dichas redes e invitando a ponerse en contacto a través de este medio.

Los anuncios, información relevante, invitaciones a eventos, así como calendario de labores y horario de atención deberá ser publicado en los perfiles de RSD por medio del área de Difusión y publicidad, quien tendrá la obligación de actualizar por lo menos una vez al mes el contenido en estos medios.

### **5.4.3. Transparencia**

La unidad de Transparencia, así como las unidades de enlace deberán resolver las dudas, o en su caso orientar y/o canalizar, que la ciudadanía presente en RSD ya sea por medio de publicaciones en las mismas o a través del chat o Messenger de la plataforma.

De considerar pertinente, se deberá asignar a un folio a las solicitudes que hayan sido resueltas por este medio en los términos que indica el numeral

Cuadragésimo noveno de los Lineamientos para la implementación y operación de la Plataforma Nacional de Transparencia.

Publicar constantemente la información que considere relevante, y por lo menos una vez al mes actualizar el contenido de ésta, así como mantener informado a los usuarios sobre el procedimiento para acceder al universo de información (Sistema de Portales de Obligaciones de Transparencia) de la Unidad Administrativa.

#### **5.4.4. Registro y control**

Para fines de generar datos sobre la eficiencia de la modalidad, el servidor público deberá llevar un registro de las personas con las que mantuvo contacto en los perfiles de RSD la conversación con él, realizar reportes y generar estadísticas trimestrales.

### **6. Protocolo de contacto ciudadano**

El servidor público designado no tendrá la obligación de responder cuando el ciudadano utilice lenguaje ofensivo, o no formule su solicitud con respeto, en términos del artículo 8 constitucional.

### **7. De la vigencia**

La vigencia de los presentes lineamientos será a partir del Fecha.

### **8. Disposiciones Transitorias**

Para el cumplimiento de los establecido en los presentes lineamientos se establece una fase de transición que va de Fecha a Fecha.

**Ciudad, Mes de Año.**

**Nombre**  
**Titular de Dependencia**

