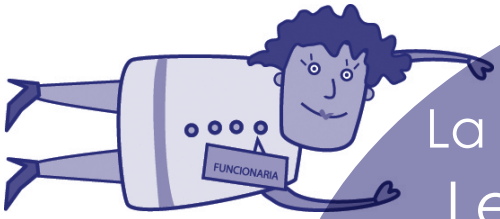


La operacionalización de la Ley de **Transparencia** y **Acceso** a la **Información Pública** del Distrito Federal

Una mirada a las Oficinas de Información Pública (OIP) en las Delegaciones de la Ciudad de México

Mtra. Laura Becerra Pozos
Mtro. Luis Pineda
Soc. Mario A. Mendoza G.

DECA Equipo Pueblo A.C.

FUNDACIÓN HEINRICH BÖLL
AMÉRICA LATINA

María Eugenia Mata García
Presidenta

Laura Becerra Pozos
Directora Ejecutiva

Coordinadores:
Areli Sandoval Terán
Programa de Diplomacia Ciudadana

Luis Pineda
Programa de Fortalecimiento Municipal y Desarrollo Local

Laura Becerra Pozos
Programa Incidencia Política – Ciudadana

Colaboradores:
Mario Alberto Mendoza G.
Investigador

Enrique Ríos Salas
Administración

PRESENTACIÓN

En nuestro país los temas del acceso a la información pública gubernamental, la transparencia y la rendición de cuentas son relativamente nuevos. Sin duda se han dado avances, sobretodo en el ámbito jurídico y en la adopción formal de la normatividad por los diversos entes gubernamentales. Las disparidades se van reduciendo, particularmente en la promulgación de Leyes en las entidades federativas y en la emisión de sus normas de aplicación, en no pocos casos, en la instalación de infraestructura, en el impulso de programas de promoción-difusión del derecho y obligaciones tanto de la ciudadanía como de las y los servidores públicos gubernamentales.

En todas las entidades federativas se han emitido las leyes correspondientes, en tanto los organismos nacionales y estatales han aumentado su presencia. La efectividad en la adopción de nuevas actitudes, formas de operación y acción, aun están por probar su efectividad, aunque existen indicios alentadores, como el hecho de que en el Distrito Federal se está trabajando sistemáticamente en la divulgación de información. Un estudio del Centro de Investigación y Docencia Económica (CIDE) del 2007, coloca a esta entidad como la primera en la divulgación de transparencia vía Internet.

Gracias al fortalecimiento de las instancias garantes de las leyes, en materia de acceso a la información pública gubernamental, se han dado importantes avances: En la ciudad de México a través de la creación del Instituto de Acceso a la Información Pública del Distrito Federal (**InfoDF**).

Sin embargo, aun con estos logros en materia de fomento al acceso a la información pública, hay limitaciones, identificadas por los interesados o especialistas en el tema. Hay asuntos poco conocidos o evaluados, especialmente en materia de resultados, por lo que diversas organizaciones civiles consideramos que se limitan a la expedición de Leyes y reconocimiento del derecho ciudadano.

Es por ello que nos propusimos impulsar el proyecto: ***Empoderamiento Ciudadano para el Acceso a la Información Pública Gubernamental y los programas sociales a los que tiene derecho.***

Nuestra hipótesis es que las y los ciudadanos que se empoderan (hacen suyo o se sienten sujetos de derecho) facilitan la aplicación de las leyes de transparencia y rendición de cuentas, operativizan la normatividad gubernamental, impulsan las buenas gestiones directivas y administrativas, y sobretodo, crean espacios de corresponsabilidad social para construir un nuevo concepto de tejido social, basado en la solidaridad y el compromiso.

Uno de los objetivos previstos en el proyecto fue "valorar los mecanismos, recursos e infraestructura con que cuenta el gobierno de la ciudad de México para facilitar el acceso de la ciudadanía a la información pública gubernamental". Para cumplirlo desarrollamos una investigación de campo en las 16 delegaciones del Distrito Federal, realizamos observación directa, así como entrevistas a las y los responsables de las Oficinas de Información Pública (OIP) que se han instalada en cada una de las demarcaciones. (Ver Cuadro Metodológico)

Este Cuaderno da cuenta de los principales hallazgos de la investigación que compartimos ahora para que la ciudadanía, los gobiernos locales y las instancias garantes del acceso a la información, con el objeto de contribuir al impulso de medidas efectivas para fortalecer los aciertos y subsanar las limitaciones descubiertas.

En la *Introducción* del Cuaderno hacemos un planteamiento general que enmarca teórica y conceptualmente nuestro enfoque sobre la transparencia, el acceso a la información pública y el derecho a saber. En el apartado uno se caracterizan las Oficinas de Información Pública, se describe el lugar que ocupan en el espacio físico y las condiciones en que se encuentran en cada Delegación, además de dar cuenta de la actitud y relación entre responsable - usuario. En el segundo, se presenta la estructura, organización y funcionamiento de las Oficinas en cada Delegación, destacando las diferencias encontradas entre las demarcaciones, así como las tendencias o deficiencias de atención, recursos destinados, calificación del personal, tipo de información solicitada y de usuarios(as). En el apartado tres destacamos la percepción de responsables y solicitantes de información, y concluimos –en el punto cuatro- con algunas consideraciones generales.

Ciudad de México, Noviembre de 2008

I N T R O D U C C I Ó N

La transparencia y el acceso a la información se encuentran íntimamente ligados a la idea de rendición de cuentas por parte de los entes públicos. Abrir a la ciudadanía el ejercicio del gobierno permite que la población sea capaz de evaluar a sus representantes, ejercer el voto con mayores elementos de conocimiento para elegir, además, participar en el debate sobre los asuntos que le conciernen directamente. Al mismo tiempo, le brinda la posibilidad de incidir en las decisiones de política pública que -en última instancia- se diseñan para su beneficio.

La información, en ese sentido, les permite a las personas conocer más a fondo su realidad concreta, de manera oportuna y clara. Ayuda a identificar a las y los responsables de las decisiones que le afectan; a conocer las razones de cada decisión; a saber, en fin, lo que hace el gobierno para cumplir con sus obligaciones y responder a la sociedad.

El acceso a la información es un derecho de las personas y al mismo tiempo una expresión obligada de una sociedad democrática. Es un derecho tanto de quienes lo ejercen en forma activa como de quienes esperan recibir la información a través de los medios de comunicación y/o fuentes oficiales. La información pertenece a la ciudadanía, no es propiedad del gobierno. El acceso a ella no es una concesión graciosa, darla es una obligación de las instancias gubernamentales; al mismo tiempo, se enmarca en una perspectiva de los derechos humanos integrales de las personas.

La Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Distrito Federal se fundamenta en el principio reconocido a nivel internacional de que toda información gubernamental es pública y debe estar disponible, salvo aquella que amenaza la seguridad nacional.

El libre acceso a la información pública gubernamental es un derecho consagrado y garantizado por la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos mediante una Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental y por las legislaciones y leyes estatales en la materia, como la del Distrito Federal ya mencionada.

El impulso que se le ha dado en los últimos años al acceso a la información, con la aprobación de la ley federal y las 32 leyes de transparencia de orden estatal han dotado a la ciudadanía de mecanismos mucho más claros para ejercer su derecho y exigir al gobierno su promoción y respeto. Sin embargo, todavía hay un largo camino por recorrer, pues siguen existiendo resistencias y complicaciones para la cabal aplicación, exigibilidad y justiciabilidad de este derecho a la información.

Existen diversos obstáculos que han limitado el pleno ejercicio del derecho y el acceso a la información pública; la tendencia a privatizar los espacios públicos, las interpretaciones erróneas del significado de un derecho, la pasividad de los propios ciudadanos y ciudadanas, permeados por una cultura de la aceptación de *status quo*, la negación de los funcionarios para cumplir con la Ley y la falta de sistematización de la información pública en las dependencias y oficinas de gobierno, entre otras más.

Un punto álgido, pero poco perceptible en el andamiaje de la promoción, operación y la evaluación de la Ley, es que cuando ésta requiere interpretarse y ponerse en operación para cumplir con sus principios de acercar la información a la ciudadanía, la calidad de la atención, pero sobretodo, la de la infraestructura física destinada a la atención de las solicitudes de información, aún deja mucho que desear y lo más grave es que corta una cadena importante en los propósitos e intencionalidades de los diversos actores sociales y civiles, que buscan el ejercicio pleno de un derecho considerado como el principio de la corresponsabilidad ciudadana y de la vida democrática.

Este punto que pareciera ser una consideración de poca monta, importa porque de principio puede impedir el ejercicio de la democracia, además de que deja entrever distintos enfoques o concepciones políticas de los instrumentadores con respecto al vínculo ciudadanía- gobierno en el ejercicio de sus derechos.

En DECA, Equipo Pueblo, se han desarrollado diversos esfuerzos por impulsar la transparencia y la rendición de cuentas: firma de convenios de trabajo con las instituciones garantes nacionales y locales como el IFAI y el InfoDF, así como, con gobiernos estatales y locales; diseño de estrategias y medidas para acercar la información a la ciudadanía desde sus propios espacios -mediante módulos ciudadanos de información; campañas informativas, publicaciones de artículos especializados y articulaciones convergentes de organizaciones de la sociedad civil, entre otras. Por ello, en el 2007 y el año en curso decidimos de forma colectiva, con organizaciones de la sociedad civil, órganos garantes del respeto al derecho a la información pública gubernamental, organismos autónomos y gobiernos, desarrollar la mencionada investigación de campo, para argumentar y generar mayores posibilidades de operación exitosa en la infraestructura que las entidades gubernamentales están destinado para la atención de las solicitudes de información en el Distrito Federal.

Cuadro Metodológico

Universo de investigación
La investigación se desarrolló en el Distrito Federal en el mes de julio de 2008, en las Oficinas de Información Pública (OIP) de las 16 delegaciones del Distrito Federal.

Demarcaciones donde se aplicaron los dos instrumentos (Guía de observación y Guía de entrevista a los responsables de OIP)	Demarcaciones donde se aplicó un instrumento de investigación (Guía de observación)	Demarcación donde no se aplicó ningún instrumento de investigación (negaron la información)
Azcapotzalco Gustavo A. Madero Iztacalco Cuauhtémoc Miguel Hidalgo Benito Juárez Álvaro Obregón Coyoacán Milpa Alta Tlalpan	Cuajimalpa Iztapalapa Tláhuac Xochimilco Magdalena Contreras	Venustiano Carranza

Instrumentos aplicados en la investigación
- Guía de Observación de la infraestructura de las OIP
- Guía de entrevista a las o los responsables de OIP

uno Caracterización de las Oficinas de Información Pública

Ubicación, señalización y accesibilidad

La mayoría de las Oficinas de Información Pública (OIP) se encuentran ubicadas dentro de los edificios delegaciones o cerca de estos, salvo el caso de Xochimilco y Miguel Hidalgo, la primera se encuentra en un deportivo y en proceso de cambio de ubicación al edificio delegacional, en tanto la segunda cuenta con instalaciones propias fuera de la Delegación.

Existen contrastes muy marcados entre las 16 OIP, los casos extremos son Tláhuac y Miguel Hidalgo, en la primera únicamente hay un escritorio sin ningún tipo de señalización y sin la infraestructura necesaria, en tanto, la Miguel Hidalgo, por ser una Dirección de Transparencia y Rendición de Cuentas disfruta de recursos materiales y humanos que no tienen las demás OIP.

Ninguna de las OIP cuenta con señalizaciones claras. En todos los casos para poder llegar a ellas es necesario hacer muchas preguntas para su ubicación, sin embargo, una vez localizadas son fácilmente accesibles, con excepción de Cuauhtémoc, la cual se encuentra ubicada en el segundo piso de la Delegación, en la oficina de asesores, por lo que es necesario hacer un registro y antesala para poder acceder a sus servicios, lo que representa un obstáculo que muchas veces desalienta el ejercicio del derecho de acceso a la información.

La mayoría de las oficinas son accesibles físicamente, tal vez el principal obstáculo –como ya se indicó- es la deficiente señalización en casi todas las delegaciones, la única excepción es Cuajimalpa, que sí cuenta con un anuncio claramente visible desde el exterior del edificio, pero imprecisa, porque la señalización hace pensar que la OIP se encuentra en el segundo piso, cuando en realidad está reubicada en el sótano, esta confusión se debe a que todavía hay un módulo abandonado con carteles de transparencia dentro de la oficina.

Las OIP de las delegaciones cuentan con módulos que permiten una cierta privacidad al momento de solicitar información, con personal en su mayoría capacitado para atender y canalizar a los usuarios. Sin embargo, los gobiernos delegacionales no apoyan de igual manera a sus oficinas, son los casos de Iztapalapa, Tláhuac, Azcapo-

tzalco, Gustavo A. Madero e Iztacalco, donde solamente destinan un escritorio dentro de oficinas dedicadas a la atención de otros temas, es muy común que las OIP se encuentren junto a los Centros de Servicio y Atención Ciudadana (**CESAC**).

En conclusión, prácticamente ninguna de las OIP cuenta con señalización adecuada para su fácil localización, en todos los casos es necesario realizar una larga búsqueda para ubicar el sitio en donde solicitar la información.

Ambiente y relación usuario – funcionario

La atención varía, considerablemente de unidad a unidad, casos como Benito Juárez, Tlalpan, Iztacalco, Azcapotzalco, Gustavo A. Madero, Cuajimalpa, Magdalena Contreras y Coyoacán, cuentan con personal capacitado y dispuesto para la atención de usuarios; en contraste con los casos extremos de Iztapalapa y Tláhuac, en el primero la OIP está la mayor parte del tiempo sin personal ya que el responsable tiene su oficina en otra parte del edificio delegacional, en el segundo caso el personal se encuentra como parte del CESAC, por lo que tiene que dividir su tiempo y recursos entre la atención de la OIP y las demás funciones que tiene asignadas.

Dicha situación es muy común en las OIP, ya que al no contar con recursos humanos y materiales propios las oficinas se ven condicionadas al papel que pueden cumplir sus responsables para poder obtener recursos para el funcionamiento de la Oficina, lo cual varía de acuerdo a la capacidad de negociación o al interés de las y los encargados.

Actitud de la o el funcionario

En general hay una actitud de servicio por parte de las y los funcionarios responsables de las OIP, sin embargo, aun muestran las limitaciones y los resabios de una atención burocratizada que se caracteriza por la inconformidad en general y en estos casos acentuada por un sentimiento de abandono por parte del Instituto de Acceso a la Información Pública del Distrito Federal (**InfoDF**), pues consideran que no les han cumplido con el apoyo necesario para mejorar sus condiciones de trabajo.

Es de destacar que la mayoría de las OIP carecen de recursos humanos, no para la atención de usuarios, pues la mayoría de las solicitudes de información se hacen vía electrónica, sino para el seguimiento de las solicitudes, elaboración y sustentación de

respuestas y recursos de apelación a los cuales deben darles atención. Esto significa que, si bien en la mayoría hay personal encargado de la atención de la ciudadanía en las OIP, gran parte de su trabajo se centra en los procesos posteriores a la presentación de las solicitudes.

El personal también, de manera general, está constantemente en capacitación, lo que permite una mejor atención a la ciudadanía que utiliza las OIP para presentar solicitudes de información.

Infraestructura de atención

Como se mencionó anteriormente, existen marcados contrastes entre las OIP en términos de su infraestructura. La que cuenta con mayores recursos, tanto humanos como materiales es la Miguel Hidalgo, en tanto que en el otro extremo se encuentran Iztapalapa y Tláhuac, que solamente cuentan con el responsable de la Oficina para dar información, quienes a la vez atienden otra área dentro de la Delegación.

Las otras OIP cuentan con una infraestructura que permite la atención adecuada a las y los usuarios, que aun son pocos. Sin embargo, el seguimiento y los procesos posteriores a presentar la solicitud de información, demandan un mayor apoyo tanto de personal como de infraestructura, ya que en la mayoría de los casos las tres o cuatro personas que atienden las solicitudes se ven rebasadas por la cantidad de usuarios, por ejemplo, en el caso de Tlalpan.

En algunas demarcaciones queda claro que la transparencia no es prioridad de sus gobiernos delegacionales, es el caso de Milpa Alta, donde la OIP se encuentra ubicada debajo de la escalera de la Delegación, también de Xochimilco, que repetimos, está en proceso de mudanza a instalaciones más adecuadas, se encontraba en un edificio del deportivo delegacional en muy malas condiciones tanto de iluminación como de acceso.

Lugar en la estructura delegacional

De las 16 OIP visitadas solamente la delegación Miguel Hidalgo cuenta con un programa de transparencia, manejado por la Dirección de Transparencia de la demarcación.

Una recomendación general por parte de los responsables de las OIP es la de incluirla dentro de la estructura orgánica delegacional, ya que solamente en el caso de Miguel Hidalgo se encuentra en el organigrama como una Dirección General. En los demás este vacío ha ocasionado que los recursos y apoyos queden al criterio del delegado en turno, por lo que la institucionalización facilitaría la labor del personal encargado de la transparencia, en términos de poder ofrecer la información de manera rápida, segura y eficiente, en caso contrario, dependen de las relaciones políticas y de amistad entre el personal delegacional para darle fluidez a las solicitudes de información.

El personal de las OIP

Entre la ciudadanía no hay todavía claridad de la diferencia entre el gobierno delegacional, del Distrito Federal y el Nacional, por lo que buena parte de la labor de los responsables de las OIP consiste en canalizar las solicitudes de información a las Oficinas de Enlace del Instituto Federal de Acceso a la Información (IFAI), para que recurran al Sistema en Línea de Solicitudes de Información (SISI) del Instituto.[1]

Otra limitación es que la mayoría de las y los usuarios no están acostumbrados a formular preguntas, por lo que gran parte de la orientación está enfocada a la estructuración de preguntas adecuadas para encontrar la respuesta, sin influir en la esencia de la solicitud de información del usuario.

Un aspecto favorable a destacar es la continua capacitación que ha recibido el personal de las OIP. Han acudido a diversos cursos y diplomados, que imparte el InfoDF, lo que ha contribuido a su sensibilización para dar un adecuado seguimiento a las solicitudes de información.

[1] El SISI será sustituido, a partir de diciembre de 2008, por el Sistema INFOMEX- Federal

dos

Estructura, organización y funcionamiento de las OIP

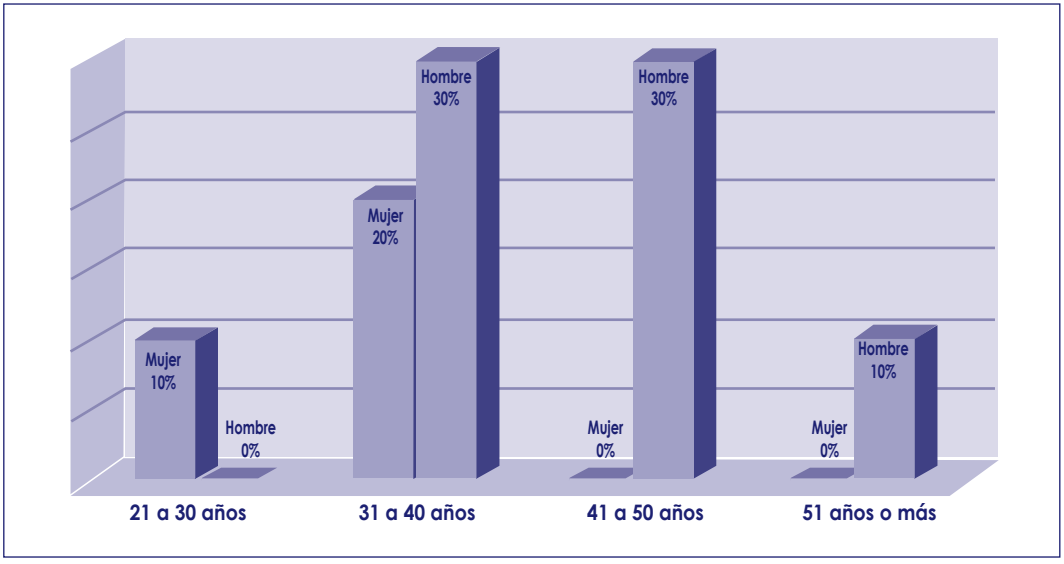
Responsables de Oficinas de Información Pública por Edad y Sexo

De las y los responsables de las OIP entrevistados solamente tres son mujeres, los restantes siete son varones, ubicándose la mayor parte en el rango de 31 a 40 años de edad.

Cuadro I. Responsables de Oficinas de Información Pública por Edad y Sexo

Rangos de edad	Mujer	%	Hombre	%	Total	%
21 años a 30 años	1	10%	0	0%	**1**	**10%**
31 años a 40 años	2	20%	3	30%	**5**	**50%**
41 años a 50 años	0	0%	3	30%	**3**	**30%**
51 años o más	0	0%	1	10%	**1**	**10%**
TOTAL	**3**	**30%**	**7**	**70%**	**10**	**100%**

Gráfica I. Responsables de Oficinas de Información Pública por Sexo y Edad



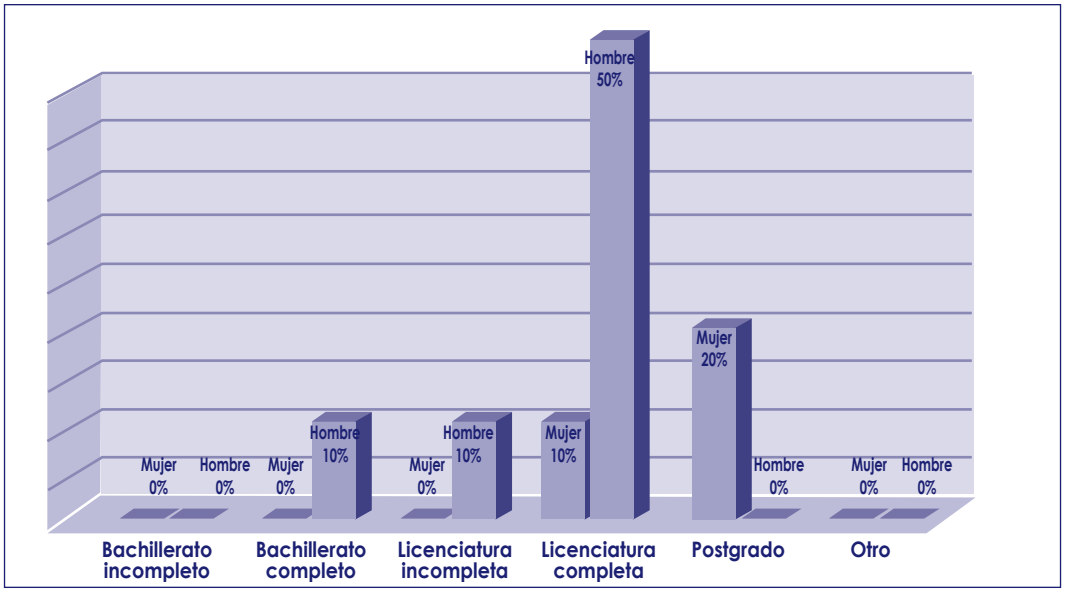
Responsables de OIP por Escolaridad y Sexo

Por lo que respecta a su escolaridad y sexo, las y los responsables de las OIP, en su mayoría alcanzan grados de educación superior (licenciatura completa y posgrado), por lo que pueden ser considerados como capaces para desempeñar sus funciones en las OIP.

Cuadro II. Responsables de OIP por Escolaridad y Sexo

Grado de estudios	Mujer	%	Hombre	%	Total	%
Bachillerato incompleto	-	0%	-	0%	**0**	**0%**
Bachillerato completo	-	0%	1	10%	**1**	**10%**
Licenciatura incompleta	-	0%	1	10%	**1**	**10%**
Licenciatura completa	1	10%	5	50%	**6**	**60%**
Postgrado	2	20%	-	0%	**2**	**20%**
Otro	-	0%	-	0%	**0**	**0%**
TOTAL	3	30%	7	70%	10	100%

Gráfica II. Responsables de OIP por Escolaridad y Sexo



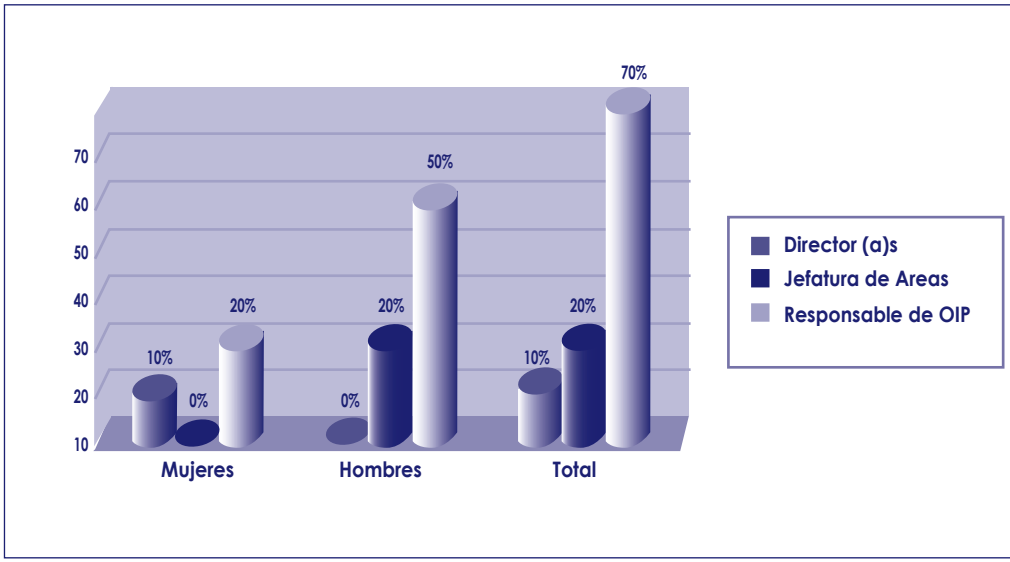
Cargo que ocupan en la Delegación los responsables de OIP

Por lo que se refiere al cargo que desempeñan los responsable de las OIP (Cuadro III), es de destacar que únicamente hay un caso (Miguel Hidalgo) donde la responsable ha sido asignada como Directora, en los demás tienen rangos medios, o solamente responsables de la OIP. Al no encontrarse dentro del organigrama delegacional significa que están asignados a otras áreas (Jurídico y Gobierno, CESAC, Asesores, Secretaría General, etc.), como consecuencia tienen otras funciones que cumplir, además de las responsabilidades de la OIP.

Cuadro III. Cargo que ocupan en la Delegación los responsables de OIP por Sexo

Cargo	Mujeres	%	Hombre	%	TOTAL	%
Director(a)	1	10%	-	-	**1**	**10%**
Jefatura de área	-	-	2	20%	**2**	**20%**
Responsable de OIP	2	20%	5	50%	**7**	**70%**
TOTAL	**3**	**30%**	**7**	**70%**	**10**	**100%**

Gráfica III. Cargo que ocupan en la Delegación las y los responsables de OIP por Sexo



Atención a Usuarios

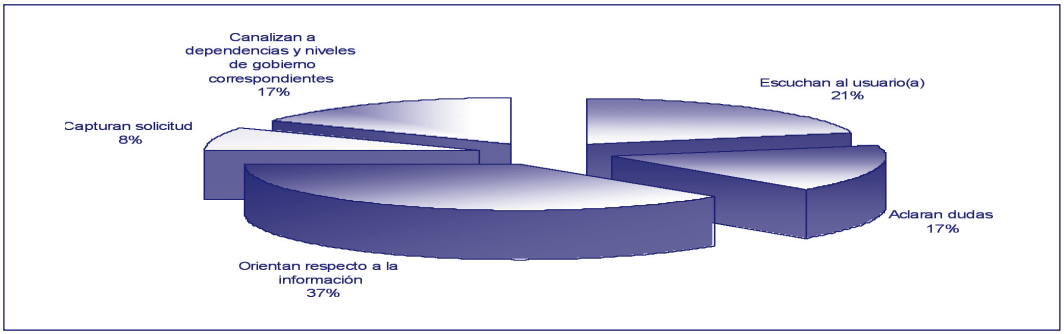
La mayor parte de la labor que se desarrolla en las OIP es la orientación al usuario (38%), ya que, a decir de los responsables de las Oficinas, la mayoría de la ciudadanía aún no tiene clara la diferencia entre los distintos ámbitos de gobierno: el Gobierno Federal, el Gobierno del Distrito Federal y el delegacional, por lo que su función de orientación es primordial para que las y los usuarios puedan obtener la información solicitada. (Cuadro y gráfica IV)

A qué dependencia solicitar la información es otro de los temas en los cuales la ciudadanía requiere asistencia, ya que desconoce, en muchos casos, donde solicitarla, debido a la complejidad de la estructura de gobierno local.

Cuadro IV. Atención a Usuarios

Atención	Frecuencia	%
Escuchan al usuario(a)	5	**21%**
Aclaran dudas	4	**17%**
Orientan respecto a la información	9	**38%**
Capturan la solicitud	2	**8%**
Canalizan a las dependencias y niveles de gobierno correspondientes	4	**17%**
TOTAL	**24**	**100%**

Gráfica IV. Atención a Usuarios



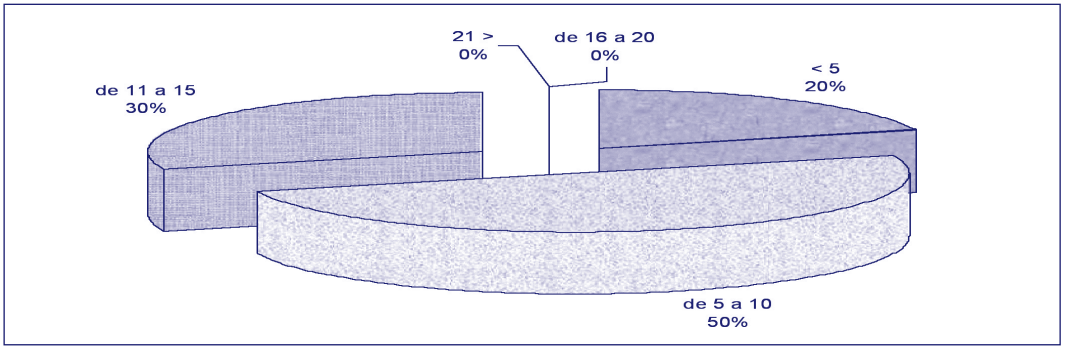
Promedio de solicitudes atendidas en OIP

En lo referente a las solicitudes atendidas por la OIP al mes (Cuadro y gráfica V), es decir, en las cuales la o el usuario acudió a las instalaciones, el número es bajo, la mayoría de los casos (50%) hacen el seguimiento de 5 a 10 solicitudes al mes, esto es una o dos por semana, lo que puede explicarse por la falta de señalamientos o de publicidad respecto a la existencia de las OIP en las demarcaciones.

Cuadro V. Promedio de solicitudes atendidas en OIP al mes

Solicitudes	Frecuencia	%
< 5	2	**20%**
de 5 a 10	5	**50%**
de 11 a 15	3	**30%**
de 16 a 20	0	**0%**
21 >	0	**0%**
TOTAL	**10**	**100%**

Gráfica V. Promedio de solicitudes atendidas en OIP al mes



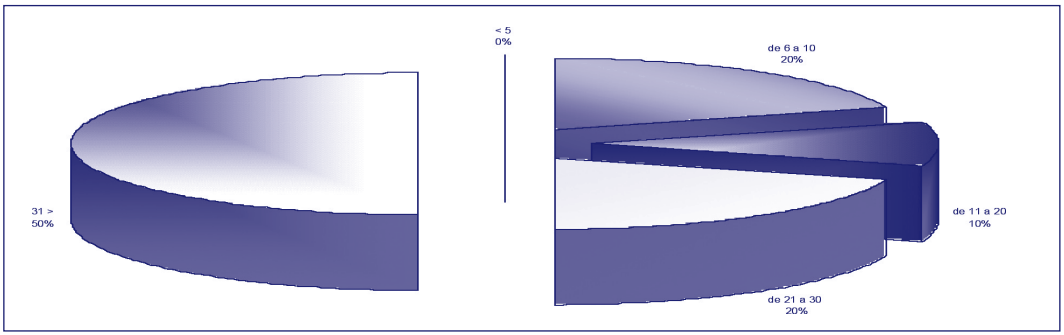
Promedio semanal de solicitudes a las cuales realiza seguimiento la OIP

Sin embargo, como se apuntó anteriormente, el grueso del trabajo desarrollado en las OIP no consiste en la atención directa a las y los usuarios, sino en el seguimiento de las solicitudes recibidas vía electrónica (Sistema INFOMEX), así como a los recursos presentados por esta misma vía (Cuadro y gráfica VI), en algunos casos, como la Delegación Tlalpan llegan a hacer el seguimiento de hasta 70 solicitudes a la semana. Este número varía considerablemente debido a acontecimientos especiales en la Ciudad de México, como lo fue el Festival Ollin Khan (Tlalpan) o el caso News Divine (Gustavo A. Madero).

Cuadro VI. Promedio semanal de solicitudes a las cuales realiza seguimiento la OIP

Solicitudes	Frecuencia	%
< 5	-	**0%**
de 6 a 10	2	**20%**
de 11 a 20	1	**10%**
de 21 a 30	2	**20%**
31 >	5	**50%**
TOTAL	**10**	**100%**

Gráfica VI. Promedio semanal de solicitudes a las cuales realiza seguimiento la OIP



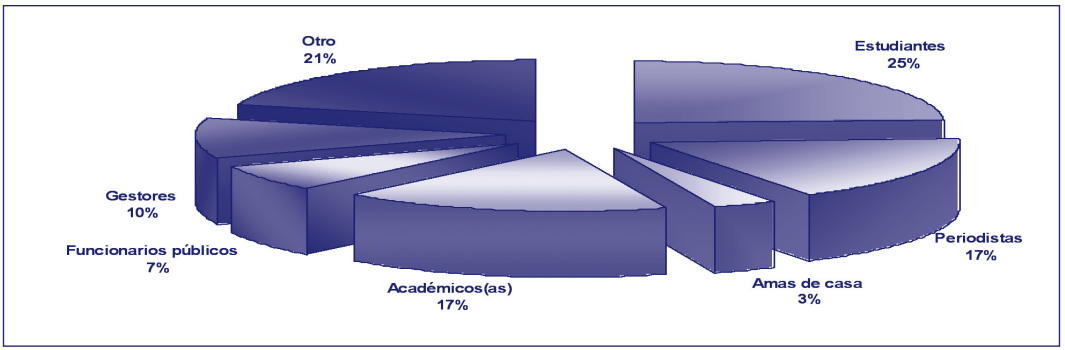
Usuarios de los servicios de la OIP

Por lo que se refiere a las y los usuarios son muy diversos, pero son los estudiantes quienes hacen mayor uso (24%) de los servicios brindados por la OIP; le siguen comerciantes, empresarios, industriales, corredores de bolsa, (ubicados en el rubro de otros) con el 21%. Es de destacar que entre quienes hacen menor uso de este derecho son las amas de casa y los propios funcionarios públicos, con el 3% y 7% respectivamente (Cuadro y gráfica VII).

Cuadro VII. Usuarios de los servicios de la OIP

Tipos de usuarios	**Frecuencia**	%
Estudiantes	7	**24%**
Periodistas	5	**17%**
Amas de casa	1	**3%**
Académicos(as)	5	**17%**
Funcionarios(as) públicos(as)	2	**7%**
Gestores(as)	3	**10%**
Otro	6	**21%**
TOTAL	**29**	**100%**

Gráfica VII. Usuarios de los servicios de la OIP



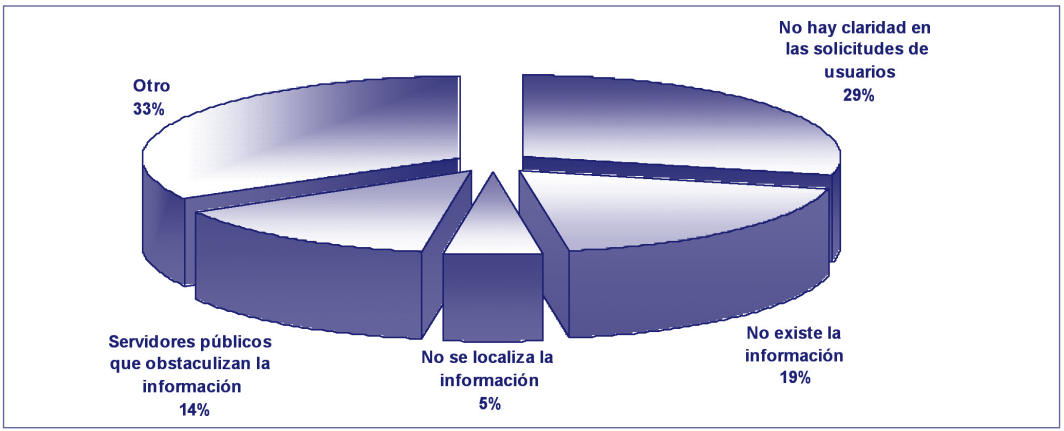
Limitaciones o problemas enfrentados por la OIP para brindar el servicio

Por lo que se refiere a las limitaciones que enfrentan quienes atienden las OIP (Cuadro y gráfica VIII), destaca la falta de claridad en las solicitudes de información debido a que -como se señaló anteriormente- muchas veces las y los solicitantes no tienen clara la diferencia entre los ámbitos de gobierno, la información específica que necesitan, a qué dependencia dirigir la solicitud o no tienen experiencia en la formulación de preguntas concretas. El otro rubro importante, referido a "otros" está relacionado con la falta de recursos, tanto humanos como materiales, que condicionan la calidad de la labor desempeñada.

Cuadro VIII. Limitaciones o problemas enfrentados por la OIP para brindar servicio a usuarios

Problema	Frecuencia	%
No hay claridad en las solicitudes de usuarios	6	**29%**
No existe la información	4	**19%**
No se localiza la información	1	**5%**
Servidores públicos que obstaculizan la información	3	**14%**
Otro	7	**33%**
TOTAL	**21**	**100%**

Gráfica VIII. Limitaciones o problemas enfrentados por la OIP para brindar servicio a usuarios



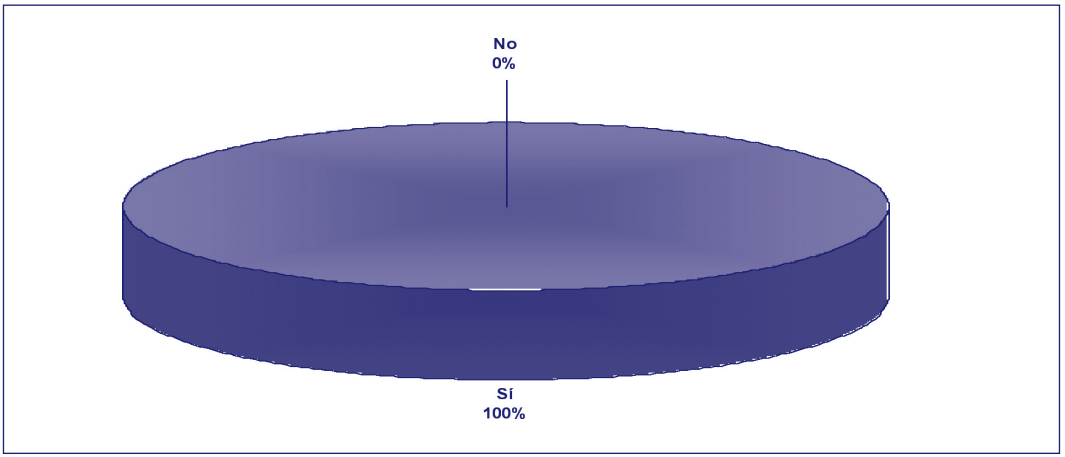
Capacitación al personal de la OIP

El conjunto del personal de las OIP ha recibido capacitación, aunque en el caso del encargado de la Oficina de Iztapalapa, quien tiene poco tiempo en el cargo, solo fue capacitado sobre los procedimientos que se deben de seguir para una solicitud de información. Destaca el hecho que el personal capacitado en los temas de transparencia y rendición de cuentas es, en casi todos los casos, el responsable de la OIP o el personal asignado de tiempo completo a la oficina, dejando fuera a quienes laboran bajo la categoría de medio tiempo o servicio social.

Cuadro IX. Capacitación al personal de la OIP

	Frecuencia	**%**
Sí	10	**100%**
No	0	**0%**
TOTAL	**10**	**100%**

Gráfica IX. Capacitación al personal de la OIP



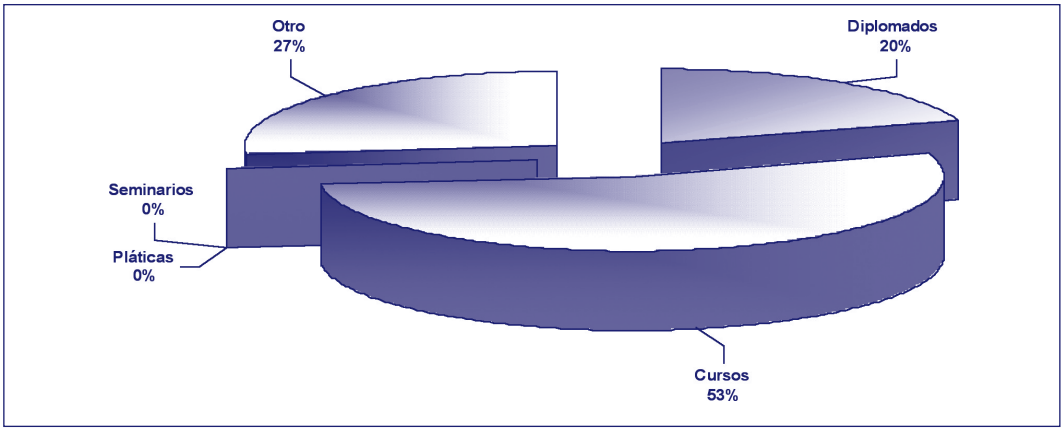
Tipo de capacitación recibida por el personal

La capacitación recibida por el personal de las OIP tiene diferentes modalidades como cursos, diplomados y otros. La inmensa mayoría ha corrido a cargo del InfoDF, por lo que podemos catalogar al personal como formado en los temas de transparencia y rendición de cuentas; destaca el caso de Iztacalco, donde se ha alcanzado el 100% de capacitación del personal, gracias al apoyo del delegado.

Cuadro X. Tipo de capacitación recibida por el personal de OIP

Tipo de capacitación	Frecuencia	%
Diplomados	3	**20%**
Cursos	8	**53%**
Seminarios	-	**0%**
Pláticas	-	**0%**
Otro	4	**27%**
TOTAL	**15**	**100%**

Gráfica X. Tipo de capacitación recibida por el personal de OIP



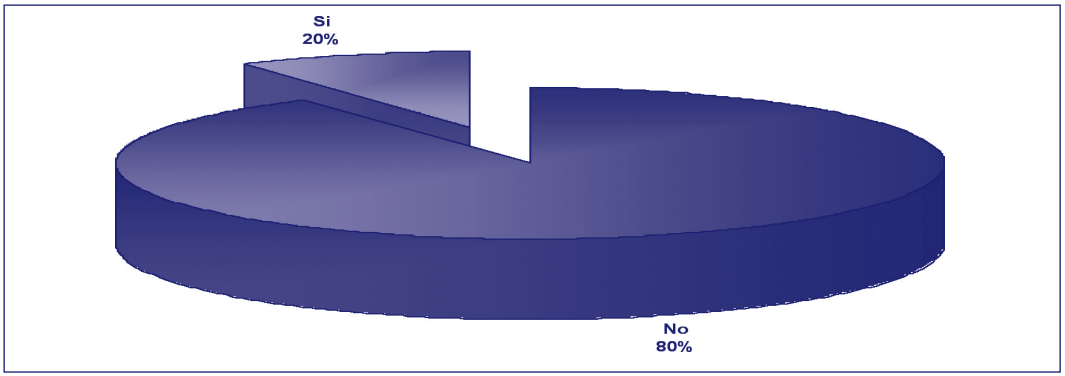
Percepción de los responsables de OIP sobre los recursos

La respuesta mayoritaria de las y los responsables de las OIP sobre los recursos disponibles, deja en claro que no cuentan con los recursos suficientes, como ya se ha señalado. El 80% indicó que carecen de recursos tanto materiales como humanos, solamente en los casos de Miguel Hidalgo y Benito Juárez consideran que tienen los recursos necesarios para el desarrollo de sus actividades.

Cuadro XI. Percepción de los responsables de OIP si cuentan con recursos suficientes

	Frecuencia	%
Sí	2	**20%**
No	8	**80%**
TOTAL	**10**	**100%**

Gráfica XI. Percepción de los responsables de OIP si cuentan con recursos suficientes



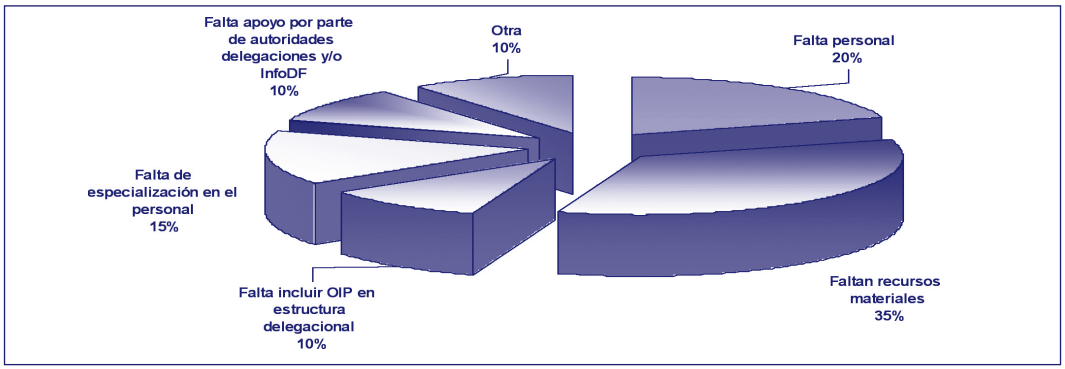
Carencias que perciben los responsables de OIP

En cuanto a las carencias que perciben las y los responsables de las OIP (Cuadro y gráfica XII), las principales son la falta de recursos tanto materiales (35%) como humanos (20%) que -como se ha señalado- son necesarios para el seguimiento de las solicitudes de información. Por otro lado, la falta de personal asignado de tiempo completo a las oficinas, obliga a que se recurra a personas tanto de servicio social como de medio tiempo, lo que ha generado una falta de especialización, (15%).

Cuadro XII. Carencias que perciben los responsables de OIP

Carencias	Frecuencia	%
Falta personal	4	**20%**
Faltan recursos materiales	7	**35%**
Falta incluir OIP en estructura delegacional	2	**10%**
Falta de especialización del personal	3	**15%**
Falta apoyo por parte de autoridades delegaciones y/o InfoDF	2	**10%**
Otra	2	**10%**
TOTAL	**20**	**100%**

Gráfica XII. Carencias que perciben los responsables de OIP



Sugerencias de responsables de OIP

Algunas propuestas para solucionar las carencias, en opinión de las y los responsables de OIP son: incorporarlas como parte de la estructura delegacional, lo cual le permitiría recibir recursos de la Delegación, o bien, que el InfoDF asigne los recursos necesarios para el desempeño de sus funciones. Se hicieron otras propuestas más, pero están enfocadas a las circunstancias específicas de cada una de las OIP, que van desde mejorar la infraestructura para la atención de la ciudadanía, hasta que las OIP queden a cargo del InfoDF. (Cuadro XIII)

Cuadro XIII. Sugerencias de responsables de OIP

	Frecuencia	%
Incorporar a las OIP como parte de la estructura delegacional	4	**24%**
Elaborar un perfil de responsables de OIP	1	**6%**
El InfoDF asigne recursos para las OIP	4	**24%**
Las delegaciones incluyan a las OIP como parte de los POA's	2	**12%**
Elaborar un manual de funciones de responsable de OIP	1	**6%**
Otra	5	**29%**
TOTAL	**17**	**100%**

tres

Satisfacción de los usuarios y funcionarios

Debido a la poca afluencia de usuarios a las OIP, no se pudieron aplicar los instrumentos. Sin embargo, los usuarios abordados consideran satisfactoria la atención. Es importante hacer notar que, en promedio, algunas oficinas atienden a una o dos personas por semana.

El personal responsable no se aprecia satisfecho, hay un sentimiento de abandono por parte del InfoDF, al que ven como un elemento que no facilita su trabajo, debido a los constantes requerimientos de dicho Instituto, que al mismo tiempo no ha apoyado el mejoramiento, tanto de sus condiciones de trabajo como de las relaciones al interior de las demarcaciones territoriales.

Muchos de los responsables de las OIP destacaron la existencia de las oficinas dentro de un vacío legal, lo que condiciona de manera ostensible la labor que desarrollan. No formar parte del organigrama delegacional dificulta que los responsables proporcionen información de manera rápida y completa. No obstante, hay que destacar casos como Iztacalco, Álvaro Obregón o Tlalpan en los que las buenas relaciones de los encargados con los delegados, ha facilitado su trabajo en términos de obtención de información, pero en ningún caso se trata de una relación institucionalizada, lo que la deja a la vera de los tiempos políticos y circunstancias personales.

En el caso ya destacado de Miguel Hidalgo, existe una estructura que permite desarrollar una labor que da satisfacción a los servidores públicos, además por estar institucionalizada, garantiza su permanencia más allá de la agenda política de los gobernantes.

Es de señalar que está cambiando la mentalidad del funcionario de los diferentes ámbitos de gobierno local, ya que si bien es cierto existe alguna resistencia a proporcionar información, no es la regla; la mayoría de los responsables de las OIP son personas comprometidas con el cambio hacia un gobierno más abierto y transparente.

Mención aparte merece la Delegación Venustiano Carranza, donde no fue posible la aplicación ni de la entrevista ni de la observación propuestas en el proyecto debido a la negativa tanto de las autoridades delegaciones como del responsable de la OIP a dar información, lo cual, siendo una investigación ciudadana respecto a las condiciones de las OIP es bastante grave. Únicamente acotar que existe una oficina de información en la demarcación ubicada en el edificio delegacional, dentro de las instalaciones del CESAC.

cuatro

Consideraciones Finales

Este ha sido un primer acercamiento a los espacios locales – delegacionales donde se ofrece a la población opciones para ejercer su derecho a saber lo que las instituciones gubernamentales planean o realizan para cumplir con su responsabilidad, por lo que es necesario profundizar más. Sin embargo, proponemos las siguientes consideraciones generales.

En los casos en que los responsables de las OIP están asignados a otras áreas (Jurídico y Gobierno, Asesores, Participación Ciudadana, CESAC, Secretaría General, etc.) ocurre que dedican marginalmente tiempo a las actividades inherentes a la transparencia y rendición de cuentas, por ejemplo en Coyoacán, Tláhuac, Cuajimalpa y Gustavo A. Madero. Por lo que se recomienda asignar personal exclusivo para la atención de las OIP.

Destaca Iztacalco donde la responsable de la Oficina se ha comprometido realmente con la transparencia y rendición de cuentas, y a pesar de ser la responsable de CESAC, no ha ido en detrimento del servicio a los usuarios, al contrario, le ha permitido mejorar sustancialmente la cultura de transparencia entre los funcionarios de la Delegación.

Hay que señalar también que la mayoría de las delegaciones solo buscan cumplir con lo que exige el InfoDF para evitar algún señalamiento por parte del Instituto, así, el requisito de que en las OIP debe al menos haber un equipo de computo, con Internet, a disposición de los usuarios, no se cumple. Por ejemplo, en Cuauhtémoc el equipo se encuentra en una oficina que claramente había sido bodega dentro del área de asesores, donde no se permite el libre acceso a la ciudadanía, salvo que se registre y atienda algún funcionario de la oficina; en Milpa Alta se encuentra debajo de las escaleras; en Tláhuac era el mismo equipo con el que contaba el servidor público (no había un segundo computador); en Iztapalapa estaba el escritorio de OIP cerrado por cintas y el equipo apagado.

Un modelo a seguir es Miguel Hidalgo, donde la OIP forma parte de los altos niveles del gobierno delegacional, lo cual facilita que las solicitudes de información sean atendidas de manera rápida y completa por los demás funcionarios delegacionales, además, al estar institucionalizada la relación y jerarquía de la OIP se puede convertir en una opción real de carrera para los servidores públicos.

Como se puede apreciar aun falta mucho por hacer realidad la cultura de la transparencia y la entrega de cuentas, estamos lejos de que se reconozca el derecho a saber de la población, nos falta recorrer un largo camino para que los recursos fluyan para el ejercicio democrático de informar y ser informados.

La operacionalización de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Distrito Federal
Una mirada a las Oficinas de Información Pública (OIP) en las Delegaciones de la Ciudad de México

Primera Edición 2008

DECA, Equipo Pueblo, A.C.
Francisco Field Jurado 51, Col. Independencia, C.P. 03630,
Deleg. Benito Juárez,
México, Distrito Federal
www.equipopueblo.org.mx
equipopueblo@equipopueblo.org.mx
Tel. + (55) 5539 0015, 5539 0055
Fax: + (55) 5672 7453

Impreso y hecho en México
Diseño original • Gabriela S. Téllez/grupo communicare
ISBN: En trámite

Realizado con el apoyo de la
Fundación Einrich Böll