



**INSTITUTO DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA  
DEL DISTRITO FEDERAL**

---

# **FICHA TÉCNICA E INDICADOR DE GESTIÓN PARA EL MANEJO, CONTROL Y SEGUIMIENTO DE LA INFORMACIÓN PÚBLICA**

**PROCURADURÍA AMBIENTAL Y DEL  
ORDENAMIENTO TERRITORIAL DEL DISTRITO  
FEDERAL**

- Lic. Marleny Trujano García
- Lic. Carolina Vivanco Dominguez

30 DE OCTUBRE DE 2008



**INSTITUTO DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA  
DEL DISTRITO FEDERAL**

## **DECLARATORIA**

Hacemos constar que hemos revisado los LINEAMIENTOS DE OPERACIÓN DE LA COMISIÓN EVALUADORA Y CRITERIOS DE VALORACIÓN DEL “RECONOCIMIENTO A INNOVACIONES Y MEJORAS EN LAS PRÁCTICAS DE TRANSPARENCIA DE LOS ENTES PÚBLICOS DEL DISTRITO FEDERAL”, EJERCICIO 2008. En cumplimiento con la normativa anterior, declaramos que las ideas que se presentan son propias o citan con precisión aquellas tomadas de otras obras previamente escritas o publicadas.

<b>BAJO PROTESTA DE DECIR VERDAD</b>	<b>LUGAR Y FECHA</b>			
	México, D.F.	30	10	2008

\_\_\_\_\_  
Lic. Marleny Trujano García

\_\_\_\_\_  
Lic. Carolina Vivanco Dominguez

\_\_\_\_\_  
Mtra. Diana Ponce Nava Treviño  
Procuradora Ambiental y del Ordenamiento  
Territorial del Distrito Federal

## **ÍNDICE**

### **INTRODUCCIÓN**

#### **I. PROYECTO Y DIAGNÓSTICO DEL PROBLEMA**

- 1.1 Objetivos.....5
- 1.2 Metas esperadas.....5
- 1.3. Diagnóstico del problema presentado en  
la Oficina de Información Pública..... 5

#### **II. PROCEDIMIENTO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL PROYECTO.**

- 2.1 Acciones a desarrollar.....7
- 2.2 Recursos a utilizar.....11

#### **III. RESULTADOS ESPERADOS**

- 3.1 A corto plazo.....12
- 3.2 A largo plazo.....12

## INTRODUCCIÓN

La Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Distrito Federal, establece en su artículo primero que el ejercicio del derecho a la información comprende difundir, investigar y recabar información pública; para lograr esto los Entes Públicos tenemos dentro de nuestras obligaciones transparentar el ejercicio de la función pública y garantizando su fácil acceso.

El presente proyecto se desarrolla a partir de la elaboración de una ficha técnica, la cual será utilizada como una herramienta básica que ayudará al manejo de la información de las solicitudes que día a día se atienden en las Oficinas de Información Pública de cada Ente en el Distrito Federal, facilitando igualmente la entrega de los informes trimestrales y anuales que se presentan al Instituto de Acceso a la información Pública del Distrito Federal (INFO DF)

En esta ficha técnica se incorporará un indicador de gestión para dar mayor calidad a las respuestas brindadas por los Entes Públicos, y se propone la implementación de un procedimiento de aclaración o modificación de la información que se presente ante el propio Ente Público, de esta forma se le da seguimiento a las solicitudes de información, con el fin de evitar la interposición del recurso de revisión.

Por lo tanto, lo que se pretende con este proyecto es facilitar el trabajo de las Oficinas de Información Pública y en ese caso el trabajo realizado en nuestra Oficina de Información Pública la cual en cierta medida ha implementado las propuestas que hoy se presentan en este trabajo con una buena respuesta por parte de los ciudadanos.

## I. PROYECTO Y DIAGNÓSTICO DEL PROBLEMA

### 1.1. *Objetivos*

- Implementar una ficha técnica generada como último paso en el sistema INFOMEX que unifique la información del procedimiento para el ejercicio del derecho de acceso a la información pública.
- Establecer un indicador de gestión para determinar el grado de satisfacción de los solicitantes en la entrega de la información.
- Otorgar las herramientas básicas para hacer prevalecer el principio de sencillez del procedimiento y máxima publicidad, a través de la unificación de toda la información relevante del proceso.
- Facilitar el trabajo de las Oficinas de Información Pública del Distrito Federal en la entrega de informes trimestrales y anuales al INFO DF
- Establecer el procedimiento de aclaración o modificación de la información ante el propio Ente Público, para dar un seguimiento a la entrega de la información solicitada y de esta forma disminuir el número de recursos de revisión interpuestos ante el INFO DF.

### 1.2. *Metas esperadas*

- Eficiencia en el manejo de la información contenida en las solicitudes de información pública.
- Rapidez y eficiencia en la entrega del Informe trimestral.
- Eficiencia y calidad en la atención de las solicitudes de información pública.
- Calidad en el seguimiento de las respuestas brindadas.
- Evitar interposición del Recurso de Revisión

### *1.3 Diagnóstico del problema presentado en la Oficina de Información Pública.*

Se plantean dos circunstancias en específico, el primero es el tiempo invertido en la captura de datos para la realización de los informes que se presentan ante el INFO DF; esta Oficina de Información Pública ha venido realizando en las labores cotidianas un borrador de la ficha técnica que hoy se propone implementar, en la cual se captura la información necesaria para la elaboración del informe, por lo que al ya haber trabajado con este sistema, consideramos que su aplicación mejoraría la eficacia para la rendición de cuentas.

Independientemente de lo anterior, se ha observado que la información que se entrega, si bien esta correctamente entregada y solventa en su totalidad la pregunta o inquietud del ciudadano, en ocasiones no es totalmente clara o entendible dado lo técnico de la materia.

Por lo anterior, en diversas ocasiones esta Oficina de Información Pública se ha contactado con los solicitantes posteriormente a la entrega de la respuesta de la información solicitada, con diversas finalidades como ponernos a sus órdenes por alguna duda que pueda surgir dada la complejidad de la información, o bien para hacer de su conocimiento nuestras atribuciones e invitarlos a presentar una denuncia ciudadana por probables incumplimientos a la legislación ambiental o del ordenamiento territorial del Distrito Federal, función primordial de esta Procuraduría Ambiental y del Ordenamiento Territorial del Distrito Federal.

Esta actividad se ha hecho costumbre para algunas solicitudes, y se han obtenido buenos resultados, los solicitantes han quedado satisfechos con la información y el servicio otorgado, igualmente se ha logrado aumentar su interés por los problemas ambientales y urbanos que se suscitan y presentan en nuestra ciudad.

Esta Oficina de Información Pública considera que, con el objeto de hacer prevalecer el principio de máxima publicidad, es factible y viable el establecer dentro del procedimiento de acceso a la información un último paso de seguimiento.

Se considera que este procedimiento podrá ayudar a incrementar la calidad y la eficiencia por parte de los Entes Públicos, además de la satisfacción y el interés de los ciudadanos respecto a las actividades, funciones y gestión del gobierno.

Para solventar las dos problemáticas que se han explicado anteriormente, se propone la implementación de una Ficha Técnica, la cual se generará automáticamente en INFOMEX, al final del procedimiento y estará a disposición tanto del solicitante como de la autoridad, en esta ficha técnica se incluirán los datos necesarios para la conformación del informe que se presenta ante el INFO DF, y un indicador de gestión en donde se le hará saber al solicitante la opción de solicitar la aclaración o modificación de su respuesta.

La anterior propuesta tendrá tres fines principales, que se desarrollaran a lo largo del trabajo:

- Contar con un indicador de satisfacción de la información otorgada,
- Facilitar el trabajo de las Oficinas de Información Pública al momento de realizar los informes para el INFO DF,
- Disminuir la presentación de recursos de revisión dado la mejor calidad en la atención y respuesta a las solicitudes de información.

## **II. PROCEDIMIENTO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL PROYECTO.**

### *2.1. Acciones a desarrollar.*

La solución que se propone para resolver la problemática desarrollada en el capítulo anterior, es la implementación de una ficha técnica y un último paso en el procedimiento para el ejercicio del derecho de acceso a la información pública.

En el transcurso del trabajo que diariamente se lleva a cabo en esta Oficina de Información Pública se ha implementado y con el tiempo perfeccionando una ficha técnica, la cual es uno de los motivos de este trabajo de investigación.

En la ficha técnica se toman los datos necesarios para la presentación del informe lo que facilita su realización final en el formato oficial del INFO DF, agilizando el trabajo de la Oficina de Información Pública y mejorando la eficacia para la rendición de cuentas.

Se sugiere la incorporación de esta ficha técnica como un último paso en el proceso que se realiza en el sistema INFOMEX, después del paso “Entrega de Información solicitada” o “Propuesta de Pago”, de tal forma que junto con la respuesta, el solicitante tenga acceso a ésta como resumen de su gestión, y de la misma forma, la Oficina de Información Pública tenga a su disposición los datos necesarios que posteriormente servirán para su recopilación e integración de los informes, igualmente para el caso de, que la respuesta se haga por un medio diferente al electrónico, la ficha técnica se anexara a la respuesta de la solicitud por el medio de notificación que haya señalado el solicitante.

A continuación se presenta un proyecto de ficha técnica de la solicitud:

## FICHA TÉCNICA DE SOLICITUD

### DATOS DEL PASO

Folio 0318000003408  
Fecha de presentación de Solicitud: 28/08/2008  
Fecha de notificación de Respuesta: 04/09/2008

### DATOS GENERALES

Nombre	<b>Javier</b>	Domicilio	
Segundo Apellido	<b>Valenzuela</b>	Calle	<b>Cerrada Dorada</b>
Primer Apellido	<b>Pérez</b>	Colonia	<b>Buenavista</b>
Nombre Autorizados		Número Exterior	<b>15</b>
Sexo <b>Masculino</b>	Edad <b>32 años</b>	Numero interior	<b>c</b>
Escolaridad	<b>Licenciatura</b>	Delegación	<b>Gustavo A. Madero</b>
Ocupación		Estado o Municipio	<b>Distrito Federal</b>
Correo electrónico		País	<b>México</b>

### DATOS DE SOLICITUD

Medio por el que se presentó la Solicitud	<b>Infomex</b>
Descripción de la Solicitud	<b>Solicita copia certificada del expediente PAOT-2007-397-SOT-85</b>
Temática de la Información	<b>Actos de gobierno</b>
Información de Oficio	<b>No</b>
Tipo de Solicitud	<b>Información pública</b>
Se previno al Solicitante	<b>No</b> Fecha de respuesta de prevención
Ampliación de plazo	<b>No</b>
Modalidad de respuesta	<b>Aceptada con información total</b>
Se entregó por algún medio	<b>Sí</b>
Se requirió monto por reproducción	<b>Sí</b> Monto total <b>\$64.00</b>
Medio por el que se puso a disposición la información	<b>Personalmente en la OIP</b>
Medio por el que se notifica	<b>Correo electrónico</b>

**INDEPENDIENTE A LOS 15 DÍAS PARA LA INTERPOSICIÓN DEL RECURSO DE REVISIÓN, USTED CUENTA CON CINCO DÍAS HÁBILES, A PARTIR DE LA NOTIFICACIÓN DE LA RESPUESTA, PARA SOLICITAR AL ENTE PÚBLICO LA ACLARACIÓN O MODIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN, EN CASO DE QUE TENGA ALGUNA DUDA CON LA INFORMACIÓN ENTREGADA DEBIDO A LA ESPECIALIZACIÓN DE LA MATERIA, O LA DOCUMENTACIÓN NO SEA LEGIBLE.**



Los datos de la ficha técnica serían proporcionados por el sistema INFOMEX de manera automática, lo cual puede ser viable ya que se refieren a los pasos que se han seguido durante todo el procedimiento y que el mismo sistema generaría.

Además de la recopilación de los datos necesarios para la realización del informe, se agregará al final de la Ficha Técnica, una leyenda que daría paso al procedimiento que hemos denominado de “Aclaración o Modificación”, y de esta forma se podrá generar un indicador de gestión respecto a la calidad de la información y la satisfacción del solicitante respecto a esta.

El procedimiento de Aclaración o Modificación seguiría los siguientes pasos:

- Una vez notificada la respuesta de información pública, para los casos que se clasifiquen como “aceptadas con entrega de información total o parcial”, el solicitante, en los casos en que tenga alguna duda con la información entregada debido a la especialización de la materia, o bien, los documentos no sean legibles, contará con la posibilidad de solicitar una aclaración o modificación a la información entregada, derecho que podrá ejercer dentro de los primeros 5 días contados desde que surte efectos la notificación de la respuesta.

Es importante hacer del conocimiento de los solicitantes que el término para esta solicitud de aclaración o modificación será paralelo al de la presentación del recurso de revisión ante el INFO DF. Así el solicitante no pierde su derecho a interponer el recurso pero se le proporciona una opción mas amigable y eficaz para la obtención de la información sin necesidad del procedimiento ante el INFO DF.

- Una vez recibida la solicitud de aclaración o modificación el Ente Público cuenta con 3 días hábiles para dar respuesta. Sí después de recibida esta respuesta el solicitante aún no esta conforme, tendría que interponer el Recurso de Revisión siguiendo el procedimiento establecido por Ley con la salvedad de ya no contar con los 15 días con los que contaba en un inicio, es decir, el ejercicio del derecho de solicitar la aclaración o modificación de la información, no es requisito previo ni impide el ejercicio de la interposición del recurso de revisión.

Para lograr una efectiva aplicación de la ficha técnica y de los términos antes mencionados, se propone someter a consideración del Pleno del INFO DF, un acuerdo mediante el cual se modifiquen los “Lineamientos para la gestión de solicitudes de información pública y de datos personales a través del sistema INFOMEX del Distrito Federal”

En éstos lineamientos quedaría ingresado un paso más en INFOMEX, el cual generará la ficha técnica con los datos que se mencionan anteriormente y da el inicio al procedimiento de aclaración o modificación.

Con la salvedad de en su momento, proponer la debida modificación a la Ley de Transparencia y Acceso a la Información del Distrito Federal, y a su Reglamento.

Las modificaciones que se propone realizar a los lineamientos son los siguientes.

Se agregan las siguientes definiciones:

- **FICHA TÉCNICA:** Documento en el cual se contienen los datos de mayor relevancia que se generan en la gestión del procedimiento de acceso a la información pública, mediante el sistema INFOMEX.
- **DERECHO DE ACLARACIÓN:** Prerrogativa del interesado, mediante el cual solicita al Ente Público, la aclaración de la respuesta de información pública entregada, para los casos en que se tengan dudas por la especialización de la materia
- **DERECHO DE MODIFICACIÓN:** Prerrogativa del interesado, mediante el cual solicita al Ente Público, la modificación de la respuesta de información pública entregada, para los casos en los documentos no sean legibles.

Se adiciona en el Capítulo II Del Registro y Trámite de Solicitudes a través del módulo Manuel de INFOMEX, el último paso que genera la ficha técnica e inicia el procedimiento de aclaración o modificación.

Para el efecto del párrafo anterior, se propone la incorporación de lo siguiente:

- Cuando la información haya sido entregada en tiempo y forma, y para los casos en que se tengan dudas por la especialización de la materia o bien, los documentos entregados no sean legibles, el solicitante tendrá el derecho a solicitar ante el Ente Público la aclaración o modificación de la información proporcionada, el cual podrá hacer valer en un término de cinco días hábiles contados a partir de la notificación de la respuesta.
- Este término de cinco días hábiles para ejercer el derecho de los solicitantes de aclaración o modificación, corre paralelo a los 15 días con que cuentan los ciudadanos para la interposición del recurso de revisión, de tal forma que el ejercicio de un derecho no excluye al otro.
- En caso de que el solicitante haya pedido la aclaración o modificación de la información, el Ente Público estará obligado a contestar en un término no mayor de tres días hábiles a partir de la recepción de la petición.
- La obligación de dar acceso a la información se tendrá por cumplida cuando, a decisión del solicitante, la información se entregue por medios electrónicos, cuando se ponga a disposición por consulta en el sitio en que se encuentra, mediante la entrega de copias simples o certificadas

y una vez que haga saber al Ente Público su conformidad respecto a la información que recibió.

## *2.2. Recursos a utilizar.*

Para el proyecto de investigación que aquí se desarrolla, y la implementación de la ficha técnica, así como la incorporación al último paso en el procedimiento para el ejercicio del derecho de acceso a la información pública y su ejecución, no se necesita aumentar recursos, ya que los mismos servidores públicos encargados de las Oficinas de Información Pública realizarían el trabajo planteado, y la generación de la información lo proporcionaría el sistema INFOMEX.

### III. RESULTADOS ESPERADOS

En cumplimiento a lo establecido en el artículo segundo de la Ley Orgánica de la Procuraduría Ambiental y del Ordenamiento Territorial del Distrito Federal, en el que se establece que el objeto de esta Procuraduría será “...la defensa de los derechos de los habitantes del Distrito Federal a disfrutar de un ambiente adecuado para su desarrollo, salud y bienestar, mediante la promoción y vigilancia del cumplimiento de las disposiciones jurídicas en materia ambiental y del ordenamiento territorial...” relacionado con los principios de legalidad, certeza, veracidad, transparencia y máxima publicidad, establecidos en el artículo segundo de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Distrito Federal; la Procuraduría Ambiental y del Ordenamiento Territorial del Distrito Federal, se encuentra interesada y comprometida con la calidad de la información entregada, debido a que ésta puede llegar a constituir una herramienta básica para lograr y alcanzar una mejor calidad de vida.

#### 3.1 A corto plazo

En un corto plazo la implementación de esta ficha técnica dentro del procedimiento para el ejercicio del derecho de acceso a la información pública, dará como resultados un mejor manejo del archivo de las Oficinas de Información Pública, así como la facilidad en la elaboración de los informes que se realizan de forma trimestral y anual ante el INFO DF.

#### 3.2 A largo plazo

Los resultados que se esperan obtener a largo plazo se pueden dividir en los siguientes.

- a) Se obtendrá un indicador de gestión respecto a la información que se clasifique como “aceptada con entrega de información total o parcial”, del cual se podrá conocer el nivel de satisfacción que tienen los solicitantes respecto a la entrega de la información.
- b) Con el nuevo procedimiento de aclaración o modificación de la información entregada, se espera disminuir considerablemente el número de recursos de revisión interpuestos contra los Entes Públicos, lo que traerá como consecuencia conjunta el que el gasto público empleado en este tipo de procedimientos disminuya.
- c) La calidad de la información y el trabajo de los servidores públicos mejorará y se volverá más eficaz, al tener este contacto directo con los solicitantes en el procedimiento de aclaración o modificación.

Los resultados que esperamos con este proyecto es que la utilización de la ficha técnica nos ayude a integrar de manera mas ágil los informes trimestrales y anuales, presentados ante el Instituto de Acceso a la Información Pública del Distrito Federal, pues con toda la información contenida en esta no habrá necesidad de buscar en cada uno de los archivos ni en todo el historial de la solicitud, para la elaboración de los informes.

Igualmente, lo que se busca con la opción del Indicador de Gestión dentro del proceso será el disminuir el número de recursos de revisión interpuestos, así como aumentar la calidad de la información otorgada, pues a través de un trato directo con los solicitantes se les dará la oportunidad de rectificar o modificar la información que les fuese proporcionada por los Entes Públicos.