



PROTOCOLOS DE OPERACIÓN DE LA OFICINA DE INFORMACIÓN PÚBLICA DE LA DELEGACIÓN AZCAPOTZALCO

DELEGACIÓN AZCAPOTZALCO

LIC. ALEJANDRO CARBAJAL GONZÁLEZ

30 DE OCTUBRE DE 2008

DECLARATORIA

Hago constar que he 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, declaro que las ideas que se presentan son propias o citan con precisión aquellas tomadas de otras obras previamente escritas o publicadas.

BAJO PROTESTA DE DECIR VERDAD	LUGAR Y FECHA			
	AZCAPOTZALCO, D.F:	30	10	2008

LIC. ALEJANDRO CARBAJAL
GONZÁLEZ

ÍNDICE

Introducción

1.- Detección y descripción del problema.

2.- Fundamentos para el diagnóstico.

3.- Diagnóstico

4.- Conclusiones

5.- Reestructuración de la Oficina de Información Pública

6.- Protocolos de Operación de la Oficina de Información Pública de la Delegación Azcapotzalco.

Bibliografía

Introducción

La revolución de la información y la democratización han tenido consecuencias de suma trascendencia para el Estado y su funcionamiento. La gestión del sector público en una época de cambios constantes se ha convertido en un reto para los que se ocupan de la administración pública de cada país.

El cambio y la innovación de las prácticas administrativas en el aparato público, son los ejes rectores de la nueva visión de la administración pública. Ésta necesita aumentar su eficacia y responsabilidad que le encomiendan las demandas ciudadanas, en específico la atención a las políticas sociales para proporcionar un mejor servicio.

En la administración pública, la eficiencia se demanda en los niveles operativos; de tal forma que la eficiencia, requiere de una modernización de la tecnología administrativa a nivel operativo.

Las técnicas administrativas y su eventual modernización están enfocadas a su funcionalidad. La eficacia demanda que los procesos administrativos respondan a los objetivos de la propia organización.

Para la década de los noventa se ha desarrollado el denominado concepto de buena gobernabilidad, el cuál está ampliamente ligado a la actividad que realizan los funcionarios. La buena gobernabilidad comprende las siguientes características:

- La responsabilidad del funcionario público en el uso eficiente, eficaz y legítimo de los recursos del estado.
- La responsabilidad de la gestión pública está estrechamente ligada a los procesos de democratización, que emanan de la gente y lo ejercen a través del funcionario.

Así como, el de la transparencia que permite incrementar la eficacia y la eficiencia en la gestión pública. La ciudadanía ha comenzado a demandar una mayor responsabilidad de los funcionarios en el accionar público.

En este punto es necesario determinar la forma cómo se debe abordar la relación gobierno- sociedad. Es decir, se requiere de un gobierno con más y mejores servicios, de un gobierno que funcione de la manera más óptima.

Asimismo, se requieren de reformas para tratar de cambiar el concepto de burocracia y transformar la percepción del ciudadano en su gobierno, mediante la innovación de sus estructuras pero, sobre todo, innovación en su forma de ver y hacer las cosas, lográndose significativos avances al respecto.

De ahí la importancia de implementar acciones innovadoras en los procesos administrativos.

Por lo anteriormente expuesto, el proyecto que a continuación se presenta y que lleva por nombre “Protocolos de Operación de la Oficina de Información Pública de la Delegación Azcapotzalco” permitirá establecer acciones que contribuyan a mejorar la calidad en la atención de la ciudadanía.

Objetivo General:

- Crear protocolos de operación a la Oficina de Información Pública de la Delegación Azcapotzalco que contribuyan a mejorar la calidad en la atención hacia la ciudadanía.

Objetivos particulares:

- Promover la cultura de la transparencia entre la ciudadanía.
- Fomentar la rendición de cuentas entre los servidores públicos.

DETECCIÓN Y DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

La Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Distrito Federal, es un instrumento regulador de un bien de orden público tan importante para la democracia como es la información pública. Asimismo, es un ordenamiento jurídico que dota a todas las personas de un derecho fundamental como lo es el acceso a la información que detenta el Estado.

Dicha Ley fue publicada por primera vez en la Gaceta Oficial del Distrito Federal el 8 de mayo de 2003, y en su artículo 4, Fracción XI, quedó establecido la existencia de Oficinas de Información Pública, cuya función principal es recibir las solicitudes de información pública de la ciudadanía y tutelar el trámite de las mismas.

Por tal motivo, el 18 de diciembre de 2003 se publicó en la Gaceta Oficial del Distrito Federal, el “Acuerdo por el que se establecen los Lineamientos para la instalación y funcionamiento de las Oficinas de Información Pública al interior de la Administración Pública del Distrito Federal”.

Tal acuerdo indica la necesidad de instalar y poner en funcionamiento las Oficinas de Información Pública en la Dependencias, Órganos Desconcentrados, Órganos Político Administrativos y Entidades de la Administración Pública del Distrito Federal.

Fue así como la Oficina de Información Pública de la Delegación Azcapotzalco comenzó a operar desde el primer día del año 2004. Ésta se encarga de brindar atención a la ciudadanía en general en lo que concierne a los siguientes aspectos:

- Capturar, ordenar, analizar y procesar las solicitudes de información presentadas ante el Ente Público;
- Recabar, publicar y actualizar la información pública de oficio;
- Proponer al Comité de Transparencia del Ente Público, los procedimientos internos que contribuyan a la mayor eficiencia en la atención de las solicitudes de acceso a la información;
- Recibir y tramitar las solicitudes de información así como darles seguimiento hasta la entrega de la misma, haciendo entre tanto el correspondiente resguardo;
- Llevar el registro y actualizarlo trimestralmente, de las solicitudes de acceso a la información, así como sus trámites, costos y resultados, haciéndolo del conocimiento del Comité de Transparencia correspondiente:

- Asesorar y orientar a quienes los requieran, en la elaboración de las solicitudes de información, así como en los trámites para el efectivo ejercicio de su derecho de acceso a la misma;
- Efectuar las notificaciones correspondientes a los solicitantes;
- Habilitar a los servidores públicos de los Entes Públicos que sean necesarios, para recibir y dar trámite a las solicitudes de acceso a la información;
- Apoyar al comité de transparencia en el desempeño de sus funciones, y;
- Establecer los procedimientos para asegurarse que, en el caso de información confidencial, éstos se entreguen solo a su titular o representante.

La Oficina de Información Pública de la Delegación Azcapotzalco pretende proporcionar una atención de calidad, que la información proporcionada al ciudadano sea clara, concisa y veraz y que se garantice su derecho de acceso a la información. Sin embargo, como en toda Institución gubernamental, surgen inconvenientes que impiden que el trabajo se realice conforme a lo estipulado.

El problema o problemas detectados fueron los siguientes:

- El espacio físico es limitado.
- Recursos tecnológicos insuficientes para atender y dar trámite a las solicitudes de información pública.
- No hay una difusión de la cultura de la transparencia.

Por lo anteriormente expuesto y para efectos del presente proyecto se realizaron las siguientes acciones:

1. Como primer acercamiento al objeto de estudio se realizó una observación participante dentro de la Oficina de Información Pública de la Delegación Azcapotzalco.
2. Posteriormente se llevó a cabo un registro de los fundamentos que confluyen dentro de la Oficina.
3. Se procedió a elaborar el diagnóstico basándose en el diagrama causa-efecto.
4. Se analizaron los resultados.
5. Se diseñaron los Protocolos de Operación de la Oficina de Información Pública de la Delegación Azcapotzalco.

FUNDAMENTOS PARA EL DIAGNÓSTICO.

TEÓRICO-CONCEPTUALES

La conceptualización de un fenómeno se logra a través de la determinación de sus propiedades inherentes, que se pueden describir a través de sus semejanzas, diferencias, asociaciones y/o reforzamientos.

El objeto de estudio de este proyecto es la Oficina de Información Pública de la Delegación Azcapotzalco y como parte del diagnóstico, se utilizará como técnica de recopilación de la información, la observación participante y, para el propio diagnóstico, el diagrama causa-efecto.

La observación es una técnica que consiste en observar atentamente el fenómeno, hecho o caso, tomar información y registrarla para su posterior análisis. Es un elemento fundamental de todo proceso investigativo; en ella se apoya el investigador para obtener el mayor número de datos.

La observación es participante cuando para obtener los datos el investigador se incluye en el grupo, hecho o fenómeno observado, para conseguir la información "desde adentro".

De igual forma, el Diagrama causa-efecto será el eje central del diagnóstico. Dicho diagrama es una representación de varios elementos (causas) de un sistema que pueden contribuir a un problema (efecto). Es utilizado para identificar las posibles causas de un problema específico. Fue desarrollado en 1943 por el Profesor Kaoru Ishikawa en Tokio.

METODOLÓGICOS

La metodología es la descripción, el análisis y la valoración crítica de los métodos de investigación. Es el instrumento que enlaza el sujeto con el objeto de la investigación.

DIAGNÓSTICO

Con base a la observación que se hizo dentro de la Oficina de Información Pública de la Delegación Azcapotzalco y del registro de los fundamentos que confluyen en ésta, así como, una lluvia de ideas que se realizó con el personal de la Oficina de Información Pública de la Delegación Azcapotzalco, se procedió a elaborar el diagnóstico basándose en el Diagrama Causa-Efecto.

El primer diagrama muestra que el problema principal al que se enfrenta la Oficina de Información Pública de la Delegación Azcapotzalco es que el espacio físico donde se ubica es limitado. Se analizaron las posibles causas de las que se desprende la siguiente información:

- Falta de espacios dentro del Edificio Delegacional (inmueble principal).
- No hay presupuesto para acondicionar otro espacio.
- Los muebles no son adecuados al espacio asignado.
- No hay planeación con respecto a la asignación de espacios para las áreas de atención ciudadana.

Con lo que respecta al segundo diagrama, el problema que se detectó fue que los recursos tecnológicos son insuficientes dentro de la Oficina de Información Pública de la Delegación Azcapotzalco por lo que las posibles causas que originaron dicho problema son las siguientes:

- No hay presupuesto para adquirir nuevos equipos.
- No hay espacio para otros equipos.
- Los equipos existentes necesitan ser actualizados.
- Los equipos existentes necesitan ser reparados.

CONCLUSIONES

Proporcionar una atención de calidad es el compromiso que tiene la Oficina de Información Pública de la Delegación Azcapotzalco, esto bajo el principio de la transparencia. Es así que desde el 2004 en la que surgió la Oficina a la fecha ha atravesado por diversas modificaciones en su infraestructura.

La Delegación Azcapotzalco está conciente de la responsabilidad que tiene para con la ciudadanía en materia de Transparencia y la Rendición de cuentas, tal es el caso que este año, la Oficina de Información Pública fue reacondicionada con el fin de atender dicho compromiso.

Con base a los diagramas (anexo 1 y 2) se atendieron las problemáticas de la Oficina.

- El espacio físico limitado se resolvió al asignarle un espacio más amplio, los bienes muebles son adecuados al nuevo lugar.
- Los recursos tecnológicos insuficientes fue resuelto con la adquisición de 2 equipos de cómputo, por supuesto, uno destinado al área de consulta para la ciudadanía y con ello cumplir con lo dispuesto en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Distrito Federal.
- Por último, la falta de difusión en la cultura de Transparencia dentro y fuera de la Delegación, se atenderá con la elaboración de trípticos en la materia, esto, claro, en conjunto con las continuas capacitaciones por parte del Instituto de Acceso a la Información Pública del Distrito Federal para con los servidores públicos.

REESTRUCTURACIÓN DE LA OFICINA DE INFORMACIÓN PÚBLICA

Hoy en día, la innovación es la piedra angular del mejoramiento continuo. Adoptar exitosamente nuevas actitudes, nuevas tecnologías y nuevas formas de hacer las cosas, permite la transformación en la estrategia, los procesos, y en las personas, con el fin de reorientar el logro de los objetivos, maximizar su desempeño y asegurar el mejoramiento continuo.



Oficina de Información Pública en el espacio anteriormente asignado

Para llevar a cabo el proceso de reestructuración que enfrentó la Oficina de Información Pública de la Delegación Azcapotzalco se realizó una investigación, básicamente, en tres etapas:

Recopilación de datos: a través de diferentes medios de investigación (métodos de investigación cualitativa) se logró describir el sistema de la Oficina, las relaciones entre sus elementos y se identificaron los problemas y necesidades que dicha oficina presentaba.

Diagnóstico organizacional: a partir del análisis de los datos obtenidos se identificaron preocupaciones, problemas, así como consecuencias, a fin de establecer prioridades y objetivos.

Acción de intervención: finalmente se sugirieron diferentes propuestas se selecciona cual es la intervención más adecuada para solucionar un problema. Cabe mencionar que esta no es la fase final del proceso, ya que éste es continuo.



El nuevo escenario al que está sujeta la Oficina de Información Pública, es el resultado de los cambios que demandan flexibilidad y capacidad de adaptación a las exigencias del entorno. En este sentido, estos conceptos deben entenderse como retos permanentes capaces de asegurar el fracaso o el éxito de la Oficina.

Las condiciones actuales han determinado que más allá de una simple relación casual entre la cultura de la Oficina, el cambio y el impacto de la tecnología en los integrantes de la misma, lo que existe es una vinculación recíproca entre todos los elementos, que generan desafíos permanentes implícitos en los retos que debe enfrentar la Oficina de Información Pública.

La premisa anterior, tiene sentido en la medida en que los retos sean superados satisfactoriamente.



Área de atención ciudadana

La imagen es la manera por la cual se transmite, quién es, qué es, qué se hace y cómo lo hace. El diseño coordinado de los diferentes agentes que conforman a la Oficina de Información Pública, harán que la imagen sea correctamente transmitida a la ciudadanía.



Área de Consulta Ciudadana



Área de Consulta Ciudadana

La inversión es otro aspecto de especial significación, a fin de convertirlo en el eje y motor de los procesos de transformación.



Una buena forma de aumentar la efectividad, es hacer las cosas de manera diferente a la forma tradicional, incorporar así el cambio e innovación como constantes en el funcionamiento de la oficina.

Una experiencia positiva está dada cuando se refleja la aceptación por parte de los integrantes de nuevas políticas, actitud positiva hacia la innovación y el éxito alcanzado en procesos anteriores.



Es necesario pensar, rediseñar u optimizar los procesos medulares de la Oficina, desarrollar estructuras aptas para que dichos procesos funcionen oportunamente, utilizar la tecnología que ayude a materializar la visión trazada para la Oficina de Información Pública.

La finalidad del proyecto es realizar un auténtico código de comportamiento e imagen en el que se hallan todas las normas operativas a las que debe adecuarse la Oficina de Información Pública de la Delegación Azcapotzalco con el objeto de brindar un mejor servicio y atención.

FUENTES

- Ander-Egg, Ezequiel. *Métodos y Técnicas de Investigación Social*. Lumen Humanitas, 1ra. Edición.
- Anderson, Neil. *Como administrar la innovación y el cambio: guía crítica para organizaciones*. Cengage Learning Editores, 1ra. Edición.
- Fernández Font, Mario. *Innovación Tecnológica y Competitividad: Un intento de divulgación de conceptos, enfoques y métodos*. Ed. Colofan, 1ra. Edición.
- Festinger, Leon. *Métodos de Investigación en las Ciencias Sociales*. Ed. Paidós, 1ra. Edición.
- INAP. *La organización de la administración pública en México.*, ed. LIMUSA, 1ra, edición.
- Mainero, Carlos. *La administración pública mexicana*. CONACULTA Consejo Nacional para la Cultura y las Artes.
- Pardo, María del Carmen. *De la administración pública a la gobernanza*. Ed. Colegio de México, A.C., 1ra. Edición.
- Sánchez G., José Juan. *Reforma, modernización e innovación en la historia de la administración pública en México*. Miguel Angel Porrúa, 2da. Edición.
- <http://eadminblog.net>
- www.gesionpublica.sg.gba.gov.ar
- www.javierlinares.es
- www.sociedadinformacion.unam.mx

ANEXOS

1.- DIAGNÓSTICO DE OBSERVACIÓN EN LA OFICINA DE INFORMACIÓN PÚBLICA DE LA DELEGACIÓN AZCAPOTZALCO

Diagnóstico de observación participativa	Consecuencias	Sugerencias	Observaciones
<p>El espacio físico es inadecuado.</p>	<p>Con los muebles de la Oficina (inadecuados para el espacio) y el personal que labora en ésta, en ocasiones se imposibilita el libre tránsito por la Oficina.</p>	<p>Otorgar un espacio más amplio y acorde a las necesidades del personal y de la propia Oficina.</p>	
<p>Los recursos tecnológicos son insuficientes.</p>	<p>El trabajo en ocasiones se retrasa por falta de Internet o por la falta de equipos de cómputo.</p>	<p>Adquirir al menos otros 3 equipos de cómputo para poder dar un servicio eficiente y oportuno a la ciudadanía que ingresa solicitudes de información ya sea directamente en la Oficina o por el Sistema INFOMEX.</p>	
<p>No hay una difusión de la cultura de la transparencia</p>	<p>La ciudadanía no tiene una idea clara de cómo hacer valer su derecho de acceso a la información.</p>	<p>Crear medios de difusión que promuevan la transparencia dentro de la ciudadanía.</p>	

2. FUNDAMENTOS DE LA OFICINA DE INFORMACIÓN PÚBLICA DE LA DELEGACIÓN AZCAPOTZALCO

Fundamentos de la Oficina	Si	No	Observaciones
Misión		X	
Visión		X	
Valores		X	
Filosofía		X	
Historia		X	
Logotipo	X		
Lema		X	
Colores Institucionales	X		

3. REGISTRO DE MEDIOS INTERNOS DE LA OFICINA DE INFORMACIÓN PÚBLICA DE LA DELEGACIÓN AZCAPOTZALCO

Medios (Papelería institucional)	Sí	No	Observaciones
Memorandums	X		
Circulares	X		
Cartas	X		
Folletos		X	
Trípticos		X	
Dípticos		X	
Pizarrones		X	
Página electrónica	X		

4. REGISTRO DE COMUNICACIÓN GRÁFICA DE LA OFICINA DE INFORMACIÓN PÚBLICA DE LA DELEGACIÓN AZCAPOTZALCO

Registro de comunicación gráfica	Sí	No	Observaciones
Hojas membretadas		X	
Señalizaciones	X		
Tarjetas de presentación		X	
Credenciales		X	
Uniformes		X	
Espacios límites		X	



