



Instituto de Acceso a la Información Pública y  
Protección de Datos Personales del Distrito Federal

# Adopta Un Funcionario

Delegación Miguel Hidalgo

**Lic. Víctor Hugo Romo Guerra,  
Jefe Delegacional en Miguel Hidalgo**

TRASPARENCIA Y EJERCICIO DEL DERECHO  
DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

31 de octubre de 2014

**CERTAMEN “INNOVACIONES TRANSPARENCIA 2013”**

**TRANSPARENCIA Y EJERCICIO DEL DERECHO DE ACCESO A LA  
INFORMACIÓN PÚBLICA**

**DECLARATORIA**

Hago constar que he revisado los LINEAMIENTOS DE OPERACIÓN PARA EL CERTAMEN “*Innovaciones Transparencia 2014*”, en la categoría de Transparencia y Ejercicio del Derecho de Acceso a la Información Pública. En cumplimiento con la normativa anterior, declaro que las ideas que se presentan en este trabajo son propias o citan con precisión aquellas tomadas de otras obras previamente escritas o publicadas, y hago constar que este trabajo no ha sido presentado en emisiones anteriores del certamen Innovaciones en materia de transparencia y/o protección de datos personales, ni en otros análogos en cualquiera de los ámbitos y niveles posibles de participación.

**BAJO PROTESTA DE DECIR  
VERDAD**

**Lugar y Fecha**

**México Distrito Federal  
31 de octubre de 2014**

---

**Rodrigo Antonio Benedith Reyes  
Dir. de Modernización  
Administrativa**

**AVAL DEL TITULAR DEL  
ENTE OBLIGADO**

**Lugar y Fecha**

**México Distrito Federal  
31 de octubre de 2014**

---

**Víctor Hugo Romo Guerra  
Jefe Delegacional en Miguel  
Hidalgo**

## ÍNDICE

<b>Índice</b>	
<b>Índice</b>	
<b>1. Presentación</b>	<b>1</b>
<b>2. Objetivo General y Objetivos Específicos</b>	<b>4</b>
<b>3. Diagnóstico del problema y Modelo conceptual a evaluar</b>	<b>5</b>
<b>4. Implementación y replicabilidad de las acciones</b>	<b>7</b>
<b>5. Resultados y Beneficios obtenidos</b>	<b>9</b>
<b>6. Evidencia de lo inédito de las acciones reportadas</b>	<b>13</b>
<b>7. Conclusiones</b>	<b>13</b>
<b>8. Anexos</b>	<b>15</b>

## **RESUMEN EJECUTIVO**

El derecho a saber constituye el reconocimiento de un derecho fundamental por medio del cual todas las personas podemos obtener información que nos permite ejercer otros derechos, así como entablar una defensa real de los mismos, lo cual genera una sociedad más participativa y más autónoma en sus decisiones y más exigente con sus gobiernos y servicios.

En la Delegación Miguel Hidalgo estamos convencidos de la importancia del derecho a saber, comprendemos sus alcances y asumimos el reto de proporcionar más y mejor información a las y los miguelhidalgenses, por ello hemos apostado por generar un nuevo esquema de interrelación población–gobierno, caracterizada por la horizontalidad de la comunicación, reduciendo cargas burocráticas, eliminando esquemas rígidos para la captación y gestión de quejas y necesidades ciudadanas. La meta es convertir a la Delegación Miguel Hidalgo en un aliado de la sociedad en la mejora continua de su calidad de vida.

## **DIAGNÓSTICO**

La transparencia y acceso a la información pública ha dejado de ser un asunto meramente de autoridades y servidores públicos y se ha vuelto una exigencia de la sociedad, la cual busca cada vez mayores espacios para la participación en la vida pública de sus comunidades y que ha encontrado en la transparencia, un espacio para conocer y obtener información pública a fin de que aquellas personas interesadas puedan revisarla, analizarla y, en su caso, utilizarla para denunciar, exigir, sancionar y proponer, esto es, impactar directamente en la vida pública del Estado.

Hoy en día, sería inconcebible afirmar que vivimos en un estado democrático de derecho, si no contamos con mecanismos reales de participación ciudadana, de rendición de cuentas o transparencia en el ejercicio del poder, pues estos mecanismos han transformado la relación estado-ciudadano de una manera irreversible.

Es por ello, que hoy en día es una obligación ineludible de toda y todo servidor público ya sea del ámbito ejecutivo, legislativo o judicial, sin que importe su nivel jerárquico o la relevancia de sus funciones, el deber de contribuir a la mejora continua del sistema de rendición de cuentas, asumiendo un ejercicio transparente de la función pública.

Ahora bien, de la experiencia que han reportado las solicitudes de información, se pudo constatar una modificación en la conducta de los usuarios al sistema de información pública delegacional, ya que las solicitudes de información relativas al tema de obras y desarrollo urbano (602), aumentaron a tal grado de ser al día de hoy la mayor incidencia temática, superando a las destinadas a la Dirección

General de Administración( 495), que históricamente habían concentrado la mayor cantidad de solicitudes de información.

## **OBJETIVO GENERAL**

Entregar de manera ágil y eficiente, información sobre las manifestaciones de construcción que se llevan a cabo en la Delegación Miguel Hidalgo, reduciendo la complejidad de su acceso a través del desarrollo tecnológico.

## **OBJETIVOS PARTICULARES**

- Fomentar el uso de tecnología en el acceso de información pública
- Entregar información que vaya más allá del cumplimiento de la normatividad establecida como Ente obligado.
- Abrir canales de comunicación entre gobierno y sociedad que transparenten las decisiones de la autoridad
- Incentivar la participación ciudadana en las acciones que realiza la autoridad delegacional
- Reducir los tramos de corrupción en materia permisos a obras de construcción en la demarcación

## **IMPLEMENTACIÓN Y REPLICABILIDAD DE LAS ACCIONES**

El replicar la experiencia de esta demarcación, se enfrenta al reto de limitantes imaginativas para encontrar solución a los problemas planteados, sin embargo, mediante el planteamiento general de lograr esquemas de *gobiernos abiertos*, dónde la participación ciudadana es posible mediante mecanismos de fácil acceso a la transversalidad de la información de la administración pública.

Realizada la inscripción en el programa mediante diferentes vías, los ciudadanos reciben en una primera etapa, a través del correo electrónico registrado, la información completa sobre el funcionario adoptado: Nombre, teléfonos, correo electrónico y cuenta de twitter y cuáles son las funciones que le competen.

De esta forma, los ciudadanos inscritos pueden hacer cuestionamientos, sugerencias o emitir opinión sobre las acciones que lleva a cabo cada funcionario adoptado. Así mismo, la Oficina de Información Pública de la Delegación, concentra y resguarda la información básica solicitada para la inscripción, en cumplimiento a la normatividad de la Ley de Protección de Datos Personales.

La replicabilidad del programa es de costo adicional nulo, pues los mecanismos de comunicación utilizados (correo electrónico, teléfono, sitio web) es infraestructura básica de las cuales dispone cualquier municipio o entidad. Mientras que, las

reuniones que deben realizar los directivos de nivel gerencial, dependen de una sencilla organización logística de agenda.

## BENEFICIOS OBTENIDOS

- Se transparentan las acciones individuales de los funcionarios: comúnmente son considerados como entes oscuros, que esconden las manos, que traman a espaldas de sus conciudadanos.
- Se establece un mecanismo de apertura transparente a través de la cual, las necesidades, opiniones y exigencias ciudadanas se recaban y son entregadas directamente a los funcionarios sin intermediación de trámite burocrático, ya que no se requiere de formato alguno para fiscalizar al funcionario. *Adopta* propone el mecanismo de retroalimentación a través de diversos canales, ya que se proporcionan diferentes medios de contacto, desde el número de oficina, cuenta de correo electrónico, hasta twitter.
- Se reduce la proyección errónea en la implementación de políticas públicas, a través del análisis estadístico que proporciona el sistema
- Se genera una cultura de la transparencia y acceso a la información. Mecanismos de comunicación, pero sobre todo, retroalimentación con canales abiertos, genera la conversación entre ciudadanos y funcionarios, que fortalecen mecanismos institucionales democráticos, rompiendo la sensación de lejanía a través de una adopción e invita a la gente a colaborar con su funcionario mediante la fiscalización y conocimiento de sus responsabilidades como servidor público.
- Se hace público el derecho ciudadano y el compromiso de las responsabilidades de los funcionarios públicos. El acceso a la información como derecho, no solo debe ser público, sino también asequible y coloquial.
- Se facilitan los mecanismos de comunicación *Adopta* no abre un único canal de interacción sino una vía multicanal: línea abierta de call center, redes sociales, correo electrónico, celular y número telefónico de oficina.

Como se puede constatar la aplicación *Adopta Un Funcionario* es de muy fácil diseño e implementación. En esta su primera versión del programa, hemos podido apreciar el potencial que tiene esta herramienta y nos emite información de un alto potencial de impacto e interés para la ciudadanía, ya que en tan solo 5 intervalos de intervención se han registrado 7546 interesados en saber quiénes son y qué hace sus autoridades delegacionales, cifra que es de destacarse considerando que en el periodo de 1º de enero de 2014 al 30 de octubre se han recibido 2600 solicitudes de información que representan un 34.45% de los ciudadanos inscritos al programa.

## PRESENTACIÓN

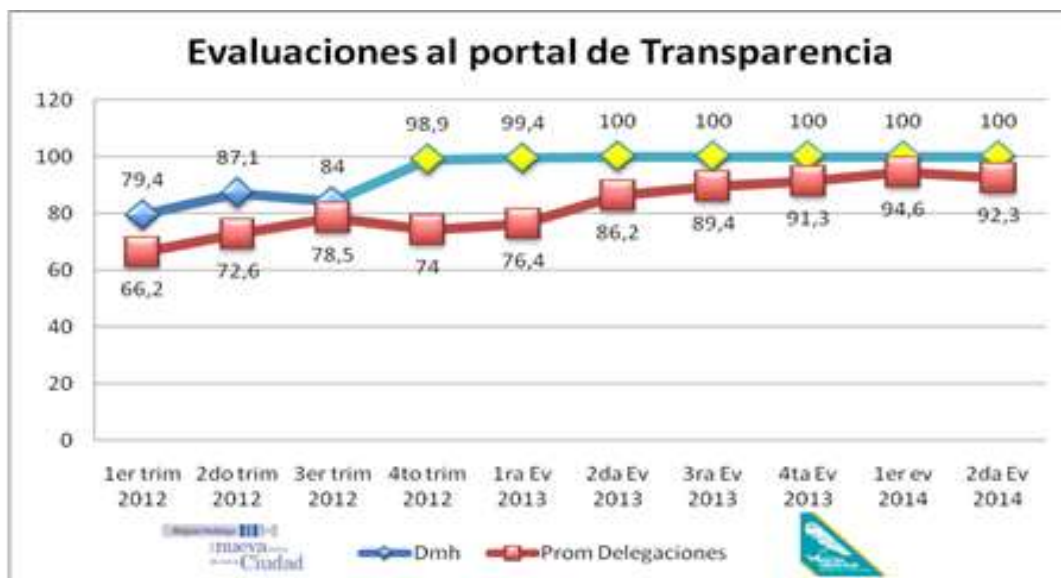
La Delegación Miguel Hidalgo ha pugnado por fortalecer los mecanismos de transparencia y acceso a la información pública desde inicios de su actual normativas como Ente Obligado y siempre destacándose dentro de los primeros lugares. Dentro de los logros en materia de transparencia puede constatar que la Delegación ha sido primer lugar por segunda ocasión consecutiva en el presente año, entre las delegaciones de todo el Distrito Federal en la evaluación al portal de Transparencia, realizada por el Info DF, alcanzando en las dos últimas evaluaciones del 2014 una calificación de 100 pts. De índice de cumplimiento, de 100 puntos posibles.

1

En la evaluación realizada por el Info DF, que mide la calidad y cantidad de la información pública que dan a conocer 114 entes públicos en todo el Distrito Federal, la Delegación Miguel Hidalgo obtuvo un resultado de 100 puntos de los 100 evaluados por el Info DF.

La delegación Miguel Hidalgo se coloca en los primeros cinco lugares en transparencia de todo el Distrito Federal y más de 7 puntos encima del promedio general que es del orden de 92.3

La evolución de las evaluaciones al portal de Transparencia delegacional es la siguiente



En el periodo comprendido entre el 01 de diciembre de 2013 y el 30 de septiembre de 2014, la Delegación Miguel Hidalgo ha recibido 2,494 solicitudes de información, dándose respuesta a 2,324 solicitudes que equivale al 93.18% de efectividad, quedando pendientes 170 al 01 de octubre del 2014; Lo que convierte a la Delegación Miguel Hidalgo como el quinto ente en todo el Distrito Federal con más solicitudes de información y la Delegación que ha recibido más solicitudes durante el periodo señalado

Sin embargo, la administración actual considera que no es suficiente y el camino es de brecha amplia respecto a las áreas de oportunidad de mejora. Es ese sentido, este órgano político administrativo se ha propuesto ir más allá de sus obligación que por ley debe de cumplir y abrir camino hacia una política de respuesta a sus obligaciones, sino a una proactiva y cercana a la gente que impulse el tan necesario cambio cultural de la ciudadanía respecto a sus derechos de acceso a la información.

De este modo, el primer paso es el convencimiento de la autoridad gubernamental por reconocer los derechos fundamentales de sus gobernados y en el mismo tenor, dotarle de las herramientas y mecanismos suficientes para empoderarlo y evidenciar que bajo el gobierno democrático y plural que pretendemos como ciudad y como país, la participación ciudadana y la transparencia son los pilares fundamentales sobre los cuales podemos construir una mejor sociedad y por ende, un mejor gobierno.

Es indudable que existe en la Ciudad de México una transformación paulatina de apertura y transparencia en los mecanismos de comunicación y rendición de cuentas, cada vez mayor y, cada vez mejor. La transformación de prácticas gubernamentales que permitan nuevos espacios y canales transparentes, son el bastión contra la corrupción que afecta nuestra estructura de gobierno y finalmente, nuestra estructura social<sup>1</sup>.

La percepción ciudadana y las expectativas que forja sobre su gobierno, afectan la gobernabilidad en cualquier nivel. La última Encuesta Nacional sobre Cultura Política y Prácticas Ciudadana (2012), nos indica que el 65% de los ciudadanos afirma tener poco interés en la política y el 40% cree que en el futuro, tendrá menos posibilidades de influir en las decisiones de gobierno<sup>2</sup>. A pesar de ello, el Índice Nacional de Corrupción y Buen Gobierno (qué distingue la variación en los niveles de corrupción) aún coloca al Distrito Federal en el primer lugar como la entidad más corrupta del país, y casi 8 puntos por arriba del promedio nacional, lo cual nos indica que es la Ciudad de México, la entidad con mayor avance en materia de transparencia y corrupción<sup>3</sup>.

Esta Delegación, desde el nivel local de gobierno que le compete, está convencida de que se puede hacer mucho con acciones que combatan la percepción de corrupción que envuelve a todas las instancias de Gobierno. Reconocemos hay un arduo y largo camino por recorrer; en el que el cumplimiento de las obligaciones legales de este ente obligado en materia de transparencia, acceso a la información pública y rendición de cuentas, deben ser considerados nunca un fin en sí mismo, sino un estándar mínimo de actuación, lo que nos obliga a romper esquemas y paradigmas, generar inercias y sumar esfuerzos para mejorar los mecanismos de comunicación horizontal entre el gobierno y la sociedades. Convirtiendo el ejercicio del gobierno delegacional en un gobierno cada vez más abierto al escrutinio de la sociedad a la que se debe.

<sup>1</sup> El costo de la corrupción 10% PIB (Centro de estudios del Sector Privado) <http://www.eluniversal.com.mx/primer/39265.html>

<sup>2</sup> Cabe destacar que el 75% de los mexicanos afirmaron sentirse muy orgullosos de serlo [http://www.encup.gob.mx/es/Encup/Principales\\_resultados\\_2012](http://www.encup.gob.mx/es/Encup/Principales_resultados_2012)

<sup>3</sup> Datos de Transparencia Mexicana 2010. <http://www.tm.org.mx/wp-content/uploads/2013/05/01-INCBG-2010-Informe-Ejecutivo1.pdf>



Ingresar a la esfera de *Gobiernos abiertos* no solo protegiendo el marco legal de las normas que garantizan la libertad de información, la propuesta es transitar hacia la transparencia proactiva, invirtiendo la pirámide de supervisión y de esta forma, la propuesta de la Delegación es, que el gobierno no sea el supervisor de la sociedad sino su sociedad, los supervisores del gobierno.

En ejercicio democrático, la Delegación está convencida de que la participación ciudadana es una forma de influir, pero también dejarse influir, compartiendo derechos y obligaciones entre gobernados y gobernantes. Hemos adoptado los retos que las exigencias sobre el acceso a la información marca la normatividad actual, pero también, hemos adoptado una postura proactiva.

Para lograr lo anterior, hemos hecho un ejercicio de sensibilización, partiendo de la idea elemental de que los gobiernos y sus instituciones, tienen como factor de producción de los servicios que le competen, a las personas. A partir de esa idea básica, las relaciones se transfieren al ámbito interpersonal y se eliminan las burbujas burocráticas bajo las cuales se ocultan los malos hábitos y las prácticas que oscurecen la información de los actos de gobierno. Entendiendo a las personas como el componente esencial a partir de la cual las relaciones se fundamenten, se generan políticas públicas desde esta perspectiva y se propone un mecanismo de comunicación eficiente y abierto

Adoptar significa establecer un vínculo entre iguales, entre personas libres que pretenden entablar un diálogo de acuerdos deliberados, en el reconocimiento de los deberes que nos pertenecen dentro de nuestra estructura social, individuos con derechos pero también con la obligación de convertirse en ciudadanos, gobernantes con obligaciones, pero también responsables de su compromiso social.

Ser ciudadano implica no solo estar protegido por un marco legal, implica también mantener una postura de interés e involucrarse en los asuntos públicos, buscar información, exigir, calificar, juzgar, observar y participar. Solo en ese ejercicio ciudadano, la democracia que pretendemos es posible, solo en ese ejercicio, se fortalecen nuestras libertades. Para lograr el eficiente ejercicio de participación ciudadana, el gobierno como institución, debe establecer los cauces, los mecanismos que permitan dichas acciones para empoderar a sus ciudadanos.

Por lo anterior, el gobierno adopta una postura y genera una propuesta que pretende ser adoptada por sus gobernados. Adoptar nuevos esquemas, adoptar nuevos paradigmas, el gobierno adopta y pretende ser adoptado por aquellos a quienes gobierna, que acepten el vínculo ofrecido para invertir la pirámide de vigilancia. Siendo las personas el componente social básico, el gobierno está conformado por personas, los funcionarios y estos deben ser adoptados por los ciudadanos.

Adoptar a un funcionario significa potencializar un objetivo, mejorar la calidad de vida de las personas a través del ejercicio eficaz, eficiente y transparente del Gobierno, ello a través de la participación ciudadana, la cual debe ser informada, real y oportuna.

Bajo la idea general de adoptar, este órgano político-administrativo propone ser observado, vigilado y exigido, a través de un mecanismo sencillo y transparente, como lo debe ser cualquier diálogo respetuoso y responsable, de un gobierno que pretende el bienestar y la vanguardia de su sociedad. Siendo el dialogo el eje rector de nuestras relaciones, adoptar es el concepto de inclusión que pretendemos, pues dicho concepto implica complicidad y corresponsabilidad.

A través de una herramienta mediante la cual los ciudadanos puedan conocer cuáles son las acciones que realizan las personas que los gobiernan (funcionarios), establecemos una mirada bidireccional, con la propuesta de que el gobierno sea observado de manera constante, a través de un mecanismo sencillo mediante la transparencia de los datos básicos mediante los cuales, los funcionarios pueden ser supervisados.

Todos los mecanismos de comunicación posibles que permiten las nuevas tecnologías de comunicación: redes sociales, correo electrónico y número telefónico, se ponen a disposición de la gente, con la intención de recibir información que más allá, de la obligación legal, todo funcionario delegacional haga pública por considerarse de alto interés ciudadano.

Una vez adoptadas las mejores prácticas en transparencia, los funcionarios de la Delegación Miguel Hidalgo pretenden ser adoptados, aceptados como individuos, exaltando el reconocimiento de iguales bajo la ley, adoptados como parte de una misma sociedad. De este modo, se busca establecer vínculos estrechos mediante nuevos mecanismos de comunicación e información asequible.

Es por ello que hemos puesto a disposición de la gente la herramienta tecnológica denominada “Adopta un Funcionario”, el cual tiene como fin crear un vínculo de comunicación efectivo y eficiente entre la sociedad y su gobierno delegacional, a través del cual se brinda información oportuna y puntual sobre quiénes son, qué hacen y que pueden/deben hacer sus funcionarios, abriéndose vías multicanal para la transmisión de información mediante la cual la ciudadanía puede evaluar el desempeño de las funciones legales que posee su gobierno.

## **OBJETIVO GENERAL**

Publicar mecanismos de comunicación directa entre gobernados y gobernantes, a través de la transformación del paradigma de relación entre ellos, para lograr la cercanía en la vigilancia de las acciones de gobierno, fortaleciendo la transparencia y acceso a la información y despertar el interés de la participación ciudadana.

## **OBJETIVOS PARTICULARES**

- Que las acciones del gobierno estén bajo el escrutinio público, empoderando a la ciudadanía mediante la información de acceso público

- Ampliar los canales de difusión de la información
- Que el gobierno permita la participación de la ciudadanía en las decisiones del gobierno
- Reestablecer una mayor confianza en el gobierno
- Elevar la eficacia gubernamental
- Asegurar la equidad en el acceso a la información
- Fomentar la participación ciudadana a través de mecanismos innovadores de la administración pública

## DIAGNÓSTICO O PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La Delegación ha cumplido al 100% con las obligaciones que marcan Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Distrito Federal según el Info DF y es Miguel Hidalgo, la Delegación que más solicitudes de información recibe.

Sin embargo, el número de solicitudes de información nos indica que los mecanismos de participación ciudadana en la demarcación pueden ser insuficientes y estamos convencidos de que la "necesidad y utilidad de incorporar a la participación ciudadana en la gestión pública es en muchos sentidos un debate superado; hoy en día, de lo que se trata es de valorar la calidad de la oferta participativa que hacen los gobiernos a la ciudadanía, de discurrir cuál o cuáles son las mejores formas de incorporar la participación y de dimensionar la medida en la que los ciudadanos realmente participan una vez que los gobiernos les brindan oportunidades para hacerlo"<sup>4</sup>; por lo cual, la actual administración delegacional, desde octubre del 2012, ha implementado prácticas diversas en la búsqueda de ampliar dichos mecanismos, a saber

*Diario Contigo*: programa de recorridos diarios, a través de la visita a cada una de las 89 colonias que conforman la demarcación, mediante las cuales, una cuadrilla conformada por representantes de cada área de atención ciudadana (jurídica, servicios urbanos, obras, políticas de gobierno, servicios médicos y la jefatura delegacional), recorre la colonia junto al Comité Vecinal y sus vecinos, haciendo un levantamiento de necesidades y resolviendo en el momento, aquellas dentro de los alcances físicos, materiales y humanos (poda de árboles, reparación de luminarias y baches, consulta médica, asesoría de gestión, etc)<sup>5</sup>.

---

<sup>4</sup> Ana Díaz Aldret y Ángeles Ortiz Espinoza. Capítulo VI. Participación Ciudadana y gestión pública en los municipios mexicanos: un proceso estancado en *Los gobiernos municipales a debate: un análisis de la institución municipal a través de la encuesta INEGI 2009*. CIDE. 2011. Pp 363.

<sup>5</sup> El calendario del programa puede ser consultado desde la página principal del sitio web delegacional [miguelhidalgo.gob.mx](http://www.miguelhidalgo.gob.mx)

Puede visitarse el calendario del programa Diario Contigo, noviembre 2012 en

<http://www.miguelhidalgo.gob.mx/sitio2013/diario-contigo-noviembre/>

Ver calendario mes de octubre 2014 en

<http://www.miguelhidalgo.gob.mx/sitio2013/calendario-octubre-diario-contigo>

Aplicación web *Pregúntame MH*: aplicación web mediante la cual se pueden realizar consultas de solicitudes de información sobre transparencia de los 5 rubros más consultados de la Delegación con respuesta automática.

Ganadora del 2º lugar en el certamen 2013, “Innovaciones en Transparencia”

Aplicación web *Yo te prevengo*: aplicación mediante la cual, los propietarios de establecimientos mercantiles pueden realizar una autoevaluación de requerimientos en aras del cumplimiento de la normatividad de que exigen las leyes para la apertura y funcionamiento de dichos establecimientos. El usuario obtiene una guía sobre requisitos faltantes o mensaje de cumplimiento total.

Teléfono Corruptel: asistencia telefónica para reportar abusos o actos de corrupción por parte de los funcionarios que laboran en la Delegación.

Reporte MH: aplicación móvil para reportar servicios urbanos más solicitados en la demarcación (bacheo, luminarias descompuestas, desazolve en red de drenaje, servicio de recolección de basura, fugas de agua y poda de árboles). Los ciudadanos son notificados de la conclusión del servicio mediante la aplicación y pueden dar seguimiento a su solicitud a través de un número de folio.

Sistema ganador del 1er lugar del certamen 2013 “Innovaciones en Transparencia”

Línea Directa: publicación del número celular del jefe delegacional, a través del cual responde directamente a comentarios y sugerencias por parte de la ciudadanía, de lunes a sábado de 17 a 19 horas. La línea está abierta de 9 a 21 horas todos los días.

Seguro Contigo: recorridos a través de las 89 colonias de la demarcación, mediante los cuales, funcionarios de la Delegación llevan a cada colonia, los servicios médicos y de salud, así como asesoría y asistencia en materia de seguridad pública.

La experiencia de todos los programas mencionados, nos arrojan la certeza de que el acercamiento directo del gobierno hacia los ciudadanos es una obligación y una necesidad.

Sin embargo, los mecanismos de entrega de información y vías de acceso a ella, aún no garantizan de manera plena, la incidencia de los ciudadanos en la gestión y toma de decisiones. Por ello, la vía bidireccional de comunicación se vuelve limitada y es la propuesta de solución, generar una vía de retroalimentación y control de calidad.

Para ello hemos gestado la apertura de los mecanismos directos de comunicación, acompañados de un buzón de sugerencias que califique la información entregada. Aunado a ello y bajo la consideración de la opinión recibida, se valoran los comentarios en las reuniones administrativas de las Direcciones Generales del ente obligado, para dar respuesta a dichas sugerencias.

De este modo, la administración delegacional ha transitado de una política de transparencia reactiva a una política de transparencia proactiva, al considerar las necesidades ciudadanas de manera directa y sin barreras de trámites u escritorios que generan ruido en la comunicación.

Ante la alta demanda de consulta de información pública, observamos que el marco legal ha quedado rebasado por la exigencia del interés de lo que es público, siendo la información sobre las acciones que realizan los funcionarios, las funciones que les competen y los contratos que realizan, los de mayor interés.

Por lo anterior, derrumbar el muro institucional detrás del cual se esconden los actos personales, es necesario mantener abiertos diversos mecanismos de comunicación directa, mediante los cuales se provea una oportunidad de relación inclusiva en las tomas de decisión y deliberativa en la implementación de políticas públicas y las decisiones gubernamentales.

Los gobernantes sin estos mecanismos de transparencia y apertura, van conformando una burbuja de burocracia y política que los aleja de sus obligaciones básicas como servidores públicos, siendo necesario un instrumento o mecanismo que evite lo anterior y sirva de recordatorio sobre sus responsabilidades delegadas por las que fueron electos, es necesaria la invención e imaginación por parte de los responsables para mantener un diálogo constante para conformar un jurado ciudadano.

La adopción como implementación pero también, la adopción como vínculo es indispensable.

## **IMPLEMENTACIÓN Y REPLICABILIDAD DE LAS ACCIONES**

*Adopta un Funcionario* es un programa que adopta las mejores prácticas internacionales de Gobernabilidad Democrática<sup>6</sup>, conjugando tres pilares de esta administración: transparencia, participación ciudadana e innovación.

En consideración a la lógica básica de relaciones interpersonales que son anteriores al establecimiento de un régimen de gobierno que establece una entre gobernados y gobernantes, aunado al concepto de adopción desde la perspectiva gubernamental de implementación y uno de vínculo estrecho entre individuos; se propone que los responsables de la administración, definidos como funcionarios, sean adoptados por sus ciudadanos.

---

<sup>6</sup> Transparencia Focalizada e Incrementar la rendición de cuentas corporativa. Puntos 16, 17, 36 y 38.

Plan de Acción de México. Alianza para el Gobierno Abierto, 20 de septiembre de 2011

[http://www.opengovpartnership.org/sites/default/files/Mexico\\_Action\\_Plan.pdf](http://www.opengovpartnership.org/sites/default/files/Mexico_Action_Plan.pdf)

Otros ejemplos en <http://www.anticorruptcion.gob.mx/index.php/internacionales/practicas-exitosas/mejores-practicas-internacionales/gobierno-abierto.html>

Para lograrlo, se hacen públicos los datos personales básicos y los canales más sencillos de comunicación directa que ofrecen las telecomunicaciones modernas: telefonía e internet; para lo cual se pone a disposición ciudadana teléfonos, correo electrónico y contactos de redes sociales (*twitter*) y ese es será el primer paso, el despliegado de comunicación y publicidad para hacerlo de conocimiento público.

Aprovechando las herramientas web, se genera una aplicación mediante la cual se realiza la inscripción al programa para facilitar la “adopción” solicitando datos básicos y un correo electrónico como mecanismo de comunicación para el primer acercamiento, así como un número telefónico como facilitador al registro de las sugerencias y peticiones ciudadanos, para conocer de manera directa, los interés ciudadanos. De este modo, se elimina la especulación o la posibilidad de proyección errónea sobre las necesidades e intereses de los habitantes de esta demarcación.

Todos los funcionarios son dotados de los siguientes mecanismos:

- correo electrónico
- teléfono fijo de oficina
- teléfono móvil
- cuenta de la red social twitter

los cuales no requieren de costo adicional de implementación más allá de la infraestructura tecnológica preexistente y el costo marginal de mantenimiento administrativo es comparativamente mínimo. Es decir, se utilizan herramientas de comunicación básicas que no implican gastos adicionales a los previamente establecidos para la gestión administrativa.

Seguido de la publicación de dichos mecanismos a través de todas las vías que utiliza la delegación: página de internet delegacional, publicación de información a través de redes sociales, conferencias de prensa, desplegados de comunicación en vía pública y desplegados de comunicación en prensa. Además de la promoción a través de los diversos recorridos realizados en el programa *Diario Contigo*.

Una vez hecho público el programa, la inscripción a este se realiza a través del mecanismo web, vía telefónica o personalmente en el *Diario Contigo*.

¿Cómo funciona?

Realizada la inscripción en el programa mediante las vías comentadas, los ciudadanos reciben en una primera etapa, a través del correo electrónico registrado, la información completa sobre el funcionario adoptado:

Nombre, teléfonos, correo electrónico y cuenta de twitter y cuáles son las funciones que le competen.

De esta forma, los ciudadanos inscritos pueden hacer cuestionamientos, sugerencias o emitir opinión sobre las acciones que lleva a cabo cada funcionario adoptado. Así mismo, la Oficina de Información Pública de la Delegación, concentra y resguarda la información básica solicitada para la inscripción, en cumplimiento a la normatividad de la Ley de Protección de Datos Personales.

Las acciones de publicación sobre la información de las funciones del “funcionario adoptado” son reportadas mes con mes al mismo correo electrónico. Como mecanismo de retroalimentación y control de calidad, se realiza un sondeo vía telefónica al teléfono dado de alta en la inscripción del programa, a través del cual, se realizan preguntas básicas sobre el desarrollo del programa

- Se confirma la recepción de la información vía correo electrónico
- Se solicita opinión sobre dicha información
- Se solicita opinión de mejora y crítica sobre su “funcionario adoptado”

La información recabada a través del mecanismo de retroalimentación vía telefónica, es concentrada y reportada a la Jefatura Delegacional, la cual realiza sesión de revisión a final de cada mes, para dar respuesta a todos los comentarios y sugerencias recibidas por parte de los ciudadanos inscritos en el programa. Las deliberaciones que surgen en dicha sesión, sirven para preparar el paquete de información a enviar en la entrega mensual subsecuente.

La replicabilidad del programa es de costo adicional nulo, pues los mecanismos de comunicación utilizados (correo electrónico, teléfono, sitio web) es infraestructura básica de las cuales dispone cualquier municipio o entidad. Mientras que, las reuniones que deben realizar los directivos de nivel gerencial, dependen de una sencilla organización logística de agenda.

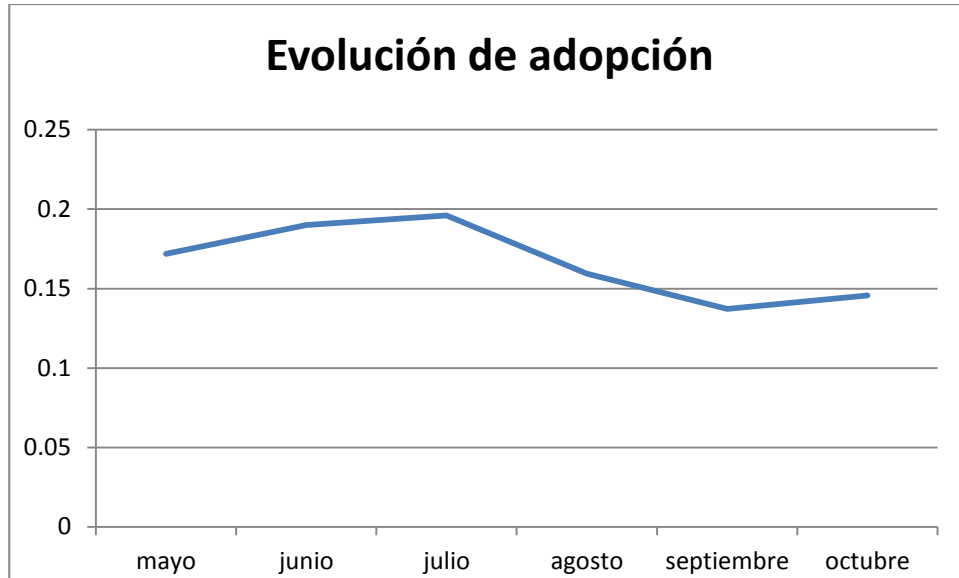
## **PRINCIPALES RESULTADOS O BENEFICIOS OBTENIDOS**

- Se transparentan las acciones individuales de los funcionarios: comúnmente son considerados como entes oscuros, que esconden las manos, que traman a espaldas de sus conciudadanos. Siendo adoptados, han quedado responsabilizados de rendir cuentas, ya que la gente llama para preguntar por su reporte mensual.
- Se establece un mecanismo de apertura transparente a través de la cual, las necesidades, opiniones y exigencias ciudadanas se recaban y son entregadas directamente a los funcionarios sin intermediación de trámite burocrático, ya que no se requiere de formato alguno para fiscalizar al funcionario. *Adopta* propone el mecanismo de retroalimentación a través de diversos canales, ya que se proporcionan diferentes medios de contacto, desde el número de oficina, cuenta de correo electrónico, hasta twitter.

- Se reduce la proyección errónea en la implementación de políticas públicas, a través del análisis estadístico que proporciona el sistema, los funcionarios de la Delegación conocen cuáles son las colonias más o menos participativas, cuáles son los canales de comunicación preferidos y sobre todo, cuales son las estrategias por Dirección administrativa que realiza trabajo más eficiente.
- Se genera una cultura de la transparencia y acceso a la información. Mecanismos de comunicación, pero sobre todo, retroalimentación con canales abiertos, genera la conversación entre ciudadanos y funcionarios, que fortalecen mecanismos institucionales democráticos, rompiendo la sensación de lejanía a través de una adopción e invita a la gente a colaborar con su funcionario mediante la fiscalización y conocimiento de sus responsabilidades como servidor público.
- Se hace público el derecho ciudadano y el compromiso de las responsabilidades de los funcionarios públicos. El acceso a la información como derecho, no solo debe ser público, sino también asequible y coloquial. La sencillez del programa no tiene limitantes operativas ni de trámites. El programa se ofrece como una invitación a involucrarse en las decisiones de gobierno y como una invitación a exigir el derecho a la información.
- Se facilitan los mecanismos de comunicación Adopta no abre un único canal de interacción sino una vía multicanal: línea abierta de call center, redes sociales, correo electrónico, celular y número telefónico de oficina.

Como se puede constatar la aplicación *Adopta Un Funcionario* es de muy fácil diseño e implementación. En esta su primera versión del programa, hemos podido apreciar el potencial que tiene esta herramienta y nos emite información de un alto potencial de impacto e interés para la ciudadanía, ya que en tan solo 5 intervalos de intervención se han registrado 7546 interesados en saber quiénes son y qué hace sus autoridades delegacionales, cifra que es de destacarse considerando que en el periodo de 1º de enero de 2014 al 30 de octubre se han recibido 2600 solicitudes de información que representan un 34.45% de los ciudadanos inscritos al programa.





Como se puede apreciar en la siguiente tabla, la evolución mensual de crecimiento de la aplicación, presenta un promedio mensual de adopción de 1,258 personas, lo que marca una tendencia específica y nos permite estimar, que al año de vigencia de la aplicación, la población beneficiada será 15,096, los cuales representan 649.56% en comparación a las 2,324 solicitudes de información recibidas a través del sistema InfomexDF.

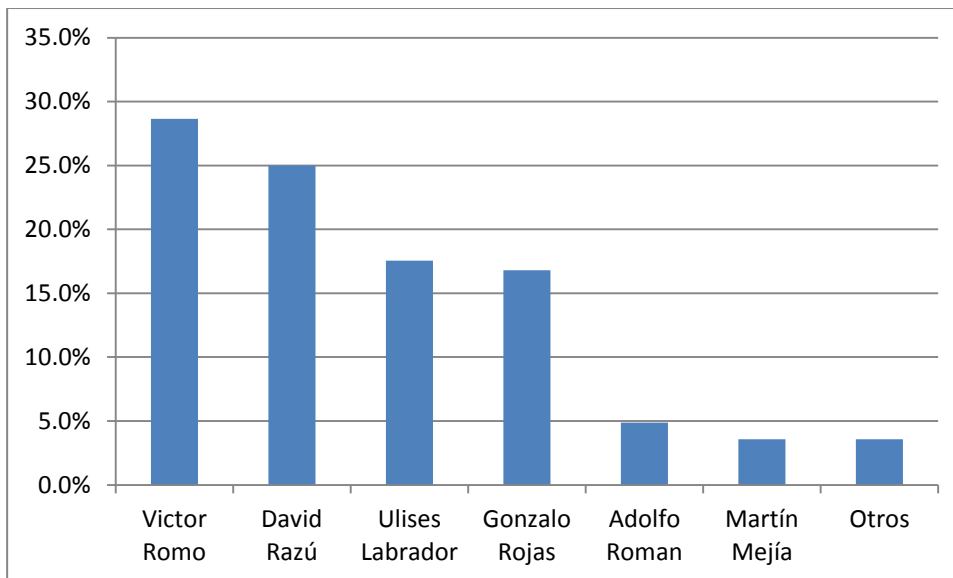
Las cifras anteriores son reveladoras, debido su consecuencia, ya que al mes 1,258 personas se convierten en fiscalizadores ciudadanos de las acciones de los funcionarios públicos, de los cuales una tercera parte de ellos, da seguimiento directo a las acciones del Jefe Delegacional. La siguiente tabla muestra la evolución de ingresos a la aplicación “Adopta un Funcionario”.

Mes	número de adoptantes	porcentaje
<b>Mayo</b>	1297	17.19%
<b>Junio</b>	1434	19.00%
<b>julio</b>	1479	19.60%
<b>agosto</b>	1202	15.93%
<b>Septiembre</b>	1035	13.72%
<b>Octubre</b>	1099	14.56%
<b>Total</b>	7546	100.00%
<b>promedio mensual</b>	1258	

Es decir, de los funcionarios adoptados, el 30% estará dando seguimiento al Jefe Delegacional, a través de un mecanismo sencillo de entrega de información, como marca el reporte al momento, después de 5 meses durante los cuales el programa ha estado en funcionamiento

Director General	Adoptado	Porcentaje del total	Número de adopciones
Jefe Delegacional	Víctor Romo	28.7%	2,162
Gobierno	David Razú	25.0%	1,887
Desarrollo Social	Ulises Labrador	17.5%	1,324
Servicios Urbanos	Gonzalo Rojas	16.8%	1,268
Jurídico	Adolfo Román	4.9%	367
Obras Públicas	Martín Mejía	3.6%	269
Ejecutivos, Desarrollo delegacional, Seguridad	Otros	3.6%	269
*al cierre de octubre 2014			7,546

Los funcionarios que generan mayor interés a través del programa son: el Jefe Delegacional y los Directores Generales de Gobierno, Programas Sociales y Servicios Urbanos, como muestra la gráfica siguiente<sup>7</sup>:



Del mismo modo, las colonias más activas en el programa se presentan a continuación

Colonia	Adopciones
Legaria	12.94%
Anáhuac	9.41%

<sup>7</sup> Es de mencionarse que Víctor Romo, se desempeña como Jefe Delegacional actual en la Delegación Miguel Hidalgo, David Razú, es el Director General de Gobierno y Participación Ciudadana, Ulises Labrador, es Director General de Desarrollo Social; Gonzalo Rojas, se desempeña como Director General de Servicios Urbanos, Adolfo Román es Director General de Jurídico y Servicios Legales y Martín Mejía es el Director General de Obras Públicas y Desarrollo Urbano.

Lomas de Chapultepec, Polanco y Bosques de las Lomas	8.24%
Escandón	7.06%
Pensiles	7.06%

Es decir, el programa penetra de manera muy similar, diferentes estratos socioeconómicos como consecuencia de la accesibilidad del programa.

## EVIDENCIA DE LO INÉDITO DE LAS ACCIONES REPORTADAS

- Transformación de los paradigmas de participación ciudadana tradicionales No existe trámite intermedio ni formato de inscripción al programa, mediante el cual, el ciudadano pueda exigir o recomendar acción de su funcionario adoptado. El ciudadano no tiene que realizar búsqueda de información, es el funcionario quien la entrega directamente.
- El sistema es un ejercicio efectivo para crear ciudadanía, dando a conocer las responsabilidades y actos de su funcionario adoptado, de manera sencilla, sin costo alguno.
- Se aumenta el incentivo de participación, ya que el bajo costo de oportunidad de la inscripción y de obtener información sobre un funcionario público se reduce al mínimo (sin traslados, sin formatos). El empoderamiento ciudadano aumenta el beneficio de adopción, ya que a través de él, la exigencia por la calidad de los servicios es mayor.
- Mayor proximidad con los ciudadanos, con la invitación a la evaluación y control de la gestión. Por la facilidad de obtener los diferentes canales de comunicación que se ofrecen a través del programa.
- Es un mecanismo que no necesita petición de información por parte del ciudadano. Es el funcionario quien entrega su reporte y su información antes de que sea exigido a entregarla.

## CONCLUSIÓN

Este mecanismo de participación ciudadana y rendición de cuentas, a través de la observación constante de los actos individuales de los funcionarios públicos responsables de la ejecución de las acciones de gobierno, no solo obliga a los funcionarios a dar respuesta de manera ágil y transparente, también educa a los ciudadanos y los incentiva a pensar en lo público como una derecho pero también en una responsabilidad ciudadana para exigir cuentas transparentes de la gestión pública.

De esta forma, un esquema cooperativo que rebasa la normatividad, redundará en la legitimidad del gobierno en curso y aumenta la confianza en las instituciones, tan necesaria para lograr un ámbito estable y próspero de gobernabilidad.

Siempre será deseable el involucramiento de los gobernados en los asuntos públicos. Siendo que la información y comunicación son precondiciones para la participación activa, solo se puede hablar de ella de manera real, cuando existe la consulta, el debate y la decisión conjunta, lo cual “Adopta un funcionario” logra mediante la constante retroalimentación y la medición de avances reportados a sus ciudadanos, así como la consideración de las necesidades de manera directa, sobre lo que es de auténtico valor para ellos, estructurando la opinión y crítica ciudadana y llevándolas a la instrumentación de políticas públicas y finalmente, el logro de la influencia ciudadana en la toma de decisión de la gestión delegacional.

Transformar el discurso gubernamental en temas de acceso a la información pública, a través del vínculo que genera el término “adoptar”, permite establecer un diálogo distinto involucrando cercanía entre gobierno y ciudadanía, fomentando la participación y asegurando un derecho fundamental de manera muy accesible.

## ANEXOS

### ANEXO 1

Imagen de [www.miguelhidalgo.gob.mx/adoptaunfuncionario](http://www.miguelhidalgo.gob.mx/adoptaunfuncionario)  
Información sobre el programa



## ANEXO 2 Formato de inscripción web al programa



Cada mes del año anterior, el funcionario se informará cuáles fueron sus labores y qué tareas pendientes tendrá para el mes próximo.  
Para mayor información, comuníquese al 4746 8700 o al 2623 0081 Oficina de Transparencia en Miguel Alemán.

Los datos personales recabados con los privilegios, incorporados y tratados en el Sistema de Datos Personales, el cual tiene su fundamento en el artículo 6 de la Ley de Protección de Datos Personales para el Distrito Federal, cuya finalidad es la rendición de cuentas de las acciones del gobierno para información ciudadana, cuya transmisión es estrictamente confidencial a la modalidad prevista en la Ley de Protección de Datos Personales para el Distrito Federal.

Los datos recabados son un patrimonio (\*) sin obligaciones y su uso no podrá exceder al servicio, propósito o fin para el que fueron recabados, salvo las excepciones previstas en la Ley.

Tu nombre completo	Tu Email (requerido)
Tu apellido paterno (requerido)	Tu teléfono (requerido)
Tu apellido materno (requerido)	Otro teléfono (requerido)
Tu celular (requerido)	Platamónes a adoptar (requerido)

Platamónes a adoptar (requerido):  
- Interacción: Ramo: Justicia - Jefe Delegación  
- David Pati: Jefe: Director General de Gobierno y Participación Ciudadana  
- Salud: Ramo: Salud Ciudadana - General: Justicia y de Servicios Legales  
- Humberto: Miguel LOPEZ: Director General de Seguridad Ciudadana

### Anexo 3 Publicación y difusión del programa



Anexo 4  
Presentación



## Adopta un funcionario

---



### ¿Qué es?

Es el programa de la Delegación Miguel Hidalgo que adopta las mejores prácticas internacionales de transparencia y gobernabilidad democrática, para que la ciudadanía pueda dar seguimiento a las actividades de funcionarios de la delegación.







## Motivación

La Delegación ha cumplido al 100% con las obligaciones que marcan Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Distrito Federal según el InfoDF

MH es la delegación que más solicitudes de información recibe.

19

***La administración delegacional ha transitado de una política de transparencia reactiva a una política de transparencia proactiva:***



\* En Noviembre de 2013 lanzamos **Pregúntame MH**, una plataforma tecnológica que publicó de manera muy accesible la información que más solicita la ciudadanía, para obtenerse en menos de 30 segundos. Esta plataforma fue galardonada con el primer lugar en el Certamen Innovaciones de Transparencia del InfoDF

\* En Enero de 2014 Miguel Hidalgo fue la única delegación que liberó una base para el Laboratorio de Datos de la Ciudad de México. Cualquiera puede descargar la base de datos de establecimientos mercantiles georreferenciada para los fines que requiera.

***Adopta un Funcionario*** es un programa que adopta las mejores prácticas internacionales de Gobernabilidad Democrática, conjugando tres pilares de esta administración: transparencia, participación ciudadana e innovación.





### Objetivos generales

Que las acciones del gobierno estén bajo el escrutinio público, empoderando a la ciudadanía mediante la información de acceso público.

Ampliar los canales de difusión de la información. El Banco Mundial recomienda extender los canales para la difusión de información por medio de publicaciones, bardas e internet.

Que el gobierno permita la participación de la ciudadanía en las decisiones del gobierno.

Reestablecer una mayor confianza en el gobierno.

Elevar la eficacia gubernamental.

Asegurar la equidad en el acceso a la información.

Fomentar la participación ciudadana a través de mecanismos innovadores de la administración pública.



### ¿Cómo Funciona?

- Agrupar toda la información generada o relacionada por los *Directores Generales y el Jefe Delegacional* en un solo sitio. Para hacer que la gente conozca a sus funcionarios, qué hacen, cómo lo hace y puedan exigirles cuentas.
- Publicar esta información en diversos *canales* información accesibles para todo tipo de poblaciones.
- Canales:

Redes sociales  
Números telefónicos (de oficina y personales)  
Correo electrónico  
Sitio web  
Publicidad exterior





## Proceso

1. Ciudadano adopta un funcionario (registro vía web o telefónica)
2. Indica cuál es el funcionario que quiere adoptar
3. Se le solicita datos de contacto del ciudadano.
4. Será notificado de la siguiente información:
  - a. Nombre completo del funcionario
  - b. Contacto del funcionario: correo electrónico, twitter y número telefónico
  - c. Se le informará sobre las funciones que realiza
  - d. Se le indica que contratos están a su cargo y cuáles ha realizado
  - e. Se informa sobre el sueldo que percibe el funcionario.

21



## Proceso

5. Cada mes (el día último), el funcionario informará cuáles fueron sus labores y que tareas pendientes tendrá para la semana próxima.
6. Se anexa teléfonos de oficina de transparencia para más información.





Adopta **un funcionario**

---

Gracias

