



# UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

---

---

FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y SOCIALES

Gestión de una oficina de información pública en las áreas  
administrativas de la Delegación Cuauhtémoc de  
octubre de 2010 a marzo de 2011

TESINA  
QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE  
LICENCIADA EN CIENCIAS DE LA  
COMUNICACIÓN

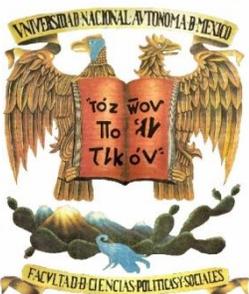
PRESENTA  
**María Eugenia Juárez Monjarás**

DIRECTORA DE TESINA

Doctora Nedelia Antiga Trujillo

CIUDAD UNIVERSITARIA,

2011.





Universidad Nacional  
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

**Biblioteca Central**



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

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

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

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

*Mi más alto reconocimiento a la Máxima Casa de Estudio,  
a la Universidad Nacional Autónoma de México por el privilegio  
de pertenecer a su gran comunidad.*

*A la Facultad de Ciencias Políticas y Sociales,  
porque además de formarme profesionalmente,  
durante mi estancia modificó mi forma de pensar,  
de vivir y de comprender a este gran país que es México.*

*A la Delegación Cuauhtémoc  
porque durante los años que he trabajado en ella,  
me ha permitido desarrollarme laboralmente.*

*Al Centro de Educación Continua  
por impulsar el desarrollo de los egresados  
con ahínco y dedicación.*

*Al H. Jurado Universitario por el tiempo invertido en la revisión y aportación a esta tesina.*

*Profr. María Luisa Castro Sariñana*

*Profr. Nedelia Antiga Trujillo*

*Profr. Fernando Munguía Rodríguez*

*Profr. Esperanza Alejandra Cabrera Martínez*

*Profr. Mónica Susana Amilpas García*

*En especial a la Doctora Nedelia Antiga Trujillo,  
mi directora de tesina, por ser la guía para que este proyecto se consolidara.  
Gracias por tus consejos y por toda tu experiencia en esta etapa de la vida.*

*A la Generación 33 por su ímpetu, su apoyo y solidaridad.*

*A Arturo Pradel García, por ser un gran ejemplo  
en una trayectoria de trabajo y dedicación,  
ha marcado el camino de mi desarrollo profesional  
en el ámbito laboral.*

*A Dios por todo lo que soy.*

*A mis padres: Ana María Monjarás Cantero y José Daniel Juárez Guerrero,  
por estar en todos los momentos importantes de mi vida,  
por su omnipresente ejemplo, por su amor incondicional  
y porque siempre han apoyado todos mis proyectos.*

*A Mateo Santiago porque es mi motor, mi fuerza  
y mi razón para ser una mejor persona todos los días.*

*A mi hermana Daniela Juárez Monjarás  
porque ha sido mi gran compañera  
y cómplice en este sinuoso camino.*

*A mi familia, amigos y compañeros  
que en todo momento me brindaron su cariño  
y con ello su invaluable compañía.*

*A todos los seres que inevitablemente  
formaron parte de mi historia y que sin saberlo,  
incluso yo misma, modificaron y formaron mi destino.*

## **Índice**

### **Introducción... 6**

### **Capítulo 1. La consolidación de la transparencia en México...11**

- 1.1. Estructura del Instituto de Acceso a la Información Pública del Distrito Federal...14
- 1.2. Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Distrito Federal...16
- 1.3. Ley de Protección de Datos Personales del Distrito Federal...19
  - 1.3.1. Los datos personales...19
- 1.4. El derecho de acceso a la información pública...20
  - 1.4.1. El derecho a la investigación...24
- 1.5. Información pública de oficio...24
- 1.6. Rendición de cuentas...25
- 1.7. Oficina de Información Pública (OIP)...27
  - 1.7.1 Medios de acceso para garantizar el acceso a la información pública ...29
- 1.8. El sistema electrónico de solicitudes INFOMEX...32
- 1.9. La Oficina de Información Pública en la Delegación Cuauhtémoc...32
  - 1.9.1 Objetivos y funciones de la Oficina de Información Pública en la Delegación...34  
Cuauhtémoc

### **Capítulo 2. Delegación Política Cuauhtémoc...37**

- 2.1 Semblanza de la Delegación Cuauhtémoc...39
- 2.2 Estructura Orgánica de la Delegación Cuauhtémoc...40
  - 2.2.1. Las Direcciones Generales...41
- 2.3. La Transparencia en el ejercicio gubernamental en Cuauhtémoc...43
- 2.4. El servidor público en la Delegación Cuauhtémoc ...47

### **Capítulo 3. Plan estratégico para la gestión de una oficina de información pública en las áreas administrativas de la Delegación Cuauhtémoc de octubre de 2010 a marzo de 2011...50**

- 3.1. Difundir los objetivos de la Oficina de Información Pública...59
- 3.2. Capacitación de los servidores públicos sobre los temas de transparencia, acceso a la información pública y la rendición de cuentas...62
- 3.3. Propuesta para la gestión de una oficina de información pública en las áreas administrativas...64

### **Conclusiones...79**

### **Fuentes de Consulta...82**

## **Introducción**

La administración pública en México, entendida como la organización que se da el órgano ejecutivo para transformar los recursos públicos en acciones y resolver de manera adecuada y eficiente las demandas sociales, ha incluido entre sus preceptos temas como la transparencia, el derecho de acceso a la información y la rendición de cuentas en el ejercicio de la gestión pública.

Estos conceptos han provocado un fenómeno dentro del contexto laboral, ya que se debe dar un nuevo tratamiento a la información generada en cualquier organismo y las acciones realizadas por el gobierno en turno, y en lo que respecta a las funciones de los servidores públicos; estos han modificado su manera de trabajar y colaborar en dicha administración.

Sin embargo, aunque estas reformas se han acentuado día a día, no han sido del todo suficientes para crear un compromiso en los funcionarios respecto a la rendición de cuentas en beneficio de los ciudadanos.

Ante esto, los organismos públicos tienen un papel preponderante, que es el de crear, fomentar e incluir los valores de la transparencia, el acceso a la información pública y la rendición de cuentas entre sus colaboradores, con el fin de hacer la gestión administrativa lo más benéfico posible para la ciudadanía.

Para cumplir tal cometido, es necesario capacitar y sensibilizar a los funcionarios en una nueva cultura de la transparencia y con esto lograr que se vea reflejado en el desempeño de las instituciones.

Además, es necesario que en los lugares de trabajo se implementen mecanismos y estrategias para cumplir con los objetivos que marca la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Distrito Federal y con ello la rendición de cuentas sea vista como un principio de eficiencia administrativa, ya

que al hacer pública la información, esta se convierta en un instrumento para la ciudadanía.

En los entes públicos se ha instalado una Oficina de Información Pública, como el área que regular el trabajo de los organismos públicos frente a la rendición de cuentas y acceso a la información pública, y con ello cumplir los objetivos de la Ley de Transparencia. Para ello, el objetivo de este estudio es la función que tiene dicha Oficina en la Delegación Cuauhtémoc.

Sin embargo, como es un área de reciente creación la planificación es a corto plazo; es por ello que esta investigación propone el diseño de un plan estratégico, con la finalidad de reorganizar y cumplir con los cometidos de dicha oficina conforme lo marca la Ley antes mencionada, para mejorar el servicio de esta y fortalecer sus cometidos.

Esta necesidad de apoyo, asesoría y creación de acciones a la mencionada área administrativa, es la que motivó a desarrollar el presente trabajo.

En primer lugar se requiere determinar la importancia que tiene la Oficina de Información Pública para garantizar el derecho de acceso a la información, ya que a través de esta instancia la ciudadanía ejerce esta prerrogativa. Por lo antes expuesto es importante, el reconocimiento de las Fortalezas, Debilidades, Oportunidades y Amenazas que tiene como área.

A lo anterior, se investigó si el vínculo que se tiene con el Órgano Político Administrativo es el adecuado, así como si brinda la necesidad real del ciudadano que requiere la información.

Esta investigación permitió diseñar acciones concretas y específicas que contribuyan a posicionar entre los servidores públicos el tema de la transparencia, la rendición de cuentas y el ejercicio del derecho de acceso a la

información, así como constituir un puente entre las personas y el órgano político administrativo en comento.

Esto va de la mano con la práctica como el ejercer el derecho de acceso a la información pública, comprendido este en el capítulo 6° de la Constitución de los Estados Unidos Mexicanos “La manifestación de las ideas no será objeto de ninguna inquisición judicial o administrativa, sino en el caso de que ataque moral, los derechos de tercero, provoque algún delito o perturbe el orden público, el derecho a la información será garantizado por el Estado”.

El reto en este caso es que el ciudadano se vea favorecido con un servicio oportuno de la Oficina de información Pública, en la cual la participación de los servidores públicos de la Delegación Cuauhtémoc sea el elemento fundamental y con ello, los beneficios obtenidos permitan coadyuvar en los propósitos de la Delegación Cuauhtémoc, así como del Instituto de Acceso a la Información Pública del Distrito Federal.

Por lo anterior y con el fin de contribuir a este quehacer democrático, debe de realizarse acciones de promoción de la cultura de la transparencia y acceso a la información, con el fin de crear entre los servidores públicos la responsabilidad con la Oficina de Información Pública y así dar al ciudadano información práctica para que la población la conozca, la comprenda, la evalúe y la pueda utilizar como una herramienta en contra de los abusos y arbitrariedades del poder.

Por último, destacar que si desde la tarea cotidiana del funcionario se fortalece esta plataforma de gestión, la transparencia se institucionalizará como una práctica social extendida y no dependerá de la voluntad política o del servidor público en turno.

Para poder conocer el cometido de la Oficina de Información Pública se aborda de manera detallada en el primer capítulo, así como los conceptos básicos que le dan sentido. Este apartado se divide en trece subtemas.

El capítulo II “La Delegación Política Cuauhtémoc”, se aprecia los principios y funciones de la Delegación Cuauhtémoc, así como la corresponsabilidad de los funcionarios que prestan sus servicios en el aparato administrativo a la que debe someterse con el fin de lograr una gestión responsable, que este ha sido uno de los reclamos de los ciudadanos a efecto de lograr una mayor transparencia en la acción de gobierno. Este apartado se compone de la siguiente manera: 2.1. Semblanza de la Delegación Cuauhtémoc. 2.2. Estructura orgánica. 2.2.1. Las Direcciones Generales. 2.3. La Transparencia en el ejercicio gubernamental en Cuauhtémoc. 2.4. El Servidor público en la Delegación Cuauhtémoc.

En el tercer capítulo: “Plan estratégico para la gestión de una oficina de información pública en las áreas administrativas de la Delegación Cuauhtémoc de octubre de 2010 a marzo de 2011”, en esta parte se considera la necesidad de crear acciones de promoción de la cultura de la transparencia entre los servidores, así como adecuar al Manual Administrativo de la Delegación funciones específicas entre los servidores públicos, en cada una de las Direcciones Generales que la conforman; para así hacerlos corresponsables en este quehacer democrático, a efecto de lograr que todo requerimiento solicitado por la OIP sea sistemática, veraz y oportuna.

Por último, la conclusión de la tesina se genera con base a una encuesta realizada a 62 servidores públicos, en la cual se aprecian los temas a reforzar para cumplir cabalmente la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Distrito Federal y las funciones de la Oficina de Información Pública en la Delegación Cuauhtémoc.

En el ámbito de la comunicación resulta importante abordar estos nuevos temas, ya que por su reciente creación, hay muy poca documentación y estudios y por lo tanto, no se han consolidado estrategias y mecanismos que ayuden a consolidar estos principios en los organismos. La comunicación debe entenderse

como un fenómeno interactuante en las organizaciones cuyas características son dinámicas y cambiantes.

Por otro lado, el concepto de información se ha vuelto muy importante en estos momentos, ya que es la pieza fundamental de la rendición de cuentas y es que entendiéndose como “información (del latín *informare*, que significa poner en forma) es una noción abstracta, no obstante que posee una connotación vinculada con una de nuestras más grandes libertades: la de opinión y expresión de informaciones e ideas por cualquier medio que sea”.<sup>1</sup>

El papel de la comunicación dentro de las organizaciones se da en la interacción social, entendida como un proceso de generación y regeneración de significados y expectativas en una serie de situaciones que no están estandarizadas. Mediante esta interacción la organización se puede explicar, inclusive pueden modificarse sus procesos y normas, y con ello cumplir los fines perseguidos.

---

<sup>1</sup> Julio Téllez Valdés, *Derecho Informático*, México, Mc Graw Hill, cuarta edición, p.67

*El ideal democrático prevé una ciudadanía atenta  
a los desarrollos de la cosa pública,  
informada sobre los acontecimientos políticos,  
al corriente de las principales cuestiones  
y comprometida de manera directa o indirecta  
en formas de participación*

Giacomo Sanni

## Capítulo 1 La consolidación de la Transparencia en México

La transparencia como uno de los elementos fundamentales para la democracia, surge como tema de interés en la década de los ochenta; organismos internacionales como el Banco Mundial (BM), Fondo Monetario Internacional (FMI), Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico (OCDE), entre otros, empezaron a incluir la Transparencia en su dinámica, con el objetivo de que los países redujeran los actos de corrupción y de esta forma permitiría que los ciudadanos vigilaran el desempeño de los funcionarios.

¿Qué es la transparencia?, En términos generales esta se refiere a dejar al descubierto la información de las organizaciones públicas al escrutinio público. Luis Carlos Ugalde, Ex Consejero del Instituto Federal Electoral (IFE), la concibe como una “práctica permanente de colocar la información en la vitrina pública, para que cualquiera pueda revisarla, analizarla y, en su caso, usarla como fundamento de sanción si hay anomalías en su interior”.<sup>2</sup>

De acuerdo a la Ley General de Desarrollo Social ésta se define como “La información relativa al desarrollo social es pública en los términos de las leyes en la materia. Las autoridades del país garantizarán que la información gubernamental sea objetiva, oportuna, sistemática y veraz”.<sup>3</sup>

---

<sup>2</sup> Luis Carlos Ugalde, *Rendición de cuentas y democracia: el caso de México*, México, Auditoría Superior de la Federación, 2002, p. 16

<sup>3</sup> Artículo 3° de la Ley General de Desarrollo Social, publicado en el Diario Oficial de la Federación, el 20 de enero de 2004.

En México, es a partir del año 2000, cuando se habla de transparencia incluida en aquella información que requiere cada individuo en virtud del derecho a conocer todo aquello relativo a lo público.<sup>4</sup> Esta dinámica se da en el contexto de las elecciones presidenciales efectuadas en ese año.

Después de 70 años de estar en el gobierno un partido hegemónico, se dio en nuestro país la alternancia en el poder. El C. Vicente Fox Quesada, candidato del Partido Acción Nacional (PAN) se vio favorecido en dicha elección y al asumir su cargo, se comprometió inmediatamente a cumplir su principal compromiso de campaña: Combatir la corrupción.<sup>5</sup>

El presidente Fox como una acción inmediata de su deber ante la ciudadanía, el 04 de diciembre del mismo año, se publica en el Diario Oficial de la Federación el acuerdo por el que se crea la Comisión Intersecretarial para la Transparencia y el Combate a la Corrupción (CITCC).

La misión de dicha Comisión se centró solo en la Administración Pública Federal en torno a tres rubros importantes:

1. Transparencia y Acceso a la Información Pública
2. Rendición de cuentas; y
3. Combate a la corrupción

---

<sup>4</sup> Entendiéndose por lo "público" aquello que cualquiera pueda conocer, lo no oculto, lo accesible.

<sup>5</sup> El tema del combate a la corrupción es por primera vez abordado en el sexenio de Ernesto Zedillo Ponce de León (1994-2000), al presentar su Plan Nacional de Desarrollo al Congreso de Unión para el periodo 1995-2000, toca de manera muy somera la transparencia y la rendición de cuentas en la administración pública. En dicho documento menciona que "No existe todavía, un sistema de rendición de cuentas de los servidores públicos que sea claro, puntual y se haya ganado la credibilidad de la ciudadanía. Las normas y los procedimientos actuales diluyen responsabilidades, favorecen la discrecionalidad y son insuficientes para combatir el abuso y la corrupción". <http://zedillo.presidencia.gob.mx/pages/disc/may95/31may95.html>. [consulta: 01 de diciembre de 2010]

El acuerdo solo hacia observaciones precisas para asegurar una actuación clara, transparente, honesta y eficiente en los quehaceres cotidianos de los servidores públicos a nivel federal.

Con temas como transparencia, combate a la corrupción y rendición de cuentas en el quehacer cotidiano, emergió un nuevo tipo de sociedad: más demandante, con interés de lo que pasa en su gobierno y con un nivel de participación mayor en los asuntos públicos.

El especialista Alejandro Rosas Marín considera que “...el ciudadano debe tener condiciones legales y los canales para poder participar”.<sup>6</sup>

Este precepto aplicaba solo a nivel federal, pero en lo local, ¿qué acciones se iban a establecer para reducir los riesgos de corrupción?; aún no se tenía un compromiso formal de este tipo con la ciudadanía y los organismos públicos que integran el Gobierno del Distrito Federal.

La necesidad de mejorar la posición de México en el índice de Transparencia Internacional, obliga a crear organismos descentralizados que difundan y promuevan el ejercicio del derecho de acceso a la información pública, así nacen el Instituto Federal de Acceso a la Información y Protección de Datos Personales (IFAI) y el Instituto de Acceso a la Información Pública del Distrito Federal (InfoDF).

El organismo que nos interesa subrayar en este capítulo es el InfoDF, ya que el estudio se centrará a la Transparencia y Acceso a la información Pública en lo local.

---

<sup>6</sup> Alejandro Rosas Marín, *Ciudadanía y participación política en la democracia. Tipos de ciudadano, el caso mexicano en Almond y Verba*. [en línea] México, UNAM, Facultad de Ciencias Políticas y Sociales, <http://www.politicas.unam.mx/sae/portalestudiantil/politica hoy/pdf/Ensayo/Democracia pdf>, [consulta: 10 de enero de 2011].

## **1.1. Estructura del Instituto de Acceso a la Información Pública del Distrito Federal (InfoDF)**

El 28 de octubre de 2005 se crea el Instituto de Acceso a la Información Pública del Distrito Federal (InfoDF). En el Título Tercero, artículo 63 de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Distrito Federal, enuncia que este Instituto debe ser un órgano autónomo del Distrito Federal, con personalidad jurídica propia y patrimonio propio, con autonomía presupuestaria, de operación y de decisión en materia de transparencia y acceso a la información pública.

Dicho Instituto tiene las atribuciones de vigilar el cumplimiento de esta Ley (misma que se verá en otro apartado), evaluar la actuación de los entes públicos de la Administración Pública del Distrito Federal y emitir recomendaciones sobre la información detentada en los entes públicos.

Además debe velar porque los principios de certeza, legalidad, independencia, imparcialidad y objetividad sea la base de todas sus decisiones.

La estructura del InfoDF está integrada por un Comisionado Presidente, Secretario Técnico y cuatro Comisionados Ciudadanos, representantes de la sociedad civil.

Juan E. Pardiñas señala que “por la falta de transparencia y la dudosa credibilidad de la información disponible, resulta imposible conocer con certeza lo que sucede”.<sup>7</sup>

De las instituciones especializadas en el tema de la Transparencia también se encuentra, el Instituto Federal de Acceso a la Información y Protección de Datos (Ifai), este organismo federal fue instituido en el año 2003. Es un organismo

---

<sup>7</sup> Juan E. Pardiñas, “¿Democracia sin rendición de cuentas?”, en Sara Sechovich, *País de Mentiras*, México, Océano, 2008, p. 169. Enfoque, suplemento de Reforma, 16 de noviembre de 2006, pp. 12-17.

autónomo con el único objetivo de garantizar que todas las personas tengan acceso a la información pública y la protección de datos personales que posee el gobierno o poder político en lo federal.

Con la creación de éstas Instituciones enfocadas en garantizar la transparencia y la rendición de cuentas en el servicio público y con la Ley de Transparencia, hoy en día nadie puede negar que los mexicanos tenemos un gran avance en la consolidación de la democracia; pero esto no garantiza que estos instrumentos doten a las personas de un poder para poder exigir que cumplan con sus compromisos sus representantes.

Por ello y como una medida para combatir los abusos que practican las autoridades en su fuero, los órganos encargados de garantizar dichas premisas ya expuestas, se vieron en la necesidad de crear mecanismos para transparentar la gestión pública, así como el implementar vías de acceso a la información que se genera.

Los organismos públicos deben de asumir estos nuevos preceptos que han surgido con la Ley ya mencionada. Ahora tienen “obligaciones de transparencia”, de garantizarla en su gestión; de lograr que las personas sean parte de la toma de decisiones de su gobierno; de permitir el acceso a la información pública y lograr una clara rendición de cuentas en beneficio de los ciudadanos.

Una ciudadanía participativa y pretenciosa, puede dotar de contenido las acciones del gobierno. Este ejercicio se ha ido consolidando y fortalecido en los últimos años, sin embargo aún hay mucho por hacer.

Como una de las acciones principales para involucrar a los ciudadanos en los asuntos públicos es la creación de sistemas para que cualquier individuo solicite de forma fácil y directa la información en poder de entidades que ejerzan gasto

público. Esto ha permitido transformar la forma de trabajar en las instituciones gubernamentales.

Dentro de la democracia el ciudadano debe tener las condiciones legales y los canales para poder exigir a sus gobernantes y para ello se han creado leyes como la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

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

PADRÓN DE SUJETOS OBLIGADOS AL CUMPLIMIENTO DE LA LEY DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA DEL DISTRITO FEDERAL Y DE LA LEY DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES PARA EL DISTRITO FEDERAL, CON FUNDAMENTO EN EL ARTÍCULO 71, FRACCIÓN XL, DE LA LEY DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA DEL DISTRITO FEDERAL.

ENTES OBLIGADOS <sup>8</sup>	CANTIDAD
Administración Pública Centralizada	21
Delegaciones Políticas	16
Desconcentrados, Descentralizados, Paraestatales y Auxiliares	55
Órgano Legislativo	2
Órgano Judicial	2
Órganos Autónomos	7
Partidos Políticos	7
Agrupaciones Políticas Locales	36
<b>Total de Sujetos Obligados</b>	<b>146</b>

Fuente: [http://www.InfoDF.org.mx/web/index.php?option=com\\_frontpage&Itemid=1](http://www.InfoDF.org.mx/web/index.php?option=com_frontpage&Itemid=1) [consulta: 29 de enero de 2011]

## 1.2. Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Distrito Federal

Con una medida para transparentar el ejercicio de la función pública, de garantizar el efectivo acceso de toda persona a la información y de propiciar el nivel de participación ciudadana en la evaluación de las políticas públicas, se crea el 8 de mayo de 2003, la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Distrito Federal.

<sup>8</sup> Los entes públicos son aquellos que ejercen el gasto público y que tienen la obligación, de facilitar la participación de las personas en la vida económica, social y cultural del Distrito Federal, de acuerdo al artículo 5° de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Distrito Federal, publicada en la Gaceta Oficial del Distrito Federal el 28 de marzo de 2008.

Esta iniciativa se debe principalmente al Grupo Oaxaca, conformada por diversas asociaciones de periodistas, medios de comunicación, universidades, fundaciones, entre otros; quienes con su decidida participación presionaron a las autoridades y con ello lograron que se aprobara dicho documento.

### **Reseña de la consolidación de la Ley de Transparencia**

#### **Y Acceso a la Información Pública del Distrito Federal**

<b>Fecha</b>	<b>Acción</b>
<b>7 de diciembre de 2001</b>	La iniciativa de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública para el Distrito Federal es presentada en la Asamblea Legislativa por el entonces diputado José Luis Hegewisch, del Partido Democracia Social.
<b>21 de diciembre de 2001</b>	El Jefe de Gobierno ordena por el Bando Informativo N°. 15 la creación del Consejo de Seguimiento a la Transparencia de las Finanzas Públicas del Distrito Federal.
<b>17 de diciembre de 2001</b>	Producto de intensas negociaciones, la II Legislatura de la Asamblea Legislativa aprueba por unanimidad la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Distrito Federal.
<b>8 de mayo de 2003</b>	Se publica en la Gaceta Oficial del Distrito Federal la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Distrito Federal.
<b>18 de diciembre de 2003</b>	Se publica en la GODF el acuerdo en 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.
<b>28 de octubre de 2005</b>	Se crea el Instituto de Acceso a la Información Pública del Distrito Federal (InfoDF).
<b>30 de marzo de 2006</b>	Desaparece el Consejo de Información Pública del Distrito Federal formado en el año 2004.
<b>20 de julio de 2007</b>	Aparece publicada en el Diario Oficial de la Federación la Reforma Constitucional de mayor trascendencia, por medio de la cual se adiciona un segundo párrafo en el artículo 6° Constitucional y mencionando por primera vez "El Derecho de Acceso a la Información".
<b>28 de marzo de 2008</b>	Entra en vigor la nueva Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Distrito Federal y que actualmente se encuentra vigente.
<b>15 de septiembre de 2008</b>	Se publica en la Gaceta Oficial del Distrito Federal el Reglamento de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Distrito Federal.

**Fuente:** Datos tomados de información utilizada en la **Semana Nacional de Transparencia y Acceso a la información**, que se llevó a cabo en la Delegación Cuauhtémoc en agosto de 2010 y del **Manual de Autoformación sobre la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Distrito Federal. (Interpretación propia).**

Dicha norma ha venido a modificar tanto el trabajo administrativo como la cultura laboral en los organismos, ya que obliga a los entes públicos a proporcionar la información pública que se solicite y esto ha permitido que el funcionario adopte otras herramientas para así manejar todo el acervo de información que detenta la administración.

A partir de que entra en vigor la Ley de Transparencia, es necesario que en la Organización Pública donde se aplique, se cuenten con tres aspectos:

1. Capacitación de los empleados para que conozcan la normatividad.
2. Interiorizar sus preceptos para que comprenda la utilidad al ejercer este derecho y así puedan trabajar mejor la información que se solicite.
3. Una mejor organización en el interior del gobierno, esto es un nuevo sistema de archivos, una mejor clasificación y realizar respuestas contundentes.

“El hecho de que la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Distrito Federal precise como información la contenida o registrada en documentos (digitales, impresos, magnéticos, entre otros) impone varios desafíos para las instituciones de gobierno.

- Se deben organizar los archivos, tanto los de gestión como los históricos.
- Documentar el proceso de toma de decisiones para su consulta pública.
- Reediseñar los procesos de trabajo cotidianos de la organización con criterios de transparencia y acceso a la información.”<sup>9</sup>

Gabriela Gutiérrez Dávila, licenciada en Derecho por el Centro de Investigación y Docencia Económica (CIDE), hace un estudio sobre el efecto de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Distrito Federal en las Delegaciones Políticas y cómo ésta representa un parte aguas al pedir cuentas al gobierno, pues bajo su apreciación aumenta la información de oficio que los organismos de gobierno están obligados a publicar.

La investigadora recrea dos escenarios “...la población al encontrar más información en una consulta por Internet o por medio de visitar una oficina y encontrar los documentos disponibles para consultar directa, realice menos solicitudes. El segundo es que al ser la transparencia un proceso mediante

---

<sup>9</sup> s/a, *Manual de Autoformación sobre la Transparencia y Acceso a la Información Pública del Distrito Federal México*, Instituto de Acceso a la Información Pública del Distrito Federal (InfoDF), Colección Capacitación a Distancia. 01, p. 27

el cual la gente cuestiona a su gobierno, ésta no se conformará con saber lo que está publicado, sino que aumentará su interés por conocer más de fondo las cuestiones publicadas de oficio”.<sup>10</sup>

Otra herramienta fundamental para que el ciudadano exija y recobre la confianza en el valor de participar en la construcción sobre las decisiones colectivas que nos afectan es el derecho de acceso a la información pública.

### **1.3. La Ley de Protección de Datos Personales del Distrito Federal**

El 3 de octubre de 2008, se publicó la Ley de Protección de Datos Personales para el Distrito Federal, con el fin de “establecer los principios, derechos, obligaciones y procedimientos que regulan la protección y tratamiento de los datos personales en posesión de los entes públicos.”<sup>11</sup>

De 2003 al 2008, era la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Distrito Federal que regulaba todo lo que tiene que ver con los datos personales.

#### **1.3.1 Los datos personales**

De acuerdo al Instituto de Acceso a la Información Pública del Distrito Federal, los datos personales son toda aquella información que permita identificar a una persona física, puede ser numérica, alfabética, gráfica, acústica. Dicha información es irrenunciable, intransferible e indelegable.

En cada sujeto obligado debe haber un Sistema de Datos Personales<sup>12</sup>, como una medida de protección a dicha información; los entes públicos organizan en archivos la información que dan los particulares u otros entes públicos.

---

<sup>10</sup> Gabriela Gutiérrez Dávila, *¿Informando más, se pregunta más?*, México, InfoDF, 2009, 1er Concurso de ensayo, Sociedades informadas: sociedades poderosas Universitarios construyendo transparencia, p. 10

<sup>11</sup> Artículo 1° de la *Ley de Protección de Datos Personales para el Distrito Federal*, publicado en la Gaceta Oficial del Distrito Federal el 3 de octubre de 2008.

<sup>12</sup> Se entiende por sistema de datos personales como todo el conjunto organizado de archivos, registros, ficheros, bases o banco de datos personales de los entes públicos, cualquiera que sea la forma o modalidad de su creación,

#### **1.4. El Derecho de Acceso a la Información Pública**

Desde el año de 1977, con la Reforma Política del entonces presidente en turno, José López Portillo, se incorpora el derecho a la información al ordenamiento jurídico mexicano bajo la categoría de garantía social.

El artículo 6° de la Constitución Mexicana garantiza el derecho a la información y este mismo es reconocido en la Declaración Universal de los Derechos Humanos, en su artículo 19° establece que toda persona tiene derecho a atraerse información, a informar y ser informada.

De acuerdo a esta normatividad determinado por nuestro gobierno, el artículo 6° constitucional, el gobierno y todo aquel ente que absorba recursos del erario público está obligado a proporcionar información pública, la cual puede servir al ciudadano para evaluar la actuación de los gobernantes y así como el participar en las decisiones de gobierno que suceden en su entorno.

Para seguir los lineamientos de la democracia en las instituciones es necesaria la información para funcionar adecuadamente, sin embargo, esta implica altos costos como el de almacenarla, procesarla y transmitirla.

Lo anterior conlleva a que el servidor público<sup>13</sup> de un ente obligado tendrá que sistematizar, actualizar y publicar la información pública que detenta con el fin de tener los datos precisos para cuando las requiera el ciudadano.

La mejor manera en que una persona pueda tener una mejor condición en su participación en la democracia, es que tenga una mejor información y con ello

---

almacenamiento, organización y acceso. Artículo 2° de la *Ley de Protección de Datos Personales para el Distrito Federal*, publicado en la Gaceta Oficial del Distrito Federal el 3 de octubre de 2008, p. 13

<sup>13</sup>Entendiéndose como servidor público toda persona que trabaja en el gobierno y que su salario es pagado con recursos públicos, y por lo tanto, tiene la obligación de informar y rendir cuentas sobre los recursos públicos que le toque administrar. s/a, "Conoce tu gobierno. Tú tienes derecho a saber", México, InfoDF, Cuadernillo, 2008, p. 9

también la posibilidad de cuestionar las razones de las decisiones del gobierno, por tal motivo se debe potenciar el grado de información de los entes públicos.

Si bien es cierto que “La información tiende a fluir limitadamente durante buena parte del mandato y es hasta su conclusión, en el momento que llegan los procesos electorales, cuando el votante termina inundado de información que no puede procesar para tomar la decisión de qué gobierno comprar”.<sup>14</sup>

Por lo anterior, es necesario que la transparencia y más aún la rendición de cuentas sean latentes y constantes en toda la gestión administrativa de los servidores públicos.

En ellos se encuentra la responsabilidad de ejercer el derecho a la información pública, ya que este es un derecho fundamental y se encuentra regulada por la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Distrito Federal.

La aplicación de esta Ley en la Administración Pública<sup>15</sup> ha tenido efectos positivos y negativos entre los servidores; esto se puede apreciar en la encuesta “La cultura de los servidores públicos alrededor de los temas de transparencia y acceso a la información” realizada por el Centro Internacional de Estudios de Transparencia y Acceso a la Información para el Ifai, arrojó los siguientes datos:

Que entre los efectos negativos se encuentran: mal uso de la información, se genera más trabajo y no existe la reglamentación en solicitud de la información. Y respecto a los beneficios que ha traído a la Administración Pública, es el que se crea transparencia y acceso a la información y permite modernizar la administración pública.<sup>16</sup>

---

<sup>14</sup> Carlos Elizondo Mayer-Serra, *Información para la Democracia, Transparencia, Confianza Ciudadana e Instituciones*, México, InfoDF, Seminario Internacional, Memoria, 2007, p.51

<sup>15</sup> La Administración Pública es concebida por el InfoDF como la organización que se da el órgano ejecutivo para transformar los recursos públicos en acciones y resolver de manera adecuada y eficiente las demandas sociales. La Administración Pública del Distrito Federal se encarga de toda la actividad que desarrolla el órgano ejecutivo, tiene una estructura jurídica, patrimonio propio, cuenta con procedimientos técnicos para cumplir con sus funciones y está integrada por servidores públicos. InfoDF, Op. Cit. p. 9

<sup>16</sup> Cfr. encuesta “La cultura de los servidores públicos alrededor de los temas de transparencia y acceso a la información”, marzo-mayo de 2007. El universo muestral fue de 150 dependencias o entidades de las 250 unidades de enlace de dependencias y entidades en todo el país. Se dejaron fuera las que hayan recibido menos de 20 solicitudes de información entre 2003 y 2006 y las que se ubican fuera del Distrito Federal y el Estado de México.

Ante esto cabe reconocer que el acceso a la información ha transformado los archivos en donde se encuentra la información de los entes; ha generado cambios en la cultura laboral e intenta crear una gestión pública más competente.

El crear un nuevo valor a la cultura de la organización en el espacio laboral genera un compromiso. Ante esto “Los servidores públicos deben, por consecuencia, incorporar la transparencia como un nuevo valor a la cultura de la organización, y no simplemente como una obligación. Es aquí donde los procesos de sensibilización, capacitación y formación representan un elemento fundamental en el tránsito hacia la nueva cultura y la reconfiguración de los sistemas de trabajo”.<sup>17</sup>

Es claro que la transparencia en las organizaciones gubernamentales debe construirse cuidadosamente, con una visión de largo plazo que asuma al mismo tiempo diferentes objetivos: legales, reglamentarios, políticos, organizacionales, educativos, culturales, dentro y fuera de las instituciones del Estado.<sup>18</sup>

El papel del servidor público en estos actos es fundamental para mantener dicha característica en la labor administrativa, ya que sin él la rendición de cuentas no se lleva a cabo, la información no se procesa y no se da a conocer, y el trabajo administrativo sigue en la opacidad.

“No basta con tener una buena Ley y unos reglamentos que la refuercen y actualicen: hace falta cambiar hábitos, pautas, el modo en que está organizado el trabajo burocrático pues si antes de la Ley de Transparencia, las decisiones del gobierno podían no estar documentadas, ahora, su respaldo en archivos resulta absolutamente obligatorio.”<sup>19</sup>

El dar cabida al acceso a la información produce un círculo virtuoso que beneficia a la autoridad y a los ciudadanos, porque crea un clima de confianza ciudadana.

---

<sup>17</sup> InfoDF, *Manual de Autoformación*, p. 83

<sup>18</sup> Rodolfo Vergara, *La Transparencia como problema*. México, IFAI. Cuadernos de Transparencia 05. p.6

<sup>19</sup> *Ibidem*, p. 16

Ante esto las instituciones gubernamentales se deben reestructurar y generar condiciones, en donde el asunto de documentar tenga un nuevo objetivo; cambiar la actitud del no se puede dar información, por el de contribuir a la rendición de cuentas.

El derecho de acceso a la información favorece la transparencia en el gobierno y la rendición de cuentas de todos los servidores públicos, lo cual permite mejorar la eficiencia de las instituciones y la calidad de sus servicios.

Lo anterior conlleva a que el servidor público de un ente obligado como lo son las Delegaciones tendrá que sistematizar, actualizar y publicar la información pública que detenta con el fin de tener los datos precisos para cuando las requiera el ciudadano.

John Mill Ackerman, investigador del Instituto de Investigaciones Jurídicas de la UNAM, manifiesta que a pesar de que México es uno de los países más avanzados en materia de Transparencia, respecto a la implementación de las leyes, los servidores públicos están documentando menos.

“Como servidor público, una vez que sabe que todos y cada uno de los papeles que se plasman en un documento formal puede ser solicitado por la sociedad civil o por cualquier periodista, de primera intuición, instintivo, va a ser precisamente plasmar menos en papel”.<sup>20</sup>

Esta actitud de desconfianza entre los servidores públicos y de creer que el acceso a la información genera más trabajo y gastos innecesarios, son interpretaciones meramente burocráticas con el único objetivo de no comprometerse ante el instrumento democrático como lo es el Sistema Electrónico de Información Pública.

---

<sup>20</sup> John Mill Ackerman, Transparencia, Confianza Ciudadana e Instituciones, *Transparencia y el acceso a la información pública: Reflexiones y propuestas en la participación de la sociedad civil.*, México, InfoDF, Memoria de Seminario Internacional 2007, p. 180

En apreciación de la doctora María Marván Laborde, Comisionada del IFAI, comenta que en estos primeros años de la implementación de la nueva cultura política de la rendición de cuentas: "...hubo resistencias al cambio entre algunos sujetos obligados, se incrementa el trabajo en especial porque no era una administración preparada para que se le pidieran documentos (...), y se aspira por lo menos a una mayor legitimidad institucional tanto del IFAI – a partir de sus resoluciones- como por supuesto del servicio público, a través de la convicción de que estamos para servir al ciudadano, para entregarle lo de que naturaleza es suyo, que es la información con la que trabajamos".<sup>21</sup>

#### **1.4.1. El derecho a la investigación**

El derecho de acceso a la información pública dota a toda persona de facultades como la de recibir, acceder, investigar, buscar y difundir la información. El derecho a investigar es una de las principales y esta debe entenderse como la atribución que tiene toda persona de acceder directamente a las fuentes de información y de opinión y de obtener estas sin límite general alguno.

Este derecho permite que "toda persona de tener acceso a los archivos y registros que contengan información pública en posesión de las autoridades gubernamentales".<sup>22</sup>

#### **1.5 Información Pública de Oficio**

De acuerdo al Manual de Autoformación del InfoDF, la información pública de oficio se considera a la información que los entes públicos deben mantener actualizada, de forma impresa para consulta directa y en los respectivos sitios de Internet, respecto de los temas, documentos y políticas a que hace referencia el artículo 14 de la Ley de Transparencia, aún cuando no medie solicitud.

La información que se genera sobre las acciones de los organismos públicos y debe ser publicada cada inicio de año, ya sea en forma impresa o vía internet a

---

<sup>21</sup> María Marván Laborde, *Avances y retos de la transparencia en México*, México, InfoDF, Transparencia, confianza ciudadana e instituciones, Seminario Internacional 2007 Memoria, p. 136

<sup>22</sup> María Alicia Junco Esteban, *El derecho a la información: de la penumbra a la transparencia*, México, Porrúa, 2003, p. 13

través de su portal. Esta debe ser clasificada y ordenada con el fin de facilitar su manejo y comprensión de la personas que la consulten.

De esta manera el ente público tiene la obligación de informar y la responsabilidad de que los datos se mantengan actualizados.

Para facilitar el acceso a la información pública de oficio, en los artículos 28 y 29 de la Ley de Transparencia establece las siguientes obligaciones:

- En la página de inicio de los portales de Internet de los entes públicos deberá haber una indicación que señale el sitio donde se encuentre la información.
- Las páginas deberán contar con buscadores temáticos y disponer de un respaldo con todos los registros electrónicos para cualquier persona que lo solicite.
- Se procurará la creación de bases de datos explotables para la generación de conocimiento por parte de la sociedad.<sup>23</sup>

## 1.6 Rendición de Cuentas

La rendición de cuentas es un instrumento que consolida la democracia; tiene como objetivo mostrar los avances y perspectivas del trabajo realizado así como las acciones emprendidas por la administración pública.

El politólogo Khemvirg Puente menciona que “Se emplea el término ‘rendición de cuentas’ para referirse a la responsabilidad que un sujeto de poder debe asumir frente a otro, sea individual o colectivo, subordinado u horizontal, con el fin de controlar el ejercicio del poder...”<sup>24</sup>

---

<sup>23</sup> *Manual de Autoformación*, Op. Cit., p. 80

<sup>24</sup> Khemvirg Puente, *Legislar en la oscuridad. La rendición de cuentas en la Asamblea Legislativa del Distrito Federal*. México, InfoDF, Ensayo 10, p. 10.

Esta práctica abarca de manera genérica tres maneras diferentes para corregir abusos de poder:

- 1 Obliga al poder a abrirse a la inspección pública
- 2 Fuerza a explicar y justificar sus actos
- 3 y supedita a la amenaza de sanciones

Sin embargo, uno de los problemas torales que se enfrenta ante el acceso a la información pública es qué hacer con esa información, cómo aprovecharla para lograr fortalecer a las instituciones, y cómo lograr que dicha solicitud de acceso a la información pública cumpla con su cometido.

La investigadora Sara Sefchovich comenta que en “lo que al gobierno se refiere, ni le interesa ni le conviene ese ‘empoderamiento’ como se dice hoy, de los ciudadanos que sólo les genera conflictos y más trabajo. Por eso, a pesar del discurso que reiteradamente hace que la sociedad tiene que ayudar a enfrentar y resolver los problemas, se la pasan tratando de echar a andar leyes para limitar y controlar su participación”.<sup>25</sup>

Los organismos como sujetos activos en el proceso de información su principal obligación “de hacer”, estos es el de proporcionar la información que le sea requerida por cualquier ciudadano, así como ponerla a su alcance sin requerimiento alguno. Esto ayuda a que la gestión pueda transparentarse y a su vez que lo que debe ser público se haga público, entendiéndose éste como lo no oculto, lo accesible.

En antaño, la única manera de informar el gobierno a los particulares sobre sus actividades era a través de comparecencias que hacían ante los órganos legislativos o parlamentarios como representantes de los gobernados; por lo que la gente no acercaba a sus autoridades, porque no sabía cómo y de qué manera podía pedirles cuenta acerca de las acciones que realizaban en la gestión pública y como se organizaban.

---

<sup>25</sup> Sara Sefchovich, País de Mentiras, México, Océano, 2008, p. 167

Hoy en día el conocer el funcionamiento de cómo se organiza una institución permite al habitante saber de qué manera puede canalizar sus demandas o solicitudes, a quién debe dirigirlas y de acuerdo a la competencia cómo podría resolverlas. Es decir la información pública sirve como un medio de canalización.

### **1.7. Oficina de Información Pública (OIP)**

La Ley de Transparencia menciona en su Título Segundo, Capítulo I, artículo 46 que todos los entes públicos, deben contar con una unidad administrativa denominada Oficina de Información Pública (OIP). Es en esta Unidad Administrativa donde los ciudadanos de cualquier entidad ejercen su derecho de acceso a la información pública.

De acuerdo a la Ley ya mencionada, esta Unidad tiene las siguientes responsabilidades:

- Recibir y tramitar las solicitudes de información, así como darles seguimiento hasta la entrega de las mismas, 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<sup>26</sup> correspondiente.

---

<sup>26</sup> Es una figura que ha creado la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del D.F, que actúa en cada uno de los entes públicos obligados como una instancia de decisión sobre situaciones que intervienen en el proceso de acceso a la información pública. Este se conforma de la siguiente manera:

- Los servidores públicos que determine la instancia.
- Contraloría Interna del ente público.

Responsabilidades (artículo 61 de la Ley de Transparencia):

- El diseño y promoción de la política y normatividad del Ente Público en materia de transparencia y acceso a la información.
- La realización de acciones necesarias para garantizar el ejercicio del derecho a la información.
- La confirmación, modificación o revocación de la clasificación de la información hecha por la Oficina de Información Pública, así como el resguardo de la misma y, en los casos procedentes, la elaboración de versiones públicas.

- Asesorar y orientar a quienes lo 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 el Comité de Transparencia en el desempeño de sus funciones.
- Establecer los procedimientos para asegurarse que, en el caso de información confidencial, estos se entreguen solo al titular o representante.

Como una medida de garantía de realizar sobre lo que la Ley de Transparencia estipula para cumplir el derecho de todo individuo a informarse, informar y ser informado, se establecieron instrumentos y mecanismos para llevar cabalmente estas necesidades.

#### **1.7.1. Medios de acceso para garantizar el acceso a la información pública.**

Para que las personas puedan participar en la vida democrática de un país, deben estar debidamente informadas de manera veraz, objetiva y responsable, pero para lograr esto, se crearon diversas posibilidades para presentar una solicitud de información en las Oficinas de Información Pública:

- ✓ Por escrito material (en papel)
- ✓ Por correo electrónico y/o a través del sistema electrónico de solicitudes de información INFOMEX.
- ✓ En forma verbal, ya sea en persona (cuando la índole del asunto lo permita) o vía telefónica. Esta última puede realizarse directamente a través del sistema telefónico "TELINFO" instrumentado por el INFODF.<sup>27</sup>

- 
- La promoción de la capacitación y actualización de los servidores públicos adscritos a las Oficinas de Información Pública del Ente; así como el fomento a la cultura de la transparencia.
  - La suscripción de las declaraciones de inexistencia de la información de acceso restringido.
  - La supervisión de la aplicación de los criterios específicos del Ente Público, en materia de catalogación y conservación de los documentos administrativos, así como la organización de archivos.
  - La supervisión del cumplimiento de los criterios y lineamientos en materia de información de acceso restringido.
  - La elaboración y el envío de la información que el Instituto de Acceso a la Información Pública requiera para la elaboración del informe correspondiente.

<sup>27</sup> *Manual de Autoformación*, Op. Cit., p. 101.

Con estos mecanismos los sujetos al emplearlos pasan de ser sujetos pasivos a ser sujetos activos, es decir pasan a ser partícipes en la toma de decisiones de los actos de su gobierno; el fin de esto es llevar a una realización cabal de los preceptos de la Ley de Transparencia.

## **1.8 El Sistema Electrónico de Solicitudes INFOMEX**

Un antecedente para consultar la información pública, es el Sistema de Solicitud de Información (SISI); este instrumento fue implementado por el Instituto Federal de Acceso a la Información y Protección de Datos (IFAI), que según el Portal de Transparencia del Gobierno Federal hace la siguiente definición:

ES “el sistema autorizado por el Instituto (IFAI) que contiene los formatos impresos y electrónicos que las personas presenten sus solicitudes de acceso a través de medios electrónicos, y el sistema único para el registro y captura de todas las solicitudes recibidas por las dependencias y entidades en otros medios como correo, mensajería o físicamente...”<sup>28</sup>

Sin embargo, es el 28 de junio de 2006, cuando a través de la sinergia de tres instancias: El Gobierno del Distrito Federal, el Instituto Federal de Acceso a la Información Pública (IFAI) y el Instituto de Acceso a la Información Pública del Distrito Federal (IAIPDF) se establecen las bases para que se implemente en las 16 Delegaciones del Distrito Federal, el Sistema Electrónico de Solicitudes de Información denominado INFOMEX.

Este sistema se creó con la finalidad de facilitar “la gestión, control y seguimiento de las solicitudes de acceso a la información pública, en poder de las dependencias, órganos desconcentrados y entidades de la administración pública del Distrito Federal, sus respuestas, así como el acceso y/o rectificación datos personales, y la posibilidad de que los usuarios presenten recursos de revisión ante el IAIPDF”<sup>29</sup>

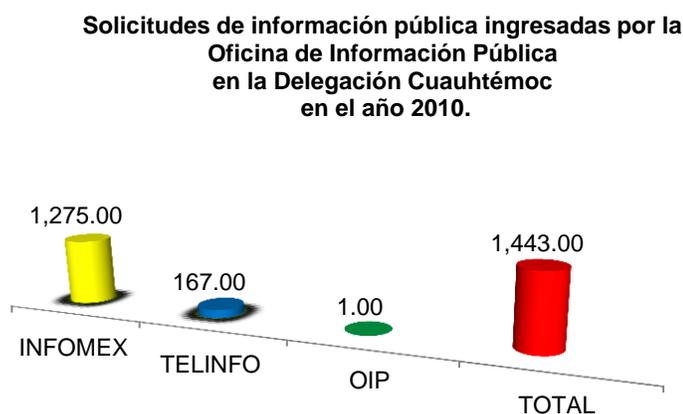
---

<sup>28</sup> México, <http://portaltransparencia.gob.mx/pdf/0410053.pdf>. [consulta: 10 de enero de 2011]

<sup>29</sup> El 30 de mayo de 2006, el Gobierno del Distrito Federal suscribió un convenio general de colaboración con el Instituto de Acceso a la Información Pública (IFAI) y el Instituto de Acceso a la Información Pública del Distrito Federal (IAIPDF), que establece las bases de coordinación para el desarrollo y expansión del derecho de Acceso a la Información en el Distrito Federal, poniendo a disposición del público instrumentos técnicos e informáticos de acceso a la información

Dicho sistema electrónico fue pensado para que los ciudadanos de pudieran solicitar datos e información, así como interponer recursos de revisión vía internet. Este método, permite que las autoridades involucradas agilicen las respuestas, ya que el Infomex se encontrará con las 63 dependencias y entes locales.

El presente proyecto se enfocará al Sistema Electrónico de Solicitudes de Información INFOMEX, debido a que se ha convertido un medio más accesible al ciudadano, ya que cifras del año 2010, por este medio se captaron 1,465 solicitudes, de las cuales el 88% entraron por el sistema INFOMEX, lo que representó un incremento en las solicitudes de acceso a la información. Esto en comparación con las 168 solicitudes que se realizan por medios remotos.



Fuente: Datos otorgados por la Oficina de Información Pública de la Delegación Cuauhtémoc, correspondientes al año de 2010.

---

gubernamental y los mecanismos para que el IFAI otorgue al Gobierno del Distrito Federal el Sistema Electrónico de solicitudes de información denominado "INFOMEX". La implementación de dicho sistema en las 16 Delegaciones del Distrito Federal se publicó en la Gaceta Oficial del Distrito Federal, el 28 de junio de 2006.

Según el Manual de Autoformación de InfoDF, para presentar una solicitud al Sistema de Información Pública, se deben considerar ciertos aspectos:

1. Identificar al organismo a cual quiere dirigir la solicitud
2. Ser claro y preciso en la información que desee obtener.
3. Definir el medio por el cual el Ente Público pueda contactarlo ya sea para un aviso (notificación) o la entrega de la información.

A través de este medio la persona podía realizar su solicitud de acceso a la información por medios electrónicos a cualquier dependencia o entidad.

Lo antes expuesto representa una ventaja y desventaja a la vez, ya que cualquier persona puede hacer una solicitud de acceso a la información pública ya que no está regulado, la identidad es desconocida y por lo tanto la información no tiene el objetivo que sería el de informar para poder hacerla una herramienta contra la corrupción.

Anteriormente para consultar la información por este sistema, se pedían ciertos requisitos como presentar una identificación oficial, lo que con ello no se garantizaba su derecho a la información.

Lo anterior representa una ventaja y desventaja a la vez, ya que cualquier persona puede hacer una solicitud de acceso a la información pública, ya que no está regulado, la identidad es desconocida y por lo tanto alguna de la información solicitada no tiene el objetivo, que sería el de informar para poder hacerla una herramienta contra la corrupción.

Pero aún con sus pros y sus contras, el Sistema Electrónico de Información Pública, representa para los mexicanos un mecanismo para obtener información que posee el gobierno, lo que permite ser supervisores de su actuación; características principal de una democracia madura.

## **1.9 La Oficina de Información Pública en la Delegación Cuauhtémoc**

En la administración de la Lic. Virginia Jaramillo Flores, titular de la Delegación Cuauhtémoc en el periodo de 2003-2006 y bajo lo estipulado de la Ley de Transparencia, se hace el compromiso de destinar un espacio para promover y difundir el ejercicio del derecho de acceso a la información pública.

Es en esta área donde, según la Ley, se debe proveer lo necesario para que toda persona pueda tener acceso a la información mediante procedimientos sencillos y expeditos; transparentar la gestión pública mediante la difusión de la información que genere la Delegación; favorecer la rendición de cuentas a los ciudadanos y con ello contribuir a la Democracia que se construye día a día en nuestro país.

Sin embargo, a la fecha la Oficina de Información Pública ha enfrentado graves problemas de ubicación, ya que desde su inicio no se contaba con espacio destinado y las funciones de Transparencia las tenía la Coordinación de Asesores de esta Desconcentrada.

Actualmente la OIP se alberga en una oficina ubicada en el segundo piso del edificio; no hay una apropiada señalización para que la gente la ubique fácilmente; además que por las mismas carencias en las que se encuentra esta desconcentrada, solo cuenta con activos fijos como: Impresora, escáner, fotocopidora y una línea telefónica. Es decir no tiene el equipo necesario para que desarrolle sus objetivos, ni el personal para cumplir y cubrir las necesidades que marca dicha cometido.

Hasta el momento y bajo la experiencia obtenida en la experiencia profesional, el cambio en el proceso administrativo por la implementación de la cultura de la transparencia y acceso a la información, ha sido lento pero ha sensibilizado al servidor público en el quehacer de la gestión política.

Sin embargo, de acuerdo a la Lic. Lorena Alvarado Galván, responsable de la Oficina de Información Pública en la Delegación Cuauhtémoc, el objetivo de esta oficina es “cumplir con la Ley de Transparencia y la Ley de Datos Personales, así como cumplir el artículo 58°, donde se especifican las atribuciones de la Oficina.”<sup>30</sup>

Así mismo comentó que hubo al principio una gran resistencia, por parte de los servidores públicos, para la operación del Sistema Electrónico de Información Pública, ya que era una función adicional a las tareas que ya tenían encomendadas, por ello es que se ha tomado con poca seriedad, responsabilidad y obligación por parte de los funcionarios.

María Marván Lobarde expone “...hubo resistencias al cambio entre algunos sujetos obligados, se incrementa el trabajo en especial porque no era una administración preparada para que se le pidieran documentos (...), y se aspira por lo menos a una mayor legitimidad institucional tanto del IFAI –a partir de sus resoluciones- como por supuesto del servicio público, a través de la convicción de que estamos para servir al ciudadano, para entregarle lo de que naturaleza es suyo, que es la información con la que trabajamos”.<sup>31</sup>



Oficina de Información Pública en la Delegación Cuauhtémoc. Aldama y Mina s/n segundo piso, Col. Buenavista.

<sup>30</sup> Entrevista realizada a la Lic. Lorena Alvarado Galván, Responsable de la Oficina de Información Pública en la Delegación Cuauhtémoc, el día 20 de enero de 2011, 19:00 horas.

<sup>31</sup> María Marván Laborde, Op. Cit., p. 136

### **1.9.1 Objetivos y funciones de la Oficina de Información Pública en la Delegación Cuauhtémoc.**

La Oficina de Información Pública en la Delegación Cuauhtémoc tiene el objetivo de ser un enlace con el Instituto de Acceso a la Información Pública (InfoDF) en servicio de la ciudadanía, en donde se difundan y promuevan los conceptos, valores y prácticas de la democracia, así como poner en práctica lo estipulado en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Distrito Federal y La Ley de Protección de Datos Personales para el Distrito Federal.

Entre las funciones de esta oficina, de acuerdo al artículo 58° de la Ley de Transparencia<sup>32</sup>, se encuentran las siguientes:

- I. Capturar, ordenar, analizar y procesar las solicitudes de información presentadas ante el Ente Público;
- II. Recabar, publicar y actualizar la información pública de oficio;
- III. 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;
- IV. Recibir y tramitar las solicitudes de información así como darles seguimiento hasta la entrega de la misma, haciendo entre tanto el correspondiente resguardo;
- V. 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;

---

<sup>32</sup> Artículo 58° de la *Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública*, expedida en la Gaceta Oficial del Distrito Federal el 28 de marzo de 2008.

- VI. Asesorar y orientar a quienes lo 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;
- VII. Efectuar las notificaciones correspondientes a los solicitantes;
- VIII. 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;
- IX. Apoyar al Comité de Transparencia en el desempeño de sus funciones; y
- X. Establecer los procedimientos para asegurarse que, en caso de información confidencial, éstos se entreguen sólo a titular o representante.

Además, en consideración con la Lic. Lorena Alvarado Galván, titular de la OIP en Cuauhtémoc, entre las metas de dicha oficina, es crear consciencia entre los servidores públicos sobre la rendición de cuentas; sensibilizarlos en materia de transparencia y hacerles hincapié que esta herramienta es para uno mismo y que es hacer uso de nuestros derechos, como el del acceso a la información.

### **Principio de buena fe del solicitante**

Este principio se refiere a la intencionalidad que tienen las personas al presentar su solicitud de información ante la Oficina de Información Pública. En el artículo 45° de la Ley de Transparencia presupone que es deseable que el solicitante atienda una necesidad individual, privada o social, que no implique la afectación a terceros como segunda intención en el propósito de su solicitud.

Instituciones como la Universidad Nacional Autónoma de México, con el fin de responsabilizar a la persona en su actuar al solicitar información "...previene al solicitante que recibe información en estos términos: 'cualquier mal uso para fines distintos a los establecidos en el Acuerdo para la Transparencia y Acceso a la Información en la UNAM podrá ser sancionado atendiendo a la gravedad del daño ocasionado o que se pretenda ocasionar y en los términos de las Leyes aplicables'.<sup>33</sup>

En la Delegación Cuauhtémoc se ha puesto sobre la mesa, la creación de una leyenda la cual sirva para que el ciudadano también se comprometa a hacer uso adecuado de cualquier información pública que solicite a este ente.

---

<sup>33</sup> Ernesto Villanueva, *Opacidad universitaria*, [en línea], México, Proceso, núm.1776, noviembre 2010, <http://www.proceso.com.mx/rv/modHome/detalleExclusiva/85553> [Consulta: 21 de noviembre de 2010]

*En Cuauhtémoc, orgullo de la nación mexicana,  
se ha modelado el destino del país, pues es el espacio  
que vio nacer la conciencia del ser mexicano y el escenario del  
encuentro cultural de la América Indígena con el Viejo Mundo.*

*Gobierno de la Ciudad de México, 1996*

## **Capítulo 2 Delegación Política Cuauhtémoc**

El Distrito Federal, de acuerdo con el Estatuto de Gobierno y la Constitución, es una entidad federativa con personalidad jurídica y patrimonio propio. En ella se asientan los poderes de la Unión (ejecutivo, legislativo y judicial); son éstos los que se encargan de la organización, administración y funcionamiento del Distrito y es lo que nos diferencia de los estados que conforman el país, porque aquí nos rigen poderes federales como órganos locales.

Para efectos de su administración, el Distrito Federal se divide en demarcaciones territoriales y en cada una de estas se encuentran 16 delegaciones políticas, cuyo titular del Órgano Político Administrativo serán elegidos de forma libre y directa cada tres años.<sup>34</sup>

El Estatuto de Gobierno del Distrito Federal marca que entre la competencia de dichos Órganos Políticos Administrativos se encuentran: el de gobernar, administrar, asuntos jurídicos, obras, servicios, actividades sociales, protección civil, seguridad pública, promoción económica, cultural y deportiva y demás que marque el Estatuto de Gobierno del Distrito Federal, la Ley Orgánica de la Administración Pública del Distrito Federal y el Reglamento Interior de la Administración Pública del Distrito Federal.

---

<sup>34</sup> Esto se encuentra estipulado en el Capítulo I, artículo 10º y Capítulo III artículos 37 y 38 de la *Ley Orgánica de la Administración Pública del Distrito Federal*, publicada en la GODF el 29 de diciembre de 1998, reformada el 01 de julio de 2009.

Por lo anterior, para quienes viven en la ciudad de México, la autoridad más próxima es el delegado y la Delegación Política se concibe como el principal interlocutor de sus demandas.

Una de las 16 delegaciones que hay en el Distrito Federal, es la Delegación Cuauhtémoc, que por su ubicación geográfica juega un papel fundamental para la ciudad de México y zona metropolitana. En esta Desconcentrada viven o transitan aproximadamente 20 millones de mexicanos, de los cuales aproximadamente la cuarta parte realiza sus actividades cotidianas en el perímetro de esta Demarcación.

En Cuauhtémoc se cuenta con una densidad poblacional mayor a los 100 habitantes por kilómetro cuadrado, potenciando con ello un dinamismo muy importante en el ámbito cultural y político.

La relevancia de la Delegación Cuauhtémoc es que en este territorio se albergan los poderes Ejecutivo Federal y Judicial, el Senado de la República y es por tanto el centro de la vida política nacional del Distrito Federal.



Fuente: Dirección General de Comunicación Social, 01 de febrero de 2011

## **2.1 Semblanza de la Delegación Cuauhtémoc**

En el año de 1903 con la Ley de Organización Política y Municipal del Distrito Federal, se dividió éste territorio en 13 municipalidades con lo que se sujeta política y administrativamente al ejecutivo federal por la vía de la Secretaría de Gobernación a través de tres funcionarios: El Gobernador del Distrito Federal, el Presidente del Consejo de Salubridad y el Director de Obras Públicas.

El 5 de febrero de 1917, la Carta Magna de nuestro país, estableció que:

1. El Distrito y Territorios Federales se dividen en municipios que tendrán la extensión territorial y número de habitantes que les permitan subsistir con sus propios recursos y poder contribuir a los gastos comunes.
2. Cada Municipalidad estará a cargo de un ayuntamiento de elección directa.
3. Los Gobiernos del Distrito y los Territorios Federales estarán a cargo de Gobernadores que dependerán directamente del Presidente de la República.

Con la Ley Orgánica del Distrito y Territorios Federales promulgada el 31 de diciembre de 1928, hubo un cambio significativo en el gobierno capitalino, ya que se creó el Departamento Central.

A partir del año de 1930 se precisan los límites de la ciudad y el Departamento Central queda dividido en 12 cuarteles. En 1941 se expidió la Ley Orgánica del Distrito Federal y con ella se dividió al Distrito Federal en Delegaciones.

El 24 de diciembre de 1970, se reformó la Ley Orgánica del Distrito Federal; ésta suprime las categorías políticas como pueblo, ciudad o villa, y omitió precisar la capital del DF y de las cabeceras delegacionales. Por esa misma ley y con el objeto de acercar los servicios a la población, se crean las Delegaciones: Miguel

Hidalgo, Benito Juárez, Cuauhtémoc y Venustiano Carranza, ampliándose así a 16 las Delegaciones en que se organiza la Ciudad de México hasta la fecha.

Al crearse las delegaciones en 1970, a la Delegación Cuauhtémoc se le asignó, como circunscripción, el territorio que la capital de la República ocupaba hasta 1930, fecha en que se inicia la fase de su crecimiento actual y el desbordamiento de sus añejos, históricos límites.

En el año 2000, los delegados políticos obtienen el cargo a través de elección popular, constituyendo de esta forma la figura del Jefe Delegacional.

**Datos generales de la Delegación Cuauhtémoc:**

<b>Ubicación:</b>	Aldama y Mina s/n, Col. Buenavista
<b>Colindancias:</b>	Colinda al norte con las delegaciones Miguel Hidalgo, Azcapotzalco y Gustavo A. Madero; al este con la delegación Venustiano Carranza; al sur con las delegaciones Iztacalco, Benito Juárez y Miguel Hidalgo; al oeste con la delegación Miguel Hidalgo.
<b>Otros datos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Población total de 521 348 habitantes.</li> <li>✓ Es la séptima economía del país, aporta 4.6% del PIB</li> <li>✓ Población flotante diaria: Aproximadamente cinco millones de personas.</li> </ul>

Fuente: <http://www.inegi.org.mx/sistemas/mexicocifras/datos-geograficos/09/09015.pdf>, [consulta 16 de diciembre de 2010] y datos otorgados por la Coordinación de Asesores del Jefe Delegacional en Cuauhtémoc (interpretación propia).

Actualmente, el delegado es el Licenciado Agustín Torres Pérez, quien asumió el 1 de octubre de 2009 a la fecha, y cuyo objetivo frente a su labor política es gobernar con la gente y para la gente. Su gobierno está comprometido con los ciudadanos que habitan en esta Demarcación, así como la población que visita diariamente dicho territorio.

**2.2. Estructura Orgánica de la Delegación Cuauhtémoc**

La Jefatura Delegacional se encuentra constituida por 171 puestos de mando medio y superior: 1 Jefe Delegacional, 6 Directores Generales, 11 Directores de área, dos coordinadores, 1 Secretaria Particular de Jefe Delegacional y 2

Asesores; Ámbito Territorial: 6 Directores Territoriales. En total son 337 funcionarios con el objetivo de atender y procurar los servicios más inmediatos, como las necesidades básicas de los ciudadanos.

En el Manual Administrativo se estipula el grado de intervención y responsabilidades de los servidores públicos que participan en cada uno de los procesos, procedimientos, trámites y acciones inherentes al cumplimiento de la administración pública.

### 2.2.1. Las Direcciones Generales

Para el despacho de los asuntos de la competencia de esta Demarcación, este Órgano Político Administrativo se auxilia de las siguientes Direcciones Generales:



Fuente: Información obtenida en el Manual Administrativo de la Delegación Cuauhtémoc. (Elaboración propia)

Dirección General	Funciones
<b>Administración</b>	Se encarga del establecimiento de políticas públicas que permitan orientar los recursos económicos hacia los sectores que así lo requieran, así como la prestación de los servicios públicos que se ofrecen en la Delegación Cuauhtémoc.
<b>Desarrollo Social</b>	Entendida como la búsqueda de garantías que mejoren la vida de todas las personas, el concepto de desarrollo social ha adquirido un nuevo rumbo dentro de las acciones de gobierno implementadas por instituciones públicas en la actualidad, convirtiéndolo en un eje motor de operación para el impulso de estrategias sociales que atiendan de manera inmediata a los sectores de la población que por diversos factores, se encuentran en condiciones vulnerables de vida. Además promueve el desarrollo educativo, deportivo y cultural entre sus habitantes.
<b>Dirección General de Obras y Desarrollo Urbano</b>	Organiza y coordina acciones para la conservación, mantenimiento preventivo y/o correctivo y el desarrollo de la infraestructura urbana del perímetro delegacional.
<b>Dirección General de Servicios Urbanos</b>	Es la encargada de llevar a cabo tareas referentes a la supervisión del alumbrado público y de todos aquellos elementos que determinan el buen funcionamiento de las vialidades que la conforman.
<b>Dirección General Jurídica y de Gobierno</b>	Realiza la expedición de permisos para el uso de la vía pública y autoriza los horarios para el acceso a las diversiones y espectáculos públicos. Así mismo, administra los mercados públicos, panteones y crematorios públicos. Concede las licencias y autorizaciones de funcionamiento de todos los giros mercantiles establecidos.
<b>Dirección General de Participación Ciudadana y Gestión Social</b>	Crea contenidos y enfoques a través de los cuales, se generan alternativas organizativas y operativas que inciden en la gestión y/o intervienen en la toma de decisiones sobre asuntos de interés público, dando como resultado la construcción de una democracia participativa, que permite identificar intereses comunes que requieren de una acción conjunta, en la que se despliegan por un lado las acciones de gobierno y por el otro la iniciativas de la sociedad.

Fuente: Información otorgada por la Dirección General de Comunicación Social (Interpretación propia).

Según el Manual Administrativo de la Delegación Cuauhtémoc publicado en junio de 2010, señala que algunas entre sus atribuciones generales de los Titulares de las Direcciones Generales son algunas de las siguientes:

1. Acordar con el Titular del Órgano Político Administrativo el trámite y resolución de los asuntos de su competencia;
2. Certificar y expedir copias, así como otorgar constancias de los documentos que obren en sus archivos;
3. Planear, programar, organizar, controlar, evaluar y supervisar el desempeño de las labores encomendadas a las Unidades Administrativas y Unidades Administrativas de Apoyo Técnico-Operativo que le estén adscritas;

4. Formular dictámenes, opiniones e informes que les sean solicitados por el Titular del Órgano Político Administrativo, o por cualquier Dependencia, Unidad Administrativa, Órgano Político Administrativo y los Órganos Desconcentrados de la Administración Pública, en aquellos asuntos que resulten de su competencia;
5. Proponer al Titular del Órgano Político-Administrativo, modificaciones al Programa Delegacional y a los programas parciales en el ámbito de su competencia;
6. Presentar propuestas en el ámbito de su competencia ante el Titular del Órgano Político Administrativo de que se trate, las cuales podrán incorporarse en la elaboración del Programa General de Desarrollo del Distrito Federal y en los Programas Especiales que se discutan y elaboren en el seno del Comité de Planeación para el Desarrollo del Distrito Federal;

En la administración pública de la Delegación Cuauhtémoc para poder tener y control y claras sus cuentas públicas, debe saber cómo funciona su sistema administrativo, que tanto se cumplen en cuestión de órdenes y que tanto bienestar como diligencia, celeridad, veracidad, calidad y confianza generan en el ciudadano.

### **2.3. La Transparencia en el ejercicio gubernamental en Cuauhtémoc**

El Jefe Delegacional en Cuauhtémoc, Lic. Agustín Torres Pérez, entre los objetivos de su administración, se ha propuesto fortalecer la cultura de la transparencia, el ejercicio del derecho de acceso a la información pública y la rendición de cuentas en beneficio no solo de los vecinos de la Demarcación, sino de las personas en general.

En el Manual Administrativo de la Delegación Cuauhtémoc se enuncia que la actual administración gobierna "...con principios rectores de honestidad, transparencia, eficacia y

eficiencia, por ello, se consideró una nueva forma de organización, a fin de mejorar la administración pública delegacional (...), buscando impulsar transformaciones que modifiquen de fondo los esquemas tradicionales a efecto de dar paso a nuevas prácticas que permitan contar con áreas de calidad, flexibilidad y dinamismo en los trámites y servicios que demanda la ciudadanía”<sup>35</sup>

Así mismo en su Programa de Desarrollo Delegacional, el Lic. Torres hace énfasis que “los recursos presupuestales (...) deben ser manejados con transparencia, eficiencia y eficacia posibles; lo cual obliga a los gobiernos emanados de la voluntad popular a establecer mecanismos de rendición de cuentas claras, al igual que nos obliga a contar con instrumentos que permitan establecer una Dirección y Planeación Estratégicas respecto de las acciones de gobierno que se efectúan”<sup>36</sup>

El gobierno delegacional entre sus acciones pretende promover la descentralización de la toma de decisiones con la única finalidad de conformar el Distrito Federal como entidad federativa, asimismo fortalecer la Jefatura Delegacional, para que tenga mayor atribución política y administrativa en el quehacer gubernamental.

La Delegación Cuauhtémoc como ente público, de acuerdo a la Ley de Transparencia y Acceso a la Información, tiene las siguientes obligaciones:

1. Deberá publicar al inicio de cada año un listado de información que detentan por rubros generales, especificando el ejercicio al que corresponde, medios de difusión y los lugares en donde se pondrá a disposición de los interesados, a excepción de la información reservada o clasificada como confidencial en términos de esta Ley.
2. Al inicio de cada año, los entes públicos deberán publicar y mantener actualizada, de forma impresa o en los respectivos sitios de Internet, de acuerdo con sus funciones, según corresponda, la información respecto de los temas, documentos y políticas que se detallan en el artículo 12° de

---

<sup>35</sup> *Manual Administrativo de la Delegación Cuauhtémoc*, publicado en la Gaceta Oficial del Distrito Federal, el 11 de junio de 2010.

<sup>36</sup> Agustín Torres Pérez, Jefe Delegacional en Cuauhtémoc, *Programa de Desarrollo Delegacional en Cuauhtémoc, Periodo 2010-2012*. 25 de enero de 2010.

la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Distrito Federal.<sup>37</sup>

En décadas pasadas “La Administración Pública funcionaba en un esquema poco flexible y cerrado. La única información disponible para las personas era la que se proporcionaba a través de informes oficiales de resultados, que normalmente eran rendidos ante instancias del propio Estado, como los poderes Legislativo o Judicial. “<sup>38</sup>

Actualmente, el gobierno delegacional tiene el compromiso y el objetivo fundamental de prestar servicios eficientes y de calidad a la ciudadanía que vive en la demarcación o bien que lo requiera.

Pero en la práctica esto dista de lo que se plantea, ya que en el Índice Global de Cumplimiento de Obligaciones de Transparencia (2010) en la segunda evaluación de las obligaciones de Transparencia publicadas en los portales de Internet de los Entes Públicos (artículos 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 28 y 29 de la LTAIPDF) realizada durante los meses de octubre y noviembre de 2010; el informe arrojó los siguientes datos:

<b>ÍNDICE GLOBAL DEL CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES DE TRANSPARENCIA</b>	
<b>SEGUNDA EVALUACIÓN 2010 (INFORMACIÓN POR DELEGACIONES)</b>	
Delegación Iztapalapa	100.00
Delegación Miguel Hidalgo	99.95
Delegación Benito Juárez	99.7
Delegación Iztacalco	99.1
Delegación Venustiano Carranza	98.6

<sup>37</sup> Artículos 12 y 13 de la *Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Distrito Federal*, publicada en la Gaceta Oficial del Distrito Federal el 28 de marzo de 2008, última reforma el 28 de octubre de 2005.

<sup>38</sup> Manual de Autoformación, Op. Cit., p. 42

Delegación Coyoacán	98.0
Delegación Magdalena Contreras	95.7
Delegación Milpa Alta	94.5
Delegación Cuajimalpa de Morelos	92.4
Delegación Gustavo A. Madero	91.2
<b>Delegación Cuauhtémoc</b>	<b>87.6</b>
Delegación Álvaro Obregón	87.4
Delegación Azcapotzalco	86.1
Delegación Tlalpan	83.8
Delegación Tláhuac	78.9
Delegación Xochimilco	68.9

Fuente: Datos obtenidos en la página del portal de InfoDF, [http://www.infoDF.org.mx/web/index.php?option=com\\_content&task=view&id=179&Itemid=209](http://www.infoDF.org.mx/web/index.php?option=com_content&task=view&id=179&Itemid=209), [consulta: 13 de febrero de 2011)

Y en el 4° Informe Anual de Actividades y Resultados 2009 del InfoDF<sup>39</sup>, al hacer referencia de las obligaciones del artículo 29° de la Ley de Transparencia sobre difundir un calendario de actualización de la información pública de oficio y el área responsable de generarla; esta demarcación no publicó el calendario referido.

Expuesto lo anterior, la rendición de cuentas en la Delegación Cuauhtémoc no se ha cumplido cabalmente, un tanto por la falta de voluntad de los servidores públicos y un tanto por el desconocimiento que aún tienen sobre los objetivos de la Oficina de Información Pública.

<sup>39</sup> 4° Informe Anual de Actividades y Resultados 2009 del Instituto de Acceso a la Información Pública del Distrito Federal, publicado en la Gaceta Oficial del Distrito Federal, 30 de marzo de 2010.

Con base en una encuesta realizada entre los servidores públicos de dicha Demarcación, de 62 personas cuestionadas sobre si conoce la Oficina de Información Pública, 10 de ellos respondieron que no.<sup>40</sup>

Por ello que debe haber un cambio en el Manual Administrativo en la Delegación Cuauhtémoc, ya que debe crearse la Oficina de Información Pública dentro de la estructura y con ello crear más consciencia de los funcionarios lo relativo a los temas de transparencia y acceso a la información, evaluación de la gestión gubernamental y las políticas públicas.

#### **2.4. El Servidor Público en la Delegación Cuauhtémoc**

El servidor público como ya se definió en el capítulo anterior, es toda persona que trabaja en el gobierno cuyo salario es pagado con recursos públicos y que por lo tanto tiene el compromiso de informar y rendir cuentas sobre las acciones que le toque administrar.

Dicho lo anterior el funcionario público es un elemento fundamental para que pueda cumplirse el cometido de la Ley de Transparencia, se pueda llevar a cabo la rendición de cuentas, ya que todas las acciones que se realicen en su entorno laboral deben justificarse en público.

“Los avances alcanzados en materia de transparencia y acceso a la información no se pueden entender sin el compromiso de los servidores públicos. Es evidente que en la tarea de construir un poder público transparente dentro del quehacer cotidiano de las organizaciones gubernamentales, se debe imprimir un gran esfuerzo para organizar la información, tenerla a disposición del público y solventar las inquietudes individuales de los ciudadanos de las agrupaciones sociales y de los medios de comunicación.”<sup>41</sup>

---

<sup>40</sup> Encuesta realizada a 62 trabajadores de la Delegación Cuauhtémoc de manera aleatoria entre las seis direcciones generales que conforman este Órgano Político Administrativo. Dicha encuesta fue efectuada el 09 de febrero de 2011 en las diferentes áreas del edificio delegacional.

<sup>41</sup> Óscar M. Guerra Ford, *Mensaje de apertura del Seminario Internacional 2007*. Memoria: Transparencia, Confianza Ciudadana e Instituciones, México, InfoDF, 2008, p. 283.

Respecto al desempeño de los servidores públicos de la Delegación en la operatividad de lo que se solicita a través de la Oficina de Información Pública ha sido de forma paulatina, ya que en el principio hubo resistencia a deficiente, ya que no se han unificado criterios para resolver los requerimientos; no hay una persona específica para contestar dichas peticiones debido a que en el Manual Administrativo (reglamento interno) no se enuncia una tarea así, por lo que no se ha asumido un compromiso con dicho procedimiento que tiene el único fin de fortalecer la transparencia en la gestión cotidiana y en las acciones de gobierno.

El Jefe Delegacional en Cuauhtémoc expuso en su Programa de Desarrollo para la Delegación Cuauhtémoc de 2010-2012 que se implementará un programa permanente de capacitación y actualización para los servidores públicos con la finalidad de que su desempeño sea transparente.

Para lograr lo anterior en el año 2010 se impartieron a los funcionarios talleres como Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Distrito Federal y Ley de Protección de Datos Personales para el Distrito Federal.

En materia de capacitación aún falta mucho por hacer, ya que se debe reeducar a los servidores públicos, potencializar sus aptitudes y difundir entre ellos los elementos fundamentales para la construcción de la democracia. Esto permitirá que lo anterior se vea reflejado en la gestión administrativa tanto interna como externa.

Y es que en el Índice Global de Cumplimiento de Obligaciones de Transparencia (2009), de acuerdo con el informe, las delegaciones políticas constituyeron los órganos de gobierno que obtuvieron los índices más bajos en cada uno de los artículos de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del

Distrito Federal (LTAIPDF) que fueron evaluados (13, 14, 18, 28 y 29), así como en el índice global.<sup>42</sup>

Debido a lo anterior se debe contemplar una estrategia para que en lo que respecta a la Delegación Cuauhtémoc, como ente obligado, cumpla con los cometidos marcados en la Ley de Transparencia, ya que a pesar del esfuerzo de los que se encuentran a cargo al coordinar dicha oficina, este Órgano Político Administrativo ha presentado deficiencias de carácter operativo en lo que respecta a la información solicitada por el InfoDF, tarda en actualizarse en el portal la información pública de oficio; constantemente se previenen a los ciudadanos para que reformulen sus peticiones o se contesta de manera inexacta e ineficaz el requerimiento.

---

<sup>42</sup> [http://www.InfoDF.org.mx/web/index.php?option=com\\_content&task=view&id=424&Itemid=217](http://www.InfoDF.org.mx/web/index.php?option=com_content&task=view&id=424&Itemid=217), [consulta: 16 de diciembre de 2010].

### **Capítulo 3. Plan Estratégico de Comunicación Integral para la gestión de una Oficina de Información Pública en las áreas administrativas de la Delegación Cuauhtémoc.**

Este diseño contempla diversas acciones para identificar rápidamente las áreas de oportunidad de las organizaciones en todos sus niveles, ya sea en el contexto interno o externo. En este proyecto se abordará la comunicación integral, con el objetivo de implementar mecanismos para lograr una mejor transparencia en la gestión administrativa y para la aplicación de esta en toda acción administrativa en la Delegación Cuauhtémoc.

#### **Cliente**

Delegación Cuauhtémoc

#### **Elaboración**

María Eugenia Juárez Monjarás

#### **Sector**

Administración Pública

#### **Creación**

Octubre 2010-Marzo 2011

#### **Alcance**

Este documento tiene el objetivo de proponer un plan estratégico para la gestión de una Oficina de información Pública (OIP) específicamente en cada una de las

Direcciones Generales de la Delegación Cuauhtémoc; con el fin de que sean enlaces administrativos con la OIP y de esta manera optimizar el trabajo de los servidores públicos respecto a lo que marca la Ley de Transparencia sobre los entes públicos.

### **Resumen Ejecutivo**

El plan estratégico de comunicación integral es un instrumento de trabajo que permite hacer un análisis completo de la organización que se estudie para así tener un diagnóstico más directo sobre su situación actual. Lo anterior, permite proponer dinámicas, estrategias creativas y condiciones que ayuden a optimizar la comunicación en todos sus niveles, en este caso se aplicaría a la Oficina de Información Pública en la Delegación Cuauhtémoc, y de esta manera coadyuvar en la eficiencia del servicio público del Órgano Político Administrativo en Cuauhtémoc.

Al revisar el estado en que se encuentra la OIP se ha detectado algunas debilidades ante las cuales pueden tomarse medidas concretas de acción comunicacional con el fin de agilizar, hacer funcional, mejorar el servicio que brinda la Oficina de Información Pública en dicha Demarcación, cuyo fin no es más que mejorar el servicio para la ciudadanía.

Algo que se ha detectado al hacer esta investigación sobre los fines del área en comento y su aceptación en el aspecto laboral, es que la resistencia y la apatía por parte de los servidores públicos al implementar en su trabajo los valores de la transparencia y acceso a la información pública, ha sido la principal debilidad palpable.

Ante esto el personal de la Oficina de Información Pública ha establecido buena relación con el personal de las oficinas administrativas, lo que ha permitido que en los cuatro años que lleva esta área implementada en la Delegación, la

función que desempeña se esté admitiendo de forma paulatina en el trabajo entre los servidores públicos.

Los ejes rectores de la OIP es el respeto, la empatía y el servicio a los ciudadanos, esto contribuye a que se transmita a las diferentes áreas de la Delegación y con ello cree un ambiente funcional. Sin embargo y bajo la experiencia profesional esto no es suficiente.

En este plan estratégico de comunicación integral se han establecido acciones estratégicas para eficientar la gestión administrativa con el poco presupuesto que hay, más bien aprovechando los recursos humanos y el poco activo fijo con el que cuenta las diferentes áreas de la Delegación.

La información que se muestra en este Proyecto y que permitió diseñar las propuestas estratégicas fueron elaboradas de acuerdo a la realización de una entrevista a la Coordinadora de la Oficina de Información Pública de la Demarcación y cuestionario aplicado a los servidores públicos de la Demarcación.

### **Antecedentes:**

La Oficina de Información Pública en la Delegación Cuauhtémoc, de acuerdo a información proporcionada por el C. Rafael del Castillo Rodríguez<sup>43</sup>, ex responsable de la Oficina de Información Pública en Cuauhtémoc, comentó que esta oficina se estableció formalmente en el año de 2006, con la implementación del Sistema Infomex como programa piloto del InfoDF.

---

<sup>43</sup> Entrevista vía telefónica al Lic. Rafael del Castillo Rodríguez, Jefe de la Unidad Departamental de Jurídico, Gobierno y Seguridad Pública en la Dirección General de Tepito-Guerrero y exencargado de la Oficina de Información Pública del 1 de octubre de 2006 a 30 de septiembre de 2009. 15 de febrero de 2011, 14:00 horas.

Las solicitudes de acceso a la información pública se hacen desde 2004 a través del sistema SiSi o bien a través del Instituto de Acceso a la Información Pública del Distrito Federal, las cuales eran turnadas a la Delegación Cuauhtémoc para su atención.

La primera solicitud de acceso a la información data del 02 de enero de 2004 y en ese mismo año se ingresaron 16 solicitudes.

De 2006 a 2007, las tareas sobre la transparencia y acceso a la información pública las trabajó la Subdirección Técnica adscrita a la Jefatura Delegacional. En el año 2007 en el Manual Administrativo de la Delegación Cuauhtémoc, aparece por primera vez las atribuciones en materia de transparencia dentro de las atribuciones de la Coordinación de Asesores.

En el año 2009 se quitan estas atribuciones y se trata de implementar una Oficina de Información Pública, independiente, y se logró establecer un espacio para promover y difundir el ejercicio del derecho de acceso a la información pública.

Sin embargo en la última publicación del Manual Administrativo de la Delegación Cuauhtémoc, del 11 de junio de 2010, las asignaciones hacia las tareas de la Oficina de Información Pública no se encuentran estipuladas.

Actualmente la OIP se alberga en una oficina ubicada en el segundo piso del edificio; no hay una apropiada señalización para que la gente la ubique fácilmente; además que por las mismas carencias en las que se encuentra esta desconcentrada, solo cuenta material básico para cumplir con las tareas diarias.

No obstante bajo la experiencia obtenida en la experiencia profesional, el cambio en el proceso administrativo por la implementación de la cultura de la

transparencia y acceso a la información, ha sido lento pero ha sensibilizado al servidor público en el quehacer de la gestión pública.

La aplicación de cualquier instrumento jurídico necesita del establecimiento de un procedimiento preciso y claro que facilite la concreción en el terreno de lo práctico, de los preceptos y fundamentos que tutela.

A lo anterior se considera importante hacer una nueva forma de organización, a fin de mejorar la administración pública delegacional, por lo que, que se presentará al área de Coordinación General de Modernización Administrativa una propuesta de reestructuración organizacional, buscando que en el Manual Administrativo y de Procedimientos de la Delegación Cuauhtémoc, se integre en cada una de las Direcciones Generales un enlace que atienda exclusivamente los asuntos que atiende la Oficina de Información Pública de la Delegación.

**Ubicación:**

Aldama y Mina s/n, Col. Buenavista, segundo piso del edificio delegacional

**Infraestructura:**

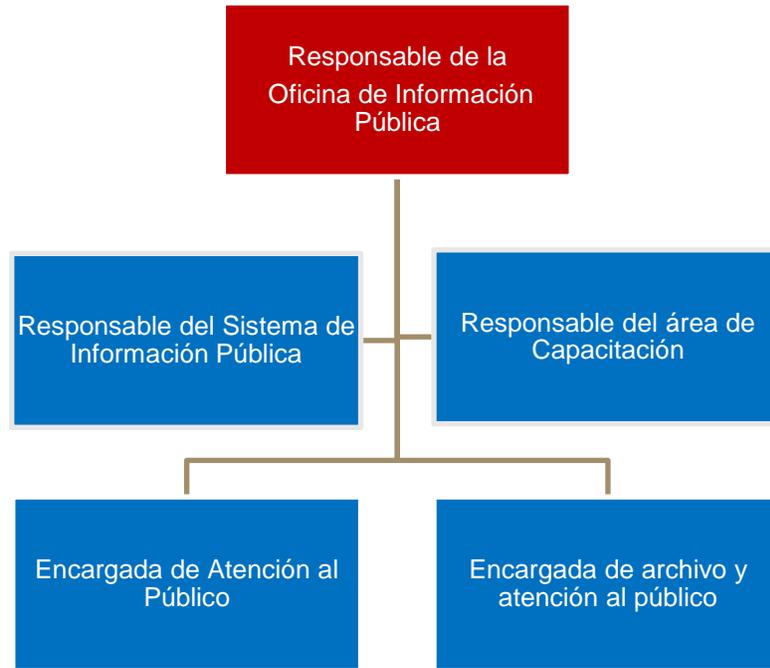
- ✓ Es una oficina de 4x4 metros
- ✓ Cuenta con cuatro escritorios
- ✓ Tres computadoras
- ✓ 1 escáner
- ✓ 1 impresora
- ✓ 1 línea telefónica

## Organización

<u>Función</u>	<u>Responsable</u>	<u>Desempeño</u>
Responsable de la Oficina de Información Pública	Lic. Lorena Alvarado Galván	Encargada de administrar, organizar y determinar las acciones que se lleven a cabo en la Oficina de Información Pública.
Responsable del Sistema de Información Pública	C.P. Ana María Barrios Mata	Encargada de recibir, controlar, dar seguimiento a las peticiones que ingresan por el Sistema de Información Pública
Responsable del área de capacitación	Dra. Martha Patricia Prieto	Uno de los cometidos de la Ley de Transparencia es dar capacitación a los servidores públicos sobre los temas de transparencia y acceso a la información, por lo que la Dra. Martha Prieto se da a la tarea de convocar así como impartir los cursos a los servidores públicos de esta Demarcación.
Encargada de Atención al Público	Beatriz Alcántara Bocanegra	Asesora y atiende a los ciudadanos que acuden a dicha OIP para presentar una petición en dicha oficina.
Encargada del archivo y atención al público	Lilia Guadalupe Rodríguez Sansón	Administra el archivo de esa Oficina, recibe y supervisa los documentos que se ingresan internamente y asimismo es un apoyo para la atención a clientes.

**Fuente:** Información obtenida en la Oficina de Información Pública de la Delegación Cuauhtémoc (Interpretación propia)

**Organigrama:**



Fuente: Información obtenida en la Oficina de Información Pública de la Delegación Cuauhtémoc (Interpretación propia)

**Objetivo:**

Atender con eficiencia, eficacia y transparencia en el ámbito funcional, las solicitudes de información que presenten los ciudadanos en la Oficina de Información Pública, protegiendo en todo momento el bien común; administrando, los recursos humanos y materiales bajo los criterios de racionalidad y austeridad, para un mejor aprovechamiento y con ello propiciar el desarrollo económico, social y cultural de la población, para fomentar el acercamiento, la participación y el entendimiento por parte de la ciudadanía en todas las acciones de gobierno de este Órgano Político Administrativo.

**Servicios:**

- Recepción, trámite y gestión de las solicitudes de información pública.

- Actualización del portal de internet con la información pública de oficio.
- Garantizar el acceso a toda persona a la información pública.

**Horarios:**

De lunes a viernes, 9:00 a 15:00 horas

**Visión:**

“Brindar el servicio al ciudadano, de manera eficaz y con el único compromiso de mejorar la calidad de vida de las personas”.

**Misión:**

Uno de los retos más importantes de la Oficina de Información Pública en la Delegación Cuauhtémoc es satisfacer las necesidades y superar las expectativas de una ciudadanía cada vez más exigente, que demanda servicios eficientes, eficaces y oportunos, con un mínimo de recursos, pero esto solo será posible realizar con el apoyo de todas y los servidores públicos, sumando sus competencias y capacidades personales al servicio de los ciudadanos.

**Valores:**

- ✓ Respeto
- ✓ Cordialidad
- ✓ Amabilidad
- ✓ Empatía
- ✓ Calidad en el servicio

## Análisis situacional y del Entorno

### ANÁLISIS FODA

#### Contexto Interno

##### OPORTUNIDADES

- Oportunidad de mejorar la calidad del servicio en la Delegación Cuauhtémoc.
- Mayor credibilidad entre los ciudadanos al hacer uso de los servicios en esta Delegación.
- Reducción de costos y uso de recursos públicos al tener esta Oficina con la implementación del Sistema Infomex.
- La implantación de este tipo de áreas conlleva a la migración hacia un sistema de control por objetivos-resultados.
- La creación de la identidad de la Oficina de Información Pública y la difusión de sus objetivos, permitirá su aceptación entre los servidores públicos.
- La colocación de la Oficina de Información Pública en un lugar apropiado y de fácil acceso a la gente permitirá un más frecuente acercamiento a dicha área.

##### AMENAZAS

- Urgencia de invertir en equipo e infraestructura para un correcto funcionamiento de la Oficina de Información Pública.
- No existe un lineamiento determinado para trabajar la Oficina de Información Pública
- Hay lagunas legales respecto al cumplimiento de las funciones de las Oficinas.
- Inseguridad acerca del trabajo administrativo aplicado al OIP
- Posibilidad de que los servidores públicos mantengan resistencia al cambio hacia el acceso a la información pública.
- Riesgo de que se informe cierta cosa y se demuestre lo contrario.
- El desconocimiento de los servidores públicos sobre la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública hace que haya cierta aversión y apatía a los temas que concierne a la rendición de cuentas.
- El contacto entre los servidores públicos y el personal de la OIP suele tener tensiones ya que los procedimientos administrativos a veces son problemáticos.
- La poca disposición por los altos medios al incursionar estos temas en el trabajo administrativo obstaculiza la difusión de los objetivos de la Ley de Transparencia y la Ley de Protección de Datos Personales.
- La manera tradicionalista como se venían trabajando los procedimientos administrativos puede crear un ambiente de conformismo y manejo de la información.

## Contexto Externo

### FORTALEZAS

- El personal de la Oficina de Información Pública comparten el compromiso de trabajar de manera adecuada la información solicitada a través del Sistema Electrónico de Solicitudes.
- Presencia de una visión encaminada a la calidad de los servicios.
- Atención personal a los ciudadanos que acuden a la Oficina de Información Pública.
- El respeto y la confianza son promovidos por el personal de dicha Oficina.
- Existe un ambiente cordial entre los integrantes de la Oficina de Información Pública
- Solidaridad entre los miembros de la Oficina.

### DEBILIDADES

- Debido a que es un área de reciente creación no cuenta con una partida presupuestal, se encuentra muy controlada y por lo tanto no se tiene los suficientes recursos para que labore con excelencia.
- Ausencia de misión, visión, valores y objetivos formalizados, los cuales permiten que la organización tenga congruencia entre su objetivo principal y las acciones que emprenda.
- Ausencia de nuevas tecnologías, lo que impide que sea óptimo el trabajo del sistema de solicitud de información pública.
- Ausencia de difusión sobre los temas de transparencia y acceso a la información pública.
- Carencia de un espacio amplio, lo que hace necesaria la distribución óptima del área, así como crear opciones para lograr que los solicitantes se sientan identificados y les genere confianza.

### 3.1. Difundir los objetivos de la Oficina de Información Pública

#### Objetivo General

Dar a conocer los temas de transparencia y acceso a la información pública, así como las funciones de la Oficina de Información Pública.

## **Objetivos Específicos**

- ✓ Generar una mayor identificación por parte de los servidores públicos con la Oficina de Información Pública.
- ✓ Destacar la importancia de la transparencia en la gestión administrativa.
- ✓ Resaltar el compromiso de la Delegación Cuauhtémoc con la ciudadanía.
- ✓ Integrar a la ciudadanía como parte importante en el procedimiento de la rendición de cuentas del ente público Cuauhtémoc.

## **Públicos**

- ✓ Internos, externos y mixtos.

## **Herramientas**

- ✓ Comunicación Organizacional.

## **Vehículo**

- ✓ Espacios de difusión cultural que se encuentran ubicados en puntos estratégicos de la Delegación.

## **Formato**

- ✓ De acuerdo a la siguiente estructura: misión, visión, valores y objetivos.

### **Características del mensaje:**

- ✓ Planeación estratégica.
- ✓ Motivación y sentido de pertenencia.
- ✓ Formalización de normas.
- ✓ Establecimiento de compromisos.

### **Propuesta:**

Colocar comunicados y letreros en los espacios de difusión del edificio delegacional para todos los servidores públicos internos, externos y mixtos. Es a través de estos lugares donde las personas se enteran de lo que pasa en la Delegación, por lo tanto sería una zona estratégica para lograr el objetivo.

El diseño de los mensajes deben ser claros, precisos y concisos para lograr la atención y deben ser de buen tamaño, letra clara y con ilustración de fácil recepción.

<p>Frases sobre la Transparencia (Diferentes enunciados para lograr una mejor atención)</p> <p>“Transparencia=Confianza”</p> <p>“La Transparencia no es tu decisión, es tu obligación”</p>
<p>Enunciación de la visión de la Oficina de Información Pública</p>
<p>Enunciación de la misión de la Oficina de Información Pública</p>
<p>Enunciación de los valores y compromisos que tenemos los servidores públicos con la ciudadanía</p>

Ejemplo de formato para la difusión del objetivo y la misión de la Oficina de Información Pública.

### 3.2. Capacitación de los servidores públicos sobre los temas de transparencia, acceso a la información pública y la rendición de cuentas.

#### Objetivo General

- ✓ Dar a conocer entre los servidores públicos la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Distrito Federal, la Ley de Protección de Datos Personales para el Distrito Federal y otras normatividades que establecen los lineamientos para la una adecuada transparencia en el quehacer administrativo.

### **Objetivos Específicos:**

- ✓ Unificar criterios para entender que es la transparencia, los datos personales y la rendición de cuentas en la gestión administrativa.
- ✓ Una vez capacitados los funcionarios en estos temas, aplicarlo a las tareas que requiere la Oficina de Información Pública.
- ✓ Lograr que estos conceptos se reflejen tanto en las funciones del servidor público como en la atención hacia la ciudadanía.

### **Públicos**

- ✓ Servidores públicos de la Delegación.

### **Herramientas**

- ✓ Talleres y cursos.

### **Vehículo**

- ✓ Invitaciones a los cursos a través de los espacios de difusión cultural que se encuentran ubicados en puntos estratégicos de la Delegación.

### **Formato**

- ✓ Realizar programas mensuales, de cursos y actividades sobre la transparencia, acceso a la información pública y demás temas en torno a estos, en los espacios de usos múltiples de la Delegación Cuauhtémoc dirigida para los servidores públicos.

### **Características del mensaje**

- ✓ Objetivos del curso.

## Propuesta

Colocar invitación en los espacios de difusión cultural del edificio delegacional para todos los servidores públicos internos, externos y mixtos. Es a través de estos espacios donde las personas se enteran de lo que pasa en la Delegación, por lo tanto sería una zona estratégica para lograr el objetivo.

El diseño del mensaje debe ser claro, preciso y conciso para lograr la atención y de buen tamaño, letra clara y con ilustración de fácil recepción.

La Oficina de Información Pública de la Delegación Cuauhtémoc, extiende una cordial invitación a los servidores públicos para que asistan a al curso sobre la “Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Distrito Federal”

Lugar:

Fecha:

Día:

Es importante tu participación, la “Transparencia la construimos todos día a día”

Ejemplo de invitación.

### **3.3. Propuesta para la gestión de una oficina de información pública en las áreas administrativas.**

#### **Objetivo General**

Presentar a la Coordinación General de Modernización Administrativa de la Delegación Cuauhtémoc una propuesta de reestructuración organizacional en el Manual Administrativo y de Procedimientos de la Delegación Cuauhtémoc, para que se integre en cada una de las Direcciones Generales una Oficina de Información Pública.

## **Objetivos Específicos**

- ✓ La Oficina de Información Pública en cada una de las Direcciones Generales será un enlace con la Oficina de Información Pública (OIP) implementada por el Instituto de Acceso a la Información Pública del Distrito Federal.
- ✓ Estos enlaces tendrán atribuciones específicas para trabajar solo lo que concierne a la OIP.
- ✓ Lograr que estas tareas encargadas al servidor público especializado se reflejen tanto en sus funciones como en la atención hacia la ciudadanía.

## **Públicos**

- ✓ Servidores públicos de la Delegación.

## **Herramientas**

- ✓ Comunicación organizacional.

## **Vehículo**

- ✓ Documento escrito.

## **Formato**

- ✓ Documento en Word, PDF e impreso.
- ✓ En una hoja con los objetivos y las funciones específicas de la nueva área en propuesta.
- ✓ Lenguaje coloquial, claro y breve.

## Características del mensaje

- ✓ Planeación estratégica.
- ✓ Sentido de pertenencia.
- ✓ Motivación.
- ✓ Compromiso.

## Propuesta

Integrar claramente los objetivos y funciones de los servidores públicos en esta nueva área. El diseño del mensaje debe ser claro, preciso y conciso. Se presentará a la Coordinación General de Modernización Administrativa, para que pase a revisión y a su vez se la haga llegar al Jefe Delegacional en Cuauhtémoc, para que lo considere.

### **0.0.0.0.0.0. Enlace de la Oficina de Información Pública**

#### Objetivo

Apoyar al coordinador de la Oficina de Información Pública con el fin de cumplir las disposiciones de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública y participar en las actividades que emprenda esta área.

#### Funciones

Coadyuvar en los mecanismos tendientes a mejorar el funcionamiento de la Oficina de Información Pública para contribuir al mejoramiento de una mejor transparencia en la gestión administrativa.

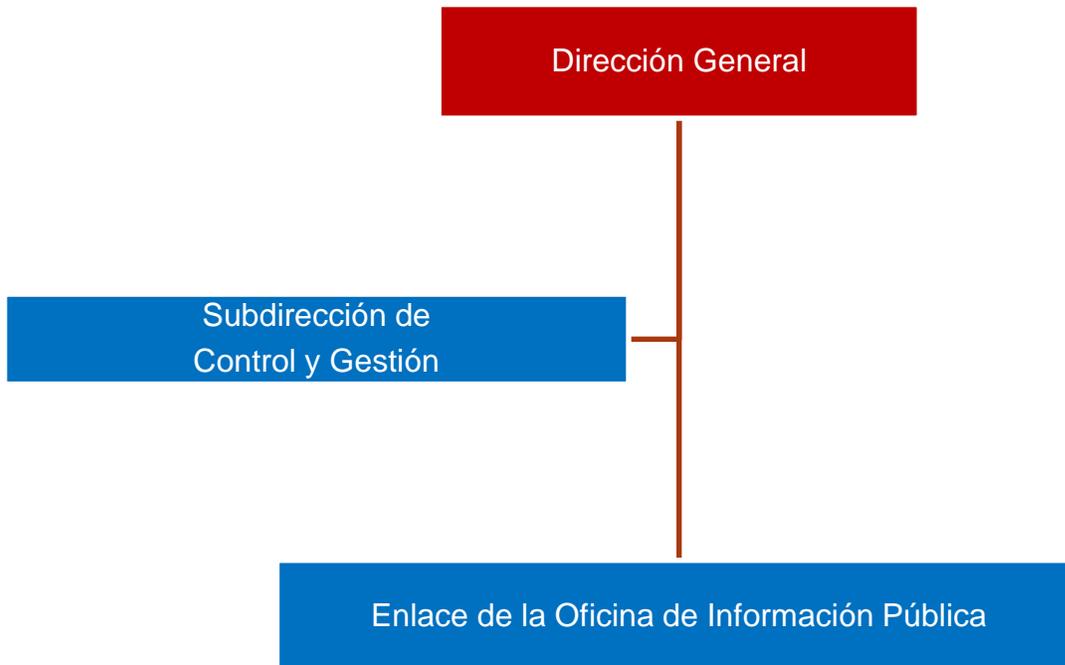
Dar respuesta eficiente y oportuna a la solicitud de información que sea ingresada en la Oficina de Información Pública

Mantener una coordinación permanente con los encargados de los archivos de sus áreas adscritas para tener un mayor control de la información y hacer las actualizaciones respectivas.

Elaborar una estrategia para fortalecer la cultura de la transparencia, el ejercicio del derecho de acceso a la información pública y la rendición de cuentas en beneficio de la ciudadanía.

Realizar las demás que le asignen conforme a las funciones inherentes al puesto, y a la Normatividad aplicada.

Propuesta para la integración de una Oficina de Información Pública en las Direcciones Generales, en el Manual Administrativo y en el Manual de Procedimientos de la Delegación Cuauhtémoc



Conformación de la estructura del Enlace de la Oficina de Información Pública en las Direcciones Generales en la Delegación Cuauhtémoc. (Interpretación propia)

**Objetivo:** Contribuir a fortalecer los objetivos de la Oficina de Información Pública.

ESTRATEGIAS		TÁCTICAS				
PUBLICO OBJETIVO	HERRAMIENTAS DE COMUNICACIÓN	MEDIOS		TRATAMIENTO COMUNICACIONAL		CARACTERÍSTICAS DEL MENSAJE
		GENÉRICO	ESPECÍFICO	VEHÍCULO	FORMATO	
Personal de la Oficina de Información Pública	Comunicación Organizacional	Entrevista	Redacción de misión, visión, valores y objetivos. Posterior a medios impresos (hojas de papel) y a formatos electrónicos.	Espacios asignados para la difusión en el edificio de la Delegación Cuauhtémoc	Cartelones diseñados por la Dirección de Comunicación Social	-Misión -Visión -Valores -Objetivos

**JUSTIFICACIÓN:** Contribuir a fortalecer los objetivos de la Oficina de Información Pública estipulados en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

**Objetivo:** Difusión de los temas de transparencia, acceso a la información pública y rendición de cuentas.

ESTRATEGIAS		TÁCTICAS				
PÚBLICO OBJETIVO	HERRAMIENTAS DE COMUNICACIÓN	MEDIOS		TRATAMIENTO COMUNICACIONAL		CARACTERÍSTICAS DEL MENSAJE
		GENÉRICO	ESPECÍFICO	VEHÍCULO	FORMATO	
Servidores públicos de la Delegación Cuauhtémoc	Comunicación Organizacional	Medio Visual	Colocación de letreros que contengan información sobre la Transparencia y Acceso a la Información Pública	Espacios asignados para la difusión en el edificio de la Delegación Cuauhtémoc	Hoja doble carta	Misión Visión Valores

**JUSTIFICACIÓN:** Difusión de los objetivos de la Oficina de Información Pública hace posible que los servidores públicos reconozcan el servicio y las normas de conducta y convivencia que se establezcan y respetan dentro de dicha oficina.

**Objetivo:** Difusión de los servicios que brinda la Oficina de Información Pública.

ESTRATEGIAS		TÁCTICAS				
PÚBLICO OBJETIVO	HERRAMIENTAS DE COMUNICACIÓN	MEDIOS		TRATAMIENTO COMUNICACIONAL		CARACTERÍSTICAS DEL MENSAJE
		GENÉRICO	ESPECÍFICO	VEHÍCULO	FORMATO	
Servidores públicos de la Delegación Cuauhtémoc	Comunicación Organizacional	Medio Visual	Colocación de letreros que contengan información sobre los servicios de la Oficina de Información Pública en la Delegación Cuauhtémoc	Espacios asignados para la difusión en el edificio de la Delegación Cuauhtémoc	Hoja doble carta	Servicios Horarios de atención

**JUSTIFICACIÓN:** Difusión de los servicios que brinda la Oficina de Información Pública con el fin de que se haga de conocimiento entre los funcionarios de la Delegación.

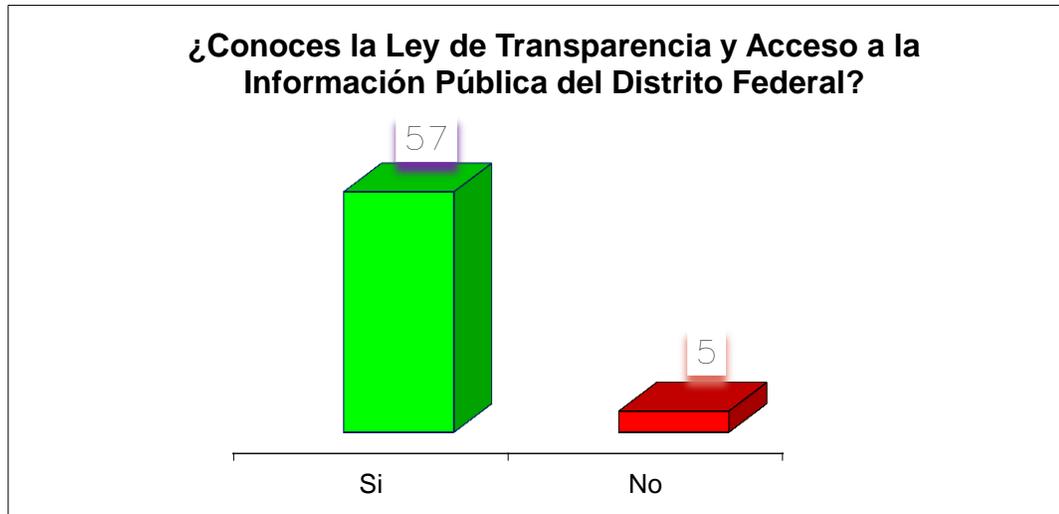
**Objetivo:** Creación de una Oficina de Información Pública por área administrativa (Dirección General)

ESTRATEGIAS		TÁCTICAS				
PÚBLICO OBJETIVO	HERRAMIENTAS DE COMUNICACIÓN	MEDIOS		TRATAMIENTO COMUNICACIONAL		CARACTERÍSTICAS DEL MENSAJE
		GENÉRICO	ESPECÍFICO	VEHÍCULO	FORMATO	
Servidores públicos de la Delegación Cuauhtémoc (hombres y mujeres)	Comunicación Organizacional  Comunicación Audiovisual	Integración en el Manual Administrativo y en el Manual de Procedimientos de la Delegación Cuauhtémoc	Formalización en el Manual Administrativo y en el Manual de Procedimientos de la Delegación Cuauhtémoc	Redacción de objetivos y funciones del cargo de los enlaces de las Oficinas de Información Pública en cada una de las Direcciones Generales de esta Demarcación	Publicación en la Gaceta Oficial del Distrito Federal	Objetivos y Funciones específicos de de los cargos de los funcionarios de la Oficina de Información Pública

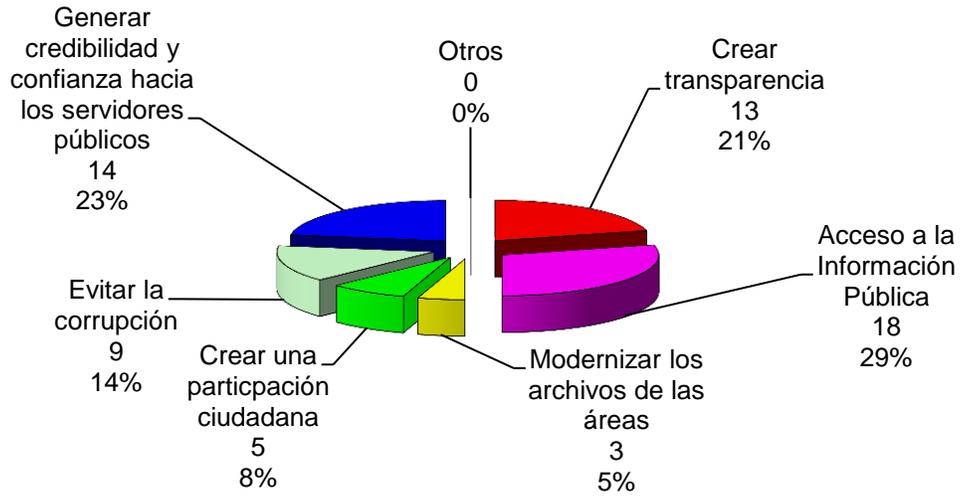
**JUSTIFICACIÓN:** Especificar las funciones del servidor público como enlace de la Oficina de Información Pública con el fin de cumplir las disposiciones de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública y participar en las actividades que emprenda esta área.

## Resultados de la aplicación del cuestionario a servidores públicos de la Delegación Cuauhtémoc.

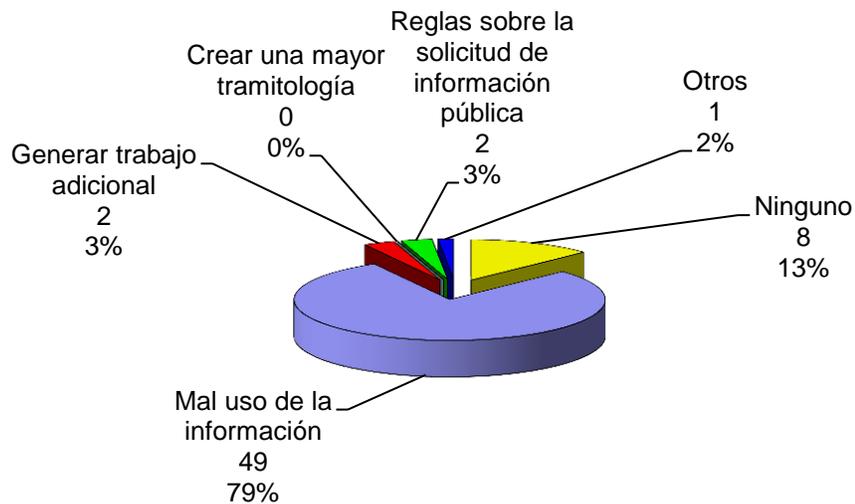
Este cuestionario se aplicó a 62 servidores públicos de manera aleatoria en las seis Direcciones Generales que se encuentran en la Delegación Cuauhtémoc. Dicha encuesta constó de 11 preguntas sobre la transparencia, el acceso de la información pública y el tratamiento a las solicitudes de información pública; 10 preguntas fueron con diferentes opciones y una pregunta abierta. Dicho encuesta arrojó los siguientes datos:



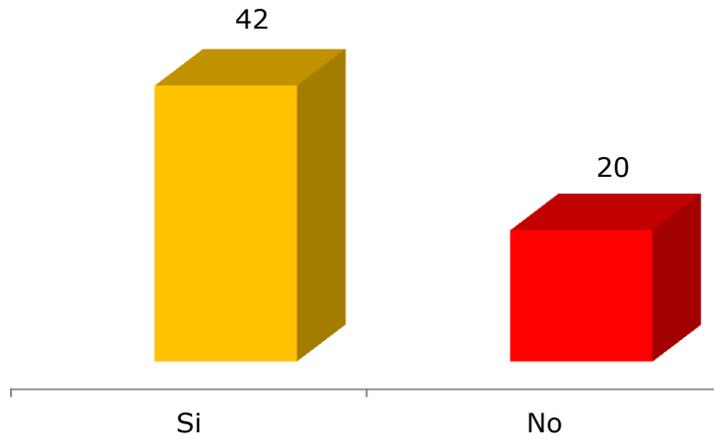
**¿Cuál cree que son los efectos positivos de la aplicación de esta Ley en el trabajo administrativo?**



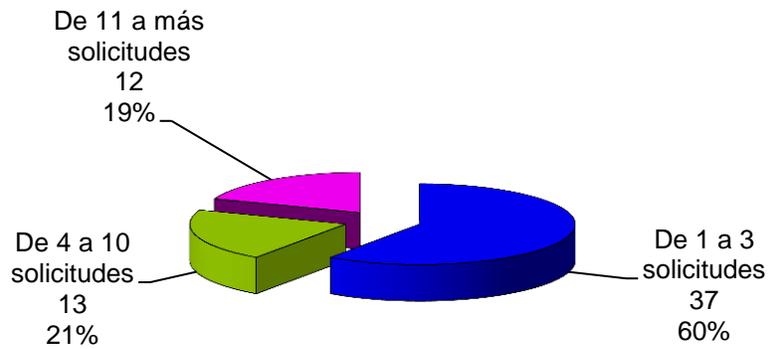
**¿Cuál cree que son los efectos negativos de la aplicación de dicha ley?**



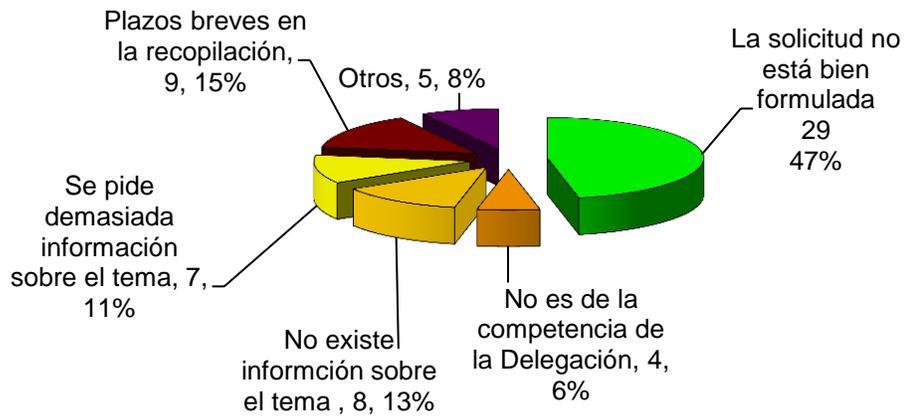
**¿Ha participado usted en la recolicación de datos y/o elaboración a solicitudes de información pública?**



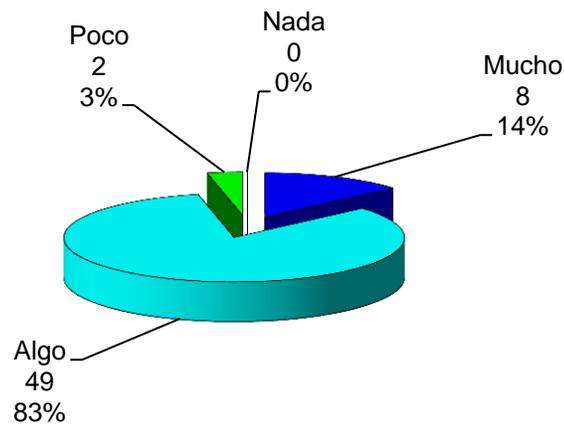
**¿En cuantas respuestas a solicitudes a participado usted durante octubre de 2010 a enero de 2011?**



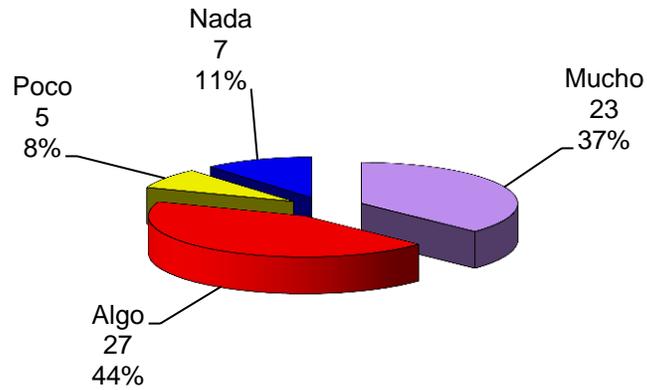
### ¿Cuáles son los problemas que ha detectado en las solicitudes de información pública?



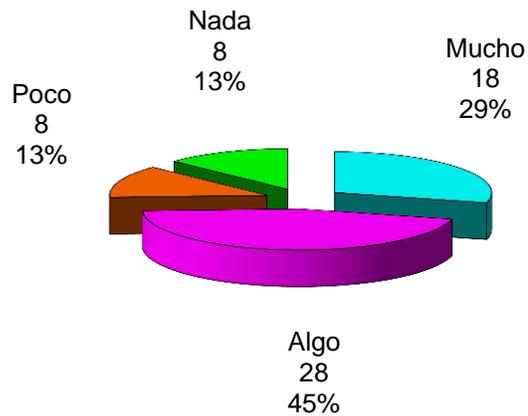
### ¿El acceso a la información pública ha generado cambios en la cultura de los servidores públicos?

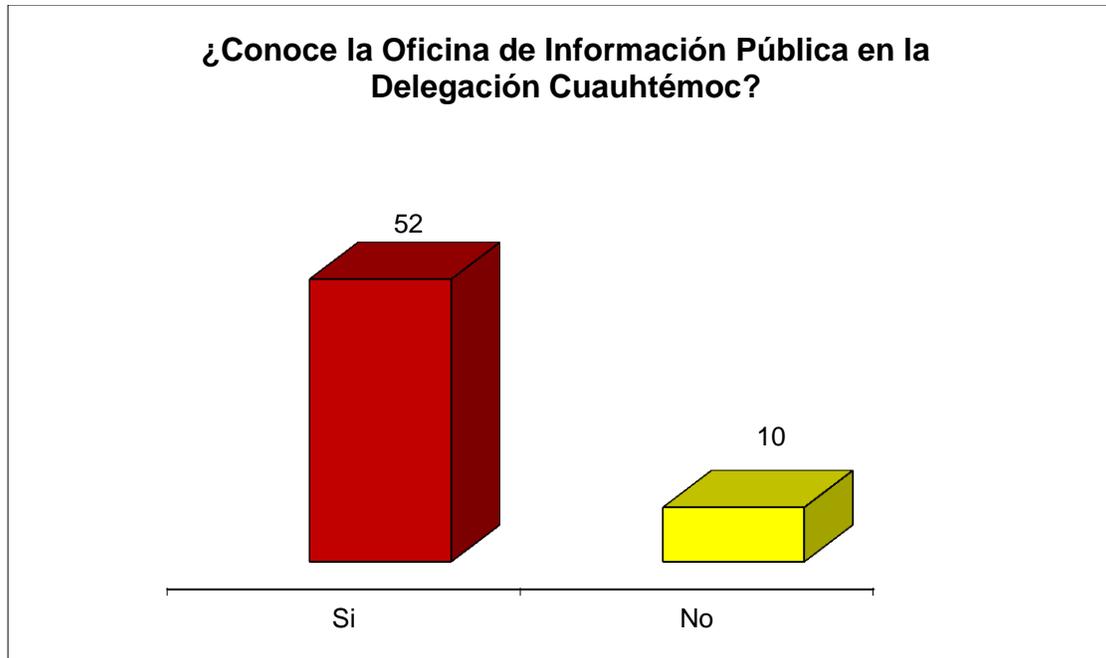


**¿Qué tanto cree usted que el acceso a la información pública ha generado mejoras en la forma en que se archiva la información pública de la Delegación Cuauhtémoc?**



**¿Qué tanto cree usted que el acceso a la información pública ha generado eficiencias en la gestión administrativa?**





## Entrevistas

- **Lic. Rafael del Castillo Rodríguez, Jefe de la Unidad Departamental de Jurídico, Gobierno y Seguridad Pública en la Dirección Territorial en Tepito-Guerrero, ex encargado de la Oficina de Información Pública del 1 de octubre de 2006 a 30 de septiembre de 2009. 15 de febrero de 2011, 14:00 horas.**

### 1.- ¿En qué fecha se estableció la Oficina de Información Pública en la Delegación Cuauhtémoc?

Se estableció formalmente en el año de 2006, con la implementación del Sistema Infomex como programa piloto del Infodf en noviembre de ese año. Las solicitudes de acceso a la información pública se hacían desde 2004 a través del sistema SiSi o bien a través del Instituto de Acceso a la Información Pública del Distrito Federal (InfoDF); se recibían las solicitudes y se entregaban a las áreas correspondientes.

La primera solicitud de acceso a la información data del 02 de enero de 2004 y en ese mismo año, se ingresaron 16 solicitudes.

Sin embargo, hasta la fecha, en la Delegación Cuauhtémoc no se ha constituido como tal la Oficina de Información Pública, ya que esta

siempre ha estado a cargo de otras áreas y no ha funcionado autónomamente.

De 2006 a 2007, la transparencia la viene trabajando la Subdirección Técnica, ahí es donde se implementaba la documentación de información pública; en el 2007 aparece como atribuciones de la Coordinación de Asesores en el Manual Administrativo de la Delegación Cuauhtémoc y es hasta 2009 donde se quitan estas atribuciones y se trata de implementar una Oficina de Información Pública.

Del 2010 a la fecha, no se ha implementado dentro del manual atribuciones específicas para atender la Transparencia.

**2.- A la fecha, ¿se ha cumplido sus cometidos la Oficina de Información Pública?**

No ha habido las condiciones para que cumpla cabalmente con su cometido la Oficina de Información Pública, ya que no hay lineamientos para trabajar las Oficinas, aunque como Ley debe cumplirse, no es una obligación.

Hubo un convenio de colaboración con el Infodf en 2008 para la atención a la información pública, en la cual hubo sugerencia de cómo estructurar la Oficina de Información Pública para el acceso a la información.

**3.- En su opinión, ¿Cómo ha sido la recepción del sistema de acceso a la información en este Órgano Político Administrativo?**

De resistencia

**4.- ¿Cómo ha sido la aceptación de los servidores públicos hacia los nuevos sistemas de solicitudes de información?**

Han sido renuentes y no quieren atender la información.

**5.- ¿Existe en los trabajadores un compromiso ante este nuevo sistema?**

No, solo de unos cuantos, ya que no es solo de las atribuciones sino que no tiene que ver con la capacidad entre los funcionarios. La Oficina de

Información Pública, necesita personal que se encuentre enfocado a tres rubros:

- ✓ Información
- ✓ Archivos
- ✓ Y Datos personales

Además se debe concientizar e incentivar a los servidores públicos.

**6.- ¿Qué mecanismos son necesarios para que los trabajadores adopten los conceptos de transparencia, acceso a la información y la rendición de cuentas, en sus quehaceres laborales?**

Crear consciencia al acceso a la Transparencia, ya que la información es de ellos. Se deben implementar cursos y talleres entre los servidores públicos. Además se deben difundir más las funciones de la Oficina de Información Pública entre las áreas, debe haber pláticas en oficinas como Ventanilla Única y Cesac mientras esperan su turno.

**7.- ¿Cómo evaluaría el desempeño que han tenido los servidores públicos antes las solicitudes de información?**

Hasta el momento ha sido deficiente ya que un ejemplo no hay control real en los archivos en donde se encuentra la información. Se deben reformar los archivos, crear consciencia entre los servidores públicos, y hacerles saber que esto es un derecho y una garantía que estipula la Constitución Política.

**10.- ¿Qué acciones se han implementado en la Delegación Cuauhtémoc para fomentar la transparencia, el acceso a la información pública y la rendición de cuentas entre los servidores públicos?.**

Se debe fomentar entre los servidores públicos que el ciudadano es primero, “ te debes al ciudadano y te sirves del ciudadano”(sic).

Anteriormente y con el fin de trabajar de manera eficaz las tareas presentadas por la Oficina de Información Pública, había reuniones con los Directores Generales, ellos nombraban un representante que por lo regular eran los Subdirectores de Control y Gestión.

## **11.- ¿De qué manera podría mejorar el vínculo entre los servidores públicos y la Oficina de Información Pública?**

El área de capacitación debe tomar las riendas para lograr que los funcionarios estén debidamente preparados y con esto ayudar a que todo el mundo tome consciencia sobre las funciones de la Oficina de Información Pública.

Se debe utilizar las asambleas vecinales, los recorridos del jefe delegacional para que vaya personal de la Oficina de Información Pública y con ello demostrar que a la administración le interesa que haya transparencia en la rendición de cuentas.

- **Licenciada Lorena Alvarado Galván, responsable de la Oficina de Información Pública en la Delegación Cuauhtémoc, del 1 de octubre de 2009 a la fecha. Entrevista realizada en la Oficina de Información Pública en la Delegación Cuauhtémoc, el día 20 de enero de 2011, 19:00 horas.**

### **1. ¿En qué fecha se implantó la Oficina de Información Pública en la Delegación Cuauhtémoc?**

En junio de 2009, ya que anteriormente las funciones de información pública las realizaba la Subdirección Técnica adscrita a la Coordinación de Asesores del Jefe Delegacional.

### **2. ¿Cuales son la misión y los objetivos de esta unidad administrativa?**

Cumplir la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Distrito Federal, así como la Ley de Protección de Datos Personales en el Distrito Federal.

### **3. A la fecha ¿Se han cumplido sus cometidos?**

Sí, pero no en su totalidad

### **4. En su opinión ¿cómo ha sido la recepción del sistema de acceso a la información en este Órgano Político Administrativo?**

De resistencia

**5. ¿Qué tipo de apoyo ha brindado el gobierno de esta Delegación a la Oficina y a todas las acciones que emprenda?**

La Coordinación de Asesores ha apoyado totalmente, sin embargo no hay suficiente apoyo económico, ni en activos fijos. No hay una partida específica para esta Oficina.

**6. ¿Cómo ha sido la aceptación de los servidores públicos hacia los nuevos sistemas de solicitudes de información?**

De resistencia, esto se debe a que es una función adicional a lo que se venía haciendo.

**7. ¿Existe en los trabajadores un compromiso ante este nuevo sistema?**

No, sigue habiendo resistencia.

**8. ¿Qué mecanismos son necesarios para que los trabajadores adopten los conceptos de transparencia, acceso a la información y la rendición de cuentas, en sus quehaceres laborales?**

Capacitaciones, procesos en los archivos, pero sobre todo lograr sensibilizar a los servidores públicos ante estos temas.

**9. ¿Cómo evaluaría el desempeño que han tenido los servidores públicos ante las solicitudes de información?**

Regular

**10. En su consideración ¿Debería haber modificaciones en el manual administrativo de la Delegación Cuauhtémoc, con el fin de se haga más especializado el trabajo hacia los requerimientos a través del sistema de información pública?**

Sí, se necesita diseminar las funciones en cada uno de ellos. Se debe nombrar en cada una de ellas una persona responsable.

**11. ¿Qué acciones ha implementado para fomentar la transparencia, el acceso a la información pública y la rendición de cuentas entre los servidores públicos?.**

Capacitaciones permanentes sobre las leyes que difundan la Transparencia.

**12. ¿De qué manera podría mejorar el vínculo entre los servidores públicos y la Oficina de información Pública?**

Aunque hay una buena relación, se debe realizar una mayor sensibilización ante los temas de la transparencia, educarlos y orientarlos con el único fin de que la Transparencia y el acceso a la información son herramientas para uno mismo y para hacer uso de nuestros derechos.

## Conclusiones

La información pública juega un papel importante en una sociedad que se dice ser democrática, pues es a través de ella que los ciudadanos pueden conocer ampliamente como llevan la gestión sus gobernantes y con ello tener más opciones para una mejor calidad de vida. Pero esta información necesita un nuevo y adecuado tratamiento por parte de los que se encargan de detentarla y administrarla.

Ante esto los Organismos Públicos han tenido que realizar cambios dentro del contexto laboral para el manejo de dicha información; estas modificaciones que si bien se acentúan día con día, no han sido objeto de un tratamiento adecuado.

En consideración con la Investigadora María Alicia Junco Esteban que estima QUE “La ausencia de participación ciudadana en la toma de decisiones se debe en gran parte a la falta de información y a la desconfianza que reina sobre las instituciones gubernamentales”<sup>44</sup>, por lo que éstas apreciaciones de los ciudadanos llevan directamente a la corrupción, la desinformación y la apatía hacia lo que hace sus gobernantes.

Sin embargo, si se tiene la disposición, el interés y el compromiso con entes obligados para que estas percepciones cambien, al menos en la Delegación Cuauhtémoc, se deben cambiar de fondo el trabajo administrativo.

Es por ello que se necesita conocer las necesidades de este Órgano Político Administrativo para aplicar adecuadamente la transparencia, la rendición de cuentas y el acceso a la información en la gestión administrativa; a través del análisis FODA (Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas), se puede saber la realidad que presente la Oficina de Información Pública (objetivo de este estudio); así como aquellas circunstancias que no han permitido que acepten sus funciones totalmente entre los servidores públicos.

---

<sup>44</sup> María Alicia Junco Esteban, Op. Cit., p. 61

Expuesto lo anterior, se diseñó un plan estratégico para la gestión de una oficina de información pública en las áreas administrativas de la Delegación Cuauhtémoc con base en los análisis ya mencionados, ya que a partir de los cuales se apreció que el desconocimiento y la falta de interés hacia la función de la Oficina de Información Pública ha permitido que el manejo de las solicitudes de información sean deficientes.

Ante esto se ha considerado que el especializar a la gente en las tareas que requiere dicha oficina, facilitaría el trabajo del servidor público hacia los requerimientos que necesite la Oficina de Información Pública; es decir tener un enlace en las áreas administrativas, específicamente en las Direcciones Generales, optimizarían la labor y el tratamiento de las solicitudes de acceso a la información pública.

Este paso también implica una generar menos gastos, ya que si se tienen más actualizados los archivos, todo debidamente en una base de datos y se sube al portal del InfoDF, como lo estipula la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Distrito Federal, no se tendría porque almacenar, ni generar expedientes que solo restan espacio para otras actividades.

Otra de las propuestas es tener una constante capacitación hacia los servidores públicos en materia de transparencia y la normatividad que la rige, ya que así se unificarán criterios y se podrá trabajar de una manera más homogénea, con el único fin de beneficiar a la ciudadanía.

Todas estas propuestas tienen la intención de solo hacer consciencia entre los servidores públicos, para que así se convenzan y adquieran el compromiso ante los objetivos de la Oficina de Información Pública, y esto a su vez busca ser un estímulo hacia los funcionarios para que sientan que su trabajo es importante en la construcción de una mejor gestión administrativa.

Sin embargo, todas las propuestas mencionadas pueden adaptarse o modificarse de acuerdo a la función de las necesidades que se vayan descubriendo en las oficinas administrativas.

Estas propuestas se harán de conocimiento del Jefe Delegacional, Licenciado Agustín Torres Pérez, con el fin de que conozca y analice la intención de estas sugerencias, con lo cual pueda elegir o llevarlas a ejecución, no siendo más que el objetivo de beneficia a la Delegación Cuauhtémoc y que con ello también resulte beneficiado el ciudadano.

Uno de los retos a enfrentar principalmente es el quitar a los servidores públicos el miedo al cambio y lograr que vean en la transparencia una oportunidad de mejorar su relación laboral y con ese fin aprovechar los beneficios del tener un gobierno más claro, con información más veraz, cercana y oportuna, y así con ello generar un cambio en la imagen del funcionario en los organismos públicos.

## FUENTES DE CONSULTA

### Bibliografía

ANTIGA Y Tenorio, Nedelia, *Guía para elaborar proyecto de investigación*, México, Trillas, 2005, P. 112

ADAMO, Orlando Jorge D., *Medios de comunicación y opinión pública*, España, Mc Graw Hill Interamericana, 2006, P. 544

ACKERMAN A., John, *Democracia y Estado de Derecho: Más allá el acceso a la Información. Transparencia, rendición de cuentas y Estado de Derecho*, México, Siglo XXI, 2008. P. 404

ADLER B. Ronald, *Comunicación Organizacional: Principios y prácticas para negocios y profesiones*, México, 2005, P. 462

ARAUJO Carranza Ernesto, *El Derecho a la información y la protección de datos personales en México*, México, M.A. Porrúa, 2009, P. 292

AZIZ Nassif, Alberto, *La Transparencia y los sujetos no obligados de la rendición de cuentas*, México, Instituto de Acceso a la Información Pública del Distrito Federal, 2007, P. 62

CRUZ de León José, Ramírez Villarreal José D., Andrade Meneses Jorge H., Villareal Tijerina Jesús Everardo, *Transparencia y Combate a la Corrupción*, México, Secretaría de Educación Pública, 2002, P. 190

DOMINICK R. Joseph, *La dinámica de la comunicación masiva*, México, Mc Graw Hill Interamericana, 2006, P. 544

FERGUSON, Robert, *Los medios bajo sospecha: Ideología y poder en los medios de comunicación*, España, Gedisa, 2007, P. 332

FERNÁNDEZ Christlieb, Fátima, *Nosotros y los otros: La comunicación humana como fundamento de la vida social*, México, Pax México Librería Carlos Cesarman, 2009, P. 124

GALINDO Cáceres, Luis Jesús, *Comunicación, ciencia e historia: Hacia una comunicología*, España, Mc Graw Hill Interamericana, 2008, P. 544

GONZÁLEZ Alonso, Carlos, *Principios básicos de comunicación*, México, Trillas, 2008 P. 157

GUERRERO Chipres Salvador, *Claroscuros de la Transparencia en el DF: horizontes en el escrutinio de la gestión pública*, México, Comisión de Derechos Humanos del Distrito Federal: *Instituto de Acceso a la Información Pública del Distrito Federal*, 2006. P. 316

GUTIÉRREZ Dávila, Gabriela, *¿Informando más, se pregunta más?*, México, InfoDF, 2009, P. 71

JUNCO Esteban, María Alicia, *El Derecho a la Información: de la penumbra a la Transparencia*, México, Porrúa, 2003

LEÓN Mejía, Alma Bertha, *Estrategias para el desarrollo de la comunicación profesional*, México, Limusa, 2006, P. 256.

LIBAERT, Thierry, *El plan de comunicación organizacional: cómo definir y organizar la estrategia de comunicación*, México Noriega, 2005, P. 283.

LOZANO Rendón, José Carlos, *Teoría e Investigación de la Comunicación de Masas*, México, Pearson Prentice Hall, 2007, P. 233

MCLUHAN, Marshall, *Comprender los medios de comunicación: Las extensiones del ser humano*, España, Paidós, 2009

MILLÁN Henio, Alejandro, et.al., *Rendición de Cuentas, Democracia y Sociedad Civil en México*, México, El Colegio Mexiquense, 2008, P. 329

ORNELAS, Ana, *Comunicación doble vínculo y educación en la sociedad contemporánea*, México, Plaza y Valdés, 2007, P. 260

PACHECO Luna Carolina, *Cultura de la Transparencia: primera encuesta de acceso a la información pública*, México, E, 2006, P. 206

RAMOS García José María, *Gobiernos Locales en México: hacia una agenda de gestión estratégica de desarrollo*, México, M. A. Porrúa, P. 201

SEFCHOVICH Sara, *País de Mentiras*, México, Océano, 2008, P. 391

TRINIDAD Saldivar, Ángel, *La Transparencia y el acceso a la información como política pública y su impacto en la sociedad y el gobierno*, Porrúa, México, 2006.

*Transparencia, Confianza Ciudadana e Instituciones*, Seminario Internacional 2007 Memoria, México, InfoDF, 2008, P. 279

VALDÉS Téllez Julio, *Derecho Informático*, México, Mc Graw Hill, 2009, P. 636

VAN-DER, Carlos J., *El libro de las habilidades de comunicación*, España, Díaz de Santos, 2003, P. 208

WOLTON, Dominique, *Salvemos la comunicación: Aldea global y cultura: una defensa de los valores democráticos y la cohabitación mundial*, España, Gedisa, 2006

## Hemerografía

ACKERMAN, John M. y Sandoval Irma E. “Leyes de acceso a la información en el mundo”, Instituto Federal de Acceso a la Información, *Cuadernos de Transparencia* núm. 07, México, 2005

CARPIZO Jorge y Gómez-Robledo Verduzco, Alonso, “Los tratados internacionales, el derecho a la información y el respeto a la vida privada”. *Revista Jurídica, Boletín mexicano de derecho comparado*, México, número 97, <http://www.juridicas.unam.mx/publica/rev/bolentin/cont/97/art/art1.htm>, consultada el 04 de noviembre de 2010

GALLEGOS, Zorayda, “La gente no sabe qué es transparencia”, [en línea], México, *El Universal.com.mx*, 09 de octubre de 2010, Dirección URL: <http://www.eluniversal.com.mx/ciudad/103631.html>, [consulta: 05 de noviembre de 2010]

Gobierno de la Ciudad de México, Monografía de la Delegación Cuauhtémoc, 1996 P. 96

GÓMEZ Durán, Thelma, *Solicitantes enfrentan obstáculos y resistencia*, [en línea], México, *El Universal. Com.mx*, 28 de septiembre de 2010, Dirección URL: <http://www.eluniversal.com.mx/ciudad/103631.html>, [consulta: 05 de noviembre de 2010]

JIMÉNEZ, Horacio, *Quieren matar al IFAI: comisionada*, [en línea], México, *El Universal.com.mx*, 29 de septiembre de 2010, Dirección URL: <http://www.eluniversal.com.mx/ciudad/103631.html>, [consulta: 04 de noviembre de 2010]

PARDIÑAS, Juan E. “¿Democracia sin rendición de cuentas?”, Enfoque, suplemento de *Reforma*, 16 de noviembre de 2006, pp. 12-17.

ROLLA, Giancarlo, “El difícil equilibrio entre el derecho a la información y la tutela de la dignidad y la vida privada. Breves consideraciones a la luz de la experiencia italiana”. *Cuestiones constitucionales*, núm.7, julio-diciembre, 2002, <http://www.juridicas.unam.mx/publica/librev/rev/const/cont/7/ard/ard5.pdf>, consultado el 03 de noviembre de 2010

S/a, “Denuncia Peschard ‘resistencias’ contra transparencia”, *Proceso*, México, 23 de julio de 2009, <http://www.proceso.com.mx/rv/modHome/detalleExclusiva/74172>, México,

Transparencia, Confianza Ciudadana e Instituciones, Seminario Internacional 2007, Memoria, InfoDF, PP. 287

VILLANUEVA, Ernesto, “Los costos del derecho a saber”, *Proceso*, México, 07 de julio de 2010, <http://www.proceso.com.mx/rv/modHome/detalleExclusiva/8115>, [Consulta: 04 de noviembre de 2010]

PESCHARD, Jacqueline, *La transparencia y sus dilemas*, [en línea], México, El Universal. com.mx, 26 de septiembre de 2010, Dirección URL: <http://www.eluniversal.com.mx/nacion/180755.html>, [consulta 01 de noviembre de 2010]

S/a, *InfoDF pide respuestas claras en solicitudes*, [en línea], *El Universal.com.mx*, 17 de septiembre de 2010, Dirección URL: <http://www.eluniversal.com.mx/ciudad/103369.html> [Consulta 02 de noviembre de 2010]

SOTO, Luis, *Agenda Confidencial*, [en línea], *El financiero.com.mx*, 31 de octubre de 2010, Dirección URL: <http://www.elfinanciero.com.mx/index.php/comentaristas/1040-agenda-confidencial> [Consulta 05 de noviembre de 2010]

## Documento

Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del D.F. (LTAIPDF), *Marco Legal del Distrito Federal*. Recuperado en octubre de 2010.

Ley de Protección de Datos Personales para el Distrito Federal, Instituto de Acceso a la Información Pública del Distrito Federal, México, InfoDF, 2009, P. 64

BUSTILLOS Roqueñí, Jorge y Carbonell, Miguel (coords.), *Hacia una democracia de contenidos: la reforma constitucional en materia de transparencia, México, Instituto Federal de Acceso a la Información-Instituto de Acceso a la Información Pública...* (Derecho Comparado de la Información, Número 12, Sección de Reseñas Bibliográficas, 2008)

*“Código de buenas prácticas y alternativas para el diseño de Leyes de Transparencia y Acceso a la Información en México”*, Instituto Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental.

*Decreto por el que se expide la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Distrito Federal*, Gaceta Oficial de la Federación, 28 de marzo de 2008

*IV Asamblea de Conferencia Mexicana de Acceso a la Información Pública, para la promoción de un referente para la adecuación de la legislación acceso a la información pública en el país*, realizada en la ciudad de Durango, México, los días 23 y 24 de agosto de 2007.

*México entra en la era de la transparencia*, Instituto Federal de Acceso a la Información Pública, México, 2004

Manual de Autoformación sobre la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Distrito Federal, Instituto de Acceso a la Información Pública del Distrito Federal, Colección Capacitación a Distancia 01, P. 221

*Programa de Desarrollo, Delegación Cuauhtémoc 2010-2012*”, Delegación Cuauhtémoc, 2010

*Propuesta de elaboración del “Código de Buenas Prácticas y Alternativas para el Diseño de Leyes de Transparencia y Acceso a la Información en México”*, Asamblea Legislativa del Distrito Federal, 7 de septiembre de 2007.

## **Cibergrafía**

SOBERANES, José Luis, “La Comisión Estatal a la Protección de Datos Personales”, Conferencia magistral dictada en Santiago Querétaro, Qro.,

[http://www.legislaturaqro.gob.mx/inde.php?option=com\\_contect&task=view&id=2587&Itemid=2](http://www.legislaturaqro.gob.mx/inde.php?option=com_contect&task=view&id=2587&Itemid=2)[http://cl.invertia.com/noticias/noticias.aspx?idNoticia=200804240206\\_INF\\_695723&idtel=](http://cl.invertia.com/noticias/noticias.aspx?idNoticia=200804240206_INF_695723&idtel=), consultado el 03 de noviembre de 2010

Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental,  
<http://www.funcionpublica.gob.mx/leyes/Resoluciones.htm>

Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental,  
<http://www.funcionpublica.gob.mx/leyes/Resoluciones.htm>

Reglamento de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental.  
<http://www.funcionpublica.gob.mx/leyes/Resoluciones.htm>

Reglamento Interno del Comité de Información de la Secretaría de la Función Pública. <http://www.funcionpublica.gob.mx/leyes/Resoluciones.htm>

Decreto del Instituto Federal de Acceso a la Información Pública.  
<http://www.funcionpublica.gob.mx/leyes/Resoluciones.htm>

Procedimiento para la Atención de Solicitudes de Acceso a la Información de la Secretaría de la Función Pública, aprobado por el Comité de Información en Sesión de 15 de abril de 2003 y modificado por acuerdo del propio Comité en Sesión Extraordinaria de 6 de junio de 2003.  
<http://www.funcionpublica.gob.mx/leyes/Resoluciones.htm>

Resoluciones emitidas por el Comité de Información de la Secretaría de la Función Pública. <http://www.funcionpublica.gob.mx/leyes/Resoluciones.htm>

Manual para la integración y funcionamiento de las Unidades de Enlace y Comités de Información de las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Federal, en los términos de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental (LFTAIPG).  
<http://www.funcionpublica.gob.mx/leyes/Resoluciones.htm>

Recomendaciones para la identificación de información reservada o confidencial por parte de las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal.  
<http://www.funcionpublica.gob.mx/leyes/Resoluciones.htm>

Oficio No. SP/100/0282/2003, Relativo a las acciones de verificación y promoción que los Órganos Internos de Control en las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal y en la Procuraduría General de la República, en el ámbito de su competencia, debe realizar para dar cumplimiento a las obligaciones previstas en la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la

Información Pública Gubernamental, a más tardar el 12 de junio del año en curso. <http://www.funcionpublica.gob.mx/leyes/Resoluciones.htm>

Circular por la que se solicita a los Titulares de los Órganos Internos de Control en las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal informar sobre el estado que guarda el cumplimiento de la obligaciones que prevé la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental al 28 de mayo de 2003. <http://www.funcionpublica.gob.mx/leyes/Resoluciones.htm>

Programa de Trabajo 2003 del Comité de Información de la Secretaría de la Función Pública, aprobado en Sesión Extraordinaria de 6 de junio de 2003. <http://www.funcionpublica.gob.mx/leyes/Resoluciones.htm>

Lineamientos que deberán observar las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal en la recepción, procesamiento y trámite de las solicitudes de acceso a la información gubernamental que formulen los particulares, así como en su resolución y notificación, y la entrega de la información en su caso, con exclusión de las solicitudes de acceso a datos personales y su corrección. (Publicado en el DOF el jueves 12 de junio de 2003). <http://www.funcionpublica.gob.mx/leyes/Resoluciones.htm>

Acuerdo por el que se delegan facultades de representación legal de diversa índole del Instituto Federal de Acceso a la Información Pública, a favor de los servidores públicos que se indican. (Publicado en el DOF el jueves 7 de agosto de 2003). <http://www.funcionpublica.gob.mx/leyes/Resoluciones.htm>

Aviso por el que se da a conocer el formato de la solicitud de intervención del Instituto para verificar la falta de respuesta por parte de una dependencia o entidad a una solicitud de acceso a la información, cuya presentación no se realiza a través de medios electrónicos. (Publicado en el DOF el viernes 15 de agosto de 2003). <http://www.funcionpublica.gob.mx/leyes/Resoluciones.htm>

Lineamientos Generales para la clasificación y desclasificación de la información de las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal. (Publicado en el Diario Oficial de la Federación el día lunes 18 de agosto del 2003). <http://www.funcionpublica.gob.mx/leyes/Resoluciones.htm>

Lineamientos que deberán observar las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal para notificar al Instituto el listado de sus sistemas de datos personales.(Publicado en el DOF el miércoles 20 de agosto de 2003). <http://www.funcionpublica.gob.mx/leyes/Resoluciones.htm>

Lineamientos que deberán observar las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal en la recepción, procesamiento, trámite, resolución y notificación de las solicitudes de acceso a datos personales que formulen los particulares, con exclusión de las solicitudes de corrección de dichos datos.(Publicado en el DOF el lunes 25 de agosto de 2003). <http://www.funcionpublica.gob.mx/leyes/Resoluciones.htm>