



PORTADA

PREGUNTAME MH

Delegación Miguel Hidalgo

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

TRASPARENCIA Y EJERCICIO DEL DERECHO DE
ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

31 de octubre de 2013

CERTAMEN “INNOVACIONES TRANSPARENCIA 2013”

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

DECLARATORIA

Hago constar que he revisado los LINEAMIENTOS DE OPERACIÓN PARA EL CERTAMEN “*Innovaciones Transparencia 2013*”, en la categoría de Transparencia y Ejercicio del Derecho de Acceso a la Información Pública. En cumplimiento con la normativa anterior, declaro que las ideas que se presentan en este trabajo son propias o citan con precisión aquellas tomadas de otras obras previamente escritas o publicadas, y hago constar que este trabajo no ha sido presentado en emisiones anteriores del certamen Innovaciones en materia de transparencia y/o protección de datos personales, ni en otros análogos en cualquiera de los ámbitos y niveles posibles de participación.

**BAJO PROTESTA DE DECIR
VERDAD**

Lugar y Fecha

**México Distrito Federal
31 de octubre de 2013**

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

**AVAL DEL TITULAR DEL
ENTE OBLIGADO**

Lugar y Fecha

**México Distrito Federal
31 de octubre de 2013**

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

ÍNDICE

Índice

1. Presentación	1
2. Objetivo General y Objetivos Particulares	4
3. Diagnóstico del problema y Modelo conceptual a evaluar	5
4. Implementación	7
5. Replicabilidad de las acciones	9
6. Resultados y Beneficios obtenidos	10
7. Evidencia de lo inédito de las acciones reportadas	11
8. Conclusiones	13
9. Anexos	14

RESUMEN EJECUTIVO

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

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

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

DIAGNÓSTICO

De acuerdo con el último Censo Nacional de Población y Vivienda realizado por el INEGI, el 64.4% de los hogares Miguelhidalguenses cuentan con una computadora propia¹, mientras que el 42.76% tiene conectividad en internet en sus casas. Dadas las características sociodemográficas de la población miguelhidalguense, el uso de las tecnologías de la información es fundamental para establecer mecanismos de comunicación efectiva con la sociedad, por ello hemos creado aplicaciones tecnológicas que facilitan la comunicación entre el gobierno y la gente, ello a través del uso de internet, dispositivos electrónicos y teléfonos inteligentes.

Por otro lado, y dada la experiencia que se ha podido obtener a través de la atención a solicitudes y peticionarios de información pública, se evidenció la necesidad de implementar acciones novedosas en la difusión de la cultura de la transparencia, enseñar los beneficios y utilidad para la vida práctica del ejercicio del derecho de acceso a la información pública, mostrar de una manera fácil, divertida e interactiva requisitos, pasos e instancias a las que se puede acudir para ejercer este derecho; ya que al día de hoy existen sectores de la población que desconocen este derecho, que ven muy complicado su ejercicio y consideran muy amplio el plazo de obtención de información,

¹ FUENTE: INEGI. Censos de Población y Vivienda 2000 y 2010.

Todos estos factores, entre otros, generan de *facto* una barrera en la entrada en el ejercicio pleno y universal del Derecho de Acceso a la Información Pública, provocando que la gente no se informe, deficiencia social que repercute en todos los aspectos de la vida pública, ya que sin información pública fidedigna, útil, certera y oportuna, la ciudadanía se ve impedida en ejercer otros derechos, defenderse en contra de posibles actos arbitrarios de la autoridad o siquiera participar en la vida pública de sus comunidades.

OBJETIVO GENERAL

Acercar el sistema de información delegacional a todas y a todos, facilitando el acceso a la información sobre los aspectos técnico-legales para la realización de una solicitud de información pública de una manera didáctica y divertida, a la par que pone a disposición de todas las personas información de interés público en tiempo real e inmediato en temas: establecimientos mercantiles, personal delegacional, construcciones y programas sociales.

OBJETIVOS PARTICULARES

- Implementar aplicaciones web para la difusión de datos e información de la gestión pública delegacional.
- Promover la cultura de la transparencia y la rendición de cuentas, a través de un mecanismo ágil, accesible y didáctico
- Simplificar procesos y reducir tiempos en la obtención de información de interés público.
- Ofrecer la información más solicitada a la Oficina de Información Pública delegacional de manera automática.
- Enseñar de una manera fácil, divertida e interactiva los aspectos técnico-jurídicos necesarios para realizar con éxito una solicitud de información, e incluso presentar recursos de revisión en caso de no estar conforme con la respuesta emitida a una solicitud de información.
- Presentar información de mayor interés público en bases de datos abiertos y de alto valor ciudadano, que estén disponibles de manera inmediata, exportable y comprensible.

IMPLEMENTACIÓN DE ACCIONES

Como se mencionó en líneas anteriores, “**Pregúntame MH**” surge a partir de la iniciativa del Jefe Delegacional ideada en la Jornada por la Transparencia MH celebrada en abril de 2013, esta propuesta se vio enriquecida por la experiencia aportada por la atención a solicitudes y peticionarios de información, apreciándose la necesidad generalizada por simplificar procesos y reducir los tiempos en la obtención de la información solicitada; así mismo de la revisión de las solicitudes de información recibidas se pudieron advertir los temas de mayor interés ciudadano, lo cual se derivó de la incidencia temática.



A partir de este diagnóstico, la Delegación Miguel Hidalgo se dio a la tarea de construir e implementar un simulador interactivo que de manera fácil, sencilla e interactiva enseñara los aspectos técnico-legales de una solicitud de información.

La meta planteada era dotar a todas las personas de los conocimientos y habilidades necesarias para la apropiación del derecho de acceso a la información pública sin la necesidad de acudir a la Oficina de Información Pública o requerir la asistencia de persona o funcionario alguno, y de esta forma incentivar la participación de la sociedad en la vida pública, proporcionando uno de los elementos fundamentales, que es la obtención de información relevante, útil, certera y oportuna. Creándose con ello “**Pregúntame MH**”, en su primera etapa.

En su segunda etapa, se modificó el simulador “**Pregúntame MH**”, a efecto de convertirlo en una aplicación tecnológica e interactiva de bases de datos abiertos que contuvieran los ejes temáticos de mayor interés ciudadano, poniendo a disposición de cualquier persona, en una primera etapa, información sobre:

- Manifestaciones de construcción.
- Establecimientos Mercantiles.
- Programas Sociales.
- Funcionarios delegacionales.

REPLICABILIDAD DE LAS ACCIONES

Pregúntame MH está diseñado como una herramienta interactiva de fácil diseño e instrumentación, fue realizada e ideada con recursos propios de la Delegación que no implicaron un costo para este órgano político administrativo. Por su parte, el diseño de la aplicación y la creación de interfaces sencillas a la par de la presentación de bases de datos abiertos son los elementos necesarios para la instrumentación de la aplicación. Como se puede advertir de lo anterior, **Pregúntame MH** es una herramienta que se caracteriza por su sencillez técnica y su bajo costo, lo cual constituye un elemento fundamental para su replicabilidad y utilidad.

BENEFICIOS OBTENIDOS

El 15 de junio del presente año se puso en marcha un simulador interactivo por medio del cual muestran de manera sencilla e interactiva los aspectos técnico-jurídicos para la realización de una solicitud de información, mientras que puede consultarse la información relativa a los temas más solicitados y de interés público mediante bases de datos abiertos, información útil y sin cortapisas o intermediarios, reduciendo los tiempos de respuesta, ayudando a todas las personas a ejercer otros derechos o evitar posibles actos de corrupción, pero sobretodo, fomentando la fiscalización Ciudadana en los temas de mayor interés general, invitando a las personas a consultar información sobre quién es, qué hace y en qué gasta su gobierno.

Con estas actividades la Delegación Miguel Hidalgo se coloca en la vanguardia, rompiendo paradigmas y acercando la transparencia a todas y todos, sin importar edad, grado de estudios o nivel de manejo de las TIC`s.

PRESENTACIÓN

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

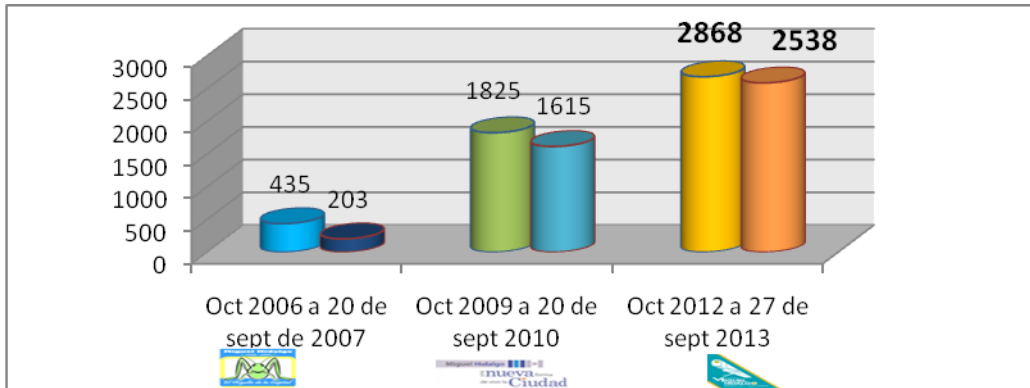
Hoy en día, sería inconcebible afirmar que vivimos en un estado democrático de derecho, si no contamos con mecanismos reales de participación ciudadana, de rendición de cuentas o transparencia en el ejercicio del poder, pues estos mecanismos han transformado la relación estado-ciudadano de una manera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

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

Es importante dejar en claro que la transparencia no es un acto gracioso de la autoridad o una vaga ocurrencia de servidores públicos “progresistas”, sino que es una exigencia ciudadana cada vez más creciente. Por ejemplo, de acuerdo con información estadística del Instituto de Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales del Distrito Federal, en la Ciudad de México el crecimiento promedio en el número de solicitudes de acceso a la información del año 2004 al 2010 fue del 91% y esta tendencia continúa a la alza en lo que va del presente año, pues tan sólo en el primer semestre de 2013 se han presentado 53,703 solicitudes de información que representan un 12.2% más que las realizadas en el primer trimestre del año 2012 (47,860).

La delegación Miguel Hidalgo, no se ha visto ajena a esta tasa creciente de solicitudes, ya que en lo que va de la presente administración se han recibido 2,868 solicitudes de información², siendo que en la administración 2009-2012, durante el mismo periodo (01/oct. – 01/oct), se recibieron 1825, mientras que en la administración 2006-2009, únicamente se recibieron 435 solicitudes. Asimismo, durante el primer semestre del año 2013 se recibieron 1,423 solicitudes, lo que representa un aumento de más del 50% comparado con el mismo periodo del año 2012, en el que se recibieron 934 solicitudes.

² Fuente.- Modulo estadístico. Sistema InfomexDF consultado con cierre al 04 de octubre 2013.



Entre los temas más solicitados por la población al momento de realizar solicitudes de información pública destacan temas cuyas respuestas son utilizadas por la gente para el ejercicio de otros derechos o realización de labores de fiscalización y seguimiento ciudadano.

ÁREA	TEMAS MÁS SOLICITADOS
Dirección General Desarrollo Social	Programas sociales Actividades lúdicas (faros del saber) y deportivas
Dirección General Jurídica y de Servicios Legales	Estado de verificaciones Avisos de apertura establecimientos mercantiles
Dirección General de Obras Públicas y Desarrollo Urbano	Manifestaciones y licencias de construcción Obras públicas Información sobre predios (usos de suelo, niveles de construcción permitidos, áreas verdes, planos, etc.)
Dirección General de Administración	Organización Interna Recursos humanos Ejercicio del presupuesto

Del mismo modo, resulta revelador que para el año 2004, la Asamblea Legislativa del Distrito Federal ocupaba uno de los primeros puestos como autoridad más solicitada por los usuarios de esta herramienta, al día de hoy son las Delegaciones y la Secretaria de Desarrollo Urbano, Seguridad Pública y Salud quienes reciben más solicitudes de acceso a la información Pública.

Por otro lado, los portales de transparencia han sido una herramienta fundamental para transparentar la acción de las autoridades a la población, ello en aras de consolidar un verdadero sistema de rendición de cuentas, que permita a la gente obtener información sin intermediarios, gastos o engorrosos trámites burocráticos. En la Ciudad de México, se han sumado esfuerzos para mejorar la calidad y cantidad de la información pública de oficio que debe ser publicada en los portales de internet, dichos esfuerzos, encabezados por el InfoDF, han evolucionado y cambiado para adecuarse a las necesidades de información y usabilidad que requiere la población. De tal suerte que previo a la reforma que sufrió la ley de Transparencia en el año 2011, estaban vigentes 1022 criterios de evaluación, tras la reforma el número de criterios aumento a 1,822.

Las cifras anteriores son relevantes, pues nos evidencian una mayor participación de la sociedad en el ejercicio de este derecho, derivado de un conocimiento más generalizado de los mecanismos y alcances que el acceso a la información Pública posee en la realidad para las personas, pues cada vez más gente solicita información que les sea de utilidad práctica.

Esto obliga a todas y todos los que ocupamos un cargo público a diseñar más y mejores herramientas que permitan a la población acceder de manera más fácil, entendible y rápida a la información que generan los entes de gobierno, máxime si estos son autoridades de primer contacto entre la gente y sus necesidades.

En la Delegación Miguel Hidalgo hemos apostado por generar un nuevo esquema de interrelación población – gobierno, caracterizada por la horizontalidad de la comunicación, reduciendo burocracia, eliminando esquemas rígidos para la captación y gestión de quejas y necesidades ciudadanas, pues estamos convencidos de que una sociedad más informada, es una sociedad que usa esa información para exigir otros derechos, lo que la vuelve una sociedad más plena, más exigente, más participativa.

Dadas las características sociodemográficas de la población miguelhidalguense, el uso de las tecnologías de la información es fundamental para establecer mecanismos de comunicación efectiva con la sociedad, por ello hemos creado aplicaciones tecnológicas que facilitan la comunicación, entre las que se encuentran:

Aplicaciones de atención ciudadana			
Nombre	¿Para qué sirve?	Sitio Web	teléfono
Mapas	Georeferenciación en temas de: Seguridad (cámaras, módulos de policía e incidencia delictiva), Sitios de interés por colonia (bancos, parques, museos, etc.) Manifestaciones construcción (colonia o calle)	http://www.miguelhidalgo.gob.mx/sitio2013/?page_id=1031	
Operativo : Vía Pública	Conoce, ubica y opina sobre los operativos de retiro de puestos ambulantes y semifijos en vía pública	http://www.miguelhidalgo.gob.mx/ViaPublica	
Reporte MH	Te permite reportar problemas de baches, alumbrado público roto y fugas de agua	http://movil.miguelhidalgo.gob.mx/	N/A
Línea MH	Presentar solicitudes respecto a: - Servicios Urbanos - Licencias - Control Vehicular - Ventanilla única - Asesoría Jurídica	N/A	47468700
Línea Ciudadana	Ciudadanos trabajando para ciudadanos. Promovemos la denuncia. Consejo Ciudadano de Seguridad Pública y Procuración de Justicia del DF.	http://www.miguelhidalgo.gob.mx/sitio2013/?p=4245	55335533
Atención Oportuna	Emite tu denuncia ante el Ministerio Público en 48 min. Llámale a tu Fiscal Desconcentrado en Miguel Hidalgo	http://www.miguelhidalgo.gob.mx/sitio2013/?p=4248	3094-6710
Corruptel	Reportar mal funcionamiento o actos de corrupción del personal Delegacional	N/A	91506150
Línea Directa del Delegado	Habla directamente con el Jefe Delegacional y exponle tus comentarios, quejas o propuestas	N/A	44553408 8236



Todas estas aplicaciones, más otras que están en proceso de implementación, tienen como finalidad facilitar el acceso de la población a su gobierno, sin tener que hacer filas, citas, o realizar engorrosos trámites burocráticos o siquiera presentarse en las oficinas gubernamentales.

La aplicación tecnológica denominada “**Pregúntame MH**”, que es una herramienta interactiva realizada por un esfuerzo institucional que atiende a la visión y compromiso aperturista instrumentado por el Jefe Delegacional, Lic. Víctor Hugo Romo Guerra, y derivado de las experiencias y logros obtenidos tras la realización de la jornada por la Transparencia en la Delegación Miguel Hidalgo 2013. **Pregúntame MH** posee dos elementos fundamentales, que son:

- a) Un simulador interactivo que de manera fácil, interactiva y divertida enseña paso a paso los aspectos técnico-legales para el pleno ejercicio del derecho de acceso a la Información Pública.
- b) Un banco de información que a través de bases de datos abiertos, pone a disposición de todas y todos, información fácil, sencilla y relevante la información delegacional que es de mayor interés ciudadano, de una manera inmediata, usable, exportable y sin la necesidad de realizar una solicitud de información o tener que acudir a la Oficina de Información Pública.

Las poblaciones con menos acceso a las tecnologías de la información, internet o que sufren de la brecha digital, no han sido olvidadas por esta administración, esto es así dado que a fin de consolidar y difundir la cultura de la transparencia y los beneficios que la información pública genera en la sociedad, es que se ha trabajado en todas las colonias que componen la Delegación Miguel Hidalgo a fin de llevar la aplicación “**Pregúntame MH**” a todos los rincones de esta demarcación, ello a través de la actividad “**Pregúntame en tu colonia**”, que consiste la instauración de Oficinas de Información Pública móviles o itinerantes, a través de las cuales se pueda presentar o formular solicitudes de información, así como proporcionar información delegacional de manera inmediata.

OBJETIVO GENERAL

Acercar el sistema de información delegacional a todas y a todos, facilitando el acceso a la información sobre los aspectos técnico-legales para la realización de una solicitud de información pública de una manera didáctica y divertida, a la par que pone a disposición de todas las personas información de interés público en tiempo real e inmediato en temas: establecimientos mercantiles, personal delegacional, construcciones y programas sociales.

OBJETIVOS PARTICULARES

- Implementar aplicaciones web para la difusión de datos e información de la gestión pública delegacional.

- Promover la cultura de la transparencia y la rendición de cuentas, a través de un mecanismo ágil, accesible y didáctico
- Simplificar procesos y reducir tiempos en la obtención de información de interés público.
- Ofrecer la información más solicitada a la Oficina de Información Pública delegacional de manera automática.
- Enseñar de una manera fácil, divertida e interactiva los aspectos técnico-jurídicos necesarios para realizar con éxito una solicitud de información, e incluso presentar recursos de revisión en caso de no estar conforme con la respuesta emitida a una solicitud de información.
- Presentar información de mayor interés público en bases de datos abiertos y de alto valor ciudadano, que estén disponibles de manera inmediata, exportable y comprensible.

Diagnóstico o planteamiento del problema

En la ciudad de México el crecimiento promedio en el número de solicitudes de acceso a la información del año 2004 al 2010 fue del 91% y esta tendencia a la alza continúa en lo que va del presente año, pues tan sólo en el primer semestre de 2013 se han presentado 53,703 solicitudes de información que representan un 12.2% más que las realizadas en el primer trimestre del año 2012 (47,860), lo cual es indicativo del creciente interés ciudadano por la información pública.

Sin embargo, el acceso a la información pública encuentra barreras de accesibilidad que pueden ser superadas a través de herramientas tecnológicas guiadas bajo los principios de un gobierno abierto, el cual, debe fomentar y promover la rendición de cuentas y proporcionar información de manera sencilla y clara, generando valor social y promoviendo la gobernanza colaborativa y la participación ciudadana.

Comúnmente, la brecha digital y el desconocimiento del sistema de información pública del Distrito Federal (normatividad, funciones del órgano garante y mecanismos de acceso, etc.), entre otros fenómenos socio culturales, impiden que la gente solicite información, conozca el desempeño de sus autoridades y, consecuentemente, se convierta en un fiscalizador sobre el actuar institucional, estos elementos generan en la ciudadanía un síndrome de desesperanza aprendida, pues si la gente carece de información pública gubernamental no se encuentra en aptitud real de defender sus derechos, o de los demás, oponerse a la actividad autoritaria del Estado, lo cual genera un caldo de cultivo propicio para la realización de actos autoritarios por parte de los agentes del Estado.

Dado lo anterior, es que resulta fundamental proporcionar a la gente información útil y sencilla sobre los pasos, mecanismos y requisitos necesarios para la obtención exitosa de información pública gubernamental. Obligación básica que como agentes del Estado Mexicano, nos obliga a desarrollar técnicas y métodos novedosos para la difusión de la cultura de la transparencia, mostrando a todas y a todos, los beneficios que posee este derecho en la vida práctica y en el desarrollo de la vida democrática.

Por otra parte, es importante destacarse que en Delegación Miguel Hidalgo, en lo que va de la presente administración, se han recibido 2,868 solicitudes de información, en las cuales, su Coordinación de Información Pública ha detectado como temas más solicitados los siguientes:

1. Información sobre Programas Sociales³.

- 1.1. Requisitos para ser beneficiario
- 1.2. Reglas de operación de los programas sociales
- 1.3. Periodo de entrega de los programas sociales
- 1.4. Monto del beneficio

2. Información sobre funcionarios públicos⁴.

- 2.1. Sueldo de los funcionarios públicos que laboran en la Delegación
- 2.2. Contacto de los funcionarios públicos
- 2.3. Funciones de los funcionarios públicos

3. Información sobre manifestaciones de construcción dentro de la demarcación⁵.

- 3.1. Usos de suelo de las manifestaciones de construcción
- 3.2. Tipo de impacto urbano de manifestaciones de construcción
- 3.3. Tipo de licencia de manifestaciones de construcción
- 3.4. Folios de registro, trámites registrados y fechas de ingreso sobre las manifestaciones de construcción

4. Información sobre establecimientos mercantiles dentro de la demarcación⁶.

- 4.1. Permisos de enseres de los establecimientos mercantiles
- 4.2. Tipo de expediente o licencia de los establecimientos mercantiles
- 4.3. Permisos de venta de bebidas alcohólicas de los establecimientos mercantiles
- 4.4. Horarios de funcionamiento de los establecimientos mercantiles

El método de selección de estos temas se realizó en razón de la demanda de información, tomando como base las solicitudes de información recibidas por este órgano político administrativo, las cuales concentran el 78% de las solicitudes recibidas (2253 solicitudes).

Ahora bien, dentro de la gama de solicitudes realizadas, se detectaron los aspectos de mayor interés ciudadano por cada uno de los temas. Una vez detectados los puntos de

³ Durante la presente administración se han recibido 270 solicitudes de información relativas a programas sociales, lo que corresponde al 9% de la totalidad de las solicitudes recibidas. Fuente: Base de datos OIP-DMH

⁴ En torno a recursos humanos y administración del personal se han recibido 631 solicitudes, que constituyen el 22% del total de solicitudes recibidas

⁵ Se han recibido 518 solicitudes de información en materia de Manifestaciones de Construcción, que representan el 17% del total de solicitudes de información

⁶ Sobre las establecimientos mercantiles constituyen el 32% del total de las solicitudes de información,

mayor interés ciudadano, se procedió a construir bases de datos abiertos, los cuales incluyeran los temas y puntos de mayor interés ciudadano, publicados en un lenguaje ciudadano, en la que la usabilidad, y exportabilidad sean las tónicas en su construcción.

Siendo esta información parte del universo de lo más solicitado por los ciudadanos, las barreras de normatividad y la falta de esfuerzos sobre el fomento de la cultura de la transparencia, hacen que la participación ciudadana en la rendición de cuentas, genere desinterés o incentive de forma negativa, preguntar sobre esta información.

La Delegación Miguel Hidalgo, realiza el esfuerzo por proporcionar información y es posible hacerlo, no solo cumpliendo con sus obligaciones de entregar dicha información, sino agregando valor a esta información, mediante la automatización de los datos públicos y la generación de procesos que sean atractivos para todos los ciudadanos.

Implementación de las acciones.

Para la implementación de Pregúntame MH, se elaboró un plan de desarrollo integral en el que participaron diversas áreas de la Delegación⁷, el cual consistió en:

1. Objetivo de transparencia de las principales acciones del ente.
2. Detección y elección de ejes temáticos a publicitar.
3. Incentivo a la participación ciudadana
4. Desarrollo de producto
5. Evaluación.

Este esquema básico permitirá a cualquier entidad, desarrollar sistemas tecnológicos que se traduzcan en una mayor participación ciudadana y/o transparencia de las funciones relevantes del ente.

En el caso de **Pregúntame MH** el proceso comenzó con el diagnóstico de los principales nichos de oportunidad que las y los solicitantes de información reportaron al personal de la OIP Delegacional sobre el sistema de derecho de acceso a la información en su conjunto, con lo cual pudimos advertir que el tiempo en la entrega de la información, así como el desconocimiento en los aspectos técnico-legales de una solicitud representaban a menudo un incentivo negativo a la presentación de solicitudes de información.

⁷ Participaron en la elaboración del proyecto: La Dirección de Modernización Administrativa a cargo del Dir. Rodrigo Antonio Benedith Reyes, la Dirección de Transparencia, Servicios y Trámites a cargo de la Dir. Areli Cano Guadiana y la Coordinación de Información Pública, a cargo de Marcos Francisco López González, y del Jefe de Oficina de la Jefatura Delegacional, Guillermo Bustamante Vera, como unidades administrativas encargadas de la ideación y planeación de la aplicación. Mientras que la Dirección General Jurídica y de Servicios Legales, dirigida por Adolfo Román Montero, la Dirección General de Administración, a cargo de Alejandro Serrano Cortes, la Dirección General de Desarrollo Social a cargo de Ulises Labrador Hernández Magro y la Dirección General de Obras Públicas y Participación Ciudadana, dirigida por el Martín Adolfo Mejía Briones, así como las direcciones de área y diversas unidades administrativas, que proporcionaron la información para la creación de las bases de datos abiertos que conforman la segunda etapa de "Pregúntame MH".



Por otra parte, se conjuntó la incidencia temática de las solicitudes de información pública; para el caso de la Delegación Miguel Hidalgo se detectaron 4 ejes temáticos que concentran el 78% de la totalidad de las solicitudes de información ingresadas durante la presente administración.

Para **incentivar la participación**, el desarrollo de una aplicación insertada en el sistema de información pública delegacional, fue la solución encontrada en la Delegación, en ella, la accesibilidad de la aplicación, el diseño de su visualización y la inmediatez en la entrega de la información de mayor interés ciudadano, han sido elementales para el éxito de la aplicación.

Asimismo, en torno al **desarrollo de la aplicación**, se debe mencionar que **Pregúntame MH** es una aplicación montada en la nube, accesible a través de cualquier navegador que cumpla los estándares actuales de HTML, CSS y javascript.

La programación en el back-end está hecha en PHP, con acceso a base datos MySQL. PHP se encarga de realizar las consultas requeridas por el front-end a la base de datos, parsear los resultados y presentarlos en formatos compatibles para su consulta. De igual manera se encarga del envío de avisos y notificaciones a través de correo electrónico, usando el servidor de mensajería.

De parte del front-end se utiliza javascript para la lectura de los resultados arrojados por PHP, además de controlar efectos visuales y de navegación, y presentarlos en lenguaje HTML y CSS. Estos arman la interfaz final que presentará la información pertinente de acuerdo a la solicitud que realice el usuario final.

HTML, CSS y Javascript son lenguajes 100% nativos para internet. **Pregúntame MH** está codificado de acuerdo a los estándares internacionales de cada lenguaje, lo cual asegura que el sistema será visible en todo software que cumpla esta normatividad.

Con esto se evitan limitaciones relacionadas a sistemas operativos, aplicaciones para descargar, librerías complementarias o plug-ins externos.

En la parte de back-end, PHP y MySQL son lenguajes también creados para su uso en internet. Sus licencias open-source no tienen costo y cuentan con una comunidad muy amplia que se encarga de revisar aspectos de funcionalidad, seguridad y mejoras generales. La popularidad de ambas plataformas permite localizar con relativa rapidez respuestas y tips a casi cualquier contratiempo o reto que se presente.

Es importante mencionar que la interacción ciudadanía-gobierno es fundamental para el desarrollo de **Pregúntame MH**, ya que a través de la oferta informativa se consolidarán bases de datos abiertos que serán puestos a disposición de todas las personas interesadas, por lo que el potencial de crecimiento e impacto de la aplicación será tan grande como el interés en la información generada por los entes de Gobierno.

En este sentido **Pregúntame MH**, lleva implícita la necesidad continua y permanente de **evaluar el desempeño** tanto de la aplicación como de la totalidad del sistema de



información pública Delegacional, a fin de atender debidamente la demanda ciudadana de información, detectado de manera oportuna los temas de mayor interés público a fin de consolidar a Pregúntame como el gran centro de información pública delegacional.

Por lo anterior, la propuesta de replicabilidad en esta experiencia, consiste en mirar a través de la visión de gobiernos abiertos utilizando las tecnologías de información y comunicación que diariamente se superan a sí mismas. La frontera de posibilidades es infinita, pero la intención es una: tener más ciudadanos y menos gobernados. De este modo, la transparencia de la información, la participación ciudadana y esquemas de gobiernos abiertos, ayudarán a tener democracias no solo representativas, también participativas que exigen derechos pero también invite al cumplimiento de nuestras obligaciones ciudadanas.

Replicabilidad de las acciones

Pregúntame MH está diseñado como una herramienta interactiva de fácil diseño e instrumentación, fue realizada e ideada con recursos propios de la Delegación que no implicaron un costo para este órgano político administrativo. Por su parte, el diseño de la aplicación y la creación de interfaces sencillas a la par de la presentación de bases de datos abiertos son los elementos necesarios para la instrumentación de la aplicación. Como se puede advertir de lo anterior, **Pregúntame MH** es una herramienta que se caracteriza por su sencillez técnica y su bajo costo, lo cual constituye un elemento fundamental para su replicabilidad y utilidad.

Para replicar el sistema solo se requiere contar con un servidor apache (también open-source) debidamente configurado con PHP/MySQL y un servidor de correo. Basta migrar los scripts y la base de datos para hacerlo funcionar.

Una vez detectada la información más solicitada por los ciudadanos, comienza la labor de recabar las bases de datos de esta.

En procesos paralelos del diseño de software, se aplica la dicotomía *front-end/back-end*, para el primero se propone un discurso simbólico con el objetivo de incentivar la interacción con la información, para el segundo, es necesario coordinar la gestión de la información seleccionada.

El front-end de **Pregúntame MH**, se concentra en el diseño centrado en el usuario dando prioridad a la usabilidad del aplicativo. Para ello, se genera el discurso simbólico de representación de un escenario didáctico que en el resultado proporcione la información de interés. Asimismo y en consistencia con los principios de Gobierno Abierto, la visualización de la información facilita la búsqueda de la información, a través del diseño amable y didáctico de los personajes generados en la presentación.

El flujo de la aplicación está desarrollado como una historia, donde los ciudadanos han sido representados a través de personajes, los cuales han sido seleccionados con atención a la pluralidad y la inclusión sociales en el diseño web.

El *back end* de **Pregúntame MH**, estructura las bases de datos y la información que se presente, a través de 4 ejes inicialmente (programas sociales, establecimientos mercantiles, manifestaciones de construcción y funcionarios), los cuales son solo iniciales, pues la aplicación contempla ampliar la presentación de datos. El objetivo es presentar sin intermediarios y de manera inmediata la información que le genere mayor utilidad a las personas.

Como se puede apreciar de lo anterior la aplicación **Pregúntame MH** destaca por su sencillez operativa, ya que no requiere costosos programas, o complicados dispositivos electrónicos para su implementación,

Este proyecto es replicable a cualquier nivel municipal, incluyendo a otras delegaciones del Distrito Federal.

El replicar la experiencia de esta demarcación, se enfrenta al reto de limitantes imaginativas para encontrar solución a los problemas planteados y proporcionar de manera inmediata información que atienda de manera eficiente la demanda de información de la ciudadanía; sin embargo, mediante el planteamiento general de lograr esquemas de gobiernos abiertos, dónde la participación ciudadana, la transversalidad de la información son subsecuentes al cumplimiento general del objetivo. En el ámbito de gobierno, hay aún mucho por explorar y todo por mejorar. **Pregúntame MH** será siempre perfectible, pero es testimonio evidente de un mecanismo de participación ciudadana, a través de nuevas tecnologías para lograr un gobierno abierto.

Principales resultados o beneficios obtenidos

Alguno de los resultados obtenidos por **Pregúntame MH**, son los siguientes:

- **Planeación y ejecución.-** Cumplimos los tiempos de planeación, desarrollo e implementación durante 3 meses (abril-junio) sin recursos adicionales, eficientando la infraestructura delegacional (humana, tecnológica y financiera).
- **Instauración de una herramienta didáctica.-** la aplicación permite la difusión de la cultura de la transparencia y la promoción del ejercicio del derecho de acceso a la Información Pública, ya que de manera fácil, sencilla e interactiva se enseñan los aspectos técnico-legales para la presentación exitosa de una solicitud de información, se incluyen en un solo sitio todas las formas contempladas por la Ley de Transparencia y demás normativa en la materia, para realizar una solicitud de información (correo electrónico, sistema informexDF, telinfo y escrito material).
- **Inmediatez en la obtención de la información.-** Con la automatización de la respuesta a la solicitud de información pública, se rompe con los 10 días mínimos establecidos por la normatividad para la obtención de información.

- **Acceso abierto a los datos públicos.-** Una de las características fundamentales de Pregúntame MH, es la presentación de datos abiertos, a través de bases de datos que pueden ser exportables, modificables y usables por la ciudadanía, pues su constitución se realiza en versión *excel* que es considerada como paquetería básica que contiene todo dispositivo electrónico (teléfonos inteligentes, tabletas electrónicas y ordenadores). Esto permite que la gente pueda construir indicadores, realizar correlaciones, y filtrar la información que sea de su interés, permitiendo la efectiva fiscalización ciudadana ante las acciones más relevantes para el gobierno delegacional.
- **Incentivo a la participación ciudadana.-** Pregúntame MH se constituyó como una iniciativa para atender de manera oportuna y ágil la demanda de información pública de la ciudadanía, presentando información de manera proactiva sobre los temas de mayor interés ciudadano. En este sentido a medida que la población requiera información la aplicación aumentará de manera correlacionada, fomentando con ello la participación ciudadana en el acceso a la información pública.
- **Presentación de portales focalizados de información.-** la aplicación **Pregúntame MH**, concentra información de alto valor ciudadano de manera inmediata y son intermediarios, atendiendo de manera proactiva a la demanda de información a través de la generación de portales focalizados de información de mayor interés ciudadano.

Evidencia de lo inédito de las acciones reportadas.

La experiencia reportada en la presente Administración Delegacional a través de su Oficina de Información Pública, nos ha indicado que: aún a pesar de contar con un marco normativo en materia de transparencia y acceso a la información pública catalogado como uno de los mejores a nivel mundial, tener un instituto garante del derecho de acceso a la información pública, moderno, eficiente y bien estructurado, así como una constante revisión y adecuación de los procedimientos y cargas administrativas. Los tiempos de respuesta y complejidad en el ejercicio del derecho de acceso –en todas sus etapas- resulta en una barrera en el acceso a la información, ya que en la gran mayoría de los casos en que particulares acuden a la Oficina de Información Pública Delegacional para realizar una consulta de información, comúnmente requieren la información de manera inmediata, pues la requieren para hacer valer otros derechos, usarla para la defensa de sus intereses o bien para fiscalizar la gestión de las autoridades.

Por estas razones realizamos una búsqueda sobre las prácticas institucionales que se encuentran realizando nuestros pares, así como diversas autoridades tanto locales, nacionales e, incluso, internacionales. Los resultados, pese a lo diverso, fueron poco satisfactorios, lo que nos obligó a repensar el sistema de transparencia delegacional a fin de construir una herramienta que fuera lo suficientemente atractiva para tener un acceso universal, que presente información de alto valor ciudadano, reduciendo al



máximo los tiempos de espera y las cargas burocráticas, esto a la par de que la aplicación diseñada fuera de bajo impacto presupuestario.

El resultado de este esfuerzo integral entre ciudadanía y Delegación Miguel Hidalgo es la aplicación “**Pregúntame MH**”, donde resulta importante mencionar que el desarrollo de esta aplicación fue realizado por el personal de la Dirección de Modernización Administrativa de la Dirección General de Desarrollo Delegacional, así como de la Coordinación de Información Pública, adscrita a de la Jefatura de Oficina de la Jefatura Delegacional; por tal motivo no se empleó ningún recurso financiero para este proyecto, utilizando recurso humano propio de esta Institución.

En suma, **Pregúntame MH** se constituye como un paradigma de gobierno abierto, ya que de manera integral atiende diversos nichos de oportunidad que posee el sistema de información pública, pues por una parte enseña cómo hacer una solicitud, mientras que muestra información de mayor interés ciudadano, e incentiva la participación de la gente en la obtención de información. De ahí su nombre Pregúntame, el cual encierra la vocación aperturista de la información que posee la presente administración delegacional, que invita a la gente a obtener información sobre el desempeño institucional de la Delegación, hecho sin precedentes en la Ciudad.

Puede verificarse en

<http://www.miguelhidalgo.gob.mx/preguntamemh>

CONCLUSIÓN

La Delegación Miguel Hidalgo como autoridad de primer contacto con la ciudadanía, está en constante búsqueda de innovaciones administrativas y tecnológicas que mejoren la gestión delegacional, proporcionen más y mejor información a la gente y reduzcan la carga burocrática, ello sin perder de vista los altos estándares de calidad, eficiencia, eficacia y cumplimiento estricto a la legalidad que marcan el sello de la actual administración delegacional.

El uso de las TIC's en las gestiones gubernamentales ha dejado de ser un lujo, para consolidarse como una obligación, por lo que el C. Jefe Delegacional en Miguel Hidalgo, Víctor Hugo Romo Guerra, convencido de esta realidad, ha sumado esfuerzos para desarrollar herramientas e innovaciones en la gestión delegacional a fin de mejorar la calidad de vida de todas y todos los miguelhidalguenses; por ello, se llevó a cabo una estrategia para consolidar la cultura de la transparencia, sistematizar la información con mayor demanda ciudadana, ello a través de una interface ágil, divertida, didáctica, que evite trámites innecesarios o complicados; ahora tiempo y neutralice cualquier intención de opacidad.

El resultado de estos esfuerzos es **Pregúntame MH**, una aplicación tecnológica que tiene como objetivo consolidarse como el gran centro de información delegacional, creando un nuevo modelo de interacción ciudadano – gobierno que permita conocer de manera inmediata y sin intermediarios la información más solicitada por la gente, poniendo a disposición información sobre:

- Manifestaciones de construcción
- Establecimientos Mercantiles
- Programas sociales
- Funcionarios delegacionales

Además, **Pregúntame MH** tiene una finalidad didáctica ya que informa de manera puntual, fácil, divertida e interactiva, los aspectos técnicos y legales necesarios para hacer uso del derecho de acceso a la información, conocer el sistema InfomexDF y presentar un recurso de revisión, entre otros aspectos. Conocimientos y habilidades que sirven no únicamente en la Delegación Miguel Hidalgo, sino que pueden ser replicados y extensivos a toda la Ciudad de México, e incluso del País. La idea fundamental es crear ciudadanía, establecer un nuevo modelo de comunicación ciudadano – gobierno, que mejore la calidad de vida de todas y de todos, ello a través de la información, la rendición de cuentas y la fiscalización constante, continua e informada de la sociedad a las acciones de gobierno.

Anexos

A continuación se plasman las diversas páginas web que conforman **Pregúntame MH**

1. Página de Inicio y presentación.



2. Apartado didáctica, informa sobre las formas en las que se puede realizar una solicitud de información

The screenshot shows the website www.miguelhidalgo.gob.mx/preguntame/ah. The page features a dark blue header with the 'PREGÚNTAME MH' logo and a navigation menu with links: INICIO, COMO, DATOS, PREGUNTA, TIEMPO, and RECURSOS. The main content area has a teal background and is titled '¿CÓMO PUEDES HACER TU SOLICITUD?'. It includes a large circular icon of a document and pencil, and text that reads: 'Por escrito libre, en donde tendrás que acudir a la **Oficina de Información Pública (OIP)** para formalizarla:'. Below this, the address is listed: 'Av. Parque Lira No. 94, Col. Ampliación Daniel Garza, Del. Miguel Hidalgo, México, DF'. At the bottom of the main content, there are four circular icons representing different request methods: a document and pencil (selected), an envelope, the 'info mex' logo, and a telephone. A footer bar at the bottom of the browser window shows the Windows taskbar with the 'InfoDF' logo and several open browser tabs.

3. Presentación de temas que conforman información más solicitada por la ciudadanía



4. Disposición de información por tema



5. Cuestionario para obtención de información específica

a) Programas sociales

The screenshot shows a web browser window displaying the 'PREGÚNTAME' application. The URL is www.miguelhidalgo.gob.mx/ceeg/preguntame/htr. The page features a dark blue header with the 'PREGÚNTAME' logo and navigation links: INICIO, COMO, DATOS, PREGUNTA, TIEMPO, and RECURSOS. A central message box states: 'Para solicitar esta información es necesario que llenes la siguiente información. Todos los campos son requeridos.' Below this, there is a form with the following fields: 'Nombre realias' (with a placeholder 'Nombre completo'), 'Correo electrónico' (with a placeholder 'Ingresa tu correo electrónico'), and 'Programa social' (with a dropdown menu showing '60 y más'). A section titled 'Quiero saber:' contains four checkboxes: 'Requisitos para ser beneficiario', 'Reglas de operación', 'Período de entrega de los apoyos', and 'Monto del beneficio'. A prominent yellow 'PREGUNTAR' button is located at the bottom right of the form area. The background of the page features a stylized illustration of a woman in a red coat holding a tablet, standing in front of a cityscape.

b) Funcionarios

The screenshot shows the 'PREGUNTAME' web portal. At the top, there is a navigation menu with the following items: INICIO, COMO, DATOS, PREGUNTA, TIEMPO, and RECURSOS. The main content area features a large illustration of a construction worker in a hard hat and safety vest, pointing towards the form. A speech bubble above the worker contains the text: "Para solicitar esta información es necesario que llenes la siguiente información." Below this, it states "Todos los campos son requeridos".

The form itself is titled "PREGUNTAME" and includes the following fields and options:

- Nombre/ralias:** A text input field.
- Correo electrónico:** A text input field.
- Dirección del predio del que quieres preguntar:** A text input field.
- Nombre de la obra o lugar:** A text input field.
- Quiero saber:** A section with two checkboxes:
 - Período de ejecución de obra
 - Necesita impacto ambiental y/o
- Proveedor(s):** A text input field.

At the bottom of the form is a prominent yellow button labeled "PREGUNTAR". The browser's address bar shows the URL "www.miguelhidalgo.gob.mx/preguntame/index". The Windows taskbar at the bottom indicates the system time as 14:07 on 11/11/2016.

c) Establecimientos Mercantiles



d) Manifestaciones de Construcción

The screenshot shows the 'PREGUNTAME' web portal. At the top, there is a navigation menu with the following items: INICIO, COMO, DATOS, PREGUNTA, TIEMPO, and RECURSOS. The main content area features a large illustration of a construction worker in a hard hat and a briefcase, pointing towards a form. A speech bubble above the worker says: "Para solicitar esta información es necesario que llenes la siguiente información. Todos los campos son requeridos." The form itself is titled "PREGUNTAME" and contains the following fields and options:

- Nombre real:** A text input field labeled "Nombre completo".
- Correo electrónico:** A text input field labeled "Ingresa tu correo electrónico".
- Dirección del predio del que quieres preguntar:** A text input field labeled "Calle, número, colonia, delegación".
- Nombre de la obra o lugar donde se realiza:** A text input field labeled "Nombre de la obra o lugar donde se realiza".
- Quiero saber:** A section with two checkboxes:
 - Período de ejecución de obra
 - Necesita impacto ambiental y/o
- Privacidad:** A checkbox labeled "Privacidad (x)".

At the bottom of the form is a large yellow button labeled "PREGUNTAR". The browser's address bar shows the URL "www.miguelhidalgo.gob.mx/peguntame/index.html". The Windows taskbar at the bottom shows the system tray with the date and time "14/07/2015".

6. Presentación de información solicitada.

The screenshot shows the website www.miguelhidalgo.gob.mx/preguntame/mh/. The page features a navigation menu with the following items: INICIO, COMO, DATOS, PREGUNTA, TIEMPO, and RECURSOS. A central banner contains the text: "Así es como se enviará tu solicitud. Verifica que todo sea correcto y envíala." and "Te daremos foto para el seguimiento." Below this, a woman in a red dress is shown pointing towards the right. The main content area displays a response to a request from C. Carlos PRESENTE. The response text includes: "En atención a tu solicitud de información pública, recibida en este Ente Obligado por medio del sistema PREGUNTAME MH, la cual consiste en:", "Razón, nombre comercial y giro:", "Tipo de expediente:", "Horario de servicio:", and "Enseres:". The response also mentions the location "De la obra ubicada en SAONA RODOLFO 3 int. N/A PÉREZ VILLA SOTELO" and provides details for "OSORIO ESTRADA MARIA CECILIA GUADALUPE, OSORIO ESTRADA MARIA CECILIA GUADALUPE Giro: BOUTIQUE DE ROPA". The response type is "D. A." and the service hours are "Permanente". The status is "Dispositivo: NO". The browser's taskbar at the bottom shows several open windows, including "Inicio", "preguntame MH - www...", "Respuesta MH en PREG...", "Preguntame en PREG...", "Documentos (1 - PREG...", and "Carpeta MHMH".

Anexo 2

Evidencia fotografica de la implementación de la aplicación Pregúntame MH



