

Técnicas de autoevaluación y control interno para el fomento de transparencia en la gestión gubernamental y en la prestación del servicio para el acceso a la información pública

Órgano Interno de Control en la
Secretaría de Seguridad Pública

En el plano de las influencias internacionales y la globalización económica, la transparencia es condición fundamental para la difusión de información sobre resultados de la Administración Pública de la nación, lo que motiva que el 11 de junio de 2002 se publique en el Diario Oficial de la Federación, la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental (LFTAIPG). Es por ello que, el Órgano Interno de Control (OIC) en la Secretaría de Seguridad Pública (SSP), ha identificado una invaluable área de oportunidad para procurar la estricta observancia de este ordenamiento legal e incluso promover las técnicas y herramientas de control que garanticen a la sociedad civil el acceso libre y ordenado a la información generada por la SSP y sus Órganos Administrativos Desconcentrados de Prevención y Readaptación

Social y Consejo de Menores, mediante el diseño y aplicación de la *Guía Manual y Criterios de Evaluación para Fomentar la Transparencia en la Gestión Pública*, y la *Guía y Criterios de Evaluación del Servicio a través del Usuario Simulado* que evalúan de manera sistemática cada uno de los aspectos requeridos por los ordenamientos jurídicos en la materia y la prestación de servicios a la ciudadanía respectivamente, generando resultados ejecutivos y gráficos contribuyendo con ello a transparentar la gestión gubernamental.

En la búsqueda del OIC por contribuir decisivamente a que en la Administración Pública Federal (APF) se logren con eficiencia, eficacia y honestidad, la confianza, la credibilidad de la sociedad y el abatimiento de la corrupción mediante el fomento de la transparencia de su gestión y al desempeño eficaz, eficiente y ético se han diseñado diversas herramientas de alto nivel que contribuyen a cada aspecto requerido por la gestión gubernamental moderna.

Es primordial para el Órgano Interno de Control, el impulsar la rendición de cuentas a la sociedad sobre la gestión y resultados de Secretaría, así como el de mejorar sus procesos administrativos y servicios públicos a través de la detección de áreas de oportunidad y fundamentalmente prevenir prácticas de corrupción e impunidad a través de la difusión de normas, el establecimiento de controles internos y de asesoría.

Con estos lineamientos operativos, el OIC establece compromisos de mejora con las unidades administrativas de la Secretaría de Seguridad Pública, genera información relevante mediante la ayuda de tableros de control para la toma de decisiones estratégicas y aporta mejores prácticas a la Secretaría de la Función Pública.

La mejor práctica denominada *Técnicas de autoevaluación y control interno para el fomento de transparencia en la gestión gubernamental y en la prestación del servicio para el acceso a la información pública*, de la que forman parte la *Guía Manual y Criterios de Evaluación para Fomentar la Transparencia en la Gestión Pública*, y la *Guía y Criterios de Evaluación del Servicio a través del Usuario Simulado* contribuye a establecer mecanismos que fomenten la transparencia en la gestión pública, a establecer mejores controles internos, a la evaluación y autoevaluación y a la búsqueda de la participación ciudadana en la gestión gubernamental.

Las “Técnicas de autoevaluación y control interno para el Fomento de Transparencia en la Gestión Gubernamental y en la prestación del servicio para el acceso a la información pública”, tienen como objetivo principal el coadyuvar al cumplimiento de la LFTAIPG, así como al ejercicio del derecho del ciudadano al acceso, difusión y recepción de la información pública de la SSP, a través de herramientas prácticas que permitan al OIC y a las unidades administrativas, evaluar periódica e integralmente el proceso de administración de información y generar reportes directivos que faciliten la transición a un Gobierno Transparente; buscando establecer una herramienta de control interno que permita verificar el cumplimiento de los acuerdos que emanan de la Comisión Intersecretarial de Transparencia y Combate a la Corrupción, coadyuvando de forma parcial al Sistema de Metas Presidenciales; evaluar la calidad en el servicio en la atención a la ciudadanía a través de los atributos de confiabilidad en la información difundida en los medios de comunicación, accesibilidad a instalaciones y equipo, seguridad, limpieza, amabilidad, orientación y tiempos de respuesta del módulo; crear un sistema comparativo de autoevaluación o *check list*

en materia de transparencia y acceso a la información pública gubernamental en la dependencia de adscripción del Órgano Interno de Control; conocer el tiempo de respuesta a las solicitudes de información y detectar áreas de oportunidad para que aquellas sean contestadas en el menor tiempo posible; determinar las unidades administrativas que con mayor recurrencia intervienen en la atención de solicitudes e identificar las preguntas realizadas con más frecuencia por la ciudadanía para que de forma coordinada con la Unidad de Enlace, creen accesos directos para la información que sea de carácter público e incrementar la productividad de la operación; y, formular un informe ejecutivo que facilite de manera integral, confiable y oportuna la toma de decisiones.

Para poder cumplir con los objetivos establecidos por el OIC, se analizó la situación prevaleciente entre el momento de publicación de la Ley y el inicio de su vigencia, identificándose la falta de criterios heterogéneos para su aplicación; se constituyeron comités de Información y Unidades de Enlace en cada uno de los Órganos Administrativos Desconcentrados de la Secretaría, sin que dieran inicio a sus actividades, toda vez que éstas fueron asumidas por el nivel central de la dependencia, no existía definición de la ubicación del módulo de registro de solicitudes de información y en la designación de servidores públicos habilitados para su atención, había carencia de manuales de organización y procedimientos para definir la organización y funciones específicas de la Unidad de Enlace y del Comité y, por último, se encontró que existía ausencia de elementos de control interno para la evaluación de la calidad en el servicio otorgado a la ciudadanía.

Con un sentido preventivo el OIC, se dio a la tarea de establecer mecanismos de control previos y durante la vigencia de la

Ley, por lo que para dar vida a las *Técnicas de autoevaluación y control interno para el fomento de transparencia en la gestión gubernamental y en la prestación del servicio para el acceso a la información pública*, y al cumplimiento de sus metas, se requirió de cinco representantes del Área de Auditoría de Control, Evaluación y Apoyo al Buen Gobierno (antes Área de Auditoría de Control y Evaluación) y cuatro representantes del Área de Responsabilidades y Quejas del Órgano Interno de Control, quienes tuvieron la responsabilidad del diseño, implementación, definición de mejoras y su seguimiento, en un periodo que comprendió del 5 de diciembre de 2002 al 2 de septiembre de 2003.

De igual forma, las áreas de la Secretaría de Seguridad Pública que participaron fueron el Órgano Interno de Control, el Comité de Información, la Unidad de Enlace, la Unidad de Evaluación, los servidores públicos habilitados en la Unidad de Enlace, la Coordinación General de Asuntos Internos y las Unidades Administrativas; y por la Secretaría de la Función Pública, el Comité de Información, la Unidad de Enlace y la Unidad de Control y Evaluación de la Gestión Pública.

Una vez definidos a los integrantes y las áreas participantes, se llevaron a cabo reuniones con la Secretaría de la Función Pública (SFP) e Instituto Federal de Acceso a la Información (IFAI) para establecer criterios de aplicación, se otorgó capacitación paralela al proceso de aplicación de la Ley, se rediseñó el portal de internet, incluyendo vínculos para realizar consultas en línea y creación de ligas de comunicación entre las áreas administrativas, así como con otras dependencias responsables de suministrar y actualizar la información, se realizaron reuniones conjuntas entre las unidades administrativas del nivel central de la SSP y sus Órganos Administrativos

Desconcentrados para la revisión e integración de la información a que se refiere el artículo 7º de la Ley y se desarrollaron sistemas informáticos para el control interno en la recepción, procesamiento, trámite y contestación de las solicitudes de acceso a la información.

El OIC participó activamente en la integración de los Comités de Información y Unidades de Enlace de la Secretaría y sus Órganos Administrativos Desconcentrados. Se definieron a los integrantes del equipo multidisciplinario para diseñar los instrumentos de autoevaluación y establecer comunicación directa con las unidades administrativas, con el Comité de Información y con la Unidad de Enlace.

Una vez que todos los elementos requeridos se conjugaron, el grupo multidisciplinario del OIC, procedió a elaborar la *Guía Manual y Criterios de Evaluación* encaminada a valorar el proceso y los servicios prestados a la ciudadanía a través de la figura de usuario simulado *in situ* y a través de internet.

Concluida la *Guía Manual y Criterios de Evaluación* fue puesta a consideración de la Presidencia del Comité de Información, a la Unidad de Control y Evaluación de la Gestión Pública y a la Unidad de Enlace de la Secretaría de la Función Pública, así como a la Unidad de Evaluación, a la Coordinación General de Asuntos Internos y a la Unidad de Enlace de la SSP, para sus comentarios. Una vez recibidos dichos comentarios, se realizaron las adecuaciones correspondientes.

Se realizaron pruebas piloto en el Módulo de Información y, por último, se diseñó la versión final de la *Guía Manual y Criterios de Evaluación* a la que se le incluyó un tablero de control.

Para realizar las acciones de mejora, se realizó una intervención de control, con el propósito de evaluar y dar seguimiento al cumplimiento de la LFTAIG, mediante la aplicación de la guía y criterios.

Fueron verificados 71 rubros de la guía y fue posible establecer áreas de oportunidad en la calidad del servicio a través del esquema de “usuario simulado”.

Con el universo de las consultas realizadas a la fecha de la revisión, se realizó un análisis estadístico, para determinar las áreas que reciben el mayor número de solicitudes de información y cuál sería el tiempo óptimo de respuesta; finalmente, se elaboró un diagnóstico integral para informar a la alta dirección el estado que guarda el cumplimiento de la Ley, además de promover el autocontrol y el seguimiento de las acciones de mejora propuestas por el OIC.

Los resultados obtenidos de la intervención fueron más que satisfactorios debido a que se verificó que el cumplimiento normativo se realizaba al 100%, obteniéndose un índice de fomento a la transparencia del 90% por lo que fue preciso emitir algunas recomendaciones.

Para la Unidad de Enlace se recomendó implementar un sistema interno en la atención de solicitudes de todas las unidades administrativas de la SSP, con el fin de eficientar el flujo de información, para su difusión y fomento a la transparencia, se recomendó la utilización de posters y trípticos a efecto de auxiliar a los particulares en la presentación de solicitudes, con respecto al portal de internet, se recomendó incluir el número de vacantes existentes por cada unidad administrativa que conforma la Secretaría, al igual que un ícono que indique la fecha de la última actualización; al Comité de

Información se le recomendó elaborar e instrumentar una guía de criterios de catalogación y clasificación de archivos y por último a la unidad administrativa responsable de realizar las transferencias de recursos de la SSP, se le recomendó publicarlas en internet para dar mayor transparencia a las mismas.

En lo referente a los resultados de la calidad en el servicio, se determinó que, la atención, orientación, limpieza e información en ventanilla es la adecuada, por lo que sólo se recomendó establecer promesas de servicio en los tiempos de atención y respuesta.

Del análisis estadístico realizado se obtuvieron resultados que permitieron conocer el número de incidencias, se determinó que una vez que la solicitud ha sido facilitada a la unidad administrativa responsable de su respuesta, tienen un tiempo de respuesta de 5 días promedio, se determinaron las áreas que tardan más en dar respuesta a las solicitudes de información y se concluyó de las solicitudes realizadas por la sociedad, el 68% de la información solicitada es considerada como pública, el 20% como reservada, el 7% confidencial y el 3% inexistente.

La mejor práctica generó una herramienta de apoyo para la autoevaluación del cumplimiento de los objetivos, metas y programas, se fortaleció el control interno, detectándose áreas de oportunidad y facilitándose la transición al cambio. Se implementaron tableros de control para llevar a cabo una comparación y dar seguimiento a los resultados obtenidos.

Se desarrolló una herramienta de apoyo para la evaluación de la calidad en el servicio y con ello sentar las bases para desarrollar indicadores referentes a “promesas de servicio”,

se generó información estadística que permite determinar con oportunidad los requerimientos de personal para atender las solicitudes en tiempo y se presentó un informe directivo para la toma de decisiones con información íntegra, confiable y oportuna.

Los usuarios obtienen confiabilidad en la información difundida en los medios de comunicación, accesibilidad a instalaciones y equipo de acuerdo a las necesidades, seguridad, limpieza, amabilidad, orientación y tiempos de respuesta del módulo adecuados, de igual forma tienen certidumbre en el acceso a la información pública desde el portal de internet de la Secretaría.

Se obtuvieron mecanismos de orientación, difusión y registro de solicitudes que refuerzan la confianza en el usuario, atendiendo el 100% de las solicitudes en tiempo y forma de conformidad a lo establecido en los ordenamientos legales.

La importancia de una mejor práctica es la posibilidad de replicación que existe en su desarrollo por lo que la guía manual y sus criterios de aplicación, otorgan a los Órganos Internos de Control, una herramienta flexible de control que permite evaluar el cumplimiento de la normatividad y el servicio a la ciudadanía en las dependencias y entidades de adscripción disminuyendo recursos para el desarrollo de nuevas herramientas para evaluar el cumplimiento de la ley, lo que fortalece la capacidad de respuesta del Órgano Interno de Control. Facilita la comunicación e impulsa el trabajo en equipo con las unidades que intervienen en el proceso de administración de información al homologar criterios de evaluación y finalmente se impulsan las mejoras detectadas gracias a los procesos de supervisión y control generados por la guía.

Una vez aplicada la guía y sus criterios, los resultados se generan en el lapso de una semana, brindando a los Órganos Internos de Control la capacidad de generar una respuesta rápida y emitir recomendaciones que fomenten la transparencia y el acceso a la información gubernamental.

Reflexión

La aplicación de la *Guía Manual y Criterios de Evaluación para Fomentar la Transparencia en la Gestión Pública*, y de la *Guía y Criterios de Evaluación del Servicio a través del Usuario Simulado* presenta beneficios concretos, encaminados a fomentar la transparencia que nuestra sociedad necesita mediante el uso de técnicas de fácil y rápida aplicación, obteniendo información ordenada y sistematizada, y sobre todo que permiten detectar y fomentar estándares de calidad en el servicio y atención a usuarios.

Si bien la transparencia en la gestión gubernamental se nos presenta como un camino largo por recorrer, el desarrollo y aprovechamiento de estas mejores prácticas contribuyen poco a poco a que ese camino se haga menor. Sin embargo, la transparencia no es sólo tarea del Gobierno, sino que se requiere de la participación de todos los sectores de la sociedad, con el fin de brindarle mayor fortaleza a la Ley, y sobre todo, crear una cultura de interés y transparencia, comenzando no sólo con los ciudadanos mayores de edad, sino con los niños de nuestro país, en las escuelas o proporcionando mayor información a la población sobre sus derechos y obligaciones.

La tarea no es fácil pero es un reto que en el OIC de la SSP, estamos dispuestos a aceptar.