

Reflexiones sobre un Titular de Unidad de Transparencia

Aranzazú Méndez González

*Coordinadora General de Transparencia del
Gobierno del Estado de Jalisco*

Resumen

Se realizan una serie de reflexiones en torno a las condiciones que trascienden la aplicación de normatividad en materia de transparencia desde la visión de un titular de Unidad de Transparencia, poniendo en el centro al ciudadano y sus necesidades.

PALABRAS CLAVES:

Transparencia, Ciudadanía,
Reflexiones, Legislación,
Unidad de Transparencia

En noviembre del 2012 mi camino profesional me colocó en la senda de la transparencia. Me sumergí en un nuevo paradigma. Desde aprender a ser servidor público viniendo del sector privado, hasta lograr la especialización en la materia adentrándome a sus profundidades, en épocas en las que la oferta educativa de la materia era escasa.

Hoy, a 10 años de este acercamiento, aún recuerdo el sentimiento abrumador que tuve la primera semana de trabajo. Mi trabajo inicial dentro de la Unidad de Transparencia (UT) tenía como finalidad dar recepción, seguimiento y generar la propuesta a proyectos de respuesta a solicitudes de información para validación del Titular.

No sabía por dónde empezar: conocer la normatividad no te prepara para la realidad de su aplicación en una UT, área que es el lugar donde se “cocina” y consume el derecho de acceso a la información pública, al ser la puerta de entrada de los sujetos obligados con la ciudadanía para quienes deben garantizar el ejercicio de este derecho.

A esos primeros días, en aquella UT, se le sumaba la constante adrenalina producida por los plazos de atención de las solicitudes, la existencia de recursos de revisión, la necesidad de adentrarse a temas inexplorados como el tratamiento y cuidado de la información confidencial. Se trataba de encontrar orden en el caos de solicitudes que ingresaban a diario, establecer un mecanismo de seguimiento sin perder el ritmo.

Es como estar a pie de playa, mojando tus pies en el mar. El agua te llega a la pantorrilla. Un paso más te haría sentir incómodo, ya que sabes que tus habilidades de nadador no te ayudarán a hacerle frente al mar enfurecido que ven tus ojos; un paso atrás no sería una aventura digna de vivirse o contarse. A cada ola que llega hay que generar estrategias que te permitan mantenerte en la orilla de la playa en donde tus pies tocan el suelo, y el agua una vez se retire la ola te seguirá llegando a las pantorrillas.

Cuando recibes solicitudes de acceso a la información pública, debes generar estrategias suficientes que te permitan atender satisfactoriamente cada una de ellas, sin que su cúmulo te “coma” por sus términos fatales. Con ajustes de un lado y de otro, el objetivo es calibrar la maquinaria a sabiendas que tendrás que reajustarla de manera infinita, sobre todo si recibes grandes y constantes cantidades de solicitudes.

El “arte” de atender una solicitud implica conocer la dependencia en donde trabajas y su organigrama, manejar una red de enlaces en cada área que se traduzca en aliados estratégicos, retroalimentar de manera constante con las áreas sobre su competencia, existencia de la información y los formatos en los que se contiene. Gestionar no es una línea unidireccional, sino de múltiples vertientes y recovecos, donde cada solicitud se trabaja de forma distinta e implica diferentes esfuerzos y luchas.

Un titular de UT no solo funge como un gestor de información, también la publicita, la cuida, fomenta su creación, la defiende, la genera, la difunde, propicia su reutilización, la destaca, favorece su accesibilidad, la resguarda, la traduce para hacerla más comprensible, la comunica, la explica, la debate, la desmenuza y la fundamenta. La relación que tiene con la información es tan cercana, que podemos decir que son compañeros de viaje; no existe uno sin el otro, cada paso y acción de ese titular es para y por la información.

Me gusta pensar que un titular de UT es una herramienta que sirve para que la transparencia exista y se consolide al interior de una institución; y que por ende su existencia es temporal, dado que en el futu-

ro los gobiernos estarán tan habituados a la misma (desde el diseño y presupuestación de las políticas y acciones públicas) que provocarán la extinción de esta figura.

Hoy no es así. La misma normatividad refuerza todos los días la necesidad de la existencia de este tipo de figuras. De no ser así, ¿quién desahogaría el trabajo constante y creciente direccionado a los titulares de los sujetos obligados en materia de transparencia, acceso a la información pública y protección de datos personales? La normatividad es compleja por la cantidad de regulaciones existentes que conviven entre sí para regular las mismas cosas, solo un especialista sabe navegarla y aplicarla; la misma normatividad nos ha hecho necesarios.

Con esto se fomenta el establecimiento de la materia en una especie de burbuja, en donde solo un titular de UT logra dimensionar el “bosque” que incluye las obligaciones a las que tanto el Comité de Transparencia, el sujeto obligado, y la misma UT se constriñen, como las implicaciones de su aplicación al interior de la institución, y las formas en las que se pueden lograr con éxito, trasladando la transparencia del papel a la materialidad.

Teniendo en mente las dinámicas del ejercicio de la encomienda de un titular de UT, pensemos entonces en las 3 misiones inherentes al cargo:

1. Convencer no vencer

En los diferentes sujetos obligados en los que he trabajado el tinte es muy similar. El sujeto obligado, su titular, y los servidores públicos adscritos al mismo, conocen la existencia de la materia, y reconocen las obligaciones relacionadas con ésta, pero a su saber, existe un área especializada que debe “absorber” los deberes que contempla la normatividad. Basta con que en su literalidad se establezca la palabra “transparencia” y la acción se considera como una responsabilidad propia de la UT.

La palabra “absorber” significa consumir enteramente algo (RAE, 2022) lo que implica, para un titular de UT, conocer, educarse, investigar, preocuparse y ocuparse por su implementación, desarrollar la planeación y ejecución de las obligaciones identificadas como faltantes o de mejorar las que ya se desarrollan, y, como consecuencia, hacerse cargo de promover el cambio cultural en busca de que todos al interior de la institución “se suban al barco”. No solo por obligación, sino por convencimiento.

Una de las primeras facetas que tiene que desempeñar - independientemente que trabaje en una institución cuyo titular la haya establecido a la transparencia como eje institucional de su gobierno - es convencer sobre los beneficios de su correcta aplicación y cumplimiento.

Cuando fui titular de UT tuve un jefe con alma de negociador, siempre me insistió que debía lograr convencer, mientras vencer no traía ningún resultado trascendente. Una tarde, en su oficina, transfirió la idea en papel, yo estaba sentada al otro lado de su escritorio. El dibujo consistía en una línea vertical representando una pared, después adicionaba una flecha perpendicular a ésta, que buscaba atravesar la pared por su centro. A eso se refería con vencer, al hecho de que imponer ideas de manera arbitraria y exigente trae como resultado reticencia, misma que se alza igual de fuerte y dirigida que la flecha.

Los resultados son destructivos para ambas partes. Recuerdo que no lo dijo con esas palabras, lo que sí recuerdo es la luz que se colaba por las persianas detrás de él, su cara enfática que reflejaba esa ansia para hacerme entender, y su pluma frenética haciendo flechas que atacaban sin piedad a esa pared imaginaria. Esa pared nunca sucumbió a esas flechas, así como ninguna postura contraria logra ceder a base de fuerza e imposición.

Lo primero a entender es que la pared existe, su existencia es natural y tal vez hasta inherente al cambio mismo o a la novedad. La realidad es que no se trata de que esta no exista o deje de existir, eso no depende de la flecha. Lo que importa es identi-

car que, para lograr la implementación exitosa de la transparencia, el camino no es la imposición, sino el convencimiento. Rodear la pared resultó la estrategia propuesta esa tarde en la oficina de mi entonces jefe.

Sería idílico pensar que es un trabajo que concluye en los primeros días, meses o años de trabajo en la materia. Yo llevo casi 10 años en la misma, y sigo en la lucha. La administración pública y la normatividad está en constante cambio, es de esperarse que nos encontremos ante un ciclo sin fin, pero entre más tiempo pasemos del otro lado de la pared, empujando la idea, la transparencia logrará permearse en el servidor público.

Un titular de UT debe tener claridad de esta condición, y así convertirse en un idealista persuasivo en un defensor del derecho de acceso a la información pública. Siempre en busca del cómo sí, y de la estrategia que permita la mejora continua en la materia.

2. Estrategia creativo

Recuerdo una vez en la que fui invitada como panelista con la finalidad de exponer lo que era la UT que dirigía en ese momento y el trabajo que desempeñaba. En ese sujeto obligado habíamos recibido ocho mil solicitudes de acceso a la información pública en un año, lo que representaba una cantidad fuera de los esquemas ordinarios antes recibidos por el mismo y por los demás sujetos del mismo tipo y nivel. En ese mismo año, la UT que dirigía estaba integrada por 12 personas, incluyéndome, de las cuales solo 5 de ellas se dedicaban a procesos de atención de solicitudes de acceso.

Este pequeño equipo se integraba por un jefe del área, una persona que se encargaba de identificar, organizar y dar recepción a todas las solicitudes y alimentar INFOMEX¹ Jalisco, dos personas que gestionaban las solicitudes y proyectaban respuestas a las mismas y, una persona en recepción, que ayudaba a integrar los expedientes y atender a los ciudadanos que acudían a la oficina.

¹ Otrora Sistema de Solicitudes de Información.

En el panel me preguntaron ¿Cómo una UT de ese tamaño logra dar respuesta a todas las solicitudes que reciben? La respuesta era simple, un dicho popular lo resume con inteligencia: *“la carga hace andar al burro”*, dije.

Me encantaría tener la habilidad de “sacar” tiempo debajo de las mangas, pero no era, ni es el caso, aún. En ese tiempo lo que me quedaba era salir victoriosa con lo que se tenía, mentalidad que compartía con la jefatura encargada de esa área. Y así, día a día nos programamos para diseñar estrategia tras estrategia que permitiera dar atención al cúmulo de trabajo cada vez más creciente. No todas las estrategias funcionaban, pero lográbamos identificar las más eficientes y lográbamos seguir con ellas y perfeccionarlas. Al principio el trabajo que se veía interminable logró mantenerse bajo control con éxito y tranquilidad. La carga de trabajo nos forzó a abrirnos posibilidades que en otra situación no nos hubiéramos planteado.

Un titular de UT debe ver más allá de lo que tiene en frente y confiar en que su creatividad le va a permitir solucionar y ejecutar con mayor diligencia. Debe tener la capacidad de cuestionarse cuál es la mejor manera de llegar al fin, y nunca dejar de hacerlo. Situación aplicable para todas las responsabilidades que caen en su quehacer cotidiano.

Puedo decir, sin miedo a equivocarme, que una persona que no ha vivido este proceso creativo no conoce realmente la materia, no importa si eres un académico, o trabajas en un órgano garante. La perspectiva que otorga el trabajo en una UT es determinante para conocer la realidad de la materia, de su aplicabilidad, de su efecto en la gente, de su efecto en el servicio público; las capacidades se ven desafiadas y la normatividad se vuelca a la realidad.

3. Traductor de ida y de regreso

En líneas anteriores ha quedado de manifiesto que la normatividad en la materia es exhaustiva. En ese reconocimiento también está el entender que, en ocasiones, dicha normatividad resulta abrumadora para los ciudadanos.

Un titular de UT debe abstraerse del ajetreo cotidiano y ser consciente de esa situación; su nivel de empatía debe imprimir la condición planteada anteriormente entendiendo que las personas no conocen, ni deben conocer el funcionamiento, la estructura, y la normatividad aplicable en la materia, por lo que es necesario entender su cargo de traductor en dos vías.

La primera va desde el ciudadano hacía la autoridad, a donde éste acude para acceder a la información que genera el sujeto obligado. Lo que un ciudadano pide en el ejercicio de su derecho puede no encontrar coincidencias en el lenguaje de un servidor público, ya sea por tratarse de una falla en la comunicación o por desconocimiento del lenguaje técnico que aplica el servidor público en su desempeño diario.

Es entonces que las labores de traductor, deben de nacer en un titular de UT. La misma normatividad en materia de transparencia establece el principio de la suplencia de la deficiencia de la queja², el cual coloca al ciudadano en el centro del derecho de acceso a la información pública.

Hubo una ocasión que recibí una solicitud en cuyo texto se señalaba requería la estadística de servidores públicos “gasificados” pertenecientes al sujeto obligado. Ante la gestión realizada con el área de recursos humanos se obtuvo una respuesta en sentido negativo en donde la misma señalaba que la dependencia no contaba con un listado o estadística de servidores públicos “gasificados”, como lo establecía la solicitud inicial. Esto no era mentira. Si buscabas arriba o abajo en los archivos digitales o físicos de la dependencia, había una certidumbre plena de que el área no generaba esa información o la poseía.

Resultaba evidente que el solicitante se equivocó al momento de redactar su solicitud, no quería escri-

² En la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Jalisco y sus Municipios se establece el principio de la deficiencia de la queja, específicamente en el numeral 1, fracción XV, Artículo 5, a saber: “XV. Suplencia de la deficiencia: no puede negarse información por deficiencias formales de las solicitudes. Los sujetos obligados y el Instituto deben suplir cualquier deficiencia formal, así como orientar y asesorar para corregir cualquier deficiencia sustancial de las solicitudes de los particulares en materia de información pública...”.

bir “gasificados”, como si se tratara de un refresco al cual se le inyectó gas carbónico para generar esa sensación de burbujeo al tomarlo. La palabra correcta era “basificados”, término utilizado para referirse a servidores públicos cuya plaza es de base, lo que les otorga condiciones laborales distintas a sus compañeros que son considerados de confianza. Resulta que la letra g, esta una línea más arriba que la letra b, en el teclado de una computadora³; el solicitante escribió la solicitud con tal urgencia, que no se permitió una segunda lectura antes de enviarla.

Ante la intención del área generadora de lanzar esa negativa, un titular de UT debe de abogar por el solicitante, utilizando el principio de la deficiencia de la queja en beneficio de la persona que está detrás de la solicitud. Se trata de priorizar el derecho de acceso a la información pública y su consecución sobre errores de forma que pudieran perjudicar este ejercicio.

La segunda vía camina desde la autoridad hacia el ciudadano y el uso de un lenguaje apto para atender una solicitud y para actualizar información fundamental.

El lenguaje consolida la comunicación, la deficiencia de su utilización opera en detrimento al interés de la ciudadanía por conocer y reutilizar la información pública, provoca distanciamiento del ciudadano en lo público. Las áreas generadoras de información son especialistas en su materia, sea lo que sea que sean sus atribuciones, a partir de su desarrollo, generan información, misma que tendrá la carga de ser creada bajo la terminología acostumbrada por el sector.

Llevar esta información a una respuesta de una solicitud, o a una página de internet, requiere a su vez del esfuerzo traductor del titular de la UT y su equipo. De tal manera que se logre la transmisión de información clara y accesible, siempre pensando en el ciudadano como sujeto receptor de la información.

Me he topado con portales de transparencia que se limitan a publicar listados interminables de archi-

vos, sin ningún afán de explicarle al ciudadano lo que pueden encontrar. Archivo tras archivo se apila mensualmente carentes de sentido; esto es transparencia hecha erróneamente, sin ganas, sin compromiso, sin entender que al ciudadano le debemos la explicación detallada de lo que está viendo en el monitor de su pantalla, no solo por el cumplimiento de la normatividad, sino por la lógica del funcionamiento de la comunicación que dicta que, para lograr transmitir un mensaje y que el receptor lo reciba, se debe de ser claro y sucinto en la explicación de este.

Diariamente se emiten oficios cargados de letras cuyo objetivo es informar el sentido de una respuesta, en donde el solicitante se ve obligado a hojear de adelante hacia atrás y viceversa de manera repetitiva; se elaboran como laberintos de párrafos sin sustancia, con transcripciones íntegras de normatividad e interpretaciones a la misma, en donde es difícil encontrar la información solicitada entre las 8 o 10 hojas que conforman un solo documento.

Un titular de UT debe trabajar en su habilidad comunicativa y apostarle a ello. Al final, su objetivo es que la información existente se transmita correctamente.

El trabajo de una UT es constante, y nunca se detiene; es creciente e incesante; es para la gente más que para el sujeto obligado. Un titular de UT debe adoptar estas misiones y creer en ellas, como la vía para forjar la cultura de la transparencia y por ende la democracia.

³ Me refiero a la disposición del teclado QWERTY.



Aranzazú Méndez González

Licenciada en Derecho con Posgrado en Derecho Administrativo por la Universidad Panamericana Campus Guadalajara. Se ha desempeñado como Directora de Transparencia y Buenas Prácticas del Ayuntamiento de Guadalajara (2015-2018). Actualmente funge como Coordinadora General de Transparencia del Gobierno del Estado de Jalisco (2018-2024).

En el ámbito privado ha sido abogada y asesora jurídica en despachos de abogados y de contabilidad. Entre sus áreas de especialidad se encuentra el Derecho de Acceso a la Información y el de Propiedad Intelectual.

Bibliografía Consultada

Congreso del Estado de Jalisco. (2022). Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Jalisco y sus Municipios. Disponible en: <https://congresoweb.congresoal.gov.mx/BibliotecaVirtual/busquedasleyes/Listado.cfm#Leyes>. Recuperado el 03 de septiembre de 2022.

Real Academia de la Lengua Española (RAE). (2022). Absorber (concepto de). Disponible en: <https://dle.rae.es/absorber>. Recuperado el 01 de septiembre de 2022.