

**TERCER CONGRESO ARGENTINO DE ADMINISTRACION PUBLICA**  
sobre *SOCIEDAD, ESTADO Y ADMINISTRACION* - 2, 3 y 4 de Junio de 2005, San Miguel de Tucumán

**PANEL**

*Implementación del Acceso a la Información pública en el Poder Ejecutivo Nacional: El Decreto 1172/03 de "Mejora de la Calidad de la Democracia y de sus Instituciones".*

**PANELISTA**

**Julieta Marchant**

Responsable de Acceso a la Información de la Secretaría de Programación para la Prevención de la Drogadicción y la Lucha contra el Narcotráfico de la Presidencia de la Nación

**TITULO DE LA PONENCIA:** *La implementación de normas ante los cambios estructurales en la Administración: el rol de las redes internas dentro de la organización.*

**AUTORES:** Julieta Marchant, Mariano del Villar y Guillermina Barriviera

§§§§

La Secretaría de Programación para la Prevención de la Drogadicción y la Lucha Contra el Narcotráfico dependiendo de la Presidencia de la Nación tiene como función diseñar, ejecutar y supervisar programas y planes de carácter nacional, referentes a la prevención y la capacitación de agentes de la comunidad, en la temática del uso indebido de drogas y alcohol; sus consecuencias, en todo el ámbito del país, con el consenso y la cooperación y de organismos gubernamentales y no gubernamentales. Procura facilitar la asistencia y rehabilitación de personas con bajos recursos que abusan o dependen de drogas. Para ello dispone de un Centro de Consulta y Orientación que no solo asesora a quien lo solicite sino que también otorga becas para tratamiento en Instituciones especializadas en adicciones, registradas y supervisadas.

Por otra parte, el área de Lucha contra el Narcotráfico, coordina a nivel nacional la información y las estrategias tendientes a detectar y desbaratar el comercio y distribución de drogas ilegales. Esta actividad puede resumirse en lo que se denomina Reducción de la Oferta de drogas.

En la Secretaría trabajan aproximadamente 250 empleados concentrados en un único edificio, contando actualmente con 10 sujetos obligados (Secretario, Subsecretarios y Directores), lo que ha facilitado la implementación del Decreto 1172/03 en comparación con otras jurisdicciones del Poder Ejecutivo Nacional quienes cuentan con mayor cantidad de sujetos obligados, mayores estructuras, organismos descentralizados y que en muchos casos funcionan en diferentes sedes.

La Secretaría al ser una estructura relativamente pequeña ha permitido lograr una Red Interna fluida con circuitos comunicacionales cortos y directos.

Es importante destacar que este organismo maneja información sensible y reservada, especialmente en el área de asistencia y narcotráfico.

La primer tarea que se llevó a cabo en la Secretaría en cuanto a la implementación del Decreto 1172/03 fue una reunión grupal de sensibilización con los Sujetos Obligados de todas las áreas y sus respectivos Operadores, con el objetivo de dar a conocer la existencia del decreto y sus alcances.

En forma conjunta, con el Área de Sistemas de la Secretaría se creó un programa informático interno para el Registro de Audiencias de los Sujetos Obligados, procurando ser un sistema de fácil manejo por parte de los Operadores. El programa posibilitaba la publicación on line de las audiencias registradas en la página web del organismo: [www.sedronar.gov.ar](http://www.sedronar.gov.ar)

Para la utilización del programa, en el mes de abril del 2004 se realizaron capacitaciones individuales a todos los Operadores, mismo mes en que se comenzó a utilizar.

La primer reacción de los Operadores, en cuanto a la implementación del Decreto, no fue del todo positiva, ya que se les sumaban nuevas tareas a las que ya realizaban cotidianamente. Con el correr de los meses, mediante reuniones y comunicaciones formales internas, fueron concientizándose poco a poco de la importancia de la implementación del Decreto para lograr un cambio en el funcionamiento de la Administración Pública.

En cuanto a los pedidos de información, se creó un circuito a través del cuál las áreas al recibir un pedido deben comunicarlo inmediatamente al Responsable de Acceso a la Información para que éste oriente, en caso de ser necesario, si dicha solicitud está o no alcanzada por las excepciones que establece el Decreto en su Anexo VII, Art. 16. Seguidamente, cada área elabora la respuesta en tiempo y forma, y notifica al Responsable de Acceso a la Información del cumplimiento.

Para el caso de las solicitudes de información de ciudadanos y/o instituciones que se presentan personalmente, se diseñaron formularios en los que cada área completa los datos del solicitante, la información que desea, la fecha en que se presenta el pedido y se le otorga un número de registro a cada solicitud. En caso de que el área no sea la responsable de remitir la información solicitada, el formulario posibilita la derivación correspondiente. En los formularios también se notifica al Responsable de Acceso a la Información tanto al comenzar como al culminar el trámite. Esta modalidad facilita a cada área mantener un archivo organizado y cuantificado .

Actualmente se está desarrollando con el área de Sistemas un software de registro de pedidos de información al que tenga acceso todas las áreas, donde los operadores deberán ingresar todos los datos, pudiendo derivar los pedidos en forma inmediata en caso de que su área no sea la responsable de contestar el pedido en cuestión.

El objetivo de sistematizar el circuito y dejar de utilizar los formularios antes mencionados, es poder saber al instante y en forma actualizada el estado de avance de los pedidos de información en todas las áreas de la Secretaría. Este sistema permitirá agilizar el trabajo del Responsable de Acceso a la Información y los Enlaces evitando tener que hacer el seguimiento telefónico o personal de los pedidos, así como también la recolección de datos para la elaboración de estadísticas.

También posibilitará contar con un registro de datos de las personas que solicitan información, y en caso de que el solicitante realice un segundo pedido se evitará tanto volver a pedir los datos al solicitante como volver a cargar los datos en el sistema.

La mayoría de los pedidos que recibe la Secretaría son informales, a través de consultas telefónicas, e-mails o personales (muchas de ellas consultas anónimas), relacionados a temas de asistencia y prevención, donde la Secretaría tiene el deber de preservar la identidad del solicitante, por la sensibilidad de los temas y porque afectan a la intimidad de las personas. Asimismo, aunque dichos pedidos no se encuentren alcanzados por el Decreto, son contestados en tiempo y forma.

Los pedidos formales de información que llegan a la Secretaría, son escasos y presentados generalmente por estudiantes.

La escasez en cuanto a la cantidad de pedidos probablemente se deba al limitado conocimiento de la ciudadanía respecto a la existencia del Decreto y sus alcances.

Seguramente, a medida que se incremente la difusión de la existencia y el espíritu del mismo, la cuantía de solicitudes irá aumentando. De todas maneras, esta situación ha sido ventajosa para comenzar a organizar en un principio e ir ajustando luego detalles e inconvenientes de los circuitos internos a fin de estar más preparados y entrenados para el momento de recibir pedidos con más frecuencia.

A modo de ejemplo de las consultas que se reciben, ya sea mediante pedidos de información formales o informales, se puede citar:

- Información sobre el 0800
- Información sobre la Secretaría
- Información sobre el Centro de Consulta y Orientación
- Material informativo
- Información sobre cursos de capacitación
- Información sobre tareas comunitarias
- Consultas judiciales
- Datos sobre las instituciones de asistencia
- Información sobre sustancias legales
- Información sobre sustancias ilegales
- Información sobre otros medicamentos
- Consultas sobre HIV, ETS, trastornos alimentarios, violencia doméstica, depresión, ideación suicida, etc.

Con las solicitudes que se reciben, tanto formales como informales, se elaboran estadísticas que permiten ajustar los circuitos en base a la demanda recibida.

Por otra parte, se creó una Matriz de Información Primaria, es decir, de información que produce el Organismo, la que se actualiza cada 4 (cuatro) meses. La misma es de gran utilidad, pues permite saber que información está disponible para el ciudadano, en que área está localizada, y en que formato.

Otra de las tareas asignadas como Responsable de Acceso a la Información y Enlaces de la Secretaría, es acudir a las reuniones quincenales que coordina la Subsecretaría para la Reforma Institucional y Fortalecimiento de la Democracia, dependiente de Jefatura de Gabinete de Ministros.

En estas reuniones cada jurisdicción comenta su estado de avance en cuanto a:

- Pedidos de información presentados
- Dificultades para conseguir la información
- El funcionamiento de los circuitos internos
- El funcionamiento de los circuitos interjurisdiccionales
- Medidas implementadas para reforzar tanto el circuito interno como el interjurisdiccional
- Carga de audiencias
- Actualización de la Matriz de Información

A su vez, los funcionarios de la Subsecretaría informan sobre las novedades relacionadas al Decreto como ser: normativa nacional e internacional, seminarios nacionales e internacionales, notas periodísticas de interés, novedades del ámbito académico, etc.

Estas reuniones han resultado indispensables para el logro de los objetivos relacionados al Decreto, ya que es un espacio para plantear y trabajar sobre dudas, problemas, propuestas, soluciones y cualquier inquietud que se presente para mejorar la implementación del mismo en los diferentes organismos representados.

Asimismo, la participación en estas reuniones ayudó a fortalecer los vínculos entre los Representantes de todas las Jurisdicciones, concluyendo en la formación de una Red Interjurisdiccional que resulta necesaria y beneficiosa para avanzar en el desarrollo de las actividades.

En julio de 2004 se produjo un cambio de Gestión, designándose como Secretario de Estado al Dr. José Ramón Granero.

Durante el período de transición que atravesó la Secretaría, las tareas desarrolladas para la implementación del Decreto se vieron afectadas por los cambios de autoridades y personal.

Se designó un nuevo Enlace Jurisdiccional, un Enlace Jurisdiccional Suplente y se ratificó en su deber al Responsable de Acceso a la Información de la gestión anterior, quién desarrollaba tareas de implementación desde los principios en la Secretaría, lo que facilitó la continuidad y el seguimiento de las tareas.

A partir de que el Secretario de Estado tomó conocimiento del Decreto, mediante reuniones con los designados y a través de una reunión con la Dra. Marta Oyhanarte, Subsecretaria para la Reforma Institucional y Fortalecimiento de la Democracia, se contó con el total apoyo y compromiso por parte del mismo, quien respaldó el trabajo tanto de los Enlaces como del Responsable de Acceso a la Información para la implementación del Decreto, facilitando la comunicación interna mediante la firma de notificaciones sobre:

- Designaciones (Enlaces y Responsable de Acceso a la Información)
- Convocatoria a reuniones de sensibilización
- Convocatoria a reuniones de capacitación
- Actualización de la Matriz de Información
- Actualización de Estadísticas

Como consecuencia de los cambios de Funcionarios y Operadores se visualizaron distintos niveles de operadores:

- Operadores Nuevos: quienes no conocían la existencia del Decreto
- Operadores Recientes: quienes tenían algún conocimiento del Decreto, pero como estaban en un período de adaptación necesitaban una mayor capacitación y sensibilización
- Operados Antiguos: quienes tenían conocimiento del Decreto

Con motivo de agilizar el funcionamiento de la Red Interna implementada con anterioridad al cambio de gestión, se realizaron reuniones individuales capacitando y sensibilizando según el grado de conocimiento del Decreto de los Operadores. La finalidad de estos encuentros fue alcanzar un nivel homogéneo de conocimiento y reactivar la red.

En esta segunda etapa, y ya contando con la experiencia adquirida, fue más sencillo implementar las tareas que se venían desarrollando.

En el mes de noviembre del 2004, se dejó de utilizar el sistema de registro de audiencias elaborado por el área de Sistemas Informáticos de la Secretaría, para dar paso a otro sistema operativo desarrollado por el área de sistemas de la Subsecretaría de Reforma Institucional y Fortalecimiento de la Democracia, llamado Sitio Web [www.mejordemocracia.gov.ar](http://www.mejordemocracia.gov.ar)

Este cambio de sistema implicó tener que capacitar nuevamente a todos los Operadores a través de reuniones individuales. Aquí se detectó una nueva resistencia por parte de los mismos, debido a que muchos ya se habían adaptado al sistema anterior. Actualmente se sigue observando, a pesar de las capacitaciones realizadas, que algunas áreas tienen ciertos inconvenientes en la carga de audiencias en el nuevo sistema. Estas dificultades, se resuelven personal o telefónicamente con el Responsable de Acceso a la Información.

En los últimos meses se incorporaron nuevos Operadores con los que se mantuvo una reunión grupal donde se explicó la existencia del Decreto y sus alcances.

Recientemente, y como consecuencia de los cambios de estructura interna, se creyó conveniente incorporar como Sujetos Obligados a algunos funcionarios que, a pesar de no estar alcanzados por el Decreto 1172/03, mantienen audiencias de gestión de intereses.

Las acciones que se han desarrollado en cuanto al Decreto 1172/03 han venido a impulsar un cambio cultural dentro de la administración pública, lo cual era una asignatura pendiente para lograr un acercamiento entre la sociedad y el Estado. Tanto para que los ciudadanos se sientan representados, escuchados e integrados en los procesos decisorios de la Administración, como para que se reestablezca el compromiso con la sociedad.

Cambiar la metodología de trabajo en la administración pública es una tarea que continúa siendo compleja debido a los antiguos modos de trabajo y a la cultura organizacional.

El objetivo de los Enlaces y el Responsable de Acceso a la Información de la Secretaría sigue siendo mantener y fortalecer la Red Interna, intentando internalizar las tareas concernientes al Decreto como parte de la cultura organizacional de la Secretaría, mas allá del cambio de autoridades y/o Operadores que sufran las áreas, para que la implementación del decreto no se vea afectada por cuestiones de coyuntura.