

# Acceso de información pública en el Instituto Nacional de Salud por la Ley de Transparencia (Ley 27806): Implementación y evaluación.

*Access public information at the National Institute of Health by the Transparency Law (Law 27806): Implementation and Evaluation.*

Mg. Silvia Del Rosario Huallani Chavez<sup>1</sup>, Mg. Graciela Rengifo García<sup>2</sup>

[akizul@gmail.com](mailto:akizul@gmail.com), [graciela.rengifo@gmail.com](mailto:graciela.rengifo@gmail.com)

## RESUMEN

El presente artículo describe la experiencia de la Dirección Ejecutiva de Información y Documentación Científica del Instituto Nacional de Salud como líder en el proceso de implementación y evaluación de la gestión de información dirigida al ciudadano. Se detalla el proceso inducción de la actividad en el marco de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública - Ley de Transparencia No. 27806, en el cual se identificó la carencia de un sistema automatizado para la recepción de solicitudes; y se evaluó el cumplimiento de los plazos por parte de los centros nacionales y oficinas en la entrega de información de acuerdo a ley, todo ello basado en una metodología de solución de problemas que permite usar herramientas de la calidad.

**Palabras claves:** Gestión de la Información, Instituciones de Salud, Sistemas de Información, Bibliotecas Médicas, Perú

## ABSTRACT

This article describes the experience of the Executive Management of Scientific Information and Documentation of the National Institutes of Health as a leader in the process of implementation and evaluation of management information to the citizen. The induction of the activity within the framework of the Law of Transparency and Access to Public Information Law-Transparency No. 27806, in which the lack of an automated system for receiving applications was identified process is detailed; and meeting deadlines was assessed by the national centers and offices in the delivery of information according to law, all based on a problem-solving methodology that allows the use of quality tools.

**Keywords:** Information Management, Health Facilities, Information Systems, Libraries, Medical, Peru

1 Licenciada en Bibliotecología y Ciencias de la Información. Magister en Gestión de la Información y del Conocimiento. Oficina General de Información y Sistemas. Instituto Nacional de Salud.

2 Licenciada en Bibliotecología y Ciencias de la Información. Master de Información y Documentación. Oficina General de Información y Sistemas. Instituto Nacional de Salud.

## **I. INTRODUCCIÓN**

El acceso de información es fundamental para formular y tomar decisiones, muchas de estas están disponibles en los diferentes recursos de información que las bibliotecas virtuales proporcionan; sin embargo existen documentos que no son de fácil de acceso para los usuarios, que se refiere específicamente a la información pública.

Para poder acceder a ella el Estado ha formulado un Ley de transparencia para el acceso de información pública (ley 27806). Donde el ciudadano tiene derecho a solicitarla y acceder a ella en plazos establecidos por la ley que consta de siete día con cinco de prórroga.

Para el cumplimiento de lo establecido, el Instituto Nacional de Salud (INS) como entidad del Estado, brinda la información y esta se hace a través de un portal sistematizado, que fue implementado en el año 2004, y que a la fecha ha servido para hacer un seguimiento y control.

En este sentido, en el presente trabajo se describe el papel de la Oficina Ejecutiva de Información Científica como líder, no solo en difusión y acceso a información en salud pública y afines, sino también en brindar acceso de información institucional para el ciudadano. Ello permitirá concientizar a los centros de información y documentación científica (CINDOC) del Estado Peruano que asuman las funciones de brindar información a través de la Ley de transparencia, favoreciendo con ello, el protagonismo de los CINDOCS en otros escenarios de la gestión de información.

## **II. IMPORTANCIA DEL TEMA**

El Instituto Nacional de Salud es un Organismo Público Ejecutor del Ministerio de Salud dedicado a la investigación de los problemas prioritarios de salud y de desarrollo tecnológico. Tiene como principal función el proponer políticas y normas, promover, desarrollar y difundir la investigación científica-tecnológica y brindar servicios de salud en los campos de salud pública, control de enfermedades transmisibles y no transmisibles, alimentación y nutrición, producción de biológicos, control de calidad de alimentos, productos farmacéuticos y afines, salud ocupacional, protección del medio ambiente y salud intercultural, para contribuir a mejorar la calidad de vida de la población.

El INS para el desarrollo de su quehacer cuenta con un total de 824 trabajadores al 2011. De este total el 73% es personal destinado a las áreas técnicas, y el 27% es personal destinado a las áreas administrativas. Estos se encuentran distribuidos en los diferentes centros nacionales: Centro Nacional de Salud Pública, Nutrición y Alimentación, Salud Ocupacional y Medio Ambiente, Salud Intercultural, Control de Calidad, Productos Biológicos, Oficina de Investigación y Transferencia Tecnológica-OGITT, Administración-OGA, Asesoría Técnica – OGA, Asesoría Jurídica – OG AJ, Información y Sistemas – OGIS.

Específicamente, la Oficina General de Información y Sistemas (OGIS) es el órgano de apoyo de la alta dirección, encargado de normar, formular, conducir, programar, ejecutar, coordinar y evaluar los procesos técnicos relacionados a la Información y Documentación Científica y a los Sistemas de Estadística e Informática en las áreas de competencia de la Institución, actúa como órgano de coordinación inter y externa en materia de su competencia.

En este sentido, la Oficina Ejecutiva de Información y Documentación Científica – OEIDOC, tiene como función principal contribuir al desarrollo de las ciencias de la salud, mediante la promoción del uso de información técnica, actualizada y relevante en las actividades y procesos relacionados con la salud, mediante la recopilación de la información, organización y difusión de la información, tanto para el cumplimiento de los fines, objetivos y funciones institucionales, así como para el conocimiento y uso de la comunidad usuaria de los servicios de salud y sus beneficiarios. Es por esta función, que en esta oficina ejecutiva recae la responsabilidad de brindar acceso de información científica y pública a los ciudadanos que la soliciten. Esto converge en el marco de la ley de

Transparencia y Acceso a la Información Pública -Ley de Transparencia No. 27806 - que es el derecho fundamental de toda persona a acceder sin expresión de causa a la información que la administración pública posea o genere. Por lo que es el deber de la administración pública de permitir el acceso de la ciudadanía a la información pública. Por ello los usuarios de la ley de Transparencia son todos los ciudadanos.

### **III. JUSTIFICACIÓN**

Con la finalidad de promover la transparencia en los actos del Estado y regular el derecho fundamental del acceso a la información, las entidades públicas deben brindar la información que se solicita en un tiempo establecido (Ley de Transparencia No. 27806), siendo la Dirección Ejecutiva de la Oficina Ejecutiva de Información y Documentación Científica la encargada de facilitar la información por la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública en el INS, responsabilidad que en el INS ha sido asignada a la OEIDOC por ser un área mayor competencia técnica y manejo en el tema de información.

Este servicio se implementó en el año 2004, y por la poca demanda era posible su administración manual, pero entre los años 2006 y 2007 se empezó a tener un incremento sustancial motivo por el cual se vio la necesidad de la sistematización del proceso de atención a las solicitudes de acceso a la información pública y transparencia, fecha en que se inicia el proyecto de mejora continua, se identificaron oportunidades de mejora en este proceso de atención.

El problema a resolver era por un lado el ciudadano no tenía facilidad para la solicitud de información pública en forma remota, y por otro lado los poseedores de información demoraban más tiempo de lo establecido en recibir las solicitudes en atenderlas, por ello se debía implementar un sistema automatizado para que las solicitudes (ANEXO A) de información tanto electrónicas como en formato impreso lleguen al poseedor de la información en los plazos establecidos para su atención.

El seguimiento que se lleva para cumplir con los plazos de ley en la entrega de la información pública permite importantes beneficios generando procesos con mayor eficiencia lo que permite poner a disposición de los ciudadanos los siguientes beneficios:

- Reducción de tiempo,
- Expedición de la información en forma inmediata,
- Reducción de costos a la Institución

### **IV. OBJETIVO DEL PROYECTO:**

#### **Objetivo General:**

Identificar si se cumplen los plazos establecidos por la ley de transparencia para entregar la información pública.

#### **Objetivos Específicos:**

- Conocer el grado de solicitudes de información por el ciudadano.
- Identificar cuáles son las oficinas y/o centros nacionales que solicitan más plazos de ampliación para la entrega de la información al ciudadano.
- Identificar cuáles son las oficinas y/o centros nacionales que se han pasado de la fecha de entrega de la información al ciudadano.
- Conocer el rol de la Dirección Ejecutiva de Información y Documentación Científica como gestor de la información dirigida al ciudadano

## V. DESARROLLO DEL CASO

La OEIDOC se promueve a través de la Política y Objetivos de Calidad del INS que busca la mejora continua de sus procesos para satisfacer a sus usuarios, dicha política fue aprobada mediante Resolución Jefatural N°124-2010-J-OPE/INS de fecha 07 de mayo del 2010 y los objetivos con Resolución Jefatural N°007-2011-J-OPE/INS de fecha 14 de enero del 2011, que están contenidos en la Directiva del Sistema de Gestión de la Calidad del INS. Asimismo, la Alta Dirección con fecha 03 de abril del 2009 y RJ No. 115-2009-J-OPE/INS aprobó el Procedimiento “Acceso a la Información Pública en el INS”, 2da. Ed. PRA-INS-032 y también emitió la RJ No. 335-2004-J-OPD/INS. Del 17 de mayo del 2004.

La Dirección mantiene participación activa haciendo el seguimiento al plan de trabajo y correspondiente evaluación a los resultados, sobre los que toma decisiones, asegurando que se logren los objetivos trazados.

Dentro de los problemas que se tenía respecto a la atención de las solicitudes realizadas por los ciudadanos se identificaron principalmente los siguientes:

- Que las solicitudes electrónicas recibidas no tenían un fácil seguimiento para su atención.
- Que los poseedores de la información, se tomaban más tiempo del estipulado por el PRA-INS-032 Procedimiento “Acceso a la Información Pública en el INS”, para enviar sus respuestas.
- La renuencia de los poseedores de la información a no brindar la información que solicitan.
- No se contaba con un registro electrónico sistematizado

En ese contexto, se identificó que el problema principal era que las solicitudes electrónicas recibidas no tenían un fácil seguimiento para su atención, además que dentro de los indicadores del Plan Operativo de la OEIDOC – OGIS 2011, se consigna el indicador “CIUDADANOS SOLICITANTES DE INFORMACIÓN PÚBLICA ATENDIDOS. (LEY DE TRANSPARENCIA)”, tareas que son necesarias para la satisfacción de los ciudadanos ya que es importante mejorar los tiempos de atención para el acceso de información pública

El método o procedimiento que se utilizó para estimar el impacto de las alternativas de los proyectos de mejora en el desempeño de la organización son los siguientes:

<b>Impacto en la Satisfacción del Solicitante</b>	Solicitante atendido en los plazos establecidos
<b>Impacto en el Tiempo</b>	Disminución en la entrega de las solicitudes de los usuarios
<b>Impacto en Costos</b>	Reducción de costos a los ciudadanos al no movilizarse a la institución

## 1. Método de Solución de problemas y herramientas de calidad

El Método de solución de problemas que se empleo fue **la metodología de solución de problemas de los 7 pasos**, que nos permite utilizar una serie de herramientas de la gestión de la calidad, estos pasos los detallamos a continuación:

- 1.- Definir el problema:** En el año 2004 el jefe del INS designo a la Directora Ejecutiva de Información y Documentación Científica como la Responsable de Brindar Información Pública por la Ley de Transparencia y desde allí se iniciaron las actividades de atención a las solicitudes de los ciudadanos, tanto en formato impreso como electrónico, posteriormente en los años 2006 y 2007 se noto un incremento sustancial en las solicitudes de información en formato electrónico, pues para esa época ya se contaba, motivo por el cual en base a este formulario se vio la necesidad de la realización del proyecto de mejora continua, desarrollando el aplicativo para la sistematización del proceso de atención a las solicitudes de acceso a la información pública y transparencia en el portal de transparencia, y así se pudo identificar oportunidades de mejora en este proceso de atención.
- 2.- Colectar datos y definir objetivo:** El levantamiento de la información se realizó en base al número de solicitudes ingresadas por el formulario electrónico para su atención, información que está recogida en los informes de gestión de la OEIDOC de los años 2004 al 2007, ello nos permitió hacer el análisis del incremento, tal como se presenta en el siguiente cuadro:

**Gráfico N° 1**

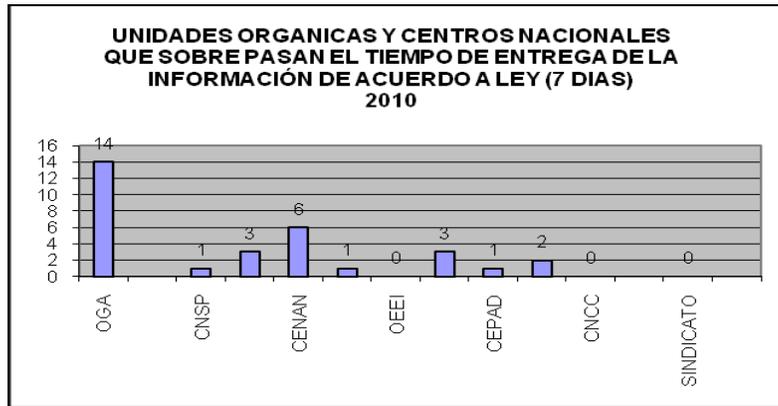


Fuente: Informe de gestión 2004 – 2007 OEIDOC/OGIS

A su vez, se empezó a tener demoras en la entrega de la información por parte de los poseedores de la información y retrasos en el seguimiento por parte del personal de apoyo en la atención de estas solicitudes, es allí que se ve por conveniente sistematizar la información. En ese contexto, se trazó en objetivo de la solución a este problema implementando un aplicativo en base a este formulario electrónico.

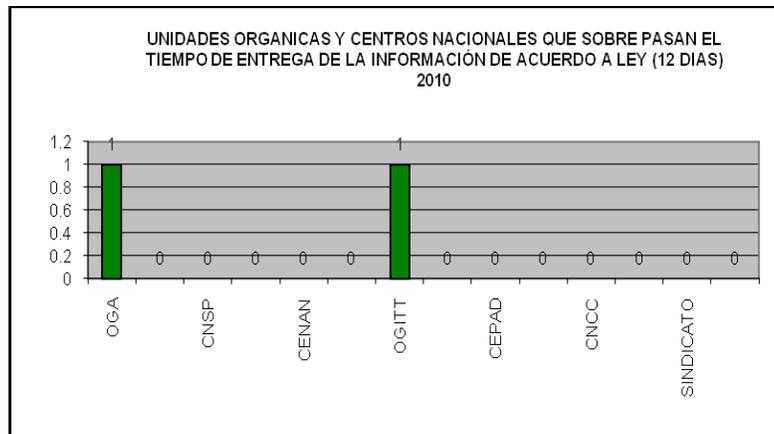
Se observó que no todos los poseedores de la información se demoran, así que analizamos los datos de los años 2010 y 2011, tal como se muestra a continuación:

**Gráfico N° 2**



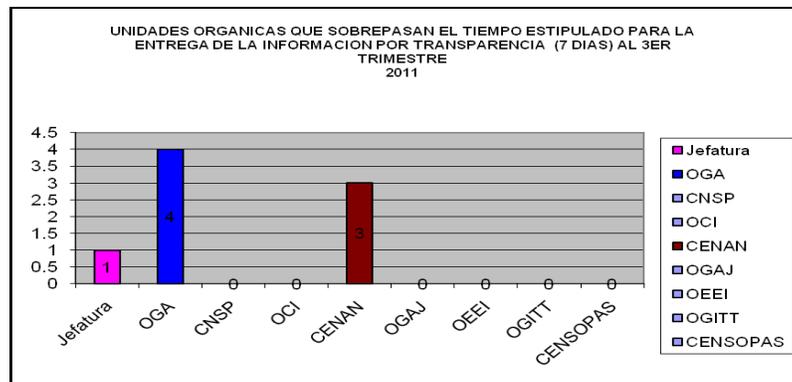
Fuente: Informe de gestión 2010 OEIDOC/OGIS

**Gráfico N° 3**



Fuente: Informe de gestión 2010 OEIDOC/OGIS

**Gráfico N° 4**

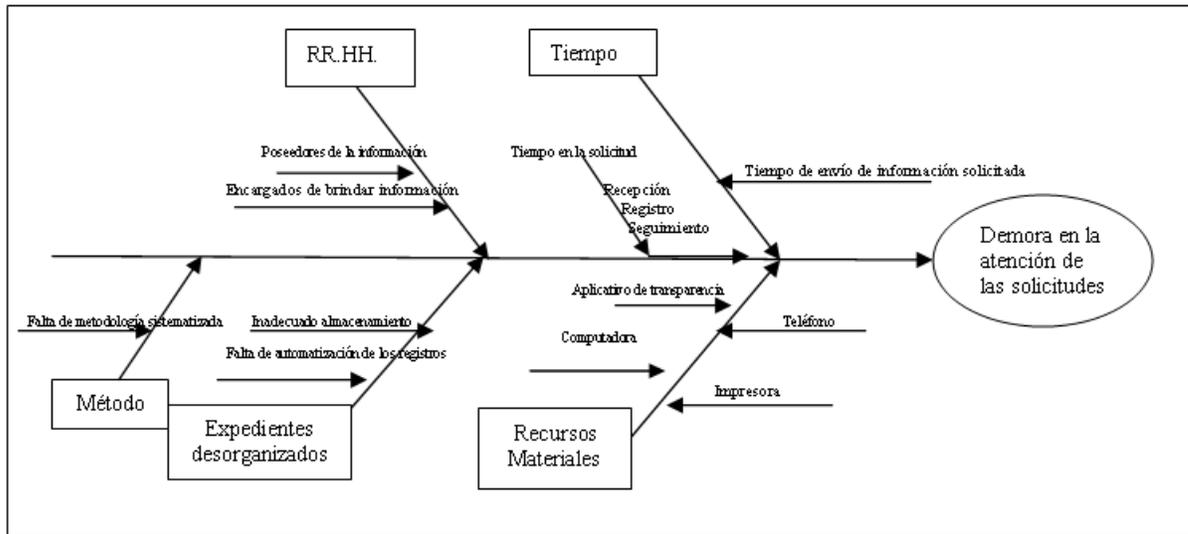


Fuente: Informe de gestión 2011 OEIDOC/OGIS

De los gráficos 2, 3 y 4 se evidencia que durante ese periodo de tiempo las demoras de entrega de información por parte de las oficinas poseedoras eran cada vez menos.

**3.- Identificar causas raíz:** Se identificó a través de una lluvia de ideas las posibles causas del problema, y se analizó en base al Diagrama de ISHIKAWA, tal como se expone:

**DIAGRAMA CAUSA – EFECTO: INSATISFACIÓN EN LA ATENCIÓN A LAS SOLICITUDES**



**3.2 Herramientas de calidad**

Se utilizó procesos definidos de manera que su aplicación nos ayude a mejorar y resolver las dificultades y debilidades. Las herramientas utilizadas son:

**Lluvia de ideas:** Herramienta utilizada que permitió identificar y expresar la mayor cantidad de problemas e ideas en un corto periodo, obteniendo el mayor número de sugerencias de los participantes promoviendo el involucramiento del personal.

**Diagrama de Afinidad:** Ayudo a organizar la información reunida en sesiones de Lluvia de Ideas agrupando aquellos elementos que están relacionados de forma natural.

**Matriz de Selección:** Permitió tomar una decisión adecuada y aceptable así como seleccionar las alternativas de solución, factibles de ejecutar. Todos pudieron participar y expresar sus criterios. La ventaja es que todos pudieron calificar según sus criterios personales y se sintieron escuchados.

**Diagrama de Ishikawa:** Dentro de los diferentes diagramas que existen el que utilizamos fue el diagrama de Ishikawa o más conocido como espina de pescado para identificar y explorar las posibles causas que ocasionan un problema y encontrar la causa raíz.

Las ventajas y desventajas que se encontraron en el uso de la herramienta de calidad fueron:

Herramientas de la Calidad	Ventajas	Desventajas
Lluvia de ideas	Permitió tener las ideas iniciales para así hacer la relación de los posibles problemas	La información adquirida estaba muy dispersa
Diagrama de Afinidad	Nos ayudo a optimizar la información reunida en sesiones mediante la Lluvia de Ideas	Se obtuvo información con diferentes interpretaciones
Matriz de Selección	Permite que todos puedan calificar según su criterio y se sientan escuchados.	
Diagrama Causa Efecto (Ishikawa)	Permitió encontrar la causa raíz del problemas	No fue útil para atender los problemas extremadamente complejos, donde se correlacionan muchas causas y muchos problemas

## VII. Conclusiones

- La solicitud de información pública, por parte del ciudadano, ha ido aumentando exponencialmente con el pasar de los años.
- La Oficina General de Administración (OGA), seguida por el Centro de alimentación y Nutrición (CENAN) son la que más plazos de ampliación solicitó en el año 2010 y 2011
- En el año 2011 ninguna oficina se ha pasado de las fechas establecidas para entrega de la información pública al ciudadano.
- La Dirección Ejecutiva de Información y Documentación Científica gestiona adecuadamente, no solo la información científica, sino que también conforme a la ley la información dirigida al ciudadano.

## VIII. Recomendaciones

- Realizar charlas informativas en las oficinas y centros nacionales para que se elimine la cultura de secreto de la información pública, de esta manera la entrega de información sea más rápida.
- El seguimiento de las solicitudes de información debe ser constante para que los plazos se cumplan.
- Replicar este estudio para los años consecutivos a fin de garantizar la entrega oportuna de la información al ciudadano.

## IX. Bibliografía

- Perú. Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública. Recuperado [05 de noviembre del 2015] de [http://www.peru.gob.pe/normas/docs/LEY\\_27806.pdf](http://www.peru.gob.pe/normas/docs/LEY_27806.pdf)
- Instituto Nacional de Salud. Perú: un país de oportunidades de investigación clínica. Recuperado [05 de noviembre del 2015] de [http://www.ins.gob.pe/repositorioaps/0/2/not/not\\_inves13102010/brochure%20INS\\_PERU%20version%20final%20en%20ESPA%C3%91OL.pdf](http://www.ins.gob.pe/repositorioaps/0/2/not/not_inves13102010/brochure%20INS_PERU%20version%20final%20en%20ESPA%C3%91OL.pdf)

## ANEXO A

### Aplicativo de solicitud de acceso a la información elaborado por la Oficina General de Información y Sistemas del INS.

Porfavor, sírvase llenar los datos requeridos

**\* FUNCIONARIO RESPONSABLE DE ENTREGAR LA INFORMACIÓN**

\_\_\_\_\_

**\* Apellidos y nombres del solicitante :**

\_\_\_\_\_

**Razón social del solicitante :**

\_\_\_\_\_

**\* Documento de identidad DNI/LM/CE/OTRO**

\_\_\_\_\_

**\* Domicilio (Av/CALLE/JR/PSL) (No/Dpto/Int) (Urbanización) :**

\_\_\_\_\_

**Distrito / Provincia / Departamento :**

\_\_\_\_\_

**\* Correo electrónico :**

\_\_\_\_\_

**\* Teléfono :**

\_\_\_\_\_

**\* Información solicitada**

\_\_\_\_\_

**Dependencia de la cual se requiere la información**

- Seleccionar una dependencia

**\*\* Forma de entrega de la información :**

Copia Simple

**Observaciones**

\_\_\_\_\_

(\*) Dato Obligatorio

(\*\*) Costo por reproducción de la información:

- Copia simple 0.003 % UIT

- Diskette 0.045 % UIT

- Disco Compacto. 0.090 % UIT

Fuente: <http://www.ins.gob.pe/portal/jerarquia/0/443/solicitud-de-acceso-a-la-informacion/jer.443>