

La gestión de la información en los servicios urbanos¹ que oferta el Gobierno del Distrito Federal (GDF) a través de sus dependencias centrales y desconcentradas, como lo son las 16 delegaciones en las que se divide la Ciudad de México, tiende a cobrar una presencia importante respecto del ciclo integral conformado por la programación, la operación y el registro de este conjunto de actividades. La gestión de información emerge como un nuevo concepto dentro del campo de la Ciencia de la

La gestión de la información

en la oferta de servicios urbanos del Gobierno del Distrito Federal y sus delegaciones

RODRIGO ATILANO CARSI
Estudiante de la Maestría en Gestión de la Información,
Universidad de La Habana, Cuba
atilanovsky@yahoo.com.mx

Información, orientado al manejo de la inteligencia corporativa de una organización. Su objetivo es el de incrementar los niveles de eficiencia y eficacia. Lo anterior se conduce a través de la integración adecuada de los recursos humanos, las políticas, las actividades y procedimientos, el hardware, el software, y los datos (Macías, 1998, 55).

En esta lógica, la gestión de la información debe distinguirse en su generalidad, como un proceso evolutivo entre la acumulación de datos y la proyección de inteligencia que agrega valor al intercambio de conocimientos, la toma de decisiones como práctica y ejercicio de gobierno y, por supuesto, a la aplicación de los recursos públicos en la ciudad.

Reviste importancia en este contexto, el carácter público de la información, tanto en su ordenamiento, como en su disponibilidad frente a una sociedad que hoy en día cuenta con instrumentos legales que le permiten no sólo conocer, sino apropiarse de la información que hasta hace pocos años era entendida como un bien exclusivo del gobierno. En esta dinámica, organizar, administrar, generar, compartir y difundir la información será ya una obligación por encarar para el GDF.

En la búsqueda de cómo aportar soluciones a este nuevo procedimiento, la gestión de la información deposita sus conceptos y alcances como una pieza fundamental en la construcción de la transparencia y de la democratización progresiva del gobierno de la ciudad y su organización.

La gestión de la información en este papel integrador, guarda una estrecha relación con la economía, ya que se parte del precepto de los recursos limitados, finitos y que tienen que ser utilizados de manera inteligente hacia el cumplimiento de metas y ob-

información dentro un proceso integral conformado por la programación, la operación y el registro de los diversos servicios urbanos. Se muestra además una alternativa sobre las funciones y ventajas específicas de un sistema de información tendiente a la normalización del proceso integral mencionado.

conformed by the programming, operation and registration of the urban services and sets up an alternative on the advantages of an information system tending to the standardization of such process.

El presente artículo aborda la potencialidad de la gestión de la información en el campo de los servicios urbanos del Gobierno del Distrito Federal y, particularmente, en el ámbito de las 16 administraciones locales delegacionales. Pretende mostrar las distintas utilidades que conlleva la sistematización del acceso a la

The article approaches the potentiality of information management of urban services in the Federal District, Mexico and its 16 political districts. It shows the usefulness of a systematic information access within an integral process

¹ Entiéndase por servicios urbanos en las administraciones locales a las actividades relacionadas con el mantenimiento preventivo, correctivo, así como rehabilitación y constructivos en: alumbrado público, parques, jardines y áreas verdes diversas, forestación y reforestación, poda y tala, drenaje y alcantarillado, agua potable y tratada, recolección de residuos sólidos domiciliarios, barrido manual y mecánico en vialidades, limpieza de barrancas, operación de estaciones de transferencia de residuos, la conservación y diseño de la imagen urbana en plazas, sitios patrimoniales, módulos deportivos, centros recreativos y de esparcimiento, nomenclatura, balizamiento, banquetas y guarniciones y, finalmente carpeta asfáltica, señalización y accesorios viales.

jetivos de los servicios urbanos en un espacio delimitado.

Las preguntas abundan en la perspectiva del estado del arte que guardan los servicios urbanos de la Ciudad de México, pero surgen más aún cuando se piensa en qué información abierta y de interés público puede arrojarse como un bien colectivo y de comunicación permanente con los habitantes-usuarios. Invariablemente, considero que el ciclo integral al que se aludió en el primer párrafo de este texto, es la manera óptima en cómo debe agruparse el conjunto de la información en esta materia, a reserva de poder documentar en este artículo el por qué de las utilidades que tendría un sistema de información en servicios urbanos como producto de la gestión.

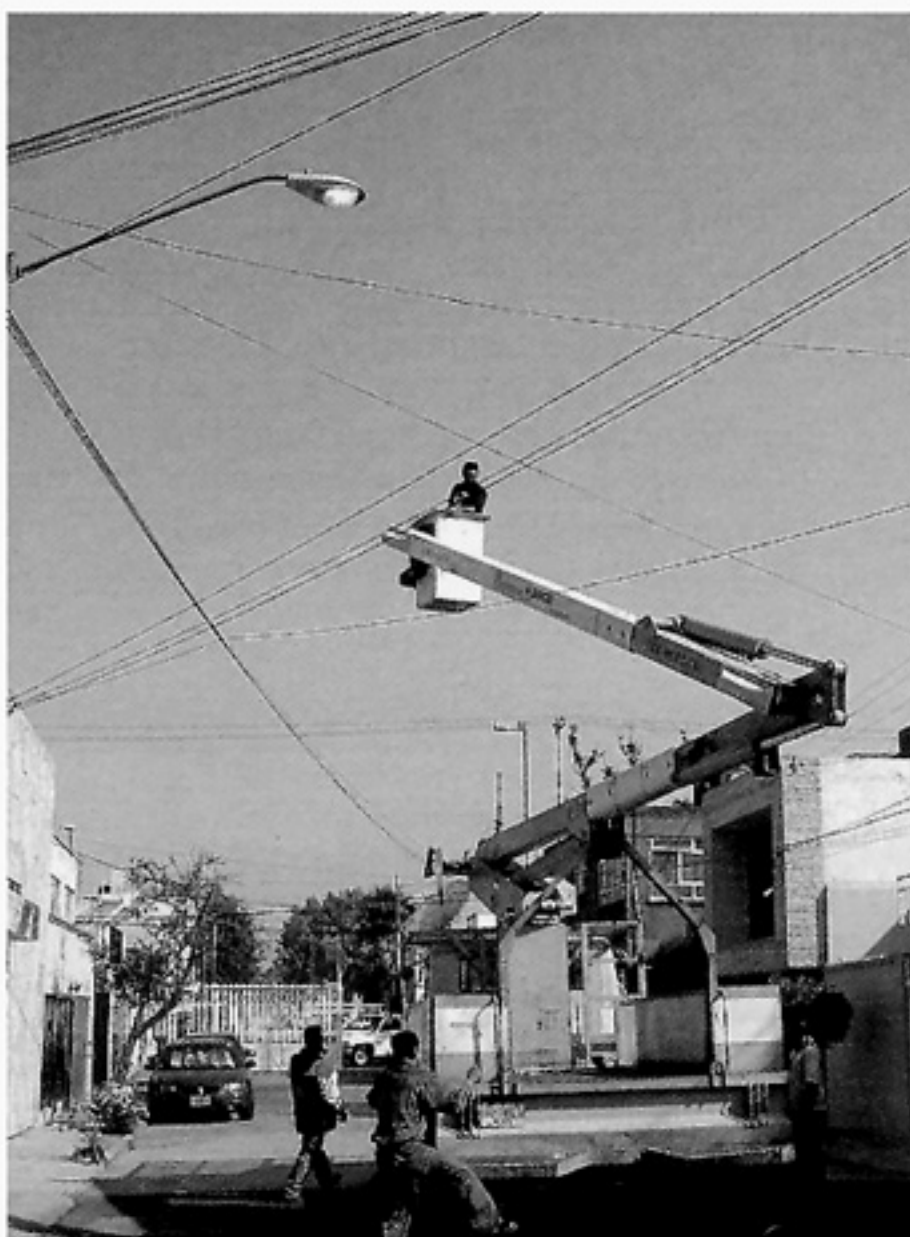
Es indudable que en el proceso de gestión de la información aplicada al caso de los servicios urbanos, tendrán que emplearse cada vez con mayor presencia el uso de las nuevas tecnologías de la información, sin que ello represente el punto toral de la problemática, que más bien está ubicada en acopiar y disponer de la información adecuada, en el momento adecuado para facilitar el diseño de planes, programas, procedimientos, iniciativas y en consecuencia la toma de decisiones para hacer más eficiente el uso de los recursos existentes e incrementar la eficacia de las respuestas que se desprenden de la oferta de servicios urbanos en el GDF y sus delegaciones. La informática en este orden de ideas, representa estrictamente un medio para aprovechar con todas sus capacidades el proceso indicado, de suerte tal que no sea una herramienta sustitutiva de quien toma las decisiones y asume las responsabilidades sobre los servicios urbanos y sus alcances.

LOS SERVICIOS URBANOS EN LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN

Gloria Ponjuán advierte que la sociedad de la información es uno de los cambios más significativos que actualmente se experimentan y la define como:

cualquier conglomerado humano cuyas acciones de supervivencia y desarrollo esté basado predominantemente en un intenso uso, distribución, almacenamiento y creación de recursos de información y conocimientos mediatizados por las nuevas tecnologías de información y comunicación (Ponjuán, 1998, 6).

atribuido a la convergencia de afluentes caracterizados por los medios y tecnologías de información y comunicación en su expresión global, y es producto consecuentemente de los acelerados cambios en el desarrollo tecnológico y sus efectos económicos.



El mantenimiento correctivo del alumbrado es una tarea primordial en su coadyuvancia con la seguridad pública. Fotografía: Francisco Reyes.

La sociedad de la información, sin pretender ser exhaustivos en la reflexión sobre su definición, implicaciones, alcances y limitaciones, acepta parcialmente un sentido de servicio social, de acceso universal y de intensificación del uso de Internet como sistema abierto y público. Ciertamente se ha dicho que el gobierno en la sociedad de la información pretende que, con el acceso ciudadano a las tecnologías de información y comunicación, se mejore la calidad de vida, los servicios sociales y el crecimiento económico, lo cual pareciera no depender estrictamente del uso de la red y de las posibilidades de conectividad, sino al propio perfil del desarrollo social y su instrumentación a través de políticas públicas, máxime cuando se sabe que sólo el 6% de la población en nuestro país hace uso frecuente de Internet y que existen sólo siete computadoras por cada 100 habitantes.² Raúl Trejo indica un

aspecto fundamental en la comprensión de la sociedad de la información:

Las nuevas tecnologías no tienen capacidad transformadora en sí mismas; son las organizaciones con capacidad transformadora quienes la pueden aprovechar de manera sobresaliente o no (Trejo, 2003, 11).

Los servicios urbanos no están ajenos a este ambiente puesto que son también un espacio para la incorporación de nuevas tecnologías y formas de trabajo, así como un elemento que por sus características y operación, genera datos permanentemente sistematizables. Habrá que anticipar que las pretensiones del sistema de información aquí expuesto no precisan resolver los problemas de nuestra sociedad, sino aportar, entre otros, la generación de espacios de información, documentación e intercambio de conocimientos específicos, así como el acopio de la demanda y el debate ciudadano en lo relativo a este tema. En pocas palabras, acercar la información a los usuarios potenciales y establecer un punto de encuentro para su relación con el gobierno. Escuchar la opinión de la gente, no sólo a través del sistema de información sino de otras estrategias de consulta, es un ingrediente central a ser tomado en cuenta respecto de las obras y servicios urbanos que impulsa el GDF y las delegaciones para los habitantes de la ciudad. Bajo este argumento habrá que inhibir la marginación e incrementar

la participación ciudadana como condición sine qua non de la sociedad de la información.

No se puede omitir la tendencia que hoy se observa a escala global sobre la digitalización de los servicios gubernamentales, mediante la cual se coordinan interacciones en línea con distintos usuarios. En México, pueden observarse ya la presencia que ha sintetizado el gobierno federal, los gobiernos estatales y hasta municipales en el diseño de su imagen y principales servicios. Esta inercia hacia ampliar los servicios del gobierno en todas sus latitudes por medio de las nuevas tecnologías de información y comunicación, ha motivado al sector privado, principalmente a transnacionales, a generar paquetes de automatización y asistencia de los servicios públicos en su relación con la ciudadanía, así como para sus procesos de organización interna.³

Considero que la sociedad de la información es un término acuñado por el poder

² Fuente: Enter@te. UNAM, DCSA, Núm. 2.

³ Véase el caso de HP y Dell en sus páginas de Internet.

DIAGNÓSTICO MÍNIMO DEL CICLO DE LOS SERVICIOS URBANOS EN SU ÁMBITO DELEGACIONAL

El ciclo de los servicios urbanos pasa invariable y conceptualmente por tres momentos clave: la programación, la operación y el registro.

La *programación*, es un proceso donde se calcula y define el ordenamiento y proyección de las actividades operativas en materia de servicios urbanos, a partir de la asignación de recursos fiscales canalizados a través del GDF. Es pues, un ejercicio anual donde se estiman las metas físicas para un año respecto de la solicitud presupuestal.

Hasta antes de este 2004, la programación era un ejercicio libre y abierto a los criterios de cada dependencia. Esta flexibilidad de criterios para la programación-presupuestación, derivaba en una multi interpretación de aquellos servidores públicos que tomaban decisiones respecto de la programación en los servicios urbanos.

Actualmente, el GDF ha trazado una metodología con lineamientos específicos para la integración de la programación en la oferta de servicios urbanos, lo cual asoma una mejoría respecto de los instrumentos de medición y cuantificación, definiéndose junto con ello la denominación general de las actividades institucionales que cada dependencia puede ejecutar durante el transcurso del año.

La *operación*, está representada por la materialización e instrumentación física de las actividades institucionales y sus acciones concretas. La operación se ejecuta por medio de la demanda ciudadana registrada en el Centro de Servicios y Atención Ciudadana (CESAC) de cada demarcación; por los servicios que programa cada Delegación vía administración directa y, por último, a través de terceros, donde se adjudican contratos de obra pública y/o servicios a empresas privadas mediante modalidades como la licita-

ción pública, la invitación restringida o la adjudicación directa.

La operación normalmente se cataloga en mantenimiento preventivo, mantenimiento correctivo, conservación, mejoramiento, rehabilitación, modernización y construcción. Durante la contabilización de los trabajos para cumplir las metas físicas, pueden ser sumadas varias acciones que se agrupan en una sola actividad institucional, mientras que otras pueden quedar por su cuantificación y unidad de medida fuera de la información oficial que procesa el gobierno delegacional. Esto significa que muchas acciones se ejecutan sin ser registradas en alguna actividad institucional y pueden o no ser reportadas como trabajos complementarios.

El conjunto de trabajos concernientes a la operación se administran por área según actividades que normalmente se aprecian en todas las delegaciones del Distrito Federal, a saber:⁴

ÁREA	ACCIÓN
Alumbrado público	Reparación de luminarios Reparación de circuitos Recambios de cableado Reposición de accesorios y componentes Instalación de luminarias nuevas Diseño de alumbrado decorativo Modernización de la red de alumbrado
Parques y jardines	Poda de árboles diversos Cortar árboles muertos y talas Retiro de tocones Mantenimiento de parques, jardines y áreas verdes Reforestación con especies vegetales Creación de nuevas áreas verdes Riego Propagación de especies en invernaderos Producción de composta
Recolección de residuos sólidos	Recolección domiciliar de desechos Recolección de tiraderos clandestinos Recolección industrial Recolección de centros de abasto Recolección especializada
Barrido manual y mecánico	Barrido mecanizado en vialidades principales Barrido manual en calles secundarias Limpieza de lotes baldíos y barrancas Limpieza especializada en sitios públicos
Operación de transferencia	Pesaje de camiones recolectores Transferencia de residuos a unidades de operación mayor Control de operaciones internas
Agua potable y tratada	Reparto de agua potable en pipas Sustitución de la red secundaria de agua potable Recambio de accesorios Mejoramiento de la calidad del agua Reparación de fugas Instalación de tomas de agua Sustitución de ramales domiciliarios Construcción de pozos de absorción Ampliación de la red de agua tratada

⁴De acuerdo con la estructura administrativa delegacional. Ocasionalmente estas áreas se dividen entre Servicios Urbanos y Obras, sin embargo, el planteamiento de este proyecto agrupa una estructura ideal para el área que asume

servicios públicos relacionados con el mantenimiento de la ciudad y su infraestructura, equipamiento y mobiliario. Vale la pena señalar que las competencias de las delegaciones se enmarcan fundamentalmente en instalaciones e

infraestructura secundaria tipificada según su definición en cada ley aplicable para los servicios urbanos y en la Ley de la Administración Pública del Distrito Federal.

Drenaje y alcantarillado	Conexión de descargas Limpieza de descargas Reconstrucción de accesorios pluviales Reconstrucción de atarjeas y albañales Desazolve de la red secundaria de drenaje Sondeos manuales e hidroneumáticos Eliminación de encharcamientos Supervisión de descargas residuales
Imagen urbana	Mejoramiento integral de parques y jardines Recuperación de remanentes Reacondicionamiento de módulos deportivos Remozamiento de centros de convivencia social Conservación de sitios históricos monumentales Mantenimiento de fuentes Remodelación de mobiliario urbano Generación de referentes urbanos
Obras viales	Reconstrucción de banquetas Reconstrucción de guarniciones Balizamiento en vía pública Bacheo en calles Reencarpetado asfáltico Colocación de reductores de velocidad
Equipamiento urbano	Reposición de nomenclatura Colocación de señalamientos vehiculares Colocación de señalamientos peatonales

El registro quizá sea la fase más debilitada del ciclo integral de los servicios urbanos, ya que es prácticamente inexistente en cuanto a su uso. El registro de las actividades operativas se hace a través de reportes, notas informativas, documentos administrativos e informes que se envían para su revisión ante entidades externas, entre ellas la Asamblea Legislativa del Distrito Federal, sin embargo, ni siquiera ese peso específico es suficiente como para tener un ordenamiento en el registro y disposición de la documentación.

Por tal motivo, la posición de las delegaciones en materia de servicios urbanos ante la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Distrito Federal; es bastante vulnerable. Esta ley prevé que cualquier ciudadano en uso de los derechos que le confiere, puede solicitar información respecto de un tema en específico, no sólo para revisarla sino para apropiarse de su contenido. Derivado de este desposicionamiento, las delegaciones tendrían serias dificultades no sólo para entregar la información de ma-

nera estructurada sino también para encontrarla, pues su destino final es el inmenso archivo en el que conviven con miles de documentos.

Hasta este momento, la única forma de registro oficial es la contabilización de los resultados alcanzados y las metas físicas conseguidas al término de un periodo establecido, ya sea mes, trimestre, semestre o año. Como se advirtió en la parte relativa a la programación, este registro no es información trascendente porque además de ser estrictamente numérica, es, en muchos casos, equivocada. La imprecisión derivada de la programación y la operación se refleja sistemáticamente en la rendición de cuentas de cada dependencia de gobierno.

El registro es pues indefinido en su quehacer cuantitativo por la multiplicidad de criterios e interpretaciones, como en su documentación al omitir la integración de memorias técnicas y de trabajos realizados. En consecuencia, la información actual tiene poco sustento y la forma en cómo está pro-

cesada no permite agregarla como una herramienta en la toma de decisiones. En este escenario descrito, se debe reconstruir y diversificar la información para su registro de manera catalogada, clasificada, ordenada, comparativa, estadística, gráfica, digitalizada, entre otros.

LA HOMOLOGACIÓN DE CRITERIOS EN EL CICLO DE LOS SERVICIOS URBANOS A PARTIR DE UN SISTEMA DE INFORMACIÓN

Vale la pena subrayar que la información y el conocimiento implican conceptos diferenciados que necesariamente están reflejados en el contenido de la propuesta para la construcción de un escenario que homologue y haga compatible la adopción de criterios para el ciclo de la programación, la operación y el registro de los servicios urbanos a nivel delegacional. Es decir, la propuesta sobre generar un sistema de información no sólo aportará información como tal, sino también en su sentido interactivo con los usuarios potenciales, deberá facilitar la generación de conocimientos útiles para los propios procedimientos y tareas de los gobiernos locales y del GDF.

³El concepto de imagen urbana reúne parcialmente trabajos concernientes a todas las áreas que incidan en el cambio de

la imagen visual y del entorno urbano, con el fin de mejorar la habitabilidad y los espacios públicos para la ciudadanía.

Pierre Piganiol aclara en este sentido: No hay identidad entre información y conocimiento. La documentación transmite informaciones sobre la naturaleza, la localización y el contenido de documentos pertinentes. Transmite también datos, es decir, cifras características de productos o si-

tuaciones. El conocimiento supone mucho más: el tomar en cuenta relaciones entre los conceptos, la evaluación de la plausibilidad de los resultados, etcétera (Piganiol, 1974, 338).

Para el diseño del sistema de información en los servicios urbanos del GDF, en-

tiéndose a partir de la organización al conjunto de recursos, componentes y medios de comunicación de la misma; que sirven como soporte para el proceso básico de transformación de la información (Lazcano y Font, 1998, 9), razón por la cual debemos hablar

PROGRAMACIÓN

FUNCIÓN	PROBLEMA	RESPUESTA
Registrar y definir los alcances de cada actividad institucional	En buena medida esta disfunción se genera por la amplitud y ambigüedad de los nombres con los que se catalogan las actividades institucionales. Mientras que hay algunas sumamente objetivas y claras, existen otras que caen en laxitud, un ejemplo de ello: "Podar árboles" y "Conservación y mantenimiento de la red secundaria de drenaje". La primera no deja duda sobre su competencia, la segunda incluye un serie de trabajos tan amplios que su comprensión se diluye.	Esta primera función deberá precisar los parámetros de lo que se incluye en cada actividad.
Criterios de programación	En algunos casos extremos se han observado diferencias en las metas físicas que rebasan el 100% de la estimación o viceversa, lo que sólo denota errores de diseño en los criterios para la integración de los programas anuales. No se omite que aunado a las ventajas matemáticas del sistema de información, es imprescindible que los servidores públicos responsables de la programación sean ampliamente capacitados sobre aspectos como planeación, programación, análisis, evaluación e integración de la información, al menos los que se ocupan de los servicios urbanos.	Establecer promedios mínimos y máximos sobre las metas físicas a programar en función de antecedentes disponibles, récord histórico, cumplimiento de metas en años anteriores, recursos humanos, materiales, maquinaria y equipo.
Calendarización de metas físicas	Las metas físicas comúnmente son distribuidas entre los 12 meses, razón que también repercute en la asignación del presupuesto. ⁶ Igualmente, esta inadecuada calendarización conlleva la justificación mensual de desviaciones importantes por no alcanzar las metas programadas, o en su defecto, por haberlas excedido significativamente. No se puede dejar fuera de las variables de la programación, que la calendarización mensual depende en muchas actividades institucionales a los factores del medio ambiente, como son los casos de forestación, distribución de agua potable en la época de estiaje, desazolve del drenaje en la temporada de lluvias, etc. Es decir, la programación no puede ser uniforme, sino que varía dependiendo de factores imponderables como los anteriormente descritos que aumentan o disminuyen a su vez, el promedio mensual de ejecución. Además de esto, deben tomarse en cuenta la cantidad de recursos humanos disponibles por periodo, ya sean trabajadores de base o eventuales, los cuales tienen perfectamente definido un calendario habitual de descansos y vacaciones, cuestión que deriva en la proporción de resultados contra fuerza de trabajo.	A partir de la observación de resultados históricos, sugerir porcentajes de cumplimiento mensuales, subrayando la dosificación y varianza de las metas mensuales programadas, tanto por la incidencia de factores ambientales como por otros factores que puedan condicionar la prestación de un servicio a cierta época del año, lo cual determinará fechas idóneas de ejecución y, en consecuencia, la solicitud por tipo de pago para cada concepto.

⁶ El presupuesto para los servicios urbanos se distingue por provenir de recursos locales, recursos federales y recursos de deuda.

de las funciones iniciales del sistema de información bajo la estructura del ciclo:

OPERACIÓN

Esta segunda esfera del proceso integral de los servicios urbanos falla en aspectos como:

la administración de recursos materiales en almacenes y bodegas, los tiempos de respuesta para la atención de la demanda ciudadana y la compatibilidad entre la queja

y la prestación del servicio. La debilidad de la operación no radica pues, en redefinir la instrumentación de una actividad, sino en su respaldo programático. En suma, la secuen-

FUNCIÓN	PROBLEMA	RESPUESTA
Descripción de los alcances en cada servicio	Confusión del contenido por actividad y servicio.	Qué incluye, cómo y con qué se realiza, además de los horarios de trabajo. Esta función facilitará que los usuarios conozcan el tipo de servicio que recibirá su queja, logrando una mejor identificación conceptual, física y visual. Evitará confusión entre servicios similares.
Inventarios digitalizados	Desconocimiento sobre los recursos disponibles con los que cuenta el GDF como administración pública interconectada.	Retroalimentación de información interdependencias respecto de los recursos materiales disponibles para la atención de quejas ciudadanas. Aprovechar la potencialidad del material de lento y nulo movimiento. Asimismo, el sistema deberá facilitar en su conjunto los principios claves de la administración de un almacén o bodega con su respaldo documental en formatos mínimos.
Tiempos estimados de respuesta	Desconocimiento sobre el tiempo que transcurre entre la demanda ciudadana y su atención.	Proporcionar información relativa a los estándares ideales del tiempo transcurrido entre la solicitud ciudadana y la respuesta institucional. Esta función además de permitir una lectura pública sobre los tiempos de respuesta, agilizará la dinámica operativa a través de un medio de observación, posibilitando una mayor satisfacción de los usuarios a partir de su cumplimiento. De cualquier forma es importante hacer notar que una solicitud puede entrar en programación, pero comunicarlo adecuadamente es tan importante como atenderlo, en realidad, el desencanto de la ciudadanía viene cuando no es informada sobre el tratamiento que recibirá su demanda y también, cuando desconoce por ausencia si el trabajo se realizó o no. Las dos cualidades arriba mencionadas, disminuirían la incertidumbre de los ciudadanos para conocer la programación y el tiempo de respuesta en un servicio.
Identificación gráfica de servicios	Compatibilidad entre la queja y la prestación del servicio.	Sucede muy comúnmente que los ciudadanos ingresan su queja describiendo la falla de forma confusa o bien, técnicamente equivocada. La diferenciación de los servicios puede o no complicarse con esta descripción, a saber: mientras que una queja reporta la presencia de un tiradero de basura clandestino, lo cual es evidente a la percepción, otra puede reportar limpieza de coladera. En el primer caso, resulta objetiva la identificación de la problemática y se procede a su atención; en la segunda, se presupone que la referencia directa es dicho accesorio pluvial; sin embargo, puede referirse a otro que el ciudadano desconoce en cuanto a su tipología. En síntesis, esta función del sistema tendrá como cometido ilustrar gráfica y conceptualmente a los ciudadanos respecto de las distintas problemáticas en materia de servicios urbanos.
Denominación y calendarización de obras por administración	Identificación sobre el tipo de obra y sus ejecutores.	Se requerirá de un apartado donde se tengan enunciadas las principales obras por administración a ejecutarse durante el año, además de mostrar un calendario por colonia o unidad territorial que establezca fechas definidas para la prestación de uno o varios servicios. Todas estas actividades tendrán que precisar como mínimo su descripción, alcances, objetivo, ubicación, duración y beneficios para la comunidad.
Denominación y calendarización de obras por contrato	Identificación sobre el tipo de obra y sus ejecutores.	Anotar las razones por las cuales es necesaria y todos los argumentos vertidos para su autorización. Este instrumento además de proveer certidumbre, permite a los ciudadanos distinguir si su entorno será favorecido con trabajos realizados por esta vía. Una vez asignado el contrato, se podrá hacer del conocimiento público los conceptos por desarrollar, los datos de la empresa, el tiempo en el que los ejecuta y todos los detalles necesarios para su observancia y transparencia. Dicha condición permitirá agregar observadores al desarrollo de una obra pública, sobre todo con el conocimiento de los elementos a que está obligada la contratista, para evitar así, deficiencias en los trabajos y sobre todo, la falta de información que sufren los habitantes de un determinado lugar, pues eventualmente no son notificados acerca de los cambios físicos de su entorno a partir de la contratación de una obra.

cia de disfunciones derivadas de la programación y la administración permea a la operación.

Un gobierno delegacional eficiente no debe soslayar la importancia que tiene la anticipación a la queja ciudadana, en caso con-

trario sería una instancia meramente de respuesta y no de proyección ejecutiva. La demanda ciudadana puede o no registrarse y, puede o no, ser oportuna. En ese sentido, una de las directrices en las áreas operativas es el trabajo de supervisión que debe reali-

zarse respecto de sus propios trabajos y del estado físico que guarda tanto la infraestructura, como el equipamiento y mobiliario urbano. Por tanto, normalizar la operación y establecer programas cíclicos de manteni-

REGISTRO

FUNCIÓN	PROBLEMA	RESPUESTA
Antecedentes de programas operativos anuales	Desconocimiento sobre la evolución programática y física (histórica)	Tener referencia de comparación y puntos de análisis para su evaluación y, posible modificación. Disponer del registro de los criterios de programación facilita la tarea de reconsiderar su diseño y selección de actividades institucionales, por lo que se rebasaría la inercia de repetir esquemas que seguramente tienen errores y que por no proponer nuevas formas de programación quedan en el mismo estado. Además de esa función, al sugerirse como instrumento normativo, el sistema podrá tener en línea la programación de las 16 delegaciones en la ciudad, ventaja que además de servir ilustrativamente, somete a evaluación sistemática este tipo de ejercicios por agentes que participan en la toma de decisiones tanto a nivel de gobierno como a nivel de asignación presupuestal. Se desprende entonces no sólo una utilidad sino un proceso de trabajo a partir de la gestión del conocimiento.
Demanda ciudadana	Desconocimiento sobre el <i>status</i> en línea de la demanda ciudadana	El sistema tendrá que registrar los cortes mensuales de las delegaciones, así como procesar gráficamente estadísticos de ingreso en años previos. Esta función facilitará el análisis del comportamiento en la demanda ciudadana y su proyección o cálculo a partir de registros de información.
Obras anteriores por administración y contrato	Registro de obras <i>encriptadas</i>	El sistema de información resaltará los logros de años anteriores en ambos casos. Esta utilidad permitirá planificar mejor las obras por proyectarse, además de tener en línea el registro de todos los trabajos a nivel delegacional, cuestión que agiliza significativamente la integración de informes especiales para con otras dependencias del gobierno de la ciudad. Disponer de la información agrupada dejará atrás la repetición de obras y su ubicación, ampliando las posibilidades del abanico y diversificación de obras inherentes a los servicios urbanos.
Informes periódicos Memorias técnicas anuales	Inexistencia de herramientas digitales para el procesamiento paralelo de informes Inexistencia y falta de integración.	Que los usuarios puedan procesar directamente sus resultados cuantificados en la página e imprimirlos directamente para facilitar no sólo el traslado de archivos sino también el envío de la información digitalizada, evitando así la pérdida de documentos, alteración de la información, entre otros. Uno de los aspectos que debería estar normalizado por la administración central del GDF es la integración de memorias técnicas anuales, herramienta que por lo menos facilitaría la lectura de datos e información estratificada y regionalizada. Contar con esa información es uno de los elementos base para poder integrar un plan estratégico delegacional hacia un horizonte de tres años tiempo de vida de una administración local. En síntesis, el conjunto de estas memorias técnicas es un archivo bibliográfico especializado en servicios urbanos. Evidentemente conseguir la conjunción de estas piezas en todas las delegaciones, abriría ideas que se retroalimentan e inmovilizaría la falta de creatividad en la toma de decisiones y estrategias. En conclusión, esta función representa la pluralidad de una ocupación que es por sus dimensiones colectiva.
Planos y mapas geográficos	Inexistencia o información de difícil acceso	Ilustrar gráficamente los trabajos de servicios urbanos en su representación cartográfica y poner al servicio de la comunidad y de sus principales usuarios, los 16 planos delegacionales que componen el Distrito Federal. En esa tesitura, la digitalización de los planos será un espacio abierto para nutrir de información a los mismos, agregando valor a su contenido y que a su vez, puedan servir para la base de posteriores estudios tanto profesionales como académicos y de investigación, al margen de que sean de uso continuo para las áreas que diariamente trabajan con ellos. Se considera que difundir esta información evitará la pluriprocendencia de datos relativa a los servicios urbanos que, eventualmente, no son oficiales.