

miento en la totalidad de los espacios públicos donde se presta un servicio urbano es del todo necesario.

Con la normalización y puesta en marcha del sistema de información para los servicios urbanos, tanto en sus criterios de programación, operación y registro en el GDF se pueden disminuir las posibilidades de error al interior del proceso de gestión de la información. La normalización se podría orde-

nar desde la administración central, con aplicación para las delegaciones.

Considerando los componentes de la gestión de la información, el sistema también deberá incluir aspectos relacionados con: técnicas, leyes aplicables, comunicaciones, coordinación y organización interinstitucional, lineamientos oficiales, fundamentos teóricos, entre otros. Estos nexos podrán representarse con ligas e identificadores visua-

les para la conexión con otros sitios de la Web, o con acceso directo en apartados de la propia página.

Gloria Ponjuán prefigura una serie de características propias de la diversidad que ha traído la sociedad de la información de la cuales se trata de rescatar su aplicación al dise-

CARACTERÍSTICAS ⁷	APLICACIÓN AL SISTEMA DE INFORMACIÓN
1. Necesidad de combinar adecuadamente la cantidad vs. la calidad de la información	La información que contenga el sistema sólo ponderará aquella que realmente reporte utilidad para el trabajo de los servicios urbanos.
2. Exigencia de efectividad de los servicios ejercida por autoridades y comunidades de usuarios atendidas	Los usuarios y visitantes podrán encontrar un sistema de información con múltiples aplicaciones y utilidades que responda a necesidades cotidianas en el ámbito gubernamental, académico y de consulta.
3. Múltiples alternativas y puntos de vista para estructurar la información	Al compartir el foro con otras dependencias especializadas en la materia, el diseño del sistema de información en su estructura permitirá tener distintas perspectivas lo cual también podrá enriquecerse con un foro abierto de intercambio y actualización.
4. Demanda por otro tipo de respuesta exigida por las autoridades de la unidad	Al pretender constituirse como un instrumento de normalización, el sistema de información será compatible con los niveles de calidad y exigencia que adopte el GDF y sus distintas autoridades competentes
5. Interpretaciones diversas en la gestión de la información	Todos los conceptos que se sumen al sistema de información serán elementos de interpretación y valoración por parte de los usuarios. La flexibilidad de este instrumento no coartará la libertad de los usuarios para disponer y manejar la información.
6. Variados criterios para la interpretación del significado de información	Sin duda la información contenida en el sistema podrá ser interpretada desde los criterios propios del usuario. Aún cuando el proyecto sea de normalización de criterios, se refiere a dar por aceptados conceptos comunes que hoy divagan en la conveniencia de uso de quien así lo decide, es decir, el sistema a partir de ciertos establecidos y reglas de operación, abrirá la posibilidad para que, en cumplimiento de las disposiciones, haya libertad y multiplicidad en el servicio.
7. La información como recurso económico, para incrementar eficiencia, estimular la innovación y elevar la eficacia, así como mejorar la calidad de los bienes y servicios	Al homologar algunos criterios e incluir herramientas que ayuden a estimar el cálculo en la integración de la programación, se podrán deducir montos mínimos y máximos de actuación para la prestación de servicios, siendo estos equiparables y comparativos entre las dependencias usuarias, pudiendo asignar las cantidades correctas al ejercicio, sin que para ello se tenga un derroche económico. El sistema en sí, es una innovación que hasta la fecha no existe como utilidad en la red y la calidad de los servicios tenderá a mejorar tanto en su prestación como en sus resultados.
8. Posibilidad de identificar un mayor uso de la información en el público general	El sistema estará abierto al uso público, pues su contenido es de interés general como lo es cualquier otra disposición oficial o ley, máxime, en el marco de la transparencia y acceso público a la información que recién se inicia en el país, constituyéndose como un soporte adicional a la educación, pues se prevé que las universidades con disciplinas propias a la planeación territorial, los asentamientos humanos, ingenierías, etcétera, sean usuarias del sistema.

⁷ Véase el apartado, "La era de la información y la sociedad de la información" en: Ponjuán, G. (1998, 6-8).

ño del sistema de información multi-comentado, a saber:

Como se mencionó anteriormente, un sistema de información reflejaría la generación, organización, transferencia y aprovechamiento de la información, al establecer canales de comunicación directa con usuarios involucrados en la prestación de los servicios urbanos. De los componentes de la gestión de información y la transformación en uso de los datos hasta la inteligencia, se rescata que por ejemplo:

- Los datos agrupados (por área de servicio), clasificados (por concepto o actividad) y formateados (con un fin) se nutren de valor que dan paso a la información.

- La información a través del análisis que facilitaría el sistema a partir de sus cualidades comparativas (con otras áreas), de evaluación (a partir de resultados), validación (por los sucesos), entre otros, posibilitará que de ese conjunto se abra conocimiento informativo.

- El conocimiento informativo en suma con valor agregado por la evaluación de ventajas y desventajas (hacia la toma de decisiones) constituirá inteligencia.

- La inteligencia (en la toma de decisión) en su curso de acción se dividirá en la consolidación de la programación, la materialización de la operación y la documentación del registro.

ORDEN Y TRANSPARENCIA COMO EJE RECTOR DEL CARÁCTER PÚBLICO DE LA INFORMACIÓN
Una parte fundamental de la iniciativa presentada en este artículo, es el orden y la transparencia del acopio y disposición libre y pública de la información generada en virtud del desarrollo de trabajos en materia de servicios urbanos, referentes a cualquier parte de su ciclo integral.

Este ordenamiento no sólo debe ser parte de un archivo universal estandarizado en todas las dependencias del GDF y sus delegaciones, sino que en su extracto, deberá estar disponible en línea a partir del sistema de información descrito a lo largo del texto.

Poder atender solicitudes varias sobre información precisa es ya una obligación de la administración pública, que está contem-



Renivelación de pozo de visita ante los eventuales derrumbes. Fotografía: Rodrigo Atilano.



Durante la temporada de lluvias la demanda correspondiente a bacheo aumenta significativamente. Fotografía: Francisco Reyes.

plada en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Distrito Federal. Además, la información se considera un bien del dominio público y con ese instrumento legal se pretende entre otros: optimizar la participación ciudadana en la toma de decisio-

nes, garantizar el principio democrático de publicidad de los actos de gobierno, favorecer la rendición de cuentas, la valoración del desempeño público, mejorar la organización, clasificación y manejo de documentos en posesión de la administración pública, etcétera.

Resulta importante que la ley antes mencionada contempla en su Capítulo II, artículo 51, que: *Los Entes Públicos están obligados a crear un archivo que permita localizar con prontitud y seguridad los datos que genere, procese o reciba con motivo del desempeño de su función.*⁸ Esta particularidad



El barrido manual es una de las principales actividades que acusa falta de personal en el sector de limpia. Fotografía: Francisco Reyes.

⁸ Gaceta Oficial del Distrito Federal. 8 de mayo de 2003, p. 11.



La poda de árboles representa una de las principales demandas de la ciudadanía en materia de servicios urbanos. Fotografía: Francisco Reyes.

implica un trabajo intenso en materia de archivonomía que está por emprender el GDF a través de los cuerpos de instrumentación de dicha ley, pero implica también, abrir espacios sobre la exposición pública de la información más relevante en una materia, para nuestro caso, los servicios urbanos. El sistema de información, sin duda podría ser una salida útil para las principales dudas, preguntas y solicitudes de los ciudadanos respecto del tema, de forma que a mayor transparencia sobre el ejercicio de gobierno menor incertidumbre sobre su actuación.

El problema de la democracia moderna es probablemente el del acceso a los estudios previos a las decisiones. No basta la accesibilidad material, la publicación del documento. Es necesario también que los elegidos, incluso los electores puedan conocerlo. Un informe de más de mil páginas puede estar redactado en un lenguaje tan complejo que constituya una barrera casi infranqueable para quienes deben leerlo. Esto hace más difícil el papel de la prensa y plantea un problema de ética gubernamental, un problema de ética de los expertos y un problema de organización tanto de las asambleas representativas como de los partidos políticos. El aumento de volumen de los conocimientos suscita la aparición de un nuevo derecho: el de conocer cómo son resueltos y tratados (Piganiol, 1974, 349).

En suma, la transparencia es un derecho que camina al lado de la transición democrática en México. Despreciar un aspecto tan importante como éste significa retroceder en los avances que exigen al servicio público dejar abierta la información para quien la requiera. Minar la reserva de información para usos privilegiados en preferencia de intereses personales y reeditables a espaldas de la sociedad, es una tarea necesaria e inacabada pero que avanza. Pierre Piganiol resalta:

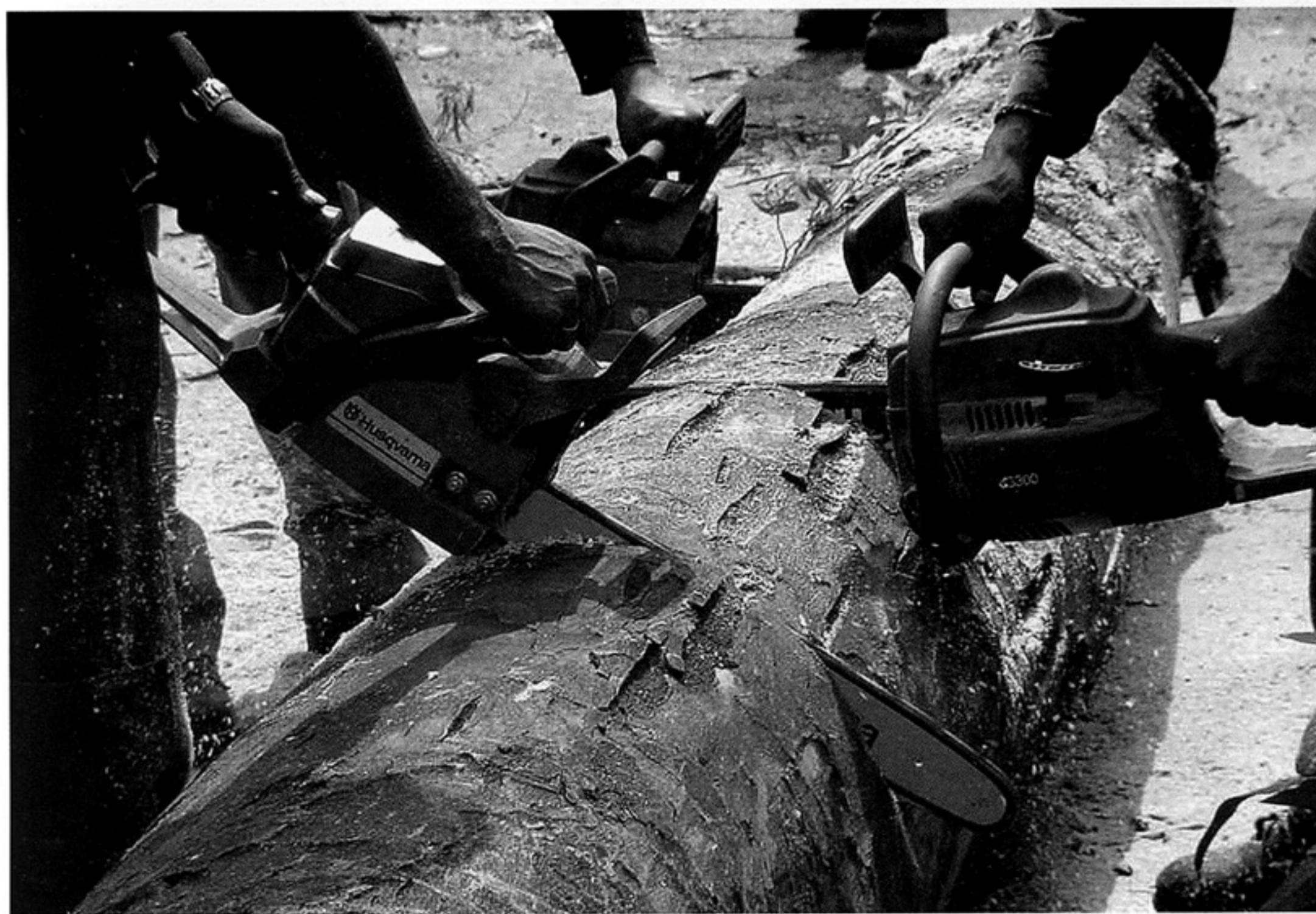
Lo esencial parece ser una toma de conciencia de los mecanismos que desembo- can en esa utilización de los conocimientos y su control. La gestión de los conoci- mientos aparece como una nueva función de la sociedad, función que se desea ver con cla- ridad, transparente y no oculta (Piganiol, 1974, 353).

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

La gestión de la información en las orga- nizaciones representa una multiplicidad de formas para la integración de planes, la definición de estrategias, el cumplimiento de metas, la consecución de objetivos, el mejoramiento y desarrollo de las actividades, en un ambiente de continuo análisis, evaluación y redefinición; por ello se adapta perfectamente a los propósitos del sistema de información para los servicios urbanos.

Se concluye que el apego al sistema de información, explotando las ventajas que posee, tendría entre otros beneficios:

- Precisión de lenguaje especializado
- Definición de parámetros conceptuales
- Normalización de criterios para su aplicación
- Diversificación de herramientas de progra- mación y establecimiento de estándares
- Integración de la información a nivel analí- tico, comparativo y evaluativo
- Homologación programático-presupuestal
- Asignación financiera
- Prestación de servicios diversos
- Identificación física y conceptual de las dis- tintas actividades
- Proyección de avances y resultados
- Atención y seguimiento a la demanda ciu- dadana
- Estimulación de la participación ciudadana
- Disposición y administración de recursos
- Observación y transparencia de obras y servicios
- Retroalimentación de experiencias y casos
- Anticipación de problemáticas
- Construcción de escenarios previsibles
- Publicación y libre acceso a la información



Seccionado de tronco como resultado de una tala. Fotografía: Francisco Reyes.

- Evaluación estadística de desempeño e ingreso de solicitudes
- Presentación de informes, memorias y reporte de formatos oficiales
- Digitalización de información con valor agregado
- Formalización y establecimiento de indicadores
- Organización de la administración en su conjunto
- Interacción interinstitucional

La información contenida en el sistema sólo será eso, un conjunto de datos procesados, cuya lectura y aplicación dependen de quien tome las decisiones para las actividades de servicios urbanos. Parafraseando a Alexander King, la sabiduría depende no de la cantidad de información que se disponga, sino de la habilidad para utilizarla. El sistema aunque oriente sobre los procesos y elementos a considerar en los criterios para la programación, operación y registro, será sólo un apoyo para el ordenamiento del trabajo administrativo, la habilidad dependerá de quien sepa rescatar todas sus ventajas y asuma las responsabilidades del servicio público que se le han conferido.

Habrà que hacer en suma, como señalan Borja y Castells, que las ciudades, los ciudadanos y sus gobiernos sean los actores de esta perspectiva y agregan: Las ciudades sólo podrán ser recuperadas por sus ciudadanos en la medida en que reconstruyan, de abajo a arriba, la nueva relación histórica entre función y significado mediante la articulación entre lo local y lo global (Borja y Castells, 2002, 67).

BIBLIOGRAFÍA

ASAMBLEA LEGISLATIVA DEL DISTRITO FEDERAL "Decreto de la ley de transparencia y acceso a la información pública del Distrito Federal". *Gaceta Oficial del Distrito Federal*, Núm. 37-Bis, México, 8 de mayo de 2003.



BAZANT, J., 1998, *Manual de diseño urbano*, Trillas, México, pp.147-394.

BORJA, J. Y Castells, M. 2002, *Local y global. La gestión de las ciudades en la era de la información*. Taurus, United Nations for Human Settlements, México.

CELORIO, M., *La cumbre mundial de la sociedad de la información*, Enter@te. Universidad Nacional Autónoma de México. DGSCA, Núm. 2, Año 2, Agosto de 2003, México, pp. 2-3.

CONTRALORÍA GENERAL DEL GOBIERNO DEL DISTRITO FEDERAL, 2003, *El control interno en el Gobierno del Distrito Federal. Conceptos Generales*. Mimeo, México.

DE ROUGEMONT, D. 1982, "Información no es saber", *Diógenes*, Núm.,116-117.

GARCÍA, M.P. Internet, *Una red para la gente*, Enter@te, Universidad Nacional Autónoma de México. DGSCA, Núm. 2, Año 2, Agosto de 2003, México, pp. 4-5.

GUTIÉRREZ de la Torre, I. *Internet y sociedad civil*, Enter@te, Universidad Nacional Autónoma de México. DGSCA, Núm. 2, Año 2, Agosto de 2003, México, pp. 6-7.

LAZCANO, C. y Font, E., "La información en la actualidad y su información", *Reencuentro*, Serie cuadernos, Núm. 21, abril de 1998, México.

MACÍAS-CHAPULA, C.A. "Gestión de la Información", *Reencuentro*, Serie cuadernos, Núm. 21, México, abril de 1998, México.

PICANIOL, P. 1974, "La gestión de los conocimientos", *Revista de Occidente*, Fundación cultural europea, pp., 331-354.

Ponjuán, G. 1998, *Gestión de la información en las organizaciones*. CECAPI, Universidad de Chile, Santiago, pp. 1-53.

SEBASTIÁ, M. "De la invisibilidad a la visibilidad: Reflexiones sobre la formación de especialistas y usuarios de las tecnologías de información", *Revista española de documentación científica*, Vol. 15, Núm. 1, enero-marzo 1992.

TREJO, R., *Retos y compromisos frente a la sociedad de la información*, Enter@te, Universidad Nacional Autónoma de México, DGSCA, Núm. 2, Año 2, Agosto de 2003, México, pp. 10-12.

www.dell.com.mx
www.hp.com

