

CAPÍTULO III.

EL USO DE REDES Y TECNOLOGÍA INFORMÁTICA EN LA MODERNIZACIÓN ADMINISTRATIVA DEL GOBIERNO DEL DISTRITO FEDERAL.

“Excelente cosa es una buena ley, lo mismo que una buena máquina administrativa; pero ambas resultarán sin valor si no hay hombres de grandes capacidades encargadas de ejecutarlas”. E.W. Kemmerer

1. Las Acciones Emprendidas.

Como se ha descrito con oportunidad en los capítulos precedentes, el sistema de gobierno de la Ciudad de México no tenía la capacidad para afrontar la complejidad de los problemas urbanos acumulados y por ende, articular las relaciones entre el conjunto de la sociedad y las autoridades capitalinas, pues eran hasta cierto punto tensas.

Por consiguiente, se requería consolidar un cambio político deliberado, muy abierto, lo más transparente posible con la finalidad de establecer puentes y relaciones legítimas con todos los grupos y todas las organizaciones sociales, hasta crear las condiciones que permitieran al gobierno de la ciudad tomar decisiones consensuadas, es decir, comenzar a fomentar la participación ciudadana en la toma de decisiones y comenzar a desarrollar canales de participación, que eran casi inexistentes.

En lo económico había que hacer inversiones muy importantes que transformaran los servicios e instrumentos administrativos vanguardistas para la ciudad, indispensables para aplicar las nuevas tecnologías. Era evidente el hecho de no contar con la infraestructura de comunicación necesaria, peor aún, no se tenía una planeación estratégica que considerara estos instrumentos tecnológicos, ni siquiera los “cuadros técnicos” para operarlos. De tal modo, que resultaba lógico la obligación institucional de formarlos y mientras se invertían en infraestructura

física, necesariamente obligaba a invertir en la capacitación y formación de los servidores públicos.

El Cuadro 7 resulta ilustrativo, en el sentido que podremos apreciar la forma en que se distribuyeron los recursos desde el punto de vista de los Capítulos de Gasto, durante la administración, 1998-2000.

Cuadro 7

GASTO NETO EJERCIDO EN CLASIFICACIÓN ECONÓMICA. DEL GOBIERNO DEL DISTRITO FEDERAL. Millones de Pesos.					
	1998 (A)	1999 (B)	Var. (B)/(A)	2000 (C)	Var. (C)/(B)
TOTAL	43,251.3	50,125.6	15.9	60,528.6	20.8
GASTO PROGRAMABLE	40,961.6	46,930.4	14.6	57,220.7	21.9
CORRIENTE	29,043.8	35,064.1	20.7	43,062.3	22.8
Servicios Personales	16,150.4	20,283.6	25.6	23,167.7	14.2
Materiales y Suministros	2,776.0	2,906.7	4.7	3,404.9	17.1
Servicios Generales	8,839.2	10,076.1	14.0	12,278.6	21.9
Transferencias Directas	1,278.2	1,797.7	40.6	4,211.1	134.3
DE CAPITAL	11,917.8	11,866.3	-0.4	14,158.4	19.3
Bienes Muebles e Inmuebles	3,129.4	2,546.6	-18.6	2,666.5	4.7
Obra Pública	8,030.3	8,111.5	1.0	9,713.7	19.8
Inversión Física	755.9	799.6	5.8	1,011.2	26.5
Transferencias Directas	2.1	408.6	N.A.	767.1	87.7
GASTO NO PROGRAMABLE	2,289.7	3,195.1	39.5	3,307.9	3.5
Intereses y Gasto de La Deuda	1,990.8	3,165.2	59.0	n.d.	N.A.
Adefas	298.9	29.9	-90.0	n.d.	N.A.

n.d. No Disponible. N.A. No Aplica.

Fuente: Elaboración Propia con Datos de la Cuenta de la Hacienda Pública del Gobierno del Distrito Federal, 1998,1999,2000.

En este cuadro, podemos apreciar el crecimiento importante del capítulo de Servicios Personales, principalmente la variación del segundo año de nuestro análisis respecto del primero, pasando de 16, 150 millones de pesos a 20,283 millones de pesos, lo cual es un incremento importante del 25%, alcanzando un segundo incremento para el siguiente período de 14.2%.

Pero como veremos en los apartados siguiente, dichas variaciones se explican en

parte, a los aumentos en el número al personal de mandos medios y operativos necesarios en diversas áreas para iniciar y emprender la operación del Plan General de Gobierno de la administración cardenista.

Otros de los rubros que nos interesan analizar, son de los bienes muebles e inmuebles siendo el primer año (1998, el primer año de la administración que analizamos en el presente documento), en donde se hizo la mayor inversión que el resto de los años legales de la administración en estudio. Justificada por la adquisición de equipos de cómputos y demás bienes informáticos, entre los cuales, algunas adquisiciones se tenían con capacitación y explican en parte, el hecho de contar con capacitación externa en el rubro de servicios generales. Los Bienes Muebles e Inmuebles, como proporción del total del gasto de Capital para 1998 fue de 26%, en cambio para el año 2000, su participación fue de 19%.

Además, el Cuadro 7, destaca los incrementos presupuestales de las erogaciones en Servicios Generales en los años analizados con variaciones de 14 y 21.9%, respectivamente en relación a los años previos y por otro lado, muestra la participación porcentual regular con respecto al total del gasto corriente durante el periodo de estudio. Algunas de las instituciones que contribuyeron a la capacitación de los nuevos cuadros directivos y técnicos del Gobierno del Distrito Federal, fueron la Universidad Nacional Autónoma de México y el Instituto Politécnico Nacional, centros vanguardistas en investigación y desarrollo en tecnología e informática, con amplio prestigio y tradición académica. Por su parte, en los gráficos 4 y 5, podemos ver la evolución de los capítulos de gasto programable de los años que se analizan.

Gráfico 4

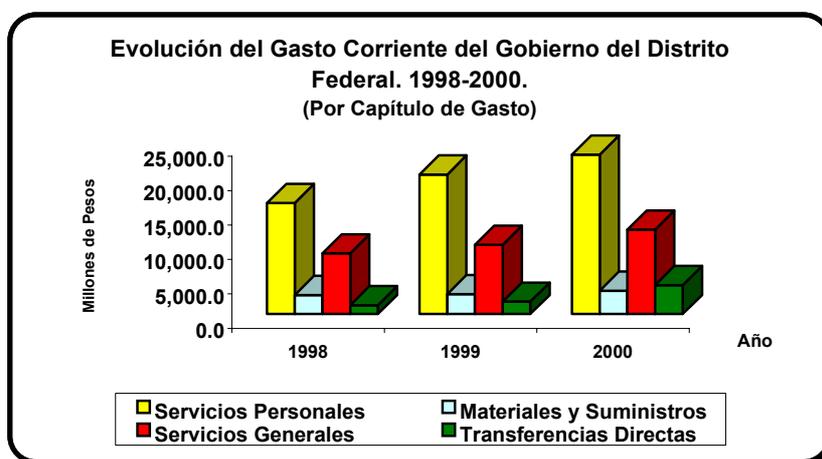
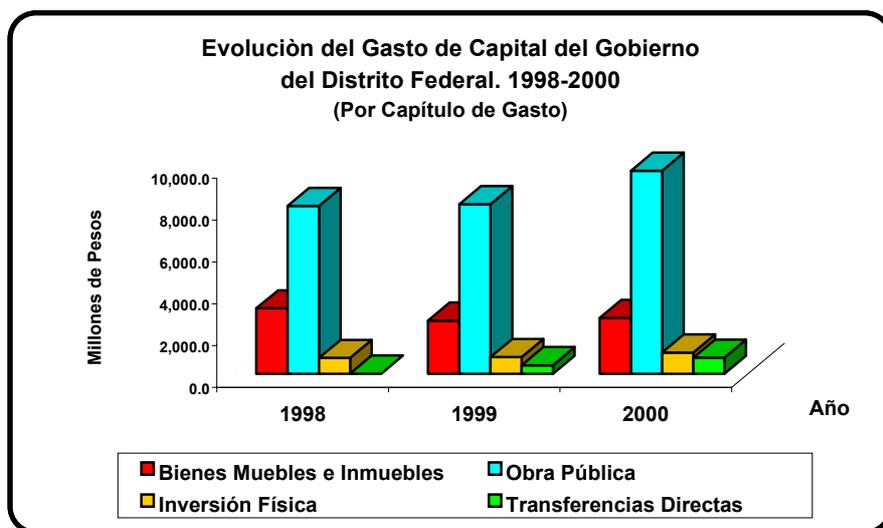


Gráfico 5



Dicha estrategia global del ejercicio del gasto se entiende a partir de dimensionar los cambios tecnológicos gracias a las redes informáticas en el mundo, los cuales estaban desarrollándose de una forma sorprendente, lo cual generó muchas expectativas en el país, de ahí la conformación de proyectos a nivel federal, promoviendo la implementación tecnológica en diversas oficinas gubernamentales.

El gobierno incorporó las tecnologías de la información como apoyo a los procesos de gestión y ejercicio presupuestal, lo cual generó un avance importante para sistematizar la información que se genera. Estos cambios de uso y aplicación de la informática en el gobierno exige una política pública que regule y oriente el esfuerzo de transformación tecnológica en la reingeniería organizacional de la administración pública.

De tal suerte, que la política de las tecnologías de la información tienen que ser comprendidas como una estrategia de innovación en el gobierno. Con un objetivo claro de recuperar la confianza de los ciudadanos y transformarlo a una institución moderna, competitiva y contribuya a lograr los resultados planeados en materias de crecimiento económico, desarrollo social, entre otros.

En ese sentido, la administración del ingeniero Cárdenas, necesitaba renovarse tecnológicamente, tenía que modificar sus formas de organización de trabajo, y al mismo tiempo, enfrentar una serie de ajustes rápidos y efectivos para absorber y diseñar sus propias tecnologías acordes con la realidad social dando respuestas eficientes, lo que implicaba utilizar la tecnología en rutinas personales, construir capacidades y aprovechar la infraestructura, a fin de reorganizar el trabajo en equipo a través de equipos cada vez más compactos y horizontales.

Aparte de mantener en operación todos los servicios que se proveían a la población, el nuevo gobierno de la ciudad, tuvo que enfrentarse a tres retos fundamentales: **reducir y eliminar la corrupción y hacer eficiente su tarea pública; mejorar la calidad y orientación de los servicios públicos, y convertir ese deficiente Departamento Administrativo Federal en un gobierno local efectivo, pues contaba con el respaldo y confianza de los ciudadanos.**

La estrategia de reconstrucción de la Administración Pública del Distrito Federal se estableció de la siguiente manera:

- Fase I:** Conocimiento del problema.
- Fase II:** Planteamiento de la solución a gran escala.
- Fase III:** Aterrizaje de las primeras soluciones.
- Fase IV:** Definición de las soluciones específicas.
- Fase V:** Aterrizaje de las soluciones específicas.

Fase VI: Evaluación y planteamiento de una nueva solución a gran escala.⁴²

A pesar de la existencia de una Comisión de Enlace entre la anterior Regencia del Distrito Federal y las autoridades electas en julio de 1997; para el gobierno entrante, la complejidad inherente al tamaño de la organización y las dificultades políticas propias de este cambio de mandato, hicieron imposible conocer la magnitud del problema. Por tanto, el ingeniero Cuauhtémoc Cárdenas expresó la necesidad de empezar prácticamente de cero a partir de su toma de posesión, teniendo en mente transformar las instituciones y adecuarlas a las exigencias de una sociedad cada vez más crítica.

En la primera fase se realizaron algunas acciones que tuvieron que emprenderse para atender las funciones que las Leyes y Reglamentos marcaban como responsabilidad del gobierno, dotando de instrumentos y estructuras programáticas presupuestales, es decir, darle cuerpo a la acción de gobierno.

Esta primera etapa (del 5 de diciembre de 1997 a febrero de 1998), concluye públicamente con el discurso del Jefe de Gobierno sobre el estado en que se encontró la administración. Este evento, cuyo origen tiene mayor énfasis en conocer las formas en que se desarrollarían las acciones, estableciendo los órdenes, normas y funciones a las estructuras de gobierno que en un hecho de “un ajusticiamiento político”. Dicho documento define con claridad, el tipo de administración con que se contaba, aunque no precisamente cumplía con las expectativas o acciones del gobierno que se estarían construyendo o se pretendían construir.⁴³

La segunda fase consistió en buscar un plan de rectoría a los cuatro ejes del nuevo gobierno:

- ***mantener la operación***
- ***eliminar la corrupción o ineficiencia;***
- ***elevar la calidad y reorientar los servicios públicos; y***
- ***ordenar la función gobierno.***

Esta fase, traslapada en sus inicios con la evaluación del problema, se cierra el 2 de junio de 1998 con la presentación del Programa General de Desarrollo del Distrito Federal, 1998-2000. En ese documento se establecen los objetivos fundamentales del Gobierno del Distrito Federal, así como las estrategias y directrices para alcanzarlos.⁴⁴

⁴² 2º Informe de Gobierno del Distrito Federal. Ing. Cuauhtémoc Cárdenas Solórzano. Septiembre de 1999. p 156-158.

⁴³ Estado ..., op cit, p 5.

⁴⁴ Programa General de Desarrollo, 1998-2000, op cit., pp XVI.

El ordenamiento del gobierno se define fundamentalmente, en los objetivos dos y seis del Programa General de Desarrollo (PGD), 1998-2000, como ya se ha señalado en el segundo capítulo de este trabajo: **“Sociedad Democrática y Participativa”** y **“Gobierno Responsable y Eficiente”**. En el primero, se establecen seis sub-objetivos, de los cuales tres aspiran al tipo de gobierno que se plantea: Realizar una reforma democrática integral; avanzar en mecanismos de participación ciudadana; descentralizar la toma de decisiones. En el capítulo seis de este Programa General de Desarrollo, se establecen asimismo objetivos específicos referentes a la inversión y utilización de las redes de computadoras y el aprovechamiento de la tecnología informática, que se detallarán más adelante.⁴⁵

Cuadro 8

GASTO NETO EJERCIDO POR OBJETIVO ESTRATEGICO DEL PROGRAMA GENERAL DE DESARROLLO DEL GOBIERNO DEL DISTRITO FEDERAL (PGD), 1998-2000					
Millones de Pesos Corrientes.					
TOTAL DE OBJETIVOS ESTRATEGICOS	1999	2000	Variaciones		
			Absolutas	Porcentuales	Reales
Una Ciudad Segura y con Justicia	12,961.8	16,438.6	3,476.8	26.8	14.40
Una Sociedad Democrática y Participativa	1,202.9	2,402.4	1,199.5	99.7	80.15
Una Sociedad Incluyente y Solidaria	6,458.9	7,810.9	1,351.9	20.9	9.08
Una Camino de Desarrollo Sustentable	2,205.3	2,605.8	400.5	18.2	6.58
Una Infraestructura y Servicios Urbanos de Calidad	15,051.8	17,032.8	1,980.9	13.2	2.07
Un Gobierno Responsable y Eficiente	9,049.7	10,930.3	1,880.6	20.8	8.95

Nota: El PGD fue presentado a mediados del año 1998, por lo tanto la programación de la información de ese año no es comparable con los formatos presentados en los documentos de Cuenta Pública de 1999 y 2000.

Fuente: Elaboración Propia con Datos de la Cuenta de la Hacienda Pública del Distrito Federal, 1998-2000.

En el cuadro 8, se aprecia la composición del gasto conforme a los objetivos planteados por el Gobierno de la Ciudad, en éste se observa el crecimiento de “Una Ciudad Democrática y Participativa” que duplica el año 2000 en relación a 1999. Teniendo una variación real del 80.15%. También el rubro de “Un Gobierno Responsable y Eficiente” se incrementa en una menor medida en términos reales con un crecimiento de sólo 8.95%. Como es aclarado en el cuadro, PGD se presenta a mediados de 1998, la estructura programática-presupuestal cambia sensiblemente a la anterior Regencia Capitalina; de ahí que existe una dificultad para crear datos comparativos de 1998, más aún de años anteriores.

Sin embargo, es interesante analizar la estructura porcentual de cada objetivo estratégico para ambos años. A priori, explicaría al objetivo de “Una Infraestructura y Servicios Urbanos de Calidad”, que para 2000 tuvo un crecimiento real de 2.07% respecto al año previo, su participación dentro del gasto programable disminuye de un 32 a un 29.8%. En tanto que el objetivo de “Una Ciudad Segura y Con Justicia”, tuvo un incremento en su participación respecto

⁴⁵ Programa General..., op cit, pp XX

al total del gasto programable, logrando alcanzar para 2000, un 28.7% a diferencia del 27.6% que tuvo durante el ejercicio previo. Por los objetivos que son de nuestro interés diremos que la participación de la “Ciudad Democrática y Participativa” aumentó proporcionalmente de 2.5 a 4.20% en relación al gasto programable, mientras que el gasto del objetivo “Un Gobierno Responsable y Eficiente”, se mantuvo aproximadamente en la misma proporción para ambos años. Tales variaciones porcentuales son más ilustrativas en los gráficos 6 y 7.

Gráfico 6

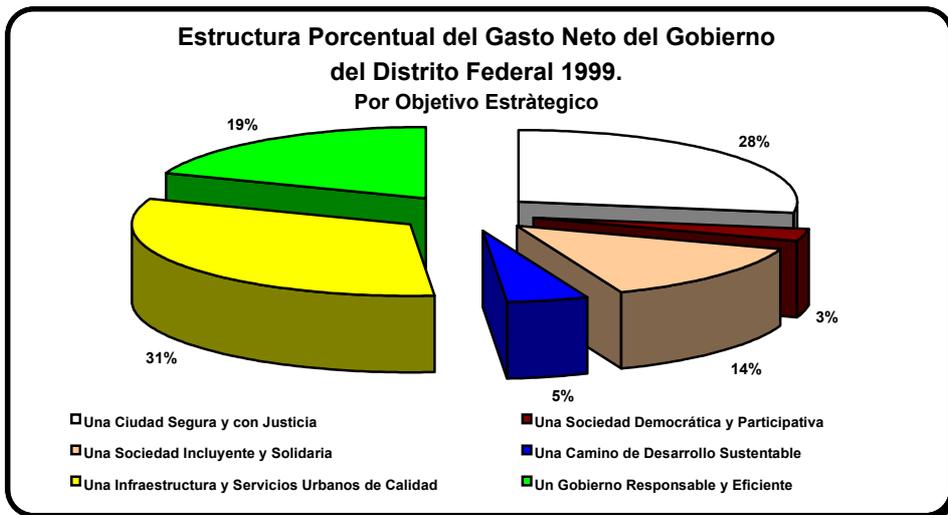
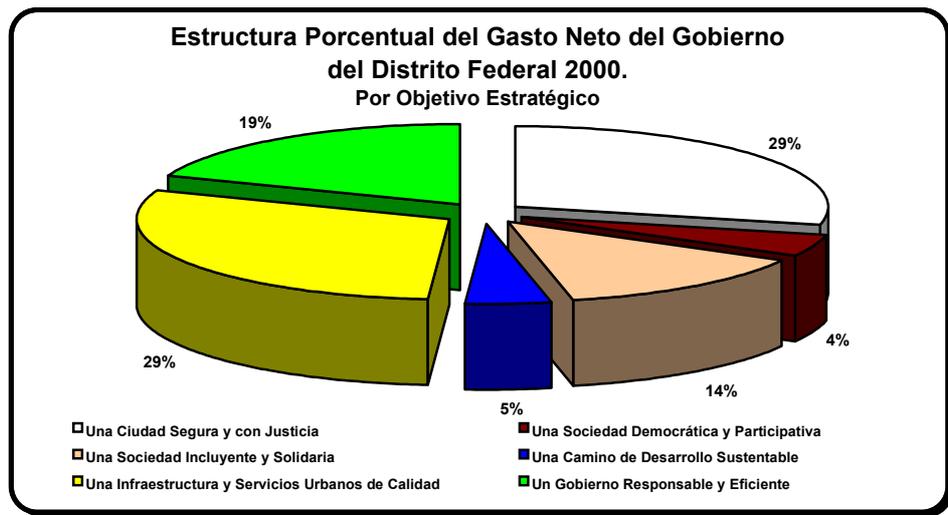


Gráfico 7



Por otra parte, las definiciones y objetivos plasmados en junio de 1998, debieron aterrizar primero en una propuesta de la Ley Orgánica de la Administración Pública del Distrito Federal (LOAP), que se envió a la Asamblea Legislativa a finales de 1998. Para ello, fue necesario evaluar la operación del gobierno *ex ante* (con algunas modificaciones menores realizadas a la LOAP y al Reglamento Interior (RIAP) desde fines de 1997). Esta evaluación fue simultánea con el 1er. Informe de Gobierno de Cuauhtémoc Cárdenas, concluyendo a principios de octubre, por lo que la iniciativa de la LOAP, se mandó a la Asamblea del Distrito Federal en noviembre, siendo aprobada en diciembre de 1998.⁴⁶

La cuarta fase, comprende la definición de soluciones concretas, esta inicia en enero de 1999 con la creación de tres grupos de trabajo. ***Uno dedicado a la reestructuración y revisión de la normatividad del gobierno; el segundo orientado a la (des)regulación administrativa, y el tercero a la construcción de un sistema integral de información del gobierno.*** Los dos primeros grupos trabajaron a partir de esa fecha hasta nuestros días,⁴⁷ mientras que el tercero ha debido esperar a que el avance en los primeros permita su operación adecuada.

En la quinta etapa, se buscaban soluciones específicas, ya que la administración tiene tres distintos niveles: La Administración Central, las Delegaciones y las Paraestatales. En lo relativo a la Administración Central, se elaboró un nuevo Reglamento Interno de la Administración Pública para el Distrito Federal, que regularice la operación de las Secretarías y Dependencias, al mismo tiempo que incorpora definiciones claras sobre la administración y organización.

Precisamente las últimas dos fases del proceso comprenden la parte sustantiva del presente trabajo, la traducción a programas específicos y los alcances de los mismos.

Desde luego que en el primer año de gobierno de Cuauhtémoc Cárdenas, contó con una oportunidad histórica inigualable para sostener el paso en el logro de los objetivos de las finanzas del gobierno, definiéndose las estrategias en el terreno de la tecnología de la información. En ese primer año, fue preciso delimitar los requerimientos esenciales en cómputo, telecomunicaciones y sistemas; mismos que fueron adquiridos conforme a los procedimientos establecidos por la ley y los reglamentos relacionados.

Así, fueron necesarias la integración del personal capacitado y con experiencia en las áreas de informática y tecnologías de redes, acelerando el desarrollo informático y lograr la capacitación inmediata al demás personal ejecutor (usuario).

⁴⁶ Publicado en la Gaceta Oficial del Distrito Federal el día 18 de diciembre de 1998.

⁴⁷ Cuando hacemos referencia a nuestros días, nos estamos ubicando en el horizonte del término de la gestión 1998-2000, pues lo contrario, podría pensarse que se ubica en el actual Gobierno del Lic. Andrés Manuel López Obrador.

Por lo que cabría resaltar los principales resultados durante el primer año de la administración tales como la identificación de algunas alternativas tecnológicas con el objeto de instrumentar soluciones avanzadas en los sistemas de información cartográfico, predial y de registro, fundamentales para la regulación territorial de la ciudad; además de la planeación financiera integral; la cual a la fecha está controlando los ingresos de la entidad por concepto, incluso se tienen registros diarios de sus operaciones⁴⁸. También se iniciaron procesos para acelerar la recuperación y atención de los rezagos administrativos; buscando atender prioritariamente la actualización y corrección de los padrones de los contribuyentes en las unidades de recaudación tributaria; y sobre la corrección del llamado efecto año 2000 en los sistemas operativos y de algunos programas, también conocido como Y2K.

Mediante los acuerdos 1/98 y 2/98 se realizaron consultas tendientes a simplificar los trámites para la creación de nuevas empresas. Tales consultas se realizaron en dos etapas, la primera del 23 de marzo al 29 de mayo de 1998, mediante la distribución de aproximadamente 10,950 formatos, las cuales fueron realizadas con la colaboración de las áreas de fomento económico delegacionales y de organismos y cámaras empresariales, con lo cual se recabó y requisitó por los empresarios un total de 2,230 formatos.⁴⁹ Entre los ordenamientos que las empresas solicitaron que fueran revisados, se puede enumerar al Reglamento de Anuncios y Espectáculos (429 respuestas), el Reglamento de Construcciones (350 participantes) y el Reglamento de la Ley de Protección Civil (316 respuestas), sugiriendo que fuesen más claros los procedimientos administrativos (211 respuestas), que fueran reducidos y simplificados los trámites (186 respuestas) y que reducir los tiempos de respuesta (108).

Derivado de estas demandas empresariales, se trabajó en una propuesta de formato que compilaría todos los trámites que debe cumplir una empresa ante las autoridades del Distrito Federal, sea tanto para abrir y operar los establecimiento mercantiles, así como el hecho de proyectar trípticos con información de los trámites locales y federales que deberían de efectuar una empresa comercial, industrial o de servicios, mismos que fueron publicados en fechas posteriores en la página electrónica del Gobierno del Distrito Federal a disposición de todos los usuarios, actualmente sigue operando.

En el programa de mejoramiento en la atención al público es un concepto que se materializa en las denominadas Unidades de Atención Ciudadana (UNAC) los cuales operan en un espacio integrador de varios servicios, entre otros la ventanilla única, los centros de servicio de atención ciudadana, los módulos de atención ciudadana de contraloría y, en algunos casos, cajas de tesorería o de registro civil.

⁴⁸ Para mayores referencias se pueda acudir a consultar la página electrónica del Gobierno del D.F., www.df.gob.mx.

⁴⁹ Cuenta de la Hacienda Pública del Distrito Federal, 1998. p. 295.

En el marco de los programas de mejoramiento fueron realizadas acciones con el fin de avanzar en la calidad de los servicios, tales trabajos de análisis culminaron en procedimientos para hacerlos más transparentes, sencillos y expeditos. Se actualizó el Manual de Trámites y Servicios al Público, aportando en la misma dirección, todos los esfuerzos de modernización tecnológica que se pretendían alcanzar.

Conforme con el reordenamiento de la actividad verificadora previsto en el Decreto que adiciona el artículo undécimo transitorio al Reglamento de Verificación Administrativa publicado el 26 de enero de 1998, en la Gaceta Oficial del Distrito Federal, se estableció un programa de reorganización de las mismas y en el cual se reflejaron mejoras regulatorias y de administración, para que los ciudadanos sujetos a verificaciones, se beneficiaran con procedimientos legales, transparentes, honestos y profesionales.

Cuadro 9

GASTO NETO EJERCIDO EN EL OBJETIVO ESTRATEGICO 06. "UN GOBIERNO RESPONSABLE Y EFICIENTE" GOBIERNO DEL DISTRITO FEDERAL Millones de Pesos Corrientes					
PROGRAMA	1999	2000	Variaciones		
	9,049.7	10,930.3	Absolutas	Porcentuales	Reales
Conducción y Coordinación de la Política de Desarrollo	326.4	516.0	189.7	58.1	42.62
Conducción de la Política Financiera	1,478.5	1,694.1	215.6	14.6	3.35
Administración Central	4,264.2	4,832.4	568.1	13.3	2.22
Administración Paraestatal	1,577.1	1,783.0	205.9	13.1	1.98
Control de la Gestión Gubernamental	95.2	123.8	28.6	30.1	17.33
Modernización de la Administración Pública	120.2	102.8	-17.5	-14.5	-22.91
Comunicación Social	306.0	703.5	397.5	129.9	107.36
Capacitación a Servidores Públicos	69.7	117.4	47.8	68.5	52.00
Pensiones, Jubilaciones y Ayudas	544.0	664.9	120.9	22.2	10.25
Otras Prestaciones	268.4	392.4	124.0	46.2	31.88

Nota: El PGD fue presentado a mediados del año 1998, por lo tanto la programación de la información de ese año no es comparable con los formatos presentados en los documentos de Cuenta Pública de 1999 y 2000.

Fuente: Elaboración Propia con Datos de la Cuenta de la Hacienda Pública del Distrito Federal, 1998-2000.

En el cuadro 9, podemos apreciar con las reservas de la nota aclaratoria, que se tuvieron acciones trascendentales e importantes como el hecho de haber aumentado de manera considerable del año 1999 al 2000, el presupuesto destinado para capacitar a los servidores públicos, que en términos reales significa un aumento del 52%. Asimismo, el gasto de comunicación social, se refiere de aquellos correspondientes a la difusión de las acciones de gobierno que señala tanto el Reglamento como el Estatuto de Gobierno del Distrito Federal y precisando que fueron absorbidos en parte para el diseño, operación y mantenimiento de la página electrónica del Gobierno del Distrito Federal, los cuales tuvieron un incremento importante de 107.36% en términos reales comparativamente de 2000 respecto a 1999.

Sin embargo, hay una disminución del gasto destinado a la modernización de la administración pública, de 120.2 millones de pesos en 1999 a 102 millones de pesos para el 2000, teniendo una reducción de casi 23% en términos reales, esto se explica principalmente por lo siguiente, las acciones de modernización y reordenamiento fueron llevadas a cabo en el año 1998 fundamentalmente así como las adquisiciones de equipos, como fue explicado anteriormente, sin embargo; el control y evaluación de esos cambios, son las partes que mas recursos absorberían en los ejercicios siguientes, por ello es claro el incremento en 17.3% en términos reales para el 2000, respecto a 1999 en el Programa de Control de la Gestión Pública.

Fueron realizados diversos foros para divulgar entre la comunidad informática del Gobierno del Distrito Federal, las mejores alternativas de solución a los requerimientos de hardware y software para la entidad. También se analizaron diversas alternativas para instrumentar una Red Digital de Comunicaciones que fuera capaz de permitir la transmisión de voz y datos cuya vanguardia se considera necesaria para tener comunicación y participación en foros de discusión entre la población y los funcionarios.⁵⁰

Se sistematizó gradualmente el Programa Institucional de Desarrollo Informático, el cual generó una base de datos que permitió obtener estadísticas del comportamiento y tendencias en el uso de tecnología informática en el Gobierno de la Ciudad, así como el generar lineamientos y recomendaciones al respecto.

“Este programa incluyó los datos reportados por las 110 unidades de informática que operaron en la administración central, tales reportes permitían conocer la relación de los equipos con que se contaba, los sistemas de operación y los recursos humanos que integraban dichas áreas”.⁵¹

Sin embargo; la administración de Cárdenas, quedó con muchos pendientes en diversas áreas, pues las expectativas generadas fueron superadas sin duda por la complejidad de los problemas de varios años de una ciudad de las dimensiones del Distrito Federal, aunque cabe destacar los esfuerzos para promover, implementar y diseñar las estructuras e instituciones necesarias para que la gestión de gobierno se desempeñara con mayor eficacia. Entre las que se podrían enfatizar son:

- **El Implementar el Servicio Público de Carrera, al aprobarse la Ley de Servicio Público de Carrera de la Administración Pública del Distrito Federal.**

⁵⁰ 1er Informe, op cit, p. 138.

⁵¹ Esta información fue obtenida en entrevista con la Ing. Brenda Fierro Cervantes, quien durante la administración del Ing. Cuauhtémoc Cárdenas se desempeñó como Directora de Nuevas Tecnologías, dependiente de la Dirección General de Administración y Desarrollo de Personal del Gobierno del Distrito Federal.

- **Modernizar la Administración Pública y construir sistemas efectivos de información que permitieran la transparencia en el ejercicio de recursos; continuar con el Programa de Abatimiento de Rezagos y el Programa de Mejoramiento Continuo de la Administración Pública. Adicionalmente, se puso en operación el Sistema de Información Geo-económica del Gobierno del Distrito Federal (SIGECO) y la página de Internet del GDF.**
- **Abatir las posibilidades de actos de corrupción con mecanismos para transparentar el uso de los recursos, como el Pago Interbancario a proveedores, contratistas y prestadores de servicios así como al Sistema de Reporte de la Actividad Verificadora.**
- **Dentro de la Planeación Estratégica se mantuvo como política laboral, el ubicar al personal lo más cerca posible a sus domicilios, obteniendo con esto un beneficio para el trabajador y la propia institución.**

En ese último punto, se buscó colocar al personal de acuerdo a los siguientes factores: lugar de residencia, necesidades de la dependencia y perfil del empleado, teniendo como resultado: 944 trabajadores puestos a disposición, 897 readscritos y 2,502 a readscripción masiva, lo que pretendía beneficiar una mejor disposición de trabajo de los empleados y funcionarios al servicio del gobierno del Distrito Federal.⁵²

a. Unidades Administrativas de Apoyo Informático.

Por lo que hace referencia al desempeño global de las unidades administrativas y resaltando en lo general los logros obtenidos, podemos mencionar algunos como el propuesto para abatir el alto consumo del servicio de fotocopiado o dispendio de papelería, se implementó un programa de control por acceso electrónico durante los primeros meses de inicio de la Administración, entre diciembre de 1997 a mayo de 1998, mediante el uso de tarjetas de débito programadas, por la mayoría de las máquinas fotocopadoras que dan servicio al gobierno del Distrito Federal, lo que generó economías presupuestarias en las diferentes áreas y estructuras administrativas del Gobierno Capitalino, además que permite llevar un control más estricto de los recursos tanto materiales como financieros. Este logro se obtuvo mediante negociaciones con las empresas Xerox y Danka, las cuales independientemente de prestar el servicio, hicieron

⁵² Cuenta de la Hda. Pública del DF, 1998, op cit., pp. 471-472.

inversiones adicionales durante 1998 por aproximadamente 250,000 dólares; empezando con la instalación de los controles de las tarjetas prepagadas, en una primera etapa, en las 16 delegaciones, sin costo adicional para el Gobierno Capitalino.⁵³

Por otro lado y para finales de la administración durante el año 2000, se alcanzó también la conexión a la Red Privada Nacional del Servicio de Administración Tributaria, lo que accedió a la emisión de órdenes de auditoría a los contribuyentes incumplidos en sus obligaciones fiscales tanto de impuestos federales como obligaciones locales, tales logros fueron obtenidos de manera conjunta entre las autoridades hacendarias federales y las locales.

También, fue rediseñado el formato para presentar el reporte consolidado mensual y anual de las Ventanillas Únicas Delegacionales (VUD) y de los Centros de Servicio y Atención Ciudadana (CESAC), de las 16 delegaciones, que hoy en día permite el acceso a la información estadística ágil para uso interno y de las áreas centrales que así lo requieran.

En materia del Programa de Indicadores, en las delegaciones, se consolidó la medición de los Indicadores de Servicio, Satisfacción y Desempeño de los servicios y trámites más importantes en las 16 delegaciones y se terminó la nueva versión de la Guía de la Elaboración de Indicadores de Servicio, Satisfacción y Desempeño, para el Gobierno del Distrito Federal, los cuales se presentan en la Cuenta de la Hacienda Pública del 2000 como resultado de los logros obtenidos de manera general y detallada por cada programa gubernamental.

b. Capacitación a Funcionarios.

Entre las primeras acciones sobre la capacitación a los servidores públicos, principalmente a los mandos medios y superiores se concluyó el Programa Avanzado de Capacitación, el cual fue diseñado para cubrir y brindar capacitación permanente a todo el personal de las ventanillas únicas, principalmente en los temas del marco jurídico y la normatividad del Distrito Federal, atención a la ciudadanía, operación del sistema automatizado de ventanillas única, así como talleres de información sobre la reimplantación del sistema automatizado de ventanillas únicas en las 16 delegaciones. Las siguientes dos etapas de mejoras fueron llevadas a cabo en los meses de septiembre y octubre de 1998, esto gracias a la participación y apoyo del personal de informática de las delegaciones y de la Dirección General de Nuevas Tecnologías.

⁵³ 1er. Informe, op cit, p. 153.

En el Cuadro 10, podemos ver la evolución sistematizada del programa de Capacitación a Servidores Públicos del Gobierno del Distrito Federal, en este cuadro se aprecian los resultados de gasto en capacitación durante los dos últimos años. Sin embargo, es importante mencionar el gasto de 101.6 millones de pesos al término de la Administración de Gobierno Capitalino que se analiza, y del cual, 27.9 millones se destinaron al personal involucrado con los ministerios públicos, los cuales sigue siendo una de las áreas que concentra los mayores rezagos y asuntos pendientes de toda la administración de la Ciudad.

Cuadro 10

RECURSOS EJERCIDOS EN LAS ACTIVIDADES SUSTANTIVAS DEL PROGRAMA 29 "CAPACITACIÓN A SERVIDORES PÚBLICOS" GOBIERNO DEL DISTRITO FEDERAL Miles de Pesos					
Acciones Principales y Recursos Ejercidos	1999	2000	Variaciones		
			Absolutas	Porcentuales	Reales
Impartir cursos de capacitación y actualización a servidores públicos	63,417.5	73,716.1	10,298.6	16.2	4.85
Impartir cursos de capacitación y actualización a ministerios públicos y sus auxiliares directos	762.2	27,909.9	27,147.7	3,561.8	3,202.96

Fuente: Elaboración Propia con Datos de la Cuenta de la Hacienda Pública del Distrito Federal, 1998-2000.

Del cuadro se desprenden las conclusiones siguientes, las variaciones absolutas de ambas acciones suman 37.44 millones de pesos. Las variaciones porcentuales para el caso de los servidores públicos adscritos a las áreas de la administración excluyendo la Procuraduría General del Distrito Federal es de 16.2% respecto a 1999. En tanto que la variación porcentual de los mismos cursos para Ministerios Públicos fueron de 3,561.8%, lo cual adquiere una importancia que explicaremos más adelante. Como proporción de ese gasto de estas acciones de capacitación a los servidores de los ministerios públicos, pasa de representar el 1.2% en 1999 al 27.5% para el ejercicio fiscal 2000. Cabe precisar, que el mejoramiento continuo se inició en las delegaciones y en algunas entidades del gobierno central adoptando diferentes modalidades: grupos de diagnóstico y mejora continua, reingeniería de procesos, mejora en la calidad de los servicios, capacitación, entre otras, atendiendo las necesidades más apremiantes.

Con relación a los aspectos prácticos y normativos en materia de adquisiciones, arrendamientos y servicios, se llevaron a cabo las siguientes acciones de capacitación: "Taller de Actualización en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios" y el "Taller sobre Normatividad y Operación de las Adquisiciones del Gobierno del Distrito Federal", dirigidos a 97 unidades administrativas, con la participación de 444 servidores públicos.⁵⁴

⁵⁴ 1er. Informe, op cit, p. 162.

La capacitación técnico operativa dio como resultado al primer semestre del año 1998, 127 acciones de capacitación en las que participaron 1,871 trabajadores, realizándose un avance de 77% de lo programado para ese año. Se brindó especial importancia tanto al personal técnico operativo como al de mandos medios y superiores. Al 15 de agosto de ese mismo año, participaron 2,314 servidores públicos en los diferentes cursos de la Unidad de Profesionalización de la Oficialía Mayor del Gobierno del Distrito Federal, con un total de 1,622 horas de instrucción, cuando en todo el ejercicio de 1997 sólo participaron 209 personas con un total de 179 horas de instrucción.⁵⁵

Durante los meses de enero-marzo de 1999, se impartieron 237 cursos de capacitación al personal administrativo, con una participación de 4,692 asistentes en 4,740 horas-capacitación. En enseñanza abierta fueron atendidos 3,904 usuarios y entregados 450 certificados, todos ellos contratados durante 1998, pero devengados hasta 1999, terminando en el año con un total de 7,894 cursos impartidos para servidores públicos de la Administración Central del Gobierno del Distrito Federal y 276 cursos de capacitación para Ministerios Públicos, los cuales deben destacarse porque sólo estaban considerados a impartirse 50 cursos para este mismo año de 1999.⁵⁶

En el marco del Programa de Mejoramiento Continuo de la Administración Pública del Distrito Federal en delegaciones, se realizaron los "Talleres de Planeación Estratégica", dirigidos a 64 servidores públicos de las Ventanillas Únicas Delegacionales, Centros de Servicio y Atención ciudadana, Subdirección de Verificación y Reglamentos, y Coordinación de Planeación y Modernización Administrativa con las 16 delegaciones políticas, todo ello durante los primeros meses de 2000.

Así, en materia de capacitación y actualización, se programó la Segunda Jornada de Capacitación en Sistemas de Atención Ciudadana 2000. De manera complementaria, se realizó un Programa de Capacitación para el Uso del SADEC en el período que va del 24 al 28 de julio de 2000, con la asistencia de 139 personas de las 16 delegaciones, en 13 sesiones.

Se brindó capacitación orientada a los subdirectores y responsables de las áreas de informática de las Delegaciones y áreas centrales para la instalación, implementación y mantenimiento del SADEC. En cuanto al Sistema de Ventanilla Única (SAVU II), se efectuaron 39 asesorías en materia de mantenimiento, soporte técnico y servicio a las delegaciones y áreas que así lo requirieron.

⁵⁵ Ib ídem, p. 165.

⁵⁶ Información del Banco de Estadísticas del Avance de Programas de la Cuenta Pública del Distrito Federal, 1999. p. 349.

También fueron impartidos 32 talleres para “Implantación de la Metodología para la Medición de los Indicadores”, con una participación de 576 servidores públicos y se consolidó la incorporación del reporte de indicadores a las Sesiones de los Comités de Control y Evaluación de las 16 delegaciones.

Durante el primer semestre del año 2000, fueron celebrados 190 eventos de formación y actualización en los que se contó con la participación de 3,749 servidores públicos de mando medio y superior, adscritos a diversas Unidades Administrativas y Órganos Desconcentrados del Gobierno del Distrito Federal. Mediante la operación de dichos eventos se proporcionaron 4,953 horas-aula de capacitación.⁵⁷

Por lo que corresponde a la Unidad de Profesionalización, ésta elaboró el Plan Maestro de Capacitación del Gobierno del Distrito Federal 2000, e inició la elaboración del Reglamento para el Desarrollo del Personal del Gobierno del Distrito Federal. Estas acciones sin duda, tienen una trascendencia, por el hecho de sentar precedente de la importancia de la capacitación permanente de los funcionarios y demás servidores públicos, permitiendo continuidad y congruencia con el desarrollo del Servicio Civil de Carrera implementado por las autoridades capitalinas.

La Oficialía Mayor, en coordinación con la Consejería Jurídica y la Secretaría de Seguridad Pública, actualizó a 14 mil elementos de la Policía Preventiva, en la Ley de Justicia Cívica⁵⁸. Con el programa de Enseñanza Abierta, se brindó atención a 5,329 trabajadores en los niveles de alfabetización, primaria, secundaria y preparatoria abierta, de éstos, 850 trabajadores obtuvieron su certificado de estudios en alguno de estos niveles atendidos durante el año de 2000.

En suma, al finalizar el último año de la administración pública capitalina que se analiza en este documento, fueron concluidos 7,689 cursos de capacitación, actualización y/o formación permanente a Servidores Públicos y 454 cursos a Mandos Medios y Superiores.⁵⁹

2. Las Adquisiciones Materiales y Conformación de Apoyos de las Áreas y Entidades Involucradas.

Como señalamos en los apartados anteriores, el Programa General de Desarrollo del Distrito Federal, 1998-2000, fue presentado en junio de 1998, por tanto no existían aún la

⁵⁷ Cuenta de la Hacienda Pública del Distrito Federal. 2000. p. 143.

⁵⁸ Robles Berlanga, Rosario. 3er. Informe de Gobierno del Distrito Federal 2000. Tomo I. p. 196.

⁵⁹ Información del Banco de Estadísticas del Avance de Programas de la Cuenta Pública del Distrito Federal, 2000. p. 387.

estructura programática presupuestal para inicios de 1998, de tal forma que es imposible esquematizar a detalle todas y cada una de las acciones de adquisición de los equipos computacionales que serían utilizados para emprender la modernización de la administración pública. Fue hasta 1999, que se autorizó la adquisición consolidada de bienes informáticos. Y en una segunda convocatoria de la licitación pública internacional para dicha adquisición, la cual agrupó a 16 unidades compradoras, con un monto que asciende a 18.00 millones de pesos aproximadamente.

Por lo que toca a la Dirección de Adquisiciones del Gobierno del Distrito Federal, ésta emitió durante ese año, 50 opiniones favorables para la adquisición o arrendamiento de bienes restringidos, por un monto de 24.27 millones de pesos. Con lo que se pudo habilitar en apoyo de la Coordinación Ejecutiva de Desarrollo Informático, los módulos de consulta pública en Internet, para el ejercicio fiscal 1999, los requerimientos tanto de software como hardware que eran requeridos para modernizar los sistemas y procedimientos del gobierno de la ciudad.

Otras unidades especializadas en apoyo administrativo e informático se dieron a la tarea de brindar en forma personal, telefónica y por escrito 1,892 asesorías a las dependencias y órganos desconcentrados del Gobierno del Distrito Federal.

En materia de intercomunicación telefónica, fueron atendidas solicitudes de autorización técnica para el equipo telefónico presentadas por 30 unidades administrativas. En forma específica, se emitieron dictámenes técnicos favorables para la adquisición de cuatro conmutadores, mantenimiento preventivo y correctivo a más de 13, una tarjeta para conmutador, contratación de 227 líneas telefónicas directas, reactivación de líneas telefónicas, 18 facsímiles, 45 teléfonos celulares, reactivación de cuatro celulares, mantenimiento preventivo y correctivo a 8 equipos de telefax, adquisición de 98 aparatos telefónicos de sistema secretarial, 353 aparatos telefónicos digitales, 30 analógicos, 30 aparatos multilínea, 79 radiolocalizadores, contratación del servicio multidestinos, mantenimiento al sistema de telemetría y 40 enlaces DS0.⁶⁰

Sumado a estas acciones, fueron emitidas 50 opiniones y 22 dictámenes técnicos para la adquisición de bienes informáticos así como para servicios de mantenimiento y adquisición de licencias de uso de software por un monto de 9.89 millones de pesos. Fueron integrados diversos grupos de trabajo multidisciplinarios especializados para la formulación de estándares técnicos, diseño del sistema de comunicación del gobierno del Distrito Federal en materia informática, proyecto año 2000 (efecto Y2K), informática delegacional, normatividad interna del Comité de Informática, y el análisis de puestos y salarios del personal de esta especialidad.

⁶⁰ 2º Informe de Gobierno, Op Cit., p. 128.

En relación con el proyecto año 2000 (efecto Y2K, errores por dígitos alfa-numéricos al cambio o reconocimiento de 00 en lugar de 2000), se concluyeron las tareas de capacitación y dotación de herramientas para la identificación y cuantificación del problema, pues de lo contrario, sino se hubieran realizado los trabajos de actualización de los sistemas informáticos a la entrada del nuevo milenio, hubiera causado situaciones de difícil control, gracias a la obsolescencia del equipo y de programas, los cuales algunos de ellos tenían antigüedades mayores de 5 años.

En el último año, del ejercicio de gobierno, ya bajo el relevo de Rosario Robles Berlanga, fueron destinados para la modernización tecnológica de los sistemas de recaudación, 463 nuevas computadoras; 40 servidores, uno para cada oficina tributaria; 249 certificadoras de pago; 130 impresoras láser; más la conexión a la Red Digital Integrada; así como también el establecimiento y rediseño de los sistemas y controles de seguridad en los sistemas. Con estas acciones se pudo abatir un retraso tecnológico cercano a los 12 ó 13 años en los sistemas computacionales y se acortó sensiblemente el tiempo de estancia de los contribuyentes en las tributarias, los cuales no serán comparables sino hasta con el año 2001, dado que los esquemas e implantación de los indicadores de evaluación y desempeño fueron hasta el segundo semestre del 2000.⁶¹

En cuanto a la inter-conectividad, se observaron avances significativos con los cuales, la instalación y configuración de 20 nodos de red brindan a un acceso fácil y rápido a la información contenida en la red; facilitan la comunicación entre las diversas áreas de la Procuraduría Fiscal utilizando la mensajería electrónica, permitiendo optimizar los recursos informáticos con el uso de las herramientas para compartir dispositivos tales como impresoras, scanner's, unidades de disco, entre otros, dando como resultado un nivel de interacción mucho más eficiente y una mayor flexibilidad en el uso y manejo de la información generada.⁶²

3. Los Resultados por Entidad.

En este apartado trataremos de exponer algunos de los principales resultados de la acción en general del Gobierno del Distrito Federal respecto a las relaciones de trabajo. En principio la dificultad de obtener información de resultados concretos y específicos por ramo administrativo en los documentos oficiales y por otro lado, con el proceso de relevo de funcionarios de la administración de Rosario Robles y del equipo de enlace de Andrés Manuel López Obrador,

⁶¹ Robles Berlanga, Op cit, p. 212.

⁶² Información obtenida en base a entrevista sostenida con la Ing. Brenda Fierro Cervantes, Directora de Nuevas Tecnologías del Gobierno del Distrito Federal.

impidieron la culminación de entrevistas programadas con algunos de los funcionarios de la administración, 1998-2000.

Por lo cual, nos avocaremos especialmente a enunciar ciertos cambios, que beneficiaron a los trabajadores del gobierno, algo que sustancialmente coadyuvó a evitar resistencias laborales significativas a los procesos de modernización y como se ha podido apreciar en los anteriores cuadros, permiten el reflejo de manera objetiva el destino de los recursos presupuestales, hacia acciones de mejora a las condiciones salariales de los trabajadores.

En el marco de estas nuevas relaciones laborales se realizaron transformaciones significativas con los trabajadores y el sindicatos que los agrupa. Se disminuyó en un 50% la diferencia entre el salario mínimo devengado por un trabajador de Gobierno del Distrito Federal y el máximo, al compactarse de 80 a cerca de 40 veces el número en que el segundo contiene el primero.

La relación con el Sindicato Único de Trabajadores del Gobierno del Distrito Federal (SUTGDF), fue de respeto mutuo y de colaboración. El Gobierno no tuvo ninguna injerencia en la vida sindical o hubiera pretendido ejercerla, pues en realidad, siempre trató de mantener una comunicación continua con quienes representan a los trabajadores.

Parte de las acciones que fueron culminadas al 31 de diciembre de 1998 se encuentran: el proyecto de compactación y escalonamiento de horarios para el personal administrativo del Gobierno del Distrito Federal, el Proyecto de Ley para las Prestaciones Sociales y Servicios Médicos, el Proyecto de Convenio Único de Coordinación con el Instituto de Seguridad Social y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado (ISSSTE), para la operación de prestaciones ordinarias y extraordinarias.

Para el segundo año del gobierno (1999) se destaca, en el desarrollo y actualización de los tabuladores, cuyo propósito era contar con el control administrativo y salarial de mandos medios y superiores, base, código de confianza, técnico operativo, etc., por consiguiente fue rediseñada la estructura salarial, a través del reordenamiento de los niveles del personal técnico-operativo y específicos. El tabulador de estructura se flexibilizó, registrando los rangos mínimo y máximo que permiten orientar el pago con base en la complejidad, alcance, estructura y responsabilidad del puesto.

Se benefició a 1,085 trabajadores que no tenían un apoyo de seguridad social, al actualizar la normatividad para regularizar el reconocimiento de antigüedad a la lista de raya y nómina especial "Agencia Civil", a fin de estar en posibilidad de otorgarles las prestaciones de Ley.⁶³

⁶³ Cuenta de la Hacienda Pública del Distrito Federal, 1999. pp. 156-157.

Asimismo, durante el tercer y último año de gestión de la Administración concluida por Robles Berlanga, en las negociaciones contractuales con el Sindicato Único de Trabajadores del Gobierno del Distrito Federal (S.U.T.G.D.F.), se otorgó: aumentó directo a 4 de los niveles salariales 2 y 3, el monto del seguro de retiro se incrementó de 14,000 a 25,000 pesos, además fue ajustado el número de becas para los hijos de los trabajadores con 100 cuatrimestral y 100 especiales, haciendo un total de mil de los 800 que anteriormente se otorgaban.

a. Oficialía Mayor.

Durante 1998, algunas de las actividades realizadas por la Oficialía Mayor del Gobierno del Distrito Federal tendientes a mejorar la operación de los almacenes, fueron realizadas mediante algunas visitas permanentes de supervisión con el propósito de asesorar y orientar a los responsables del manejo de estas áreas de suministro. Asimismo, se implementaron talleres de capacitación para reafirmar el conocimiento de la normatividad, vigilando su aplicación y la debida observancia en el cumplimiento de los programas dirigidos a lograr la Instalación de un Sistema Integral de Abastecimiento que contempla calidad, oportunidad y control de los bienes inventariables. En adición a ello, se iniciaron los estudios para la aplicación de tecnología moderna, como el sistema de código de barras, tendientes a establecer una administración eficiente y eficaz, tanto para los bienes muebles como los de consumo.⁶⁴

Cuadro 11

**RECURSOS EJERCIDOS EN LAS ACTIVIDADES SUSTANTIVAS DEL PROGRAMA 17
 "CONDUCCION Y COORDINACIÓN DE LA POLÍTICA DE DESARROLLO"
 GOBIERNO DEL DISTRITO FEDERAL
 Miles de Pesos Corrientes**

Acciones Principales y Recursos Ejercidos	1999	2000	Variaciones		
			Absolutas	Porcentuales	Reales
Coadyuvar en el desarrollo, conducción, seguimiento y evaluación de políticas y programas	11,047.3	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
Recabar y sistematizar información de los sectores público, privado y académico sobre la administración y desarrollo de cada una de las delegaciones políticas	1,377.3	5,263.6	3,886.3	282.2	244.72
Consolidar un banco de datos para la coordinación y supervisión del cumplimiento de las políticas de gobierno	2,832.1	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
Diseño y Desarrollo de indicadores de desempeño sobre la evolución socioeconómica del DF y realizar su seguimiento y evaluación	1,922.2	793.2	-1,129.0	-58.7	-62.78

Fuente: Elaboración Propia con Datos de la Cuenta de la Hacienda Pública del Distrito Federal, 1998-2000.

⁶⁴ 1er Informe de Gobierno, op cit, p. 155

Se creó el Programa de Visitas del padrón inventarial, actualizando y validando los registros de alta, baja y destino final de más de un millón de bienes instrumentales. Los cuales fueron actualizados 17 padrones de inventario, 39 en proceso de corrección concluidos el mismo año y 6 unidades no fueron remitidos sino hasta el año siguiente. Esto se puede apreciar en aparte por la información señalada en el Cuadro 11, mismo que observa una erogación para el año 1999 de 2.8 millones de pesos en la acción de “consolidar un banco de datos para la coordinación y supervisión del cumplimiento de las políticas de gobierno”, sin embargo para el siguiente ejercicio dado que esto quedó concluido en este año no es posible realizar la comparación respectiva.

De tal suerte, quedaron consolidadas las condiciones de operatividad en el manejo, almacenaje y control del archivo de concentración de los bienes del Gobierno del Distrito Federal, y procedieron los trámites con mayor agilidad para la baja de documentos administrativos cuyo período legal de conservación concluía y no tenían valor histórico.

Con el fin de concentrar la información que todavía debería ser resguardada, las áreas del gobierno, separaron los documentos de acuerdo con su clasificación documental y transfirieron al archivo histórico para su guarda y custodia la totalidad de los archivos de su competencia, esto con el fin de optimizar espacios en sus oficinas.

Se modificó con ayuda de la paquetería informática el formato del Directorio del Gobierno del Distrito Federal con páginas sustituibles y clasificación digital, mediante un programa que cuenta con una sola base de datos. Su actualización es más ágil y el método utilizado reduce la elaboración de fotocopias de 87,000 a 14,000 en cada edición.⁶⁵

La Oficialía Mayor promovió el Programa de Mejoramiento Continuo de la Administración Pública del Gobierno del Distrito Federal en las 16 delegaciones políticas, en la Dirección General de Patrimonio Inmobiliario, Consejería Jurídica y de Servicios Legales, Dirección General del Registro Público de la Propiedad y de Comercio, Dirección General de Desarrollo Urbano, Subsecretaría del Trabajo y Previsión Social, Dirección General de Construcción y Operación Hidráulica, Secretaría de Transporte y Vialidad, Secretaría de Salud y en el Fideicomiso de Recuperación Crediticia.

Para 1999, la Oficialía Mayor presentó un documento normativo, en materia de compactación de horarios aplicables únicamente a las 113 unidades administrativas, de las cuales 71 aplicaron este modelo de compactación en ese mismo año y las otras se incorporaron en el siguiente.

⁶⁵ 2o Informe de Gobierno, op cit., p. 128.

A partir de 1º de enero de 1999 se aplicó un incremento del 18% a los tabuladores de base, código de confianza y estructura, concretamente a mandos medios. Por antigüedad y mérito al desempeño, los trabajadores del S.U.T.G.D.F., recibieron los reconocimientos por años de Servicio y el Premio de Administración Pública de 1998. Los empleados de base pertenecientes a la Oficialía Mayor como de la Secretaría de Gobierno, recibieron por su buen desempeño un diploma, diez días hábiles de vacaciones extraordinarias, un cheque que oscila entre 4,900 y 11,040 pesos, así como un reconocimiento sindical.⁶⁶

También es importante destacar que con el objetivo de reforzar y agilizar la presentación de manuales administrativos y la dictaminación de estructuras orgánicas, fueron realizadas las actualizaciones necesarias a las Guía Técnica para la Presentación de Manuales Administrativos y Básica para la Presentación de Propuestas de Estructuras Orgánicas y Ocupacionales de la Administración Pública del Distrito Federal, durante el último año de ejercicio.

Con relación a la operación del Servicio Público de Carrera de la Administración Pública del Distrito Federal, se llevó a cabo el análisis de las estructuras orgánicas dictaminadas a las dependencias, unidades administrativas, órganos desconcentrados y entidades paraestatales, para la definición de los criterios de integración, implantación y operación de los comités técnicos, como parte integrante del Sistema.

En cuanto a las acciones del Programa de Mejoramiento Continuo de la Administración Pública del Distrito Federal en delegaciones, se definieron en coordinación con todas las delegaciones políticas las principales líneas de trabajo para el año 2000, las cuales fueron:

- **Profesionalización de la captación y tratamiento de la demanda ciudadana.**
- **Desarrollo de procedimientos ágiles y eficientes en la utilización de los sistemas informáticos.**
- **Mejora de los procedimientos seguidos en áreas operativas.**
- **Instrumentación de los indicadores hacia el autodiagnóstico, y profesionalización de la actividad verificadora.**

Se elaboró y se llevó a cabo la presentación de conclusiones conforme los resultados del Programa de Mejoramiento Continuo de las 16 delegaciones.

Para el diseño e implantación eficaz en las instituciones, de aquellas herramientas del Servicio Público de Carrera de la Administración Pública del Gobierno del Distrito Federal, en el año 2000 se condujeron las siguientes acciones:⁶⁷

⁶⁶ Cuenta de la Hacienda Pública del Distrito Federal, 1999. p. 142.

⁶⁷ 3er. Informe de Gobierno, op cit, p. 132.

- **Integración de un grupo de planeación interdisciplinario para la implementación y diseño del Servicio Público de Carrera.**
- **Reforma amplia del proyecto de Reglamento para convertirlo en una herramienta más eficaz, operativa y costeable en un contexto de austeridad financiera.**
- **Con la Planeación Estratégica para la reforma integral del Escalafón, se ha logrado: 1,389 plazas liberadas; 2,467 exámenes aplicados; 3,065 concursantes; 2,002 promociones; 346 desierto; 13 inconformidades y dos talleres.**

Por su parte, el propio cuadro 11, muestra que para la elaboración, diseño y desarrollo de indicadores de desempeño sobre la evolución socioeconómica del D.F., y realiza su seguimiento y evaluación existe una reducción real del 62.7%, en virtud que tales indicadores fueron casi concluidos a finales de 1999 pero finalizados en el primer semestre de 2000, en tanto que los recursos humanos y financieros se habrían de canalizar para otras actividades complementarias a este proyecto, tales como la proyección, publicación y mantenimiento en la página electrónica del Gobierno del Distrito Federal.

b. Las Secretarías y Unidades Administrativas.

Durante los primeros meses de inicio de la Administración del ingeniero Cárdenas, por lo que corresponde a la Secretaría de Finanzas del D.F., fueron analizados e integrados los expedientes con la documentación comprobatoria para la devolución del Impuesto al Valor Agregado (IVA) ante la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, por los gastos asociados al uso, suministro y aprovechamiento del agua para 1997 y 1998. el saldo a favor del gobierno del Distrito Federal en materia de IVA reconocido por el Gobierno Federal por el ejercicio fiscal del año 1997, ascendió a 217.9 millones de pesos.

Es en las acciones del programa 18, “Conducción de la Política Financiera” en donde se encuentran los resultados más relevantes de las acciones de tecnología por parte del Gobierno del Distrito Federal, para el periodo de 1998 al 2000.

En el ámbito de la concentración de ingresos y la realización de pagos, fueron ampliados los usos de los servicios bancarios vía transferencia electrónica. Uno de esos resultados fue el aumento del número de contribuyentes que cubren las obligaciones usando la banda electrónica, lo que representa mayor eficiencia en términos de oportunidad y transparencia, en beneficio del fisco y de los propios contribuyentes.

Cuadro 12

RECURSOS EJERCIDOS EN LAS ACTIVIDADES SUSTANTIVAS DEL PROGRAMA 18 "CONDUCCION DE LA POLITICA FINANCIERA" GOBIERNO DEL DISTRITO FEDERAL Millones de Pesos Corrientes					
Acciones Principales y Recursos Ejercidos	1999	2000	Variaciones		
			Absolutas	Porcentuales	Reales
Contribuir en el diseño e instrumentación de la política fiscal y del fortalecimiento de la Hacienda Pública del DF	11.1	9.1	-2.0	-18.0	-26.01
Ampliar y actualizar la base de contribuyentes, orientarlos y brindar los servicios que requieren, operar los mecanismos de recaudación y efectuar las notificaciones, cobranza y servicios jurídicos que permitan fortalecer la presencia fiscal ante los contribuyentes	303.0	413.1	110.1	36.3	22.98
Mantener actualizado el Padrón Cartográfico y Catastral del Distrito Federal	49.5	78.9	29.4	59.4	43.76
Realizar el seguimiento físico-financiero y evolución de los programas operativos anuales de las unidades responsables y elaborar informes sobre la situación que guardan las finanzas públicas del Distrito Federal	17.8	13.9	-3.9	-21.9	-29.59

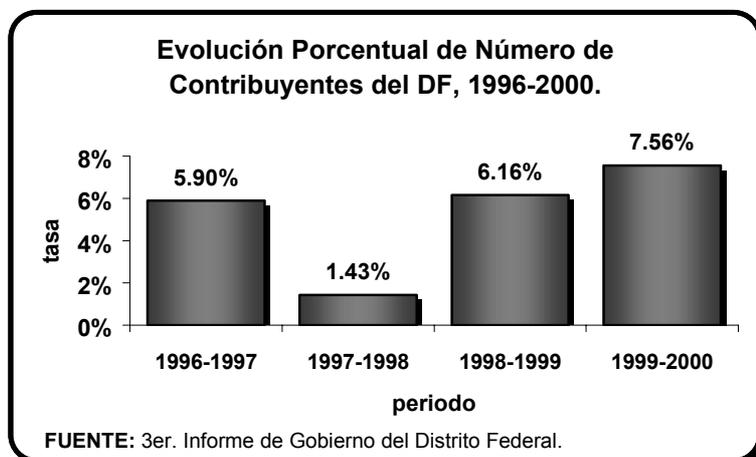
Fuente: Elaboración Propia con Datos de la Cuenta de la Hacienda Pública del Distrito Federal, 1998-2000.

En el mismo sentido, a los conceptos de pago que anteriormente se recibían en los bancos, se están añadiendo: el predial autodeclarado, el del hospedaje y los pagos con recargos. Durante 1998 se incrementó en un 20% su uso y dada su aceptación, se estimó otro aumento cercano al 75% al fin del año 1999, en relación al año próximo anterior. Igualmente, el pago a proveedores mediante transferencia electrónica bancaria, pasó de un incremento de 27% de diciembre de 1998 con respecto a 1997, al 45% de incremento de 1999, con respecto al mismo 1997. La duración típica del pago se ha reducido de 48 a 24 horas cuando se realiza con el sistema electrónico.⁶⁸

Podemos apreciar en el cuadro 12, que efectivamente mientras se tiene un aumento en los recursos destinados para ampliar y administrar la base de contribuyentes, se tiene una disminución de los recursos presupuestales destinados a disminuir el diseño e instrumentación de la política fiscal y también una disminución en el programa que da seguimiento a las unidades encargadas de guardar las finanzas públicas del Distrito Federal; sin embargo, parte de los incrementos sustanciales de la administración de la base fue por la adquisición de equipo nuevo y más moderno para agilizar la tramitación en las oficinas recaudatorias.

⁶⁸ Cuenta de la Hacienda Pública del Distrito Federal, 1999. p. 115.

Gráfico 8



En el 2000, la base tributaria del impuesto predial se incrementó en 36,574 contribuyentes, al pasar de 1,718,769 a 1,755,343 contribuyentes, producto de las acciones conjuntas de actualización de padrones de las áreas que integran la Tesorería.

También fueron productivas otras acciones como el cruce de información con el padrón de retenedores de salarios de la Secretaría de Hacienda y

Crédito Público, por lo que se pudo detectar a 48,785 registros con los que no se contaba y 700,650 contribuciones omisas.

Los recursos ejercidos en la acción “Ampliar y actualizar la base de contribuyentes, orientarlos y brindar los servicios que requieren, operar los mecanismos de recaudación y efectuar las notificaciones, cobranza y servicios jurídicos que permitan fortalecer la presencia fiscal ante los contribuyentes”, tuvo un incremento para el año 2000 de 22.98% en términos reales comparado con el año 1999. A pesar de un mayor gasto en 110.11 millones de pesos, se refleja un beneficio en aumentar en 18,158,912 las cuentas de padrón fiscal del Distrito Federal, es decir un crecimiento de 7.61%, sobre todo en lo que se refiere a las cuentas por derechos, las cuales tuvieron un incremento de 12% en el año 2000 respecto a 1999, como se aprecia en el cuadro 13.

Cuadro 13

DISTRITO FEDERAL: Cuentas del Padrón Fiscal, 1996-2000					
Concepto	Recaudación				
	1996	1997	1998	1999	2000
Total	12,883,460	14,940,988	15,476,560	16,873,697	18,158,912
Impuestos	4,100,122	4,138,054	3,959,370	4,167,288	4,311,564
Derechos	7,604,875	9,167,753	9,921,215	11,107,661	12,098,093
Productos	28,210	19,539	17,870	14,673	9,987
Aprovechamientos	128,434	289,684	309,062	353,986	401,083
Participación por Actos de Coordinación	1,008,004	1,314,033	1,258,253	1,224,639	1,335,577
Contribución de Mejoras	13,815	11,925	10,790	5,450	2,608

Fuente: Elaboración propia con datos de las Cuentas del Gobierno del Distrito Federal, 1996-2000

Del propio cuadro 12, vemos un aumento respecto a la acción de “Mantener actualizado el Padrón Cartográfico y Catastral del Distrito Federal, la principal explicación a esto es producto de la firma de un convenio de colaboración con el INEGI para establecer la Red Geodésica del Distrito Federal, básicamente con el propósito de contar con el marco único de referencia geográfica con tecnología láser y satelital para el uso predial y de los trabajos topográficos que se requieren para la planeación, proyecto, construcción y control de obras de las diversas dependencias del Gobierno de la Ciudad, realizado en julio del año 2000.

Pese a los esfuerzos, el rezago en la Procuraduría Fiscal del Distrito Federal continuó, puesto que, se mantenían aproximadamente 6,000 asuntos pendientes y en 1998 se abatieron cerca del 70%, es decir, se resolvieron 4,200 asuntos y atendieron 14,542 asuntos del año, que sumados a los rezagados hacen un total de 18,542 asuntos, superando en 60% los 11,771 asuntos, que atendieron durante todo el ejercicio de 1997. Los 14,542 asuntos correspondientes a 1998, se distribuyeron de la siguiente manera: 408 consultas; 485 opiniones; ocho estudios; 1,311 notificaciones; 4,484 recursos administrativos; 7,177 juicios; y 669 subsidios.⁶⁹ Cabe destacar, que las acciones enlistadas sobre la capacitación a los ministerios públicos, sin duda contribuyeron al alcance de estos resultados; es decir, existe congruencia entre implementar acciones de apoyo administrativo tanto en capacitación como los recursos necesarios para eficientar las tareas de las diferentes áreas.

Se implantó el Programa de Abatimiento del Rezago, se instrumentó y operó un sistema de seguimiento a todos los juicios, recursos administrativos y demás asuntos; así también, fueron puestos controles a través de su registro en computadoras, fueron impartidos diversos cursos de computación para los abogados que lo requieren, además en materias jurídicas afines a las funciones de esta Procuraduría, y complementariamente pláticas motivacionales y cursos de calidad en el trabajo y, por último se estableció una biblioteca jurídica especializada en materia fiscal.

Por lo que toca a la Secretaría de Desarrollo Urbano y Vivienda, ésta implementó el levantamiento de inventario documental integral del Programa de Reordenamiento Urbano, con un avance del 40% para el primer año de gestión (1998), con el propósito de brindar la atención al público en forma eficiente y expedita.

Se efectuó la integración del inventario inmobiliario del Gobierno del Distrito Federal, dado que al inicio de la administración, aquellos predios de los que se tenía el respaldo documental que acreditaba la propiedad del gobierno local, ascendían a 6,503. Actualmente es de 14,790 predios habiéndose incrementado este inventario en 8,287, lo que representa el 128%. El archivo electrónico se encontraba respaldado por aproximadamente 7,000 registros de cédulas

⁶⁹ Cuenta de la Hacienda Pública del Distrito Federal, 2000. p. 123.

validadas, incrementándose 30,012 registros validados, mismos que totalizan 37,012 predios. Todo ello, en contenido en el cuadro 14, particularmente en la actividad “Llevar a cabo el control, registro, formalización y regulación de contratos de arrendamiento en donde el Gobierno del Distrito Federal es arrendatario”. Teniendo un presupuesto ejercido de 10.4 millones de pesos para el año 1999 y ejerciendo 10.1 millones de pesos para el año 2000, lo cual muestra una variación en términos reales de 11.71% menos en el 2000 que en el año previo.

Cuadro 14

RECURSOS EJERCIDOS EN LAS ACTIVIDADES SUSTANTIVAS DEL PROGRAMA 19 "ADMINISTRACION CENTRAL" GOBIERNO DEL DISTRITO FEDERAL Millones de Pesos Corrientes					
Acciones Principales y Recursos Ejercidos	1999	2000	Variaciones		
			Absolutas	Porcentuales	Reales
Otorgar servicios de apoyo administrativo	3,055.7	3,539.2	483.5	15.8	4.47
Fijar, apoyar y dirigir la política administrativa del Gobierno del Distrito Federal	95.1	115.8	20.7	21.8	9.83
Dirigir y controlar a las unidades administrativas centrales y desconcentradas	86.9	125.2	38.3	44.1	29.94
Realizar registro de escritura de testimonios de programas institucionales	21.4	15.4	-6.0	-28.0	-35.06
Realizar inscripciones de actos inmobiliarios y de comercio	12.7	8.1	-4.7	-36.6	-42.79
Elaborar y analizar estudios y proyectos legislativos, reglamentarios y normativos	3.4	3.9	0.5	14.8	3.55
Elaborar y mantener actualizados los padrones habitacional, mercantil y poblacional	232.3	123.0	-109.3	-47.1	-52.25
Organizar, controlar, evaluar y propiciar la eficiente utilización de los recursos humanos y materiales de las unidades administrativas	124.2	126.0	1.8	1.5	-8.47
Llevar el registro, control y actualización del patrimonio inmobiliario del Gobierno del Distrito Federal, así como el concentrado y resguardo de los títulos, contratos y demás	10.4	10.1	-0.2	-2.1	-11.71
Llevar a cabo el control, registro, formalización y regulación de contratos de arrendamiento en donde el Gobierno del Distrito Federal es arrendatario	10.4	10.1	-0.2	-2.1	-11.71

Fuente: Elaboración Propia con Datos de la Cuenta de la Hacienda Pública del Distrito Federal, 1998-2000.

También implicó en la actividad “Elaborar y mantener actualizados los padrones habitacional, mercantil y población”, un decremento de recursos en 109.3 millones de pesos para el año 2000, respecto a 1999, toda vez que como se ha expuesto estas acciones fueron realizadas fundamentalmente al inicio de la administración y casi concluidas a finales del segundo año, que en este caso es el año en que más se ejercieron estos recursos. De tal modo, que se explica esa caída de 52.25% en términos reales. Y la misma explicación encuentra la actividad “Realizar inscripciones de actos inmobiliarios y de comercio”, gracias a la implantación de los sistemas de ventanilla única.

Aunado a estos avances, fueron realizados trabajos de mantenimiento al sistema actual de nómina y se han cumplido con oportunidad los procesos que permiten el pago quincenal de los aproximadamente 170,000 trabajadores adscritos al sector central del gobierno del Distrito Federal. Se han continuado con el desarrollo y pruebas del nuevo sistema desconcentrado de nómina, esto es, transferir los pagos de los trabajadores a las Delegaciones y está contemplado operar sistemas administrativos en el contexto de la autonomía de gestión de las delegaciones políticas, toda vez que fueron elegidas por vía popular en julio de 2000, las cuales tomarán su encargo para el período 2001-2003.

Para el año 1999, fue concluido el Programa de Modernización del Sistema de Ventanilla Única y se realizó la segunda versión del Sistema Automatizado de Ventanilla Única, que ya quedó instalado en las 16 delegaciones y en 11 áreas centrales atendándose al cierre del 2000, un total de 157 usuarios. Se instaló el sistema de consulta a través de pantalla sensible al tacto (Touch Screen) del Manual de Trámites y Servicios al Público. Se realizó una campaña de difusión que constó de 24 inserciones en periódicos, 22 anuncios espectaculares, 100 parabúses, mil carteles, cinco mil trípticos, cinco mil dípticos, 20 spot's radiofónicos y en la página de Internet del Gobierno del Distrito Federal.⁷⁰

Cuadro 15

RECURSOS EJERCIDOS EN LAS ACTIVIDADES SUSTANTIVAS DEL PROGRAMA 23 "MODERNIZACION DE LA ADMINISTRACION PUBLICA" GOBIERNO DEL DISTRITO FEDERAL Millones de Pesos Corrientes					
Acciones Principales y Recursos Ejercidos	1999	2000	Variaciones		
			Absolutas	Porcentuales	Reales
Analizar y emitir políticas, criterios y normas de desregulación y simplificación administrativa	2.7	2.2	-0.5	-17.5	-25.62
Instrumentar medidas de simplificación administrativa, modernización y mejoramiento de atención al público	21.4	20.3	-1.1	-5.0	-14.30
Consolidar el Sistema de Ventanilla Única	67.7	58.7	-9.0	-13.3	-21.77
Llevar a cabo la modernización de estructuras orgánicas	2.1	1.8	-0.3	-13.3	-21.82
Administrar el Centro de Información Estadística Geográfica	0.4	2.2	1.8	509.6	449.83
Desarrollar e instrumentar el Sistema de Información Geoeconómica del Distrito Federal	1.1	2.7	1.6	142.5	118.77
Administrar las Ventanillas Únicas de Gestión Empresarial	0.6	0.9	0.3	44.3	30.19

Fuente: Elaboración Propia con Datos de la Cuenta de la Hacienda Pública del Distrito Federal, 1998-2000.

Tales acciones en dicho año requirieron de un presupuesto por 67.70 millones de pesos para "Consolidar el Sistema de Ventanilla Única" y para el siguiente año un presupuesto de 58.7 millones de pesos, lo cual implica una disminución de 8.98 millones, siendo en términos reales una caída de 21.77%. Por su parte el propio Cuadro 15, muestra que para la "Administración de

⁷⁰ 3er Informe de Gobierno, op cit, p. 135.

las Ventanillas Únicas de Gestión Empresarial”, tuvo un incremento real en 30.2% para el 2000, respecto de 1999 producto de una mayor especialización en el servicio.

Con la finalidad de contar con una atención homogénea de las demandas ciudadanas, se encuentra en etapa de prueba el sistema PROCESAC, el cual una vez concluido se instalará en las 16 delegaciones, de hecho, ya ha tenido pruebas preeliminares y preventivas con el fin de evitar contingencias. Con este objetivo, se capacitó a los servidores públicos en materia de normatividad y atención a la ciudadanía y se elaboraron los manuales administrativos. En cuanto a las ventanillas únicas de gestión empresarial se llevó a cabo la rotación del personal operativo, la ampliación de servicios y productos ofrecidos, así como la capacitación y profesionalización permanente del personal. De octubre de 1998 a marzo de 1999 se brindaron cerca de 1,212 asesorías y se atendieron 371 solicitudes de trámites.⁷¹

Para apoyar el proceso de cambio en las unidades administrativas del Gobierno de la Ciudad, durante 1999 se elaboraron y publicaron cuatro manuales distribuyéndose al personal de mando, los cuales fueron: calidad en el servicio, equipos de trabajo, manejo de conflictos y administración del cambio.

También se elaboró el Modelo Tipo de Delegaciones, que sirve de referencia para dictaminar las estructuras orgánicas y ocupacionales, así como las atribuciones de las subdelegaciones que integran las demarcaciones territoriales. Además, con respecto al Programa de Renovación de la Infraestructura de equipos centrales de cómputo de la Tesorería Local se avanzó durante 1999, en un 90%, pero el cual fue concluido en su totalidad para el cierre de la administración de Rosario Robles Berlanga. Entre los resultados de ese período destacan: la conclusión de cuatro enlaces y conexión de 30 de las 40 Administraciones Tributarias, de éstas, Tezonco, Milpa Alta y Tláhuac se instalaron en agosto de 2000.⁷²

Fueron habilitados 20 equipos multimedia para consulta de predial y emisión de documentos para regularización de adeudos, pagos en predial y tenencia implantando 50 tarjetas para la transmisión autenticable de usuarios. La operación total del sistema se concluyó en septiembre de 1999. Por su parte, el código de barras multidimensional comenzó a funcionar con la emisión de boletas en ese mismo mes.⁷³

Concluyendo, durante el segundo año de gobierno, donde Robles Berlanga relevó a Cuauhtémoc Cárdenas en la titularidad de la Jefatura del Gobierno capitalino, los principales logros fueron **la instalación de los servidores en las administraciones tributarias, lo que**

⁷¹ 2º Informe de Gobierno, op cit, p. 128.

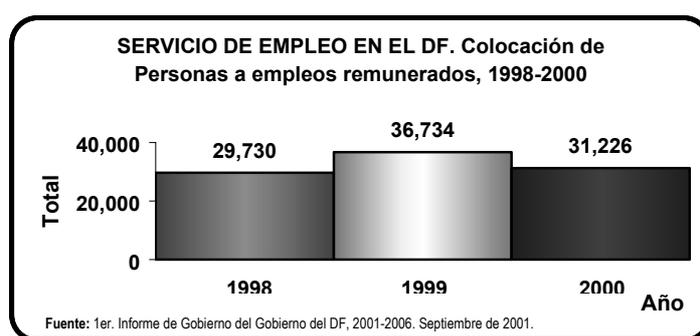
⁷² 2º Informe de Gobierno, Op Cit, p. 128.

⁷³ Cuenta de la Hacienda Pública del Distrito Federal, 1999. p. 114.

contribuyó a interconectar a los usuarios, y que colateralmente permitió una consistencia y estandarización en el manejo de la información, además permitió la identificación de los recursos financieros de cada unidad ejecutora de gasto, la inclusión de la nueva información cartográfica y el acceso a un monitoreo diario de los ingresos, (que como se mencionó se puede revisar actualmente en la página web del gobierno de la Ciudad). Se perfeccionó la implantación de programas de reconocimiento internacional para la auditoría y control de sistemas; el desarrollo y término de los diseños del Sistema de Información Geo-económica de la Ciudad de México.

Durante el período de referencia, las Ventanillas Únicas Delegacionales capturaron 112,156 solicitudes de trámites, de las cuales se atendieron 71,284; rechazándose 7,826; y 33,046 quedaron en proceso. Los Centros de Servicios y Atención Ciudadana capturaron 308,190 solicitudes de servicios, de las cuales 155,465 fueron resueltas; 1,972 rechazadas y 150,753 se encuentran pendientes de respuesta.⁷⁴

Gráfico 9



Por otro lado, las promociones de las ferias de empleo, así como la participación cercana con los empresarios, permitió a las autoridades del gobierno del Distrito Federal establecerse como un puente importante de comunicación entre los buscadores de empleo y los patrones. El gráfico 9, muestra que en 1998 se colocaron a 29,730 personas a empleos remunerados, pero para el año 1999 se colocaron a 36,734 personas, es decir, 23.55% más que en el año previo. Aunque para el 2000, la colocación disminuye en 14.99%, explicado a que la actividad económica de ese año fue alta y permitió a la población colocarse de manera más directa sin intervención de agencias de colocación o incluso del servicio local de empleo.

Por otro lado, se consolidó el Pago Interbancario como uno de los más grandes avances en materia de administración financiera. Al inicio de este gobierno, sólo el 35% de los compromisos de pago contraídos por las unidades ejecutoras de gasto era efectuado vía transferencia electrónica y en sólo seis instituciones bancarias. El 65% restante pagaba mediante emisión de cheques. Como resultado de la implantación generalizada del Pago Interbancario a proveedores, contratistas y prestadores de servicios en 1999, durante el 2000, fue posible cubrir el 86% de los

⁷⁴ Cuenta de la Hacienda Pública del Distrito Federal, 2000. p. 116.

compromisos de pago mediante este nuevo sistema, esto sin duda es un instrumento importante para la fiscalización y control de las adquisiciones del Gobierno.

Justamente, en el Programa de Control de la Gestión Gubernamental se incluye la operación de este programa el cual se inscribe en la acción de "Fortalecer la cultura preventiva en la vigilancia, apoyo y control de las acciones de gobierno, orientados hacia la eficacia, eficiencia y transparencia en el ejercicio de las funciones del servidor público" como se aprecia en el cuadro 16. El presupuesto ejercido en el año de 1999 fue de 20.74 millones y para el 2000 fue de 35.01 millones, es decir, 14.26 millones de pesos más. Cantidad que representa una variación real del 52.24%. Por otro lado, la "Fiscalización de los órganos de control internos de control" gracias a la sistematización de los procesos permitió disminuir en 34.55% real los recursos destinados para tal fin en 2000, respecto a los utilizados en el año 1999.

Aunado a ello, en base a las recomendaciones de la Asamblea y de la Contaduría Mayor de Hacienda del Distrito Federal, la revisión de resultados corrieron a cargo de auditores externos, lo cual requirió de un presupuesto adicional para el año 2000 de 543 millones de pesos respecto a los ejercidos un año antes, lo cual muestra una variación real de 76.93%.

Cuadro 16

RECURSOS EJERCIDOS EN LAS ACTIVIDADES SUSTANTIVAS DEL PROGRAMA 22 "CONTROL DE LA GESTIÓN GUBERNAMENTAL" GOBIERNO DEL DISTRITO FEDERAL Miles de Pesos Corrientes					
Acciones Principales y Recursos Ejercidos	1999	2000	Variaciones		
			Absolutas	Porcentuales	Reales
Fortalecer la cultura preventiva en la vigilancia, apoyo y control de las acciones de gobierno, orientados hacia la eficacia, eficiencia y transparencia en el ejercicio de las funciones del servidor público	20,744.2	35,011.8	14,267.6	68.8	52.24
Fiscalización de los órganos internos de control	9,886.7	7,173.7	-2,713.0	-27.4	-34.55
Registro y seguimiento de observaciones generadas y atendidas	5,649.5	4,446.8	-1,202.7	-21.3	-29.00
Revisión de resultados de auditoría externa	5,649.5	11,081.7	5,432.2	96.2	76.93
Elaborar proyectos y estudios jurídicos y administrativos	2,238.2	1,714.0	-524.2	-23.4	-30.92

Fuente: Elaboración Propia con Datos de la Cuenta de la Hacienda Pública del Distrito Federal, 1998-2000.

Para concluir este apartado, terminaremos por mencionar que habiéndose programado la conclusión de la primera etapa del desarrollo del Sistema de Información Geo-económica en el mes de diciembre de 1999, misma que se concluyó según lo previsto. A partir del siguiente año fue terminado en diciembre de 2000 la siguiente etapa, y a la fecha está disponible su consulta en la página electrónica del gobierno del D.F., hecho que complementa las explicaciones anteriores sobre las variaciones del cuadro 12, particularmente a la referencia del convenio suscrito para el mantenimiento del Padrón Cartográfico y Catastral del Distrito Federal.

4. Evaluación Global de la Administración Pública Centralizada del Gobierno del Distrito Federal.

Por lo que se refiere a la evaluación global de la Administración Pública Centralizada del Gobierno del Distrito Federal, podemos decir que parte de estas acciones fueron encaminadas en la búsqueda de encontrar mejores caminos de sistematizar procesos y efficientar los recursos empleados tanto humanos como físicos; por ejemplo, en el combate a la corrupción se presentaron 65 denuncias y se han detenido a 102 personas, entre los que figuran servidores públicos y particulares involucrados en los actos delictivos.⁷⁵ Los delitos por los que han sido consignados incluyen básicamente defraudación fiscal, falsificación de documentos y asociación delictuosa.

Para evitar los errores recurrentes que invalidaban algunos actos de fiscalización se buscó por todos los medios disponibles promover un mayor apoyo legal y normativo mediante la realización de análisis jurídicos así como de los cursos de capacitación tomados por los servidores públicos encargados con lo que se mejoró el control de la cobranza y recuperación de créditos fiscales, a través de la actualización e instrumentación de los procedimientos en la materia y se integró un sistema computarizado para facilitar la revisión y el cálculo de los dictámenes federales, tales acciones ya han sido descritas en los apartados precedentes.

Es claro que con una red digital integral, la adquisición de nuevos equipos informáticos y la construcción de bancos de información, se contribuirá a mejorar los procedimientos y la comunicación dentro del gobierno y de éste con la ciudadanía. Combinado con las acciones de auditorías externas mismas que dan mayor certeza a la veracidad de la información que se presentan en los documentos oficiales.

En lo general, se ha mostrado cumplimiento de los objetivos agregados que se perseguían, es decir, se tendría que partir de otra realidad en la funcionalidad y operación de las estructuras de gobierno, dicho de otro modo, una entidad federativa como la nuestra, por su importancia económica y política, no debe estar ajena a los procesos de modernización y vanguardia gubernamental, en definitiva no puede disociarse su eficiencia administrativa y responsabilidad de gobierno con un análisis crítico para su mejoramiento continuo.

⁷⁵ Tomado de la Cuenta de la Hacienda Pública del Distrito Federal, 1999. p. 149

Un ejercicio útil, como el análisis del Distrito Federal, al mantenerse al ritmo de las innovaciones tecnológicas para aprovechar nuestras identidades culturales, obteniendo oportunidades, y al mismo tiempo construir las redes sociales para no estar sujetos al ejercicio unipersonal del poder, sino compartir la responsabilidad y caminar juntos para resolver los grandes problemas metropolitanos.

En imperante reconocer que los criterios de la equidad y la eficacia de un gobierno, no están supeditados únicamente a innovación y apertura de mercados, que sin duda son importantes, sino que es posible que ciudades y regímenes gubernamentales puedan tener una convivencia adecuada que permita avanzar y consolidar la democracia con una mayor equidad social y en buena medida, el hecho de incluir a los ciudadanos en la toma de decisiones, genera que las acciones conjuntas tiendan a legitimarse, al mismo tiempo que se perfeccionan los flujos y canales de intercomunicación de gobernantes y gobernados, con lo cual se mejoran los diseños de las políticas no solo administrativas, sino también en los criterios de evaluación y supervisión del desempeño del propio gobierno.

La aplicación de tecnologías de información y telecomunicaciones debe contemplar la construcción y perfeccionamiento de indicadores de evaluación y desempeño, que midan con mayor acierto los impactos de los proyectos. Es necesario, asegurarnos que las tecnologías de informática ayuden con efectividad a la reducción de los costos del gobierno y a mejorar la eficiencia en el uso de los recursos públicos, los recursos de todos.

Sólo es posible construir un gobierno responsable si existe legitimidad en los gobiernos y si son reconocidas las expresiones de todos los actores de la sociedad; así como las prioridades comunes. El saber escuchar a los ciudadanos es la gran prueba de la democracia. Por ello, el primer y gran problema que tienen que resolver los gobiernos legítimos y democráticos es, fundamentalmente, el de establecer una nueva relación con la sociedad, donde elecciones limpias, un orden jurídico e institucional democrático y numerosos canales de participación ciudadana sean asuntos cardinales en la construcción y definición de las prioridades sin perder la responsabilidad de los gobiernos de brindar respuestas puntuales y concretas, en ese sentido las acciones realizadas por la administración de Cuauhtémoc Cárdenas y continuadas por Rosario Robles, han sido sustanciales, pero perfectibles, pues la gestión pública día a día se reconstruye para mejorar y el hecho de usar mejores tecnologías tanto de redes de comunicación como informáticas no es en si mismo un fin, sino una de las rutas que abren las grandes avenidas por las que transite la voz de los ciudadanos.

5. Las Potencialidades de Simplificación Administrativa, Promoción y Otras Aplicaciones a Futuro de la Página WEB del Gobierno del Distrito Federal.

Para mejorar la comunicación con la ciudadanía, el Gobierno del Distrito Federal amplió los servicios de Internet a finales de 1998, modificándose de manera sustancial esta página, pues gradualmente se fueron incorporando información y aplicaciones adicionales sobre diversas dependencias y temas diversos, destacándose el uso del correo electrónico entre las diferentes unidades administrativas.

También, fueron organizadas diferentes actividades para ampliar el uso, comunicación y consulta de información cartográfica, así como desarrollar los instrumentos de intercambio de información entre las entidades gubernamentales; se diseñaron las páginas delegacionales, se actualizaron las de algunas dependencias y se brindó mantenimiento de la página principal del Gobierno. También fue puesto a disposición del público el manual de trámites y servicios y se continuó con el diseño de instrumentos para realizar por esta vía más consultas y el intento por realizar algunos pagos, trámites y servicios en línea.⁷⁶

Se emitió un boletín informativo en materia de informática, cuyo objetivo consistió en dar a conocer las acciones que se realizan en este aspecto, además de contribuir al acervo informático de los lectores sobre temas de actualidad en la materia. A la vez, de difundir los proyectos informáticos a otras áreas, para que fueran retomados como experiencias incluso, llegaron a establecerse intercambios de información permanentes. Principalmente y los más destacables durante 1998 fueron tres números del boletín, en los que se abordan temas como: los resultados del Programa Institucional de Desarrollo Informático 1998, normatividad vigente en materia de informática, sistema integral de cómputo de la Dirección General de Obras del Sistema de Transporte Colectivo, alternativas tecnológicas para el cambio en el manejo de fechas en el año 2000,⁷⁷ sistema de identificación de aplicaciones en la administración pública estatal y municipal y cursos de actualización impartidos por diferentes instituciones de enseñanza.

De enero a junio de 1999, el sitio de Internet del Gobierno del Distrito Federal recibió 78,990 visitantes. A partir del 19 de junio de ese mismo año, fecha en que se remodeló el sitio, tanto en su apariencia como en su sistema de funcionamiento, por lo que durante el mes de septiembre fueron recibidas más de 70 mil visitantes diarios. En promedio, durante ese año se recibieron

⁷⁶ 1er. Informe, op cit., p. 157.

⁷⁷ Ib ídem, p. 159.

poco más de mil usuarios diarios, con un total de 149 visitas por parte de usuarios de otras partes del mundo y el número se ha ido incrementando progresivamente.

Asimismo, este medio electrónico permitió que se estableciera contacto con usuarios de más de 60 países, entre los que destacan los Estados Unidos, Alemania, España, Argentina y el Reino Unido, con un total de 15,161 visitantes extranjeros durante el último trimestre de 1999⁷⁸.

El sitio de Internet se ha caracterizado por la apertura de espacios de participación ciudadana y de prestación de servicios. Como ejemplo de ello, de abril a mayo de ese año, se formalizó el ciclo “**Diálogos en línea**” con los Delegados del Gobierno del Distrito Federal, en el que los ciudadanos pudieron plantear opiniones, dudas, críticas e inconformidades, así como solicitudes de gestión en diversas áreas.

A partir de julio de 1999, se inició un segundo ciclo de “**Diálogos en línea**”, esta vez con los titulares de las dependencias centrales del Gobierno del Distrito Federal, en el que participaron más de once funcionarios para tratar temas diversos y además fueron diseñados espacios para canalizar las inquietudes de los ciudadanos, específicamente una serie de foros de discusión o CHAT's en los que a través de siete temas y una estructura en la que los usuarios propusieron subtemas de discusión, se registraron 2,886 participantes en el último trimestre de ese mismo año de 1999, en diversos debates que destacaron por su nivel de planteamiento, discusión y conocimiento de los problemas de la ciudad.

Se promueve la interacción con la ciudadanía a través de encuestas semanales sobre diversos temas de interés público, en los que por ejemplo, durante julio y agosto de 1999, participaron con comentarios de interés sobre la Capital 2,847 usuarios.

La página de Internet está siendo utilizada también como un canal que brinda servicios concretos a la ciudadanía. En este aspecto, ha sido de gran utilidad tener en línea el Manual de Trámites y Servicios al Público, así como la identificación de todos los verificadores administrativos del Distrito Federal, de manera que cualquier ciudadano pueda consultar este banco de datos para evitar cualquier acto de corrupción o falsedad.

En este sentido, se encuentra a disposición de los usuarios de Internet una Agenda Estadística del Distrito Federal y un directorio similar al que tienen los sitios de Instituciones educativas, que no es frecuente encontrar en páginas de gobierno.

Para el año 2000 y último de la Administración 1998-2000, en lo que refiere a la operación y difusión de la página de Internet del Gobierno del Distrito Federal, se realizó la conexión del

⁷⁸ 2º. Informe, op cit, p. 129.

enlace de datos con tecnología ADSL de las oficinas del Sistema de Transporte Colectivo Metro y su configuración para el servicio de correo electrónico bajo el subdominio: metro.df.gob.mx.⁷⁹

Se incorporó la sección de la Procuraduría Fiscal a la Página WEB del Gobierno del Distrito Federal la cual contiene actualmente información pormenorizada de las áreas que la integran así como documentación e información útil para quien la visita como son: Código Financiero del Distrito Federal, Ley de Ingresos del Distrito Federal, Decreto de Presupuesto de Egresos del Distrito Federal, Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, Estatuto de Gobierno del Distrito Federal y la Ley Orgánica de la Administración Pública del Distrito Federal.

Por último y a manera de resaltar el trabajo y esfuerzo de las áreas involucradas en el diseño de esta página, debe mencionarse que el sitio de Internet del Gobierno del Distrito Federal resultó ganador del primer lugar a los reconocimientos de la **Academia iBest** (un portal que anualmente entrega premios y reconocimientos a lo más destacado de las páginas y sitios en Internet) como el mejor sitio en la categoría de sitios gubernamentales de nuestro país.

⁷⁹ 3er. Informe, op cit., p. 118.