

27
2ej



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE MEXICO

Facultad de Ciencias Políticas y Sociales

PLANTEAMIENTO HACIA LA CONFORMACION DE UN SISTEMA DE INFORMACION EN MATERIA DE PROMOCION Y GESTORIA PARA LA ASAMBLEA DE REPRESENTANTES DEL DISTRITO FEDERAL.

TESIS PROFESIONAL

QUE PARA OBTENER EL TITULO DE:
LICENCIADO EN CIENCIAS POLITICAS Y
ADMINISTRACION PUBLICA. (A. P.)

P R E S E N T A :

AUSTREBERTO MARTINEZ AYALA



FALLA DE ORIGEN

México, D. F.

1991



UNAM – Dirección General de Bibliotecas Tesis Digitales Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS © PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

Todo el material contenido en esta tesis está protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

INDICE

	Págs.
INTRODUCCION.....	1
CAPITULO I ASPECTOS GENERALES.....	4
1.1 Marco de referencia.....	5
1.2 Antecedentes que dieron origen a la - Asamblea de Representantes del Distri- to Federal.....	8
1.2.1 Base jurídica y atribuciones....	11
1.2.2 Objetivos y filosofía política..	19
1.3 La promoción y gestoría en el contex-- to de la teoría general de sistemas...	22
1.3.1 Concepto de sistema.....	25
1.3.2 Concepto de información.....	27
1.3.3 Concepto de promoción.....	30
1.3.4 Concepto de gestoría.....	33
1.3.5 Los sistemas de información....	39
1.3.6 Hacia la precisión y definición-- del sistema de información de -- promoción y gestoría para la --- Asamblea de Representantes del - Distrito Federal.....	41
CAPITULO II ORGANIZACION Y FUNCIONAMIENTO ACTUAL DE -- LAS ACCIONES DE PROMOCION Y GESTORIA EN --	

II

	Págs.
LA ASAMBLEA DE REPRESENTANTES DEL DISTRITO FEDERAL.....	43
2.1 Atención ciudadana.....	50
2.1.1 Asesoría.....	55
2.2 Captación y registro de peticiones y - quejas.....	59
2.2.1 Análisis y promoción de peticio- ciones y quejas.....	63
2.3 Control y seguimiento de las acciones- de gestión.....	65
2.4 Evaluación de avances y resultados....	72
2.5 Convenios.....	76
CAPITULO III MODELO PROPUESTO DEL SISTEMA DE INFORMA-- CION EN MATERIA DE PROMOCION Y GESTORIA - PARA LA ASAMBLEA DE REPRESENTANTES DEL -- DISTRITO FEDERAL.....	80
3.1 Medio ambiente.....	82
3.1.1 Medio ambiente externo.....	84
3.1.2 Medio ambiente interno.....	97
3.2 Insumos.....	102
3.2.1 Peticiones y demandas.....	103
3.2.2 Informes.....	104
3.2.3 Normatividad.....	106
3.3 Procesamiento.....	106
3.3.1 Mecanismos de regulación.....	107
3.3.2 Mecanismos de transformación....	108
3.3.2.1 Recepción, descripción y ubicación de las petici <u>o</u> nes y quejas.....	108
3.3.2.2 Inicio de gestión.....	109

III

Págs.

3.3.2.3	Naturaleza y características de las peticiones o demandas.....	109
3.3.2.4	Evaluación de resultados de gestión.....	110
3.3.2.5	Captación, registro, control e identificación de demandas que son definidas como prioritarias -- por el Pleno de la Asamblea.....	111
3.3.2.6	Archivo y soporte documental.....	111
3.3.3	Mecanismos de seguimiento de gestión.....	112
3.3.4	Mecanismos de promoción y participación ciudadana.....	114
3.3.4.1	Promoción de programas gubernamentales.....	114
3.3.4.2	Diagnósticos sobre la -- forma de vida y participación ciudadana en el -- Distrito Federal.....	115
3.3.4.3	Consulta ciudadana.....	115
3.3.5	Mecanismos de comunicación.....	116
3.3.5.1	Publicación de resultados aportados por el sistema de información.....	116
3.3.5.2	Organos informativos....	117
3.4	Productos	117
CAPITULO IV	CONCLUSIONES.....	120
	ANEXOS.....	126
	BIBLIOGRAFIA.....	129

INTRODUCCION

En el presente trabajo de tesis profesional se plantean fundamentalmente, los aspectos relativos a la necesidad de conformar un Sistema de Información en Materia de Promoción y Gestoría para la Asamblea de Representantes del Distrito Federal, considerando su reciente creación a partir del 15 de noviembre de 1988, como resultado de la apertura político democrática y consulta ciudadana emprendida por el Gobierno de la República el día 17 de junio de 1986, así como sus facultades y atribuciones en la materia, como respuesta a una mayor participación ciudadana en el Gobierno del Distrito Federal para el mejoramiento de la calidad de vida de los habitantes de la ciudad de México tanto en lo político, como en lo económico, en lo social y en lo cultural.

Con base en lo anterior, las funciones y facultades de este órgano de representación ciudadana, en lo que se refiere a nuestro tema, requieren de la integración y el establecimiento de mecanismos administrativos que permitan llevar a cabo y en forma más eficiente las tareas de control y seguimiento de las pe-

ticiones y quejas planteadas, a esta instancia por la ciudadana, para ser gestionadas ante las autoridades del Distrito Federal.

En consecuencia, el papel de la Asamblea en este rubro es consolidarse como enlace permanente entre los habitantes y las autoridades del Distrito Federal, así como pugnar por el rescate de la credibilidad de éstos en su Gobierno. Para ello, es indispensable que los Representantes a la Asamblea realicen sus tareas de promoción y gestoría, tanto en lo individual dentro de sus jurisdicciones, como en comisiones y comités y ante el propio Pleno, ajustándose a las modalidades que se señalen en un Sistema de Información Integral, para estar en posibilidad de tomar decisiones que realmente respondan a los requerimientos sociales.

Por lo antes expuesto, la temática a desarrollar tiene en su primer capítulo de aspectos generales: la presentación de un marco de referencia al respecto, donde se exponen los antecedentes que dieron origen a la Asamblea de Representantes, indicando su base jurídica y atribuciones, objetivos y filosofía política, además de la precisión del concepto de promoción y gestoría desde el enfoque de la Teoría General de Sistemas.

En el segundo capítulo se expone la organización y funcionamiento actual de las acciones de promoción y gestoría en la Asamblea de Representantes del Distrito Federal.

En un tercer capítulo se presenta el modelo de propuesta del Sistema de Información en Materia de Promoción y Gestoría para la Asamblea, resultado del proceso de conocimientos académicos-

y particularmente de la experiencia personal que he tenido al desempeñar los distintos encargos relacionados con la promoción y gestoría, los cuales forman parte de mi vida profesional. Ahí se describen los mecanismos que es necesario establecer para la consolidación del modelo de Sistema de Información que se propone, mismos que servirían de apoyo a su funcionamiento.

Finalmente en el cuarto capítulo se presentan las conclusiones que se derivan de esta propuesta.

En virtud de que esta prueba escrita no tiene como objeto de estudio la estructura organizacional y otras funciones importantes de la Asamblea, únicamente son referidas de acuerdo a la relación que guardan con el tema que aquí se presenta y de conformidad al desarrollo del mismo.

CAPITULO I

ASPECTOS GENERALES

1.- ASPECTOS GENERALES

1.1 Marco de referencia

Las acciones de promoción y gestoría que por facultad y atribución constitucional realiza la Asamblea de Representantes del Distrito Federal en su ámbito territorial y sus integrantes en cada uno de sus distritos o circunscripciones electorales han venido a fortalecer la participación y colaboración ciudadana en torno a la problemática tan compleja que afecta a la gran ciudad de México. La institucionalización de este órgano de representación ciudadana ha permitido que en el corto plazo los grupos organizados y habitantes del Distrito Federal tengan acceso, a manifestar abiertamente y sin temor a represalias, sus necesidades más apremiantes.

En consecuencia, al realizar sus tareas de promoción y gestoría*, la Asamblea de Representantes del Distrito Federal se constituye en enlace permanente entre la ciudadanía y las auto-

* En forma natural y prácticamente de manera informal, las labores de promoción y gestoría se han realizado en el pasado y aún en la actualidad, a saber, por los Diputados Federales, Partidos Políticos, Organizaciones Sociales y Vecinales, Juntas de Vecinos y por el Consejo Consultivo de la Ciudad de México.

ridades del Distrito Federal, contribuyendo con sus acciones a que los derechos sociales de los habitantes de la ciudad de México "que van desde el derecho a un mínimo bienestar y seguridad económica hasta el derecho de compartir plenamente el patrimonio social y a vivir como ser civilizado, de acuerdo con los patrones vigentes en la sociedad - se respeten y se traduzcan - en servicios sociales que aseguren una protección mínima contra la pobreza, la enfermedad y otros infortunios." (1)

En estas circunstancias las tareas de promoción y gestoría que se realicen a través de las distintas instancias de la propia Asamblea de Representantes del Distrito Federal, deben inscribirse en mecanismos de apoyo, tales como el Sistema de Información que aquí propongo, a efecto de garantizar resultados satisfactorios y de poder contar con toda la información que se genera durante el proceso de captación, registro, canalización, control y seguimiento de las acciones de gestión.

Con la sistematización de la información no se pretende centralizar la promoción y gestoría de peticiones y quejas que plantea la ciudadanía en un área específica, sino por el contrario se busca que cada órgano de trabajo* de la Asamblea mejore su eficiencia y fortalezca su coordinación en aras de respuestas más rápidas y favorables de las autoridades del Distrito Federal a las expectativas de los capitalinos. Por consiguiente, la dinámica que se pretende con un Sistema de Información de las acciones de gestión, tiene que ver con el uso más adecuado de recur-

[1] Bendix, Reinhard, Estado Nacional y Ciudadanía, Editorial Amorrortu Editores, Buenos Aires 1984, pp. 80-81.

* De conformidad al Capítulo III del Título Quinto del Reglamento para el Gobierno Interior de la Asamblea de Representantes del Distrito Federal se designan órganos de trabajo a las comisiones y comités que integran la Asamblea.

sos por parte de las autoridades y con una actuación más transparente y confiable de los servidores públicos ante la ciudadanía.

En este contexto y atendiendo a los requerimientos de esta propuesta, resulta necesaria la reorganización de los canales gubernamentales establecidos para la atención ciudadana y que todos los programas de beneficio social tengan como base las necesidades más sentidas de la sociedad, detectadas a través de este y otros sistemas de promoción y gestoría operantes. De no adecuarse a la realidad actual se corre el riesgo de que las iniciativas orientadas a mejorar el nivel de vida de los habitantes del Distrito Federal se tornen dispersas y desarticuladas, incrementando su apatía e inconformidad, en razón a que "la política de reabsorción de las tensiones encuentra sus límites estructurales en la contradicción relativa a la existencia de las relaciones de dominación/explotación; y el imperativo de estabilización no podría desembocar en la discusión de esas relaciones." (2)

El reto de la Asamblea de Representantes del Distrito Federal es esta materia, es aún grande y a pesar de ello, lo hecho hasta ahora es causa de reconocimiento y admiración de propios y extraños, al rebasar en mucho lo logrado en cuanto a formas de representación ciudadana y a la realización de tareas de promoción y gestoría. Además, es la única instancia legitimada por el voto ciudadano para ejercer este tipo de facultades y atribuciones, razón de más para que procure mayor efectividad en sus-

[2] Jacques Chevallier: Danièle Loeschek: La Ciencia Administrativa INAP/FCE, 1a. Edición. México, 1983 p. 71

acciones a través de un Sistema de Información, haciendo congruentes las expresiones políticas de sus miembros con la actuación de las autoridades en relación a la participación y colaboración ciudadana al tratar de resolver su problemática.

La Asamblea de Representantes del Distrito Federal surge de la necesidad de establecer nuevas formas de participación ciudadana, ampliar los cauces democráticos y mejorar la atención de los problemas sociales de la capital del país "al efecto de darle al pueblo una más efectiva y frecuente participación en las decisiones de gobierno, esto es, para acrecentar el carácter democrático del mismo." (3)

1.2 Antecedentes que dieron origen a la Asamblea de Representantes del Distrito Federal.

La creación de la Asamblea de Representantes del Distrito Federal como órgano político de representación y de expresión de los habitantes de la ciudad de México, surge como una respuesta a la necesidad de establecer canales de participación social en el terreno político administrativo que permitan mayor comunicación y relaciones más estrechas entre gobernantes y gobernados. En un medio urbano complejo que requiere de un mayor ejercicio de la democracia, "la Asamblea de Representantes del Distrito Federal, es la institución política destinada a concretar la democracia participativa en el Distrito Federal. Fué creada para constituir una instancia válida de participación popular en las

(3) Rivers, Pérez Campos, José: "Integración de la Representación Política". Consulta Popular para la Renovación Política Electoral. Instituto Nacional de Derecho Electoral y Estudios Políticos, México, 8 de Julio de 1986. p. 9

decisiones del Gobierno de esta gran ciudad; para discutir y analizar sus problemas; reglamentar todos los aspectos de la vida cotidiana en el Distrito Federal y buscar, por la vía del señalamiento de prioridades presupuestales y de la actividad directa de la Asamblea, la solución de los problemas propios de una ciudad con las características y la importancia de la nuestra." (4)

Dentro de los aspectos más importantes en la política y desarrollo del Distrito Federal tenemos que con la aprobación del Poder Revisor de la Constitución, se reformó la Fracción VI del Artículo 73 que dispone la creación de un órgano de representación ciudadana para los habitantes de la ciudad de México denominado Asamblea de Representantes del Distrito Federal, según la iniciativa de reforma constitucional enviada por el Poder Ejecutivo Federal el 23 de Diciembre de 1986 al H. Congreso de la Unión, misma que se discutió y aprobó en el período extraordinario convocado el 31 de marzo de 1987, como resultado de la apertura político-democrática y consulta ciudadana emprendida por el Gobierno de la República, el pasado 17 de junio de 1986 "para analizar el estado que guarda el proceso de reforma política y la participación ciudadana en el Gobierno del Distrito Federal." (5)

De esta forma, las funciones de promoción y gestoría de que está provista la Asamblea, junto con las demás facultades y atribuciones

(4) I Asamblea de Representantes del Distrito Federal: Crónica y Memoria. 1er. Período Ordinario de Sesiones; México 1989 p. 9.

(5) Acuerdo por el que la Secretaría de Gobernación convocó a los Partidos Políticos Nacionales; a las Asociaciones Políticas Nacionales; a las Organizaciones Cívicas en general, a que participen en Audiencias Públicas de Consulta sobre la Renovación Política Electoral y la Participación Ciudadana en el Gobierno del Distrito Federal (D.G. 17-06-86).

buciones que tiene en los términos de la Ley, surgieron atendiendo a la necesidad de canales de expresión para los ciudadanos de la capital del país, a través de los cuales encuentren una verdadera respuesta a sus demandas e información confiable sobre la posibilidad real de solución a sus requerimientos o caso contrario, las causas que impiden su satisfacción.

Sin duda, este nuevo órgano constituye el mayor avance en materia de Gobierno para la ciudad de México, dado su crecimiento - desmesurado, aunado a las restricciones del gasto público que se ha venido dando en los últimos años en perjuicio de la atención a la enorme demanda de obras y servicios públicos que plantea la ciudadanía. En estas circunstancias esta nueva instancia de representación popular ha sido capaz de institucionalizar -- los órganos de trabajo, técnicos y de apoyo que contribuyen al mejoramiento del nivel de vida de los capitalinos y a equilibrar cada vez más lo deseado por la comunidad con lo realizado por las autoridades, de ahí que se formalizaron las normas para su organización y funcionamiento con la Ley Orgánica y el Reglamento para el Gobierno Interior de la Asamblea de Representantes del Distrito Federal. Con base en esta normatividad, se ha logrado la especialización de sus acciones en materia de promoción y gestoría, entre otros aspectos, trascendiendo de manera importante las estructuras sociales y de Gobierno y sentando -- las bases para obtener respuestas más adecuadas a las peticiones y quejas ciudadanas.

Para ello, se le dotó de importantes facultades en materia de promoción y gestoría y se le ha dado una organización interna -

donde coexisten diversas ideologías y respeto a la pluralidad - política.

En ese tenor y para encauzar las peticiones y quejas ciudadanas ante las autoridades del Distrito Federal, se creó la figura -- del Comité de Atención Ciudadana, Seguimiento y Control de las Acciones de Gestión, conformado por asambleístas pertenecientes a distintas fracciones partidistas y cuya finalidad ha sido hasta ahora organizar las tareas de gestoría en las que participan las demás comisiones y comités de la Asamblea, mismos que además realizan las funciones sustantivas de estudio y dictamen en asuntos de su competencia, independientemente de las acciones - de gestión que realizan para dar trámite y lograr la solución - de los casos que les son encomendados.

1.2.1 Base jurídica y atribuciones

A. Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos*

Sección III

De las facultades del Congreso ...

ARTICULO 73.- El Congreso tiene la facultad ...

VI.- Para legislar en todo lo relativo al Distrito Federal, sometiéndose a las bases siguientes ...

3A. Como un órgano de representación ciudadana en el Distrito - Federal, se crea una Asamblea integrada por 40 representantes electos según el principio de mayoría relativa, mediante el sistema de distritos electorales y 26 representantes electos por - el principio de representación proporcional mediante el sistema

* Diario Oficial de la Federación del 10 de Agosto de 1987.

de listas votadas en una circunscripción plurinominal. La demarcación de los distritos se establecerá como determine la Ley. - Son facultades de la Asamblea de Representantes del Distrito Federal las siguientes ...

b) Proponer al Presidente de la República la atención de problemas prioritarios, a efecto de que tomando en cuenta la -- previsión de ingresos y el gasto público, los considere en el - proyecto de presupuesto de egresos del Distrito Federal, que le envíe a la Cámara de Diputados del Congreso de la Unión ...

f) Formular las peticiones que acuerde el Pleno de la A-- samblea, a las autoridades administrativas competentes para la solución de los problemas que planteen sus miembros, como resul-- tado de su acción de gestoría ciudadana;

g) Analizar los informes semestrales que deberán presen-- tar los representantes que la integren, para que el Pleno de la Asamblea tome las medidas que correspondan del ámbito de sus fa-- cultades de consulta, promoción, gestoría y supervisión.

B. Ley Orgánica de la Asamblea de Representantes del Dis-- trito Federal.*

Capítulo II

De la naturaleza y atribuciones de la Asamblea de Represen-- tantes del Distrito Federal ...

ARTICULO 4.- La Asamblea está facultada ... para realizar fun-- ciones de consulta, promoción, gestoría, ...

ARTICULO 9.- Son facultades de la Asamblea en materia de promo-- ción y gestoría.

* Diario Oficial de la Federación del 2 de Febrero de 1988.

I. Proponer al Presidente de los Estados Unidos Mexicanos, por conducto del Titular del Organó de Gobierno del Distrito Federal la atención de problemas prioritarios, a efecto de que, tomando en cuenta la previsión de ingresos y los programas a realizar, los considere en el Proyecto de Presupuesto de Egresos - de la Entidad;

II. Formular al Titular del Organó de Gobierno del Distrito Federal, las peticiones que acuerde el Pleno de la Asamblea, para la solución de los problemas que planteen sus miembros, como resultado de su acción de gestión ciudadana;

III. Analizar los informes semestrales que deberán presentar -- sus miembros, para que el Pleno tome las medidas que corresponden dentro del ámbito de sus facultades de consulta, promoción, gestoría y supervisión; ...

El Reglamento para el Gobierno Interior de la Asamblea determinará los órganos y mecanismos necesarios para garantizar que -- las funciones de promoción y gestoría puedan ser cumplidas con mayor eficacia, tanto durante los períodos de sesiones como en los recesos ...

ARTICULO 14.- Tanto las peticiones que formule la Asamblea a -- las autoridades administrativas, para la solución, de problemas sociales y urbanos que correspondan a su esfera de competencia, como otras medidas encaminadas a hacer efectivas sus facultades de consulta, promoción, gestoría y supervisión, deberán ser objeto, en todos los casos, de un acuerdo de la propia Asamblea...

ARTICULO 19.- Son obligaciones de los miembros de la Asamblea:...

III. Ser gestor y promotor de las peticiones formuladas por los

habitantes del Distrito Federal.

IV. Realizar audiencias en su distrito o circunscripción cuando menos una vez al mes;...

Capitulo VI

De las funciones de gestoría ciudadana

ARTICULO 56.- Cada representante será gestor y promotor ante -- las autoridades administrativas de los derechos sociales de los habitantes del Distrito Federal con quienes procurará tener una comunicación permanente. Las demandas que éstos le presenten se rán llevadas ante el Pleno de la Asamblea cuando afecten el interés general.

ARTICULO 57.- Los representantes someterán a la consideración -- del Pleno de la Asamblea la Solución de carácter general que -- propongan al caso planteado para los efectos de las fracciones-- II y III del Artículo 9 de esta Ley. Las autoridades competen-- tes considerarán las peticiones o recomendaciones que formule -- el Pleno de la Asamblea.

ARTICULO 58.- Los representantes deberán presentar individual-- mente un informe semestral por escrito, al Pleno de la Asamblea, en el que asienten los resultados de su acción en materia de -- consulta, promoción, gestoría y supervisión que hayan desarro-- llado, en favor de sus electores.

En dicho informe se podrán incluir recomendaciones de carácter-- general con el propósito de mejorar o ampliar los servicios, -- así como para fortalecer la participación ciudadana y comunita-- ria.

ARTICULO 59.- La Asamblea formulará un informe anual de la la--

bor de gestoría y promoción ciudadana prestada por sus integrantes, en el que se incluirán las propuestas de solución y la respuesta de las autoridades involucradas. Dicho informe será de carácter general y se divulgará ampliamente en el Distrito Federal.

ARTICULO 60.- La Asamblea podrá en todo momento y considerando los informes a que se refiere el artículo 58 de este ordenamiento, formular a las autoridades administrativas las peticiones que acuerde el Pleno para la solución de los problemas que conocen sus miembros.

C. Reglamento para el Gobierno Interior de la Asamblea de Representantes del Distrito Federal.*

Título Tercero

ARTICULO 20.- Son derechos de los Representantes a la Asamblea... del Distrito Federal, en los términos del presente reglamento:...

V. Gestionar ante las autoridades la atención de las demandas de sus representados ...

ARTICULO 21.- Son deberes de los Representantes a la Asamblea -

VI. Representar los intereses de los ciudadanos, promover y gestionar la solución de los problemas y necesidades colectivas ante las autoridades competentes.

VII. Realizar audiencias mensuales en el Distrito o Circunscripciones en que hubiesen sido electos...

Título Séptimo

Capítulo IV.

De la Gestoría

* Diario Oficial de la Federación, 18 de Julio de 1989.

ARTICULO 118.- Gestoría es la acción a través de la cual la Asamblea de Representantes del Distrito Federal, por medio del Pleno, del Comité de Atención Ciudadana, o de alguno de sus miembros, demanda de la autoridad administrativa competente, la realización, continuación o suspensión de una acción pública relacionada con el interés de la colectividad o con los derechos de los habitantes del Distrito Federal.

Las acciones de gestoría que realice la Asamblea y los representantes se ajustarán a las facultades que expresamente le confiere la Constitución y la Ley Orgánica de la Asamblea de Representantes.

La atención de las demandas ciudadanas y la gestoría correspondiente, será gratuita.

ARTICULO 119.- Las peticiones y quejas formuladas por los habitantes del Distrito Federal ante la Asamblea de Representantes del Distrito Federal, respecto del cumplimiento por parte de las autoridades del Distrito Federal, de las obligaciones que les señalan las disposiciones jurídicas en materia administrativa, de obras y servicios y defensa de los derechos ciudadanos, deberán sujetarse a los siguientes trámites.

I. Toda petición o queja que los particulares presenten a la Asamblea, deberá hacerse por escrito y conteniendo los datos que hagan posible la identificación del peticionario a fin de que se le informe oportunamente sobre los trámites y resoluciones de que sea objeto su petición.

II. Las peticiones o quejas se presentarán ante la Oficialía de Partes, o directamente al Comité de Atención Ciudadana, -

quien procederá de inmediato a:

a) Registrar la petición y preparar una síntesis de la misma -- con la que se dará cuenta al Pleno, o durante los recesos, a la Comisión de Gobierno.

b) Si la petición puede satisfacerse por el propio Comité se -- tramitará de inmediato y así lo hará saber por escrito al peti-- cionario.

c) Cuando el Comité no pueda satisfacer la petición, la turnará a la Comisión correspondiente, informando al Pleno o a la Comi-- sión de Gobierno, en los términos del inciso a) del presente ar-- tículo.

ARTICULO 120.- Las comisiones a las que se turnen las peticiones o quejas deberán acordar la acción correspondiente en un plazo-- máximo de 15 días.

La Comisión estudiará la petición o queja y cuando la atención de la misma requiera su presentación al Pleno, elaborará la pro puesta correspondiente.

La Comisión correspondiente, una vez realizadas las gestiones, -- dará cuenta al Comité de Atención Ciudadana, de las acciones de gestión, para su control y seguimiento.

ARTICULO 121.- Para la gestión de las demandas de los habitan-- tes del Distrito Federal, los Representantes a la Asamblea po-- drán dirigirse a las autoridades correspondientes, quienes debe-- rán atender la petición e informar al Representante de los trá-- mites o acciones que la autoridad administrativa hubiese acorda do.

ARTICULO 122.- Los Representantes a la Asamblea del Distrito Fe

deral, al presentar ante el Pleno de la misma, quejas o peticiones de los habitantes del Distrito Federal lo podrán realizar por escrito o en forma verbal, en cuyo caso la versión estenográfica podrá hacer las veces de este.

La Presidencia turnará sin más trámite la petición o queja a la Comisión respectiva para su estudio y dictamen.

Una vez presentada la petición o queja, podrá cualquiera de los miembros de la Asamblea, solicitar que por la naturaleza del asunto se considere de urgente y obvia resolución, para lo cual podrá presentar una propuesta para su discusión y aprobación -- por el Pleno, dentro de la misma sesión ...

Capítulo VI

De la audiencia pública y de los informes de los Representantes.

ARTICULO 129.- Los Representantes a la Asamblea del Distrito Federal, deberán realizar audiencias en su distrito o circunscripción por lo menos una vez al mes.

Los Representantes de mayoría relativa celebrarán audiencias en la demarcación del Distrito Electoral por el que resulten electos y los de representación proporcional en cualquier sitio de la demarcación del territorio del Distrito Federal.

ARTICULO 130.- A las audiencias públicas podrán concurrir Representantes de diferentes partidos, siempre que éstos manifiesten interés en determinada problemática o atención a determinado núcleo poblacional.

ARTICULO 131.- Los Representantes a la Asamblea del Distrito Federal llevarán un registro de los asuntos que les sean plantea-

dos y darán a conocer al peticionario el resultado de su gestión por escrito.

ARTICULO 132.- Las audiencias públicas se celebrarán de preferencia, en plazas, jardines o locales de fácil acceso a fin de propiciar el acercamiento con la población, las autoridades del Departamento del Distrito Federal deberán proporcionar a los Representantes a través de la Comisión de Gobierno, las facilidades necesarias para la celebración de estas audiencias.

ARTICULO 133.- Cada Representante a la Asamblea del Distrito Federal, rendirá un informe por escrito al Pleno de la Asamblea durante el mes de junio y otro durante la 1a. quincena del mes de enero de cada año. Dicho informe en el que se asentarán los resultados de su acción en materia de consulta, promoción, gestoría y supervisión en favor de la comunidad.

ARTICULO 134.- Recibidos los informes por la Presidencia de la Asamblea, ésta los turnará al Comité de Asuntos Editoriales, a efecto de que éste programe la publicación de un informe consolidado de las acciones que en forma individual o colegiada se hayan realizado.

1.2.1 Objetivos y Filosofía Política*

A. Objetivos.

- Ejecutar las acciones de promoción y gestoría ante las autoridades del Distrito Federal de las peticiones y quejas que formulen los habitantes de la ciudad de México por conducto de las distintas instancias establecidas por la Asamblea de Representantes.

* Proyecto del Manual de Organización de la Dirección de Apoyo a la Promoción y Gestoría de la Asamblea de Representantes del Distrito Federal, elaborado al mes de diciembre de 1988 pp. 4 y 5.

tantes del Distrito Federal, para lograr de manera sistemática y efectiva los satisfactores económicos, sociales y culturales requeridos por ellos.

- Aplicar y proponer las normas, lineamientos y procedimientos para una mejor captación y procesamiento de la información relativa a las peticiones y quejas presentadas por la ciudadanía, para dar trámite eficaz a los acuerdos que dicte el Pleno, comisiones y comités de la Asamblea de Representantes.

- Ejecutar las acciones de seguimiento y control de gestión de las peticiones y quejas planteadas por la ciudadanía, así como mantener y vigilar que estas acciones se realicen dentro de los parámetros establecidos, en los mecanismos de coordinación convenidos con las autoridades del Distrito Federal, a fin de lograr eficazmente lo solicitado por la ciudadanía.

- Analizar y sistematizar la información resultante del proceso de captación, seguimiento y control de las acciones de gestión; así como efectuar los estudios de campo que las condiciones de la petición lo requieran, para apoyar la efectividad de las tareas de promoción y gestoría y sustentar una eficiente coordinación con las comisiones y comités de la Asamblea de Representantes.

- Planear, organizar, controlar y evaluar a nivel de apoyo los programas, acciones y estrategias en materia de promoción y gestoría de las peticiones y quejas formuladas a las comisiones, comités y Representantes a la Asamblea para su atención por parte de las autoridades competentes del Gobierno Federal.

- Planear, proponer y coordinar acciones con las autoridades del

Distrito Federal y con otras Dependencias y Entidades de la Administración Pública Federal competentes, en relación a los acuerdos signados por el Pleno, las comisiones y comités de la Asamblea, para el establecimiento de mecanismos de apoyo a la gestión.

B. Filosofía Política*

- La Asamblea de Representantes habrá de asumir plenamente las funciones que indica su Ley Orgánica y su Reglamento y en materia de promoción y gestoría tendrá en todo momento el deber y la responsabilidad de apoyar a cualquier ciudadano que solicite su intervención gestora, pero sobre todo apoyar, las acciones de gestoría que emanen de los acuerdos del Pleno, de las comisiones y comités.
- Procurar que en todo momento se otorgue una respuesta para satisfacer a la comunidad del Distrito Federal en sus requerimientos.
- Identificar el sentido exácto de cada petición con el fin de que se dé un amplio impulso y promoción a la participación ciudadana en la solución de sus peticiones.
- Contribuir a que la ciudad de México ofrezca mejores oportunidades de vida y difundir e inculcar un sentido de responsabilidad en la ciudadanía para que preserven lo logrado y otorgado por las autoridades, fomentando su participación.
- Se atenderá con diligencia a todos los ciudadanos que concurren a solicitar orientación y asesoría sobre la forma y modalidades en que deberán plantear y presentar sus peticiones a la A-

* *Ibidem* p. 6 y 7.

sambla para su gestión ante las autoridades competentes.

- En todos los casos se establecerá comunicación permanente con la parte interesada, a efecto de verificar que se dió cumplimiento al compromiso adquirido por las autoridades, en los oficios - resolutivos que se expidieron en cumplimiento de la gestión.

1.3 La promoción y gestoría en el contexto de la Teoría - General de Sistemas.

Para llegar a una definición del concepto de Sistema de Información en Materia de Promoción y Gestoría para la Asamblea de Representantes del Distrito Federal, es necesario tomar en cuenta las acepciones que en el contexto de la Teoría General de Sistemas se refieren al tema, así como las acciones de seguimiento y control que llevan a cabo los órganos de trabajo establecidos -- por la propia Asamblea para poder atender las peticiones y quejas que le plantean los habitantes del Distrito Federal.

De esta manera, estaremos en posibilidad de precisar los conceptos de sistema, información, promoción y gestoría; mismos que -- nos permitirán delimitar los ámbitos de actuación y alcances del modelo de sistema que proponemos en el tercer capítulo.

La razón por la cual optamos por el enfoque sistémico tiene que ver con la oportunidad que se presenta en la actualidad de integrar los procesos informativos que se dan en la Asamblea de Representantes al realizar las tareas de promoción y gestoría y tomando en cuenta que "conforme a la teoría de los sistemas se contempla el fenómeno organizativo bajo una nueva óptica. En primer lugar se le concibe como una forma de abordar el estudio de

una institución global o integralmente; en segundo lugar, se -- analizan sus componentes en sus relaciones recíprocas y, en --- tercer lugar, se tiene una visión teleológica de carácter rocremático. Es decir, que contempla el flujo real de los materiales donde se percibe cuál es el insumo, como se procesa y cuál es - el resultado de la acción, con una reconsideración evaluativa - que actúa, de nueva cuenta, sobre los objetivos programados en función de un comportamiento cíclico." (6)

La aplicación de la Teoría General de Sistemas, por tanto, es - fundamental para dinamizar los mecanismos que permitan una atenución más adecuada de la problemática que la ciudadanía decide - plantear a las autoridades del Distrito Federal a través de la Asamblea de Representantes y para el establecimiento de un sistema integral de captación, registro, canalización, seguimiento y control de las acciones de gestión que se realizan por esta - instancia de representación ciudadana. Considerando que "el enfoque de sistemas permite apreciar el impacto del medio sobre - la organización y viceversa, en un proceso recíproco de interacución social. Asimismo, al concebir a la organización como un -- sistema, el análisis se proyecta, en forma secuencial, atendienudo a sus componentes: Insumo - Proceso - Producto, con su efecto "Retroalimentador" que cierra el ciclo de la comunicación u - operación continua." (7)

Las formas de organización y funcionamiento que se han dado a - los distintos órganos que componen la estructura administrativa

(6) Rodríguez Reyes, Alvaro: Organización, un enfoque dialéctico. Editores Asociados, 2a. Edición, México: Marzo de 1982 p. 137.

(7) Galván Escobedo, José: La Teoría de los Sistemas Aplicada a la Administración; Editores -- Asociados México. 1974 p. 26.

de la Asamblea de Representantes, los cuales trataremos en el siguiente capítulo y cuya operación tiene que ver con nuestro tema, no limitan las posibilidades de integrarse en un Sistema de Información como el que aquí proponemos, por el contrario, a tendiendo a la necesidad de que sus intervenciones ante las autoridades sean más contundentes, se evidencia la imperiosa urgencia de instrumentar mecanismos de apoyo informativo que faciliten su labor, tanto en el ámbito interno de la Asamblea como en el externo ante la comunidad y autoridades del Distrito Federal. De tal suerte que el carácter abierto con que se conciba el Sistema de Información posibilite la adaptación de dichos órganos, tomando en cuenta las nuevas condiciones que afecten su ambiente y la aplicación de las medidas correctivas que se determinen para su mejor funcionamiento, ya que "adicionalmente a un nuevo concepto estructural, la teoría de los sistemas enfatiza la influencia de los factores externos sobre la organización, es decir, no es sólo el derrumbamiento de la acepción jerárquica o el enfoque institucional lo que presupone la teoría neoclásica de la organización. Es también la idea de considerar a los grupos humanos situados en un medio sujeto a variaciones múltiples y que, en una u otra forma, inciden sobre su estructura y funcionamiento." (8)

La intención al considerar el enfoque de sistemas en este punto es contar con el marco teórico que nos conduzca de manera sistemática a la descripción de las relaciones que se dan en torno a la realización de las tareas de promoción y gestoría en la Asam

(8) Rodríguez Reyes. Alvaro: Op. Cit. pp. 24 y 25.

blea de Representantes, en virtud de que de acuerdo a este enfoque "el concepto de la organización está cambiando de un proceso de estructura a otro de procesos. Además el vigor en la organización se aplica cada vez más a los sistemas de que se trate, y no en las funciones." (9)

1.3.1 Concepto de sistema

Con base en las consultas realizadas, hemos concluido en que -- los estudiosos de la Teoría General de Sistemas no han llegado a definir un concepto universal del sistema, debido principalmente a la gama de aplicaciones que se puede dar a este concepto en cada disciplina del conocimiento humano, por ello pretendemos ubicar un concepto propio considerando las aseveraciones siguientes:

Un sistema es "un todo organizado o complejo; un conjunto o combinación de cosas o partes que forman un todo unitario o complejo." (10)

Miguel Duhalt Krauss, después de analizar los conceptos vertidos por diversos autores, nos presenta una definición que en su opinión es viable aplicar a cualquier tipo de sistema, señalando que es un conjunto, "combinación de cosas o partes, integrados o interdependientes, cuyas relaciones entre sí y con sus atributos las hacen formar un todo unitario y organizado, que -- cumple determinado propósito o realiza determinada función, y -- que puede mantener cierto grado de estabilidad, aunque la mate-

(9) Murdick, Robert O. y Ross, Joel E.; Sistemas de Información Basados en Computadoras para la Administración Moderna; Editorial Diana, México 1975 p. 188.

(10) Johnson, Richard A. y otros: Teoría, Integración y Administración de Sistemas; Editorial Limusa, México 1973, p. 14.

ria y la energía que lo componen estén sujetas a cambios constantes." (11)

En el análisis detallado del concepto, que realizaron Robert G. Murdick y Joél E. Ross establecen que "en forma elemental un -- sistema puede describirse como una serie de elementos unidos de algún modo a fin de lograr metas comunes y mutuas." (12) Sin embargo, reconocen que se requiere una definición que se adapte al contexto general de los diversos sistemas; derivado de su estudio definieron que "un sistema es una serie de elementos que forman una actividad o un procedimiento o plan de procesamiento que buscan una meta o metas comunes, mediante la manipulación de datos, energía o materia, en una referencia de tiempo, para proporcionar información, energía o materia." (13) Para efectos del tcma que aquí tratamos y con base en el proceso de conocimientos académicos, así como la experiencia obtenida hasta el momento, entiendo por sistema al conjunto de elementos ordenados e interrelacionados entre sí y en permanente interacción para el logro de uno o más objetivos determinados, donde la alteración de algún elemento repercute en el todo.* Lo anterior considerando nuestro objeto de estudio, o sea la información que se genera en materia de promoción y gestoría a través de la Asamblea de Representantes del Distrito Federal, cuya integración al sistema busca su sistematización para lograr agilidad en la emisión de las resoluciones de las autoridades capitalinas y sa

(11) Duhaite Krauss, Miguel y otros: La Administración Pública Federal; México 1972; Editorial UNAM/FCPYS, p. 94

(12 y 13) Murdick Robert G. y Ross Joel E: Op. Cit. p. 27

* Este concepto de sistema ha sido ampliamente estudiado por el Profesor y Lic. Ramiro Carrillo Lenderos, Profr. de la Asignatura de Teoría General de Sistemas en la Facultad de Ciencias Políticas y Sociales de la UNAM.

tisfactores de tipo económico, político, social y cultural de carácter individual y colectivo para los habitantes del Distrito Federal.

1.3.2 Concepto de información

El papel que tiene la información en el presente trabajo es primordial, ya que su propósito central es proponer los mecanismos de apoyo administrativo que integren los procesos informativos que de manera unilateral y aislada son generados en la actualidad por los distintos órganos de trabajo que tiene la Asamblea; por tal motivo, la utilidad que puede aportar un Sistema Integral de Información en Materia de Promoción y Gestoría tiene que ver con una mayor transparencia y efectividad en las acciones de gestión que viene realizando este órgano de representación ciudadana.

Atendiendo a este contexto se transcriben a continuación las apreciaciones de algunos autores en relación a este concepto: -- así tenemos que para Robert G. Murdick y Joél E. Ross, "la información es absolutamente indispensable para la supervivencia de una organización. A medida que aumenta el tamaño y la complejidad de las organizaciones, su creciente necesidad de comunicaciones requiere un Sistema de Información para el planeamiento y el control ... una organización no podrá sobrevivir sin el elemento crítico de la información, tampoco podrán llevarse a cabo las funciones administrativas si no se proporciona un flujo de información para los que toman las decisiones." (14) Concre-

(14) *Ibidem* p. 219

tizando, estos autores manifiestan que la información tiene sus contornos, indicando que "una señal es un estímulo preparatorio que predispone a una persona para que actúe de cierto modo, basándose en su experiencia pasada, por tanto - el informe es un sustituto de la señal, presentado por la observación real, ... la información es el valor neto que se obtiene con el proceso - de igualación de los elementos de un problema actual, con los - elementos apropiados de los datos." (15)

De esta forma llegan a establecer 10 características de la información, la cual según sus conclusiones debe ser objetiva, -- con modo y forma, redundante y eficiente, con proporción, con - frecuencia, determinista o probabilista, con costo, con valor, - confiable y válida.

La acepción que en términos de estos autores puede ayudarnos en el desarrollo de nuestro tema es cuando establecen "la importancia que se da actualmente a la información como un mecanismo de integración y el movimiento hacia la estructuración o la programación de las decisiones, dan una mayor evidencia de la influencia de la computadora, no sólo sobre las técnicas administrativas, sino también sobre el desarrollo de una teoría de reorganización y administración." (16)

En su obra R. A. Johnson, F. E. Kast y J. E. Rosenzweig señalan que el flujo de información se constituye en parte integral de un sistema, asentando que los "sistemas de flujo de información, serán presentados como el vehículo a través del cual pueden ser

(15) *Ibidem* pp. 358 y 357.

(16) *Ibidem* p. 80

integradas y administradas las funciones administrativas clave... El modelo general incluye un transmisor y un receptor, en donde el receptor esta conectado directamente al destinatario. Tambien encontramos implicado el concepto de una fuente de ruido - la cual, teóricamente, interfiere (en cierto grado) con el flujo de información entre el transmisor y el receptor." (17) Partiendo de estas aseveraciones la teoría de la información se ha visto enriquecida con la aplicación del enfoque sistémico, el cual permite que la información sea utilizada como una herramienta que explica las razones del cambio, ya que proporciona elementos básicos para la toma de decisiones en los distintos niveles de cualquier organización.

Para el caso que nos ocupa "una mejor información se traduce en una más adecuada adopción de decisión y un mejor desarrollo de los procesos de planeación y control de las organizaciones." (18) Ahora, si dentro de la Asamblea de Representantes se logran integrar los diversos flujos de información en materia de promoción y gestión de manera estructurada y debidamente cohesionados se tendrán respuestas más convincentes para los peticionarios y circunstancias donde "los medios de comunicación social se pueden agregar a la información que poseen los ciudadanos sobre los asuntos públicos y pueden aumentar la influencia del ciudadano sobre las dependencias administrativas; 1) proporcionar información sobre asuntos públicos; 2) ayudarán a estimular los debates públicos al enfatizar unos temas más que otros; 3)-

(17) Johnson, Richard A. y otros: Op. Cit. p. 95.

(18) Rodríguez Reyes, Alvaro: Op. Cit. p. 57.

organizarán ciertas cuestiones por medio de campañas en contra de problemas sociales, el fracaso de programas gubernamentales o los errores de ciertos funcionarios." (19)

Dadas las condiciones actuales de vida que tiene la gran mayoría de capitalinos, resulta impostergable hacerles llegar los beneficios de los programas del gobierno destinados al mejoramiento de su entorno social, aspecto en el que la Asamblea de Representantes del Distrito Federal puede desempeñar un papel preponderante si se procura un manejo integral de la información que en ella se procesa, más si se toma en cuenta que "la información, bajo su doble forma ascendente y descendente, mejora la calidad y la efectividad de las decisiones; permite, en efecto, conocer el estado del medio y tomar en cuenta la reacción previsible de los grupos sociales afectados, así como disipar las eventuales reservas o resistencias de los administrados poniéndolos en situaciones de comprender las colindancias de las elecciones efectuadas.

La tradición de secreto deja progresivamente su lugar a una voluntad de transparencia que modifica, por lo menos superficialmente, las relaciones entre el aparato burocrático y los ciudadanos." (20)

1.3.3 Concepto de promoción

Al realizar la investigación de este concepto, se encuentra que en la bibliografía consultada la referencia a este término se -

[19] Sherkansky. Irc: Administración Pública; Editores Asociados. México 1984 p. 134.

[20] Chevallier Jacques y Loschek Danièle: Op. Cit. p. 98

relaciona a distintos contextos, por lo que se recurrió al Diccionario Larousse, en donde se le define como un conjunto de individuos que al mismo tiempo han obtenido un título, grado o empleo; acción de promover, ascenso a un nivel de vida superior, a la cultura, etc.

En la búsqueda de una definición más precisa de este concepto, se encontró que en el mes de julio de 1982 para la entonces Secretaría de Asentamientos Humanos y Obras Públicas, la promoción se considera como "un proceso constante, esto es, una secuencia integrada de acciones íntimamente ligadas a la introducción de una obra o servicio, con objeto de orientar, informar, sensibilizar, motivar y concientizar a los miembros de las comunidades a fin de que éstos evalúen sus condiciones de vida y descubran su capacidad para superarlas, con lo cual se logra la participación conjunta del pueblo y Gobierno para transformar la realidad social ... La importancia de la promoción radica en la necesidad de contar con la colaboración de los propios beneficiados con la construcción de las obras, ya que los recursos del Gobierno Federal son insuficientes para cubrir, por sí solos, la demanda de servicios de todo tipo que presentan las comunidades de todo el país. Para solventar esa necesidad se han instrumentado procedimientos que recogen los esfuerzos de la población para contribuir a elevar sus niveles de vida.

Por otra parte, la promoción influye en la vida útil de las obras una vez entregadas a las comunidades, porque los integrantes se identifican con ellas en tal forma, que espontáneamente toman medidas para el logro de un funcionamiento y conservación adecuados.

Del ejercicio de una promoción efectiva, derivan las posibilidades de lograr la participación de los miembros de la comunidad - para emprender nuevas tareas, en busca de nuevos satisfactores - para resolver otras necesidades. Si la promoción se realiza con eficiencia, se conducirá a las comunidades hacia el cambio ascendente, con la consecuente superación de su estilo de vida.

El cambio que se espera con la intervención del promotor es que la apatía, el conformismo y la desorganización se conviertan en entusiasta búsqueda de satisfactores y se emprendan los trabajos necesarios para lograrlos. La creación de un sentido de pertenencia en un grupo específico de individuos permite que éstos dejen de pensar egoístamente y se interesen en contribuir al mejoramiento de su núcleo, cambiando una actitud pasiva por una verdadera participación en el desarrollo de su comunidad." (21)

De conformidad a las consideraciones que se han citado y debido a que el concepto de promoción ha sido escasamente estudiado y por su vinculación estrecha con el de gestoría, mismo que trataremos en el siguiente punto, he optado por definirlo de acuerdo a mi experiencia personal, como la acción inicial que resulta -- del intercambio de impresiones y del análisis acerca de un problema individual o colectivo, sujeto a un procedimiento de gestión a cargo de una instancia mediadora entre la parte interesada y la autoridad competente.

En consecuencia, del sentido y contenido que se de a la promoción, depende la rapidez o el retraso de la atención que requiere

[21] Secretaría de Asentamientos Humanos y Obras Públicas: Consideraciones Prácticas para la Promoción de Sistemas de Agua Potable y Alcantarillado; Material Didáctico del Plan Nacional de Adiestramiento para el Subsector Agua Potable y Alcantarillado. México, D.F. Julio de 1982 pp. 4 y 5.

un asunto determinado; además en el proceso de su conformación - se define si una gestión es viable o improcedente de acuerdo a - sus características y naturaleza. Con lo anterior, se puntualiza que para efectos de gestión toda promoción debe tener forma, contenido y estar bien dirigida.

La aplicación del término promoción tal como lo estamos apuntando, permitiría a la Asamblea de Representantes allanar su camino en materia de atención ciudadana, depurar las peticiones y quejas ciudadanas que no tienen alternativa de solución, canalizar más- adecuadamente las demandas y aprovechar mejor sus recursos.

1.3.4. Concepto de gestoría

En el artículo 118 del Reglamento para el Gobierno Interior de - la Asamblea de Representantes del Distrito Federal se establece que "la gestoría es la acción a través de la cual la Asamblea de Representantes del Distrito Federal, por medio del Pleno, del Comité de Atención Ciudadana, o de alguno de sus miembros, demanda de la autoridad administrativa competente, la realización, continuación o suspensión de una acción pública relacionada con los - intereses de la colectividad o con los derechos de los habitantes del Distrito Federal.

Las acciones de gestoría que realice la Asamblea de Representantes se ajustarán a las facultades que expresamente le confiere - la Constitución y la Ley Orgánica de la Asamblea de Representantes.

La atención de las demandas ciudadanas y la gestoría correspon-

diente será gratuita." (22)

Debido a que el articulado del Reglamento Interior contempla la posibilidad de que las peticiones y quejas sean atendidas de acuerdo a su materia por las comisiones y comités instituidos para tal efecto, es necesario precisar que cada órgano de trabajo realiza determinadas tareas de promoción y gestoría sólo que -- sin atender a criterios de integración de la información. En es te aspecto y por tradición se llega al extremo de que cada frag ción partidista de la Asamblea abandera las demandas de sus --- miembros y militantes sin considerar los mecanismos institucionales establecidos para dar cabida a estas manifestaciones.

Por las razones expuestas y atendiendo a la naturaleza política de algunos asuntos, independientemente de aquellos que únicamen te requieren del apoyo de gestiones para la consecución de un - trámite administrativo, estamos proponiendo un modelo de Sistema de Información que permita satisfacer las expectativas de -- los grupos solicitantes de mínimos de bienestar social, servi-- cios y corrección o continuidad de actos de gobierno que afecten la vida individual o comunitaria. De tal forma que las comisiones y comités, como órganos de trabajo de la Asamblea de Representantes, se aboquen a la realización de sus funciones sustantivas de estudio y dictamen de asuntos que tienen encomendados- y a promover y gestionar los que son de su incumbencia, contando con mecanismos de apoyo para las actividades de seguimiento- y control de las gestión, como los que proponemos.

La formalidad institucional que con base en sus facultades y -

1721 Diario Oficial de la Federación del 18 de Julio de 1958 p. 53 del Reglamento para el Gobierno Interior de la Asamblea de Representantes del Distrito Federal, Capítulo IV de la Constitución. Artículo 118.

atribuciones legales, otorguen dichos órganos de trabajo de la Asamblea y la intervención directa ante las autoridades del Distrito Federal de un órgano interno de apoyo a las tareas de seguimiento y control de gestión en los asuntos turnados a éstas para su resolución, aligerará el camino de "la ciudadanía, que en el mejor de los casos, se ve enfrentada a cumplir con reglas y normas desgastadas por el tiempo, muchas veces excesivas y superfluas; a realizar procesos y trámites interminables y recargados de requisitos, algunos de ellos innecesarios. En situaciones más desfavorables, queda expuesta a que, en un exceso de "discrecionalidad (o su distorsión misma) del empleado que la atiende, le exijan requisitos no previstos, le alteren los trámites prescritos o le fijen plazos distintos a los establecidos. Su natural irritación y enervamiento desemboca en un malestar que cuando llega a articularse en demanda, se transforma en exigencia de simplificación de sus relaciones con la administración." (23)

En función de estos acontecimientos, se requiere el establecimiento de mecanismos administrativos como el que se propone para hacer frente a la adversidad que enfrenta la ciudadanía al promover la solución de sus demandas ante algunas instancias del Departamento del Distrito Federal que tienen estas características. "Si bien las burocracias son necesarias para ordenar y racionalizar la operación de las organizaciones en relación con sus fines, hay un límite, después del cual aparecen los rendimientos decrecientes. En gran medida, este punto de flexión se hace evidente-

(23) Ponce de León; Xavier: La Simplificación de la Administración Pública Federal; Revista de Administración Pública 85/86. Instituto Nacional de Administración Pública, Enero-Junio de 1986 p. 39

cuando la administración empieza a frenar la iniciativa de los ciudadanos, a desalentar el cumplimiento de sus obligaciones -- con ella y cuando el ciudadano común transmite la impresión de estar frente a una "caja negra" y que para penetrarla requiere de un "experto", casi siempre un gestor oficioso o coyote." (24) Aspectos contrarios a los canales de expresión y participación comunitaria acreditados con la labor de gestoría que ha venido realizando la Asamblea de Representantes del Distrito Federal, -- mismos que se ubican en el contexto de un país como el nuestro, que pugna por una mayor apertura democrática, donde se despliegue ampliamente la capacidad de gestoría de sus dirigentes sociales.

Por consiguiente, "a la luz de estas observaciones, se aprecia mejor la causa de las insuficiencias de ciertos estudios efectuados en el campo de la ciencia administrativa. El enfoque técnico de los gestores, por ejemplo, en razón de su mira pragmática se adhiere demasiado estrechamente a lo real como para poder interpretarlo de modo distinto a sus términos mismos; los datos son investigados en función de un fin preciso, estrictamente -- práctico; las teorías no son aquí otra cosa que una simple generalización que permite, a partir de hechos constatados empíricamente, determinar los métodos de organización más eficaces." (25) "En cuanto a las nuevas técnicas de gestión, ellas no borran la división horizontal del trabajo, ya que la definición de los objetivos permanece excluida de las discusiones colectivas; en un

[24] *Ibidem* p. 37.

[25] Chevallier Jacques y Loschak Danièle: *Op. Cit.* pp. 49 y 50

contexto de racionalización reciente, el orden jerárquico no desaparece sino que se encuentra, al contrario, apoyado por el saber y la competencia." (26) En tales circunstancias las tareas de gestoría avaladas por la Asamblea mantienen un nivel de eficacia en su fines, en parte por la experiencia obtenida hasta el momento y también por el carácter novedoso de sus facultades y atribuciones en la materia, mas hace falta el conjunto de mecanismos que integren los diversos flujos de información que -- convergen en su estructura de organización y funcionamiento. Debido a que así lo exige la vida de un medio urbano e industrial complejo como el que priva en la ciudad de México, la cual a través de su historia pasó de una sociedad de origen monarquico a sus condiciones actuales, que ahora más que nunca, revelan -- "la necesidad de estructuras administrativas más consistentes, -- así como de agentes más competentes y de métodos de gestión, -- más modernos." (27)

Ahora bien, existen asuntos que por su relevancia y número de peticionarios a beneficiar requieren de una atención esmerada y profesional, ya que "los problemas inherentes de las organizaciones humanas, al mismo tiempo que demandan una creciente atención, son cada vez menos accesibles para quienes no tienen estudios especializados sobre la materia. Esto parece obedecer, por una parte, al concepto multidisciplinario de la organización, y por la otra a que además de conocimientos matemáticos para su ejercicio práctico, se requiere de una buena dosis de capacidad-técnica y de cultura política, económica y social." (28)

[26] Ibidem p. 122

[27] Ibidem p. 15

[28] Rodríguez Reyes. A. Op. Cit. p. 13

El papel de la Asamblea de Representantes del Distrito Federal con la ciudadanía ante las autoridades capitalinas, en materia de promoción y gestoría, es de enlace permanente para una atención adecuada de la problemática que padece. Asimismo, "debido a deficiencias en sus intereses y su información, la mayoría de los individuos necesitan a un intermediario organizado entre -- ellos mismos y el proceso de conversión administrativa." (29)-- aspectos en los cuales esta instancia de representación, tiene -- necesidad de realizar actividades de concertación y consenso -- primero con el grupo o grupos demandantes y después con las -- autoridades competentes, siempre y cuando la petición o queja -- no exija otras formas de tratamiento. Sobre todo si considera -- mos que "las formas de gestión de los servicios públicos, se -- originan como respuesta a una necesidad o demanda social. El -- Estado no sólo administra recursos sino además la escasez de es -- tos, por lo que con frecuencia se dan o tienen que darse res -- puestas políticas. La forma en que se capta la demanda social -- es el resultado de una recomposición a partir de la negociación y la conciliación entre diferentes grupos sociales y las autori -- dades.

Por consiguiente, más que una forma de gestión simple, nos en -- contramos con una gestión compleja que se va configurando en la práctica y que resulta de la combinación de una serie de facto -- res: en primer instancia de las características de las entidades involucradas en el desarrollo y administración de la ciudad ... en segundo lugar las características del servicio. En tercer lu -- gar, y esto es muy importante, la gestión involucra una respues

ta política, que adquiere características diferentes en las relaciones con cada sector de la población y al interior del propio aparato gubernamental ... los problemas de la gestión ... no son sólo el resultado de la transformación de la ciudad en una metrópoli, sino que además tienen que ver con el período de transición que vive el país." (30)

En razón a lo antes citado, la gestoría incluye todo un proceso de mecanismos de captación, seguimiento y control de las peticiones o quejas que son promovidas en este caso por la Asamblea de Representantes, para la resolución de problemas individuales o colectivos que aquejan a la ciudadanía; contexto que se evidencia cuando se afirma que "a una gestión administrativa unitaria la sustituyen una multitud de gestiones destacadas y en compartimientos, donde la imagen de un centro regulador o integrador, capaz de preservar la coherencia de la acción administrativa, da lugar a la de una adición de regulaciones fraccionadas - que funcionan en la periferia del sistema, ahí donde se interpretan la administración y la sociedad." (31)

1.3.5 Los sistemas de información

Retomando los conceptos de sistema y de información que se han planteado y tomando en cuenta las aseveraciones que han estudiado algunos autores se puede definir a los sistemas de información como el conjunto de flujos de información debidamente integrados que persiguen el conocimiento cabal de las interrelacio-

(30) Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo : La Gestoría en el Área Metropolitana de Monterrey; Instituto Nacional de Administración Pública, México [1980], p. 114.
[Gaceta Mexicana de la Administración Pública Estatal y Municipal] Nos. 35.37 y 38.

(31) Chevallier Jacques y Loschek Danièle: Op. Cit. p. 119.

nes que se dan en una organización, la consecución de objetivos comunes de sus partes interactuantes y la contribución para una mejor toma de decisiones.

Además vale la pena considerar la concepción que tienen algunos autores para no desviar la teoría existente al respecto, para ello se describen a continuación algunos ejemplos.

En el caso de Robert G. Murdick y Joel E. Ross indican que "las funciones básicas de planeamiento y control dependen ahora, en grado cada vez mayor del acceso a los sistemas de información basados en computadoras, a medida que la toma de decisiones se hace más estructurada y depende cada vez más del flujo de información hacia los centros de decisiones y entre ellos." (32) - - Conceptualizando al Sistema de Información como "una serie de elementos que forman una actividad o un procedimiento o plan -- de procedimiento que buscan una meta o metas comunes, mediante la manipulación de datos, energía o materia, en una referencia de tiempo para proporcionar información, energía o materia." (33) De tal manera que "la salida del sistema lleva a una decisión - que da resultado un tipo de acción que corrija la misma salida, lo que a su vez lleva a otra decisión." (34) Además concretizan indicando que la "información será el medio y los sistemas de información la estructura para la implantación del enfoque de sistemas para concluir en que "la administración de información ... requiere la combinación adecuada de los elementos, restantes de la organización, en un diseño de sistemas de información." (35)

(32) Murdick, Robert G. y Ross, Joel E.: Op. Cit. p.7
 (33) Ibidem p. 27
 (34) Ibidem p. 40
 (35) Ibidem p. 46 y 47

Para Borje Langefors "diseñar un sistema es adoptar un conjunto de decisiones, cada una de las cuales impone cierta restricción al diseño. Cuando se han incorporado tantas restricciones que sólo queda abierta una alternativa para llevarlo a la práctica, la tarea del diseño ha concluido. En su primera etapa generalmente será necesario incorporar modificaciones antes de que realmente funcione." (36) Para este autor existen varios conceptos de sistemas que van de acuerdo al tipo de estructura, contando entre ellos la red por su carácter lineal cuyas partes están asociadas con dos extremos, la celular que une a sus partes por más de dos extremos y el tipo planar con una gama de ramificaciones de valores modales.

Para efectos del presente trabajo, no pretendo introducir los elementos que refiere Langefors, ya que implicaría desviar el sentido del mismo, por ahora se presentan en los capítulos tres y cuatro la sustentación de los flujos de información y los mecanismos de apoyo que requieren para su integración, en virtud de que se pretende estimular las acciones que consoliden un Sistema de Información basado en computadoras que evite la centralización burocrática y que haga más fácil "la transferencia de competencias del centro hacia la periferia, y del aparato del Estado hacia la sociedad civil." (37)

1.3.6 Hacia la precisión y definición del Sistema de Información de Promoción y Gestoría para la Asamblea de Representantes del Distrito Federal.

(36) Langefors, Borje: Teoría de los Sistemas de Información Serie "Sistemas de Procesamiento Electrónico. Librería "El Ateneo". Editorial Argentina 1976.p. 19

(37) Chevallier, Jacques y Loebck Danilau; Dp. Cit. p. 80.

Como punto de partida para el diseño del modelo de Sistema que se está proponiendo, se tiene la fundamentación teórica mínima, así como algunos planteamientos en relación a los conceptos básicos, mismos que resultan de gran importancia para precisar y definir el Sistema de Información en Materia de Promoción y Gestoría para la Asamblea de Representantes del Distrito Federal-- como punto central de este trabajo.

En este orden de cosas y atendiendo al enfoque sistémico, se define al Sistema como el conjunto de acciones o interrelaciones-- debidamente ordenadas y en permanente interacción que deberá ejecutar la Asamblea de Representantes del Distrito Federal para integrar los flujos de información que resulten de las tareas -- de promoción y gestoría que lleven a cabo sus órganos de trabajo, para la obtención de satisfactores económicos, políticos, -- sociales y culturales que demandan los habitantes del Distrito Federal.

La experiencia ha demostrado la necesidad de operar un Sistema-- Integral de Información, ya que en las condiciones actuales única-- mente se cuenta con información parcial, la cual impide el conocimiento cabal de los asuntos que manejan por su cuenta las -- comisiones, comités y los propios representantes a la Asamblea, así como la disponibilidad de informes completos sobre el estado que guardan las labores de promoción y gestoría en dicha re-- presentación ciudadana.

Como todo sistema, el modelo que se propone en el Capítulo Ter-- cero contempla sus entradas, procesos y salidas, incluyendo su medio ambiente y la retroalimentación; factores que serán des-- critos en dicho capítulo para vincularlos al modelo citado.

CAPITULO II

ORGANIZACION Y FUNCIONAMIENTO ACTUAL DE
LAS ACCIONES DE PROMOCION Y GESTORIA EN
LA ASAMBLEA DE REPRESENTANTES DEL DISTRI
TO FEDERAL.

2.- ORGANIZACION Y FUNCIONAMIENTO ACTUAL DE LAS ACCIONES DE PROMOCION Y GESTORIA EN LA ASAMBLEA DE REPRESENTANTES DEL DISTRITO FEDERAL.

La Asamblea de Representantes del Distrito Federal como institución representativa de los habitantes de la ciudad de México, - ha propugnado dentro de la vigencia del orden jurídico y de la división de los poderes por un mejor nivel de vida de sus habitantes. "Este órgano plural de representación, asume con plena responsabilidad la trascendente función de dar forma mediante - Bandos, Ordenanzas y Reglamentos de Policía y buen Gobierno a - las legítimas demandas de mejores condiciones de vida de los -- que habitamos esta ciudad, procurando de manera especial la satisfacción de las necesidades sociales." (38)

"La autonomía que a la Asamblea confirió el Poder Revisor de la Constitución hace que este órgano de representación popular, sea el medio para dar cauce a las demandas y necesidades," (39) --

[38] Acuerdo que suscribieron el 15 de Noviembre de 1968 los 65 miembros que integran la I Asamblea de Representantes del Distrito Federal, p. 1

[39] Ibidem p. 2

tanto individuales como colectivas que afectan la vida y exigen la participación de los habitantes del Distrito Federal al realizar las acciones tendientes a darles cause y solución.

En la integración de los órganos internos de la Asamblea, en su composición y acciones se refleja pluralidad ideológica, sus miembros se constituyen en promotores y gestores del bien común. Ahora, existe la posibilidad de incorporar nuevas formas de organización y participación social, tal como lo exige la dimensión que han adquirido algunos problemas de esta gran urbe y el elevado índice de peticiones y requerimientos de la ciudadanía. A lo anterior, se suma la urgencia de colaboración y consenso individual o colectivo en la procuración de soluciones a los problemas que requieren una atención prioritaria, así como el establecimiento de nuevas formas de participación ciudadana, la ampliación de los cauces democráticos y mejorar la atención de los problemas sociales de la capital del país.

Por consiguiente, las tareas de promoción y gestoría de los intereses y derechos de los capitalinos que realiza la Asamblea, enfatizan su empeño en el mejoramiento de la prestación de los bienes y servicios, aspectos que entre otros, permiten constatar la voluntad de servicio y cambio por ella impulsados.

En estas circunstancias, desde su instalación la Asamblea se organizó en diversas comisiones de estudio, dictamen y preparatorias tendientes a la conformación de la estructura organizativa y reglamentación con base en la cual funciona en la actualidad. En tal sentido, el Pleno de la Asamblea de Representantes trabajó en la integración de 12 comisiones de estudio y dictamen y -

4 comités de apoyo, mismos que se denominaron órganos de trabajo de la Asamblea, cuyas tareas tienen que ver con las materias relacionadas a la vida cotidiana de los habitantes del Distrito - Federal.

De acuerdo a los fundamentos legales que dieron vida a la Asamblea, se conformó la Comisión de Gobierno como un órgano de dirección encargado de realizar las funciones propias de la Mesa Directiva de la misma en los períodos de receso que marca la legislación que regula sus facultades y atribuciones. En su carácter de órgano de dirección, tanto la Comisión de Gobierno como la Mesa Directiva de la Asamblea se encargan de atender los asuntos inherentes a esta representación ciudadana, para en su caso turnarlos a los órganos de trabajo.

Asimismo, conforme a la Ley de la materia el Pleno tomó la protesta al Oficial Mayor y Tesorero de la Asamblea, cuyas funciones como órganos técnicos, se refiere al apoyo operativo que -- realizan para lograr la consolidación de las acciones y objetivos que les fijan los órganos de dirección o de trabajo ya mencionados. Todos los demás órganos operativos y técnicos de apoyo que forman parte de la estructura organizacional y funcional de la Asamblea tienen el mismo carácter técnico administrativo que su Oficialía Mayor y su Tesorería. (Anexo No. 1)

Para la realización de sus tareas cada Comisión y Comité cuenta dentro de su estructura con una Presidencia, una Vicepresiden--cia y una Secretaría, cuyos titulares son Asambleístas; para efectos de apoyo en sus funciones tienen una estructura ampliada y compuesta por una Secretaría Técnica y el cuerpo de asesores-

que se requiere para el mejor cumplimiento de dichas tareas. Entre las funciones más destacadas de los Presidentes de Comisión o Comité se encuentran las siguientes:*

- Representar a las comisiones o comités ante toda clase de autoridades, ante los titulares de órganos de Gobierno del Distrito Federal, los partidos políticos registrados, las organizaciones vecinales del Distrito Federal, grupos de ciudadanos y ciudadanía en general que acuden ante la Asamblea en busca de la solución de sus demandas, así como ante la Comisión de Gobierno y la Mesa Directiva de la propia Asamblea.
- Citar a los miembros de las comisiones o comités a las reuniones ordinarias y extraordinarias que se llevan a cabo por los mismos. Las primeras se celebran por lo menos 2 veces al mes, durante los períodos ordinarios de la Asamblea, con la mayoría de representantes que la integran. En dichas reuniones se da curso a las peticiones y trámites contenidos en el orden del día. Las reuniones extraordinarias se efectúan en el transcurso de los recesos de la Asamblea o en sus períodos ordinarios y extraordinarios, a petición expresa de los Presidentes de comisiones y comités, del Presidente de la Mesa Directiva en turno o del Pleno de la Asamblea, para tratar asuntos específicos o de urgente atención.
- Presidir las sesiones ordinarias y extraordinarias ape-

*Estas funciones resultaron del análisis del proceso propio de la gestión social institucionalizada, propuesta por el Comité de Atención Ciudadana, Seguimiento y Control de las Acciones de Gestión. Documento de Atención Ciudadana elaborado el mes de diciembre de 1988.

gándose en todo momento a la Ley Orgánica de la Asamblea y a su Reglamento para el Gobierno Interior.

- Formar las subcomisiones necesarias para atender y buscar las mejores vías de solución a las demandas ciudadanas. Integrando subcomisiones especiales conforme a la magnitud y características de la demanda, a efecto de que atiendan las fases inherentes al proceso de gestión.
- Llevar el registro global de las actividades de las subcomisiones, a fin de mantener informados a los peticionarios, así como a los miembros y Pleno de la Asamblea, sobre el nivel de avance o resultados de las acciones de gestión.

Las funciones de los vicepresidentes se reduce a asumir las del Presidente en sus ausencias y a auxiliar a este último en sus actividades.

En cuanto a las funciones más importantes de los secretarios se encuentran las de:

- Auxiliar al Presidente, o en su ausencia, al vicepresidente, en el desempeño de sus funciones.
- Llevar el registro de asistencias en las sesiones ordinarias y extraordinarias y levantar el acta correspondiente de las mismas.
- Dar lectura a los asuntos listados en el orden del día.
- Coadyuvar para el cumplimiento de las gestiones que realicen las comisiones o comités.
- Revisar en coordinación con la Presidencia de Comisión-

o Comité, las tareas que lleva a cabo la Secretaría Técnica.

Respecto a los secretarios técnicos y asesores, sus funciones son eminentemente operativas y de apoyo a la labor y programas de trabajo que emprenden las comisiones y comités; concretando su labor en realización de acciones de seguimiento y control de los asuntos que reciben y del tratamiento administrativo que se les da hasta su solución, así como del soporte documental que se genera en el proceso de estudio, dictamen y tramitación de casos.

En el contexto general que hasta aquí se ha descrito se ubica la situación actual que guarda la realización de tareas de promoción y gestoría en la Asamblea de Representantes del Distrito Federal, donde cada Comisión y Comité genera acciones de seguimiento y control de gestión atendiendo a las materias de su competencia, pero sin estar articuladas a mecanismos de control administrativo global y sin tomar en cuenta criterios uniformes en la atención de problemas cotidianos, condiciones que inciden en el éxito cabal de las actividades de promoción y gestoría y hacen necesario el planteamiento hacia la conformación de un Sistema de Información en esta materia para la Asamblea, mismo que permita la posibilidad de consolidar los medios capaces de articular las peticiones o quejas ciudadanas a esta instancia planteados, con la capacidad de respuesta de las autoridades del Distrito Federal, así como el establecimiento de las bases para lograr mayores facultades y atribuciones para este órgano de Gobierno, las cuales no deben de ser limitativas a opinar o re-

comendar sobre actos de autoridad como sucede actualmente, sino de aprobación y decisión en asuntos fundamentales de la vida ciudadana.

2.1 Atención Ciudadana

Considerando el reto que significa una adecuada atención a los problemas que se vienen afrontando en la ciudad de México, y para su mejor canalización y gestión ante las autoridades, la Asamblea de Representantes del Distrito Federal determinó la necesidad de estructurar el Comité de Atención Ciudadana, Seguimiento y Control de las Acciones de Gestión; mismo que desde el mes de diciembre de 1988 se hace cargo de la realización de las tareas de promoción y gestoría de los requerimientos y demandas planteadas por la ciudadanía, con la finalidad de establecer mecanismos de coordinación en los ámbitos interno y externo que permitan resultados cada vez más favorables.

En consecuencia, tanto los planteamientos de problemas de carácter comunitario como los individuales que llegan al Comité de Atención Ciudadana o por su naturaleza o características a otros órganos de trabajo de la Asamblea, justifican las labores de promoción y gestoría de esta representación ciudadana para el fortalecimiento de las formas de participación ciudadana, la ampliación de los cauces democráticos y el mejoramiento de la atención de la problemática en la capital del país. Por lo mismo; se deberá tener presente que "la gestión de los asuntos públicos requiere y exigirá grandes retos para quienes sigan actuando en la administración pública, pero también ofrecerá grandes

satisfacciones para quienes cuenten con un alto grado de tolerancia a la ambigüedad y capacidad e inteligencia, para afrontar asuntos complejos en situaciones inciertas y dinámicas." (40)

Durante los casi 2 años que lleva funcionando la Asamblea de Representantes del Distrito Federal las acciones realizadas por el Comité de Atención Ciudadana han encontrado concatenación y apoyo en las comisiones y demás comités, siendo de esta manera como, a partir de su constitución, se ha logrado la estructuración de su organización y funcionamiento interno, asumiendo en estos momentos plenamente sus funciones, gracias a ello se ha venido logrando "paulatinamente, que el habitante capitalino abdique a una eventual actitud de contemplación y pasiva esterilidad social y, que, por el contrario asuma, concientemente la responsabilidad de contribuir a la resolución de las necesidades que aquejan a la ciudad de México." (41)

La experiencia obtenida hasta el momento en lo que se refiere a atención ciudadana, indica la necesidad de enfrentar los problemas que se plantean con voluntad para resolverlos, buscando la concertación entre los grupos o personas afectadas y las autoridades que compete su solución, así como de una permanente participación y comunicación entre la sociedad y el Gobierno, ya que "a través del fortalecimiento de la concertación política se logra el consenso que habrá de permitir el cumplimiento puntual de las atribuciones que la Constitución y las leyes," (42) le -

(40) M. de Flores: María Victoria: Gestión Pública en Período de Restricción de Recursos Económicos. Compilación de varios autores. Editada por el INAP: serie Praxis No. 70. México 1985 p. 85

(41) Román Celis, Carlos: La Participación Ciudadana. Eje de Progreso; Ponencia presentada en la Primera reunión de ciudades medias y zonas metropolitanas, celebrada el 27 de Febrero de 1987, en el Museo de la Ciudad de México. p. 8

(42) Ibidem p. 1

confieren a la Asamblea.

Por lo tanto al mejorar la atención ciudadana se pretende no --
posponer acciones de gestión que al no llevarse a cabo en este-
momento resultarían intrascendentes y extemporáneas y que por -
consiguiente lejos de beneficiar a la sociedad, lesionaría sus-
intereses. Resulta imperativo, continuar buscando soluciones --
prácticas a los reclamos ciudadanos para que con su consenso y
participación se obtengan los resultados esperados, evitando la
proliferación de falsas expectativas de solución y tomando en -
cuenta además que en época de crisis como la que estamos viviendo
se genera "una actitud más demandante de los ciudadanos hacia
los servicios de la administración pública, contexto donde el -
administrador público debe enfrentar los retos de cómo hacer --
más con lo mismo y de cómo utilizar de manera óptima los recur-
sos disponibles." (43)

Por lo anterior, es una urgencia unificar y articular en un Sig-
tema de Información todas las acciones de promoción y gestoría,
para contribuir al establecimiento de condiciones propicias que
garanticen el éxito de iniciativas orientadas a mejorar el ni--
vel de vida de los habitantes de la ciudad de México; cuya aten-
ción fué incorporada con mayores posibilidades de participación
por su actual Gobierno, dejando de lado sistemas anacrónicos de
atención de demandas ciudadanas que ya no correspondían a las -
circunstancias actuales. Además tomando en cuenta que "la polí-
tica de cambio propalada por los gobiernos en vías de desarro--
llo sólo será posible si, aunada a la decisión renovadora de --

(43) N. de Flores: María Victoria: Op. Cit. p. 13.

las grandes mayorías, se le apoya con recursos organizativos. - De otra manera, el resultado será la anarquía; y ya se sabe que un cambio sin plan ni programa, desalienta y confunde al pueblo. Sin organización no es posible impulsar las reivindicaciones sociales ni encauzar constructivamente la energía colectiva." (44) Ante ello, emergen con mayor auge las instituciones sociales encargadas de realizar tareas de enlace entre la ciudadanía y las autoridades como es el caso de la Asamblea de Representantes del Distrito Federal, presentándose la posibilidad de contar con una estructura sólida en los mecanismos de atención ciudadana y de darle un carácter plural a la composición de sus órganos de trabajo con representantes miembros de las distintas fracciones partidistas ahí representadas.

El esfuerzo de coordinación realizado hasta ahora por parte del Comité de Atención Ciudadana con respecto a las demás comisiones y comités de la Asamblea, lleva implícita una política de puertas abiertas, de voluntad de servicio y de unificación de criterios para la obtención de resultados positivos a corto plazo, con la participación de los representantes a la Asamblea y de manera fundamental de la comunidad, ya que son ellos quienes conocen en última instancia el avance o resultado de las acciones de promoción y gestoría llevadas a cabo. Así pues, todos y cada uno de los asambleístas tienen la convicción de atender, servir e informar de la mejor manera posible a sus representados, es decir, que el conocimiento de problemas captados durante las campañas, recorridos y visitas que efectúan en sus dis-

(44) Rodríguez Reyes, Alvaro: Organización, un enfoque dialéctico: Edmex. 2a. Edición México-1982. p. 17

tritos o circunscripciones se reflejen en hechos y resultados positivos.

Concientes de ello tanto en comisiones como en comités y de manera especial en el Comité de Atención Ciudadana se ha procurado propiciar una participación directa e imaginativa para que los habitantes de la ciudad de México que requieran una atención prioritaria puedan participar y encontrar su solución dentro de las instancias y programas de Gobierno establecidos y que se es tán instrumentando. Puede entonces considerarse que la labor -- fundamental de las comisiones y comités, es servir de elementos coordinadores y gestores entre el peticionario y los organismos que deben atender sus demandas.

Por consiguiente, la apertura a nuevas formas de comunicación y de trabajo, aunada a la composición plural que caracteriza a la Asamblea puede llevarnos a discernir los problemas en su justo-medio para buscarles soluciones adecuadas. Consecuentemente los órganos de trabajo asumen plenamente la responsabilidad como -- promotores y gestores del bienestar común para ir incorporando a estas actividades las opiniones y participación de la ciudadana, ya que si se prescinde de estos elementos, su labor gestora podría ser limitada y defraudar la confianza depositada en esta representación ciudadana. Además se requiere de la formación y capacitación de gestores sociales con diverso perfil profesional "gestores que se adapten, que sean capaces de una gestión intuitiva y creadora. Necesitamos gestores para quienes el recurso - ciudadano - constituya el primer recurso. Necesitamos gestores que capten en toda su dimensión el entorno políti-

co-administrativo en el que evolucionan. En resumen necesitamos gestores que sepan escuchar, comunicar, actuar y decidir." (45) Las tareas de promoción y gestoría que lleva a cabo la Asamblea de Representantes del Distrito Federal surgen como alternativa para la ciudadanía, ya que existen otros medios establecidos -- por la sociedad y las autoridades para atender las demandas y - requerimientos que plantean los habitantes de la ciudad de México. Entre las ventajas con que cuentan las tareas de promoción- y gestoría que lleva a cabo la Asamblea se encuentran las facultades constitucionales que se le dan en la materia y órganos especializados que tiene en su estructura interna, ya sea por materia o actividad. Además de la posibilidad de opinar sobre las prioridades que existen en la realización de obras públicas y - en la prestación de servicios, entre otros casos.

2.1.1 Asesoría.

Al considerar este rubro se tomó en cuenta su importancia, debido a que el primer trato que se tiene con los interesados permite el conocimiento preliminar del estado que guarda cada asunto planteado a las comisiones o comités de la Asamblea; existiéndo casos en que con una asesoría se da por concluida la atención - al público, en cambio hay otros donde es necesario desahogar algunos trámites o reunir cierta documentación para fundamentar - los hechos que más tarde derivan en planteamientos que son turnados para su atención y solución a las autoridades competentes por escrito.

El primer contacto que se tiene con los demandantes, es por tan to, el que determina las limitaciones o los alcances que se pue den considerar para dar lugar a una asesoría o a incluir los -- asuntos dentro del proceso de promoción y gestoría que se lleva en la actualidad por materia o actividad a través de las comi-- siones y comités de la Asamblea.

Las asesorías de tipo jurídico son las que tienen mayor demanda, ya que se refieren a asuntos civiles, penales, de regularización territorial, fiscales y en menor medida de controversias adminis trativas. Dentro de este rubro se incluyen las tareas de infor mación y orientación que brindan las comisiones y comités de la Asamblea a los interesados.

Durante el tiempo que lleva trabajando la Asamblea las aseso -- rías en materia de arrendamiento inmobiliario ocupan un primer lugar comprendiendo los casos de consignación de rentas, contes tación y reconvencción de demandas, terminación y rescisión de - contratos, deshaucios, etc., todas ellas enfocadas al aligera-- miento de la problemática de vivienda que se tiene en la ciudad de México.

De acuerdo al número de asesorías realizadas, las familiares -- tienen el segundo lugar, siendo los casos de pensión alimenti-- cia, custodia de menores, divorcios, contestación de adeudos, - tutelas, etc., en favor de familias marginadas y desprotegidas- que por falta de recursos se vieron imposibilitadas para resol ver sus problemas.

En tercer lugar se encuentran las asesorías en materia de vi--- vienda en relación con la adquisición de inmuebles, créditos a

inquilinos en programas de Casa Propia o del Fondo Nacional de Habitaciones Populares, ya sea para vivienda nueva o para ampliación de vivienda en construcción, ante programas de beneficio a damnificados proporcionados por Asociaciones Civiles como la -- Cruz Roja, así como también de cooperativas de vivienda, asociaciones civiles para la adquisición de terrenos propiedad de particulares o propiedad del Departamento del Distrito Federal, y por último para la construcción de vivienda nueva con crédito - del Banco de Desarrollo o fideicomisos de vivienda como el Fidei comiso de Vivienda, Desarrollo Social y Urbano en programas de vivienda construída o de autoconstrucción.

En lo que respecta a asuntos penales las asesorías que proporciona la Comisión de Administración y Procuración de Justicia, - la Comisión de Seguridad Pública y Protección Civil y el Comité de Atención Ciudadana de la Asamblea tienen que ver con la intervención de la Defensoría de Oficio a cargo de la Coordinación General Jurídica del Departamento del Distrito Federal, tanto - en justicia menor como en averiguación previa, dichas asesorías se han hecho procurando una adecuada impartición de justicia a personas de escasos recursos económicos.

Respecto a las asesorías de tipo administrativo que otorgan a - los habitantes del Distrito Federal las comisiones y comités de la Asamblea, tenemos que están orientadas a fundamentar posibles denuncias que presenten los interesados en términos de las Leyes y Reglamentos en materia de faltas de Policía y buen Gobierno, - en asuntos de responsabilidad civil, en faltas administrativas - y en juicios de lo contencioso administrativo contra resolucio--

nes administrativas de diversas autoridades de los órganos centralizados, desconcentrados y empresas paraestatales del Departamento del Distrito Federal, incluyendo aquellas que tienen -- que ver con averiguaciones previas o con procesos donde se requiere la intervención de la Defensoría de Oficio.

En materia de regularización territorial la Comisión de Vivienda y Regularización de la Tenencia de la Tierra y el Comité de Atención Ciudadana proporcionan asesorías que permiten a los interesados promover asuntos de escrituración ante las autoridades competentes tales como: la Dirección General de Regularización-Territorial y la del Registro Público de la Propiedad y el Comercio del Departamento del Distrito Federal, logrando con ello la agilización de los trámites que realiza la ciudadanía, trátese de predios propiedad privada, propiedad del Departamento del Distrito Federal o fraccionados por particulares.

Con relación a aspectos tributarios las asesorías que se brindan por parte de la Comisión de Administración Presupuestal y - Contable, así como por el Comité de Atención Ciudadana de la Asamblea tienen que ver con inconformidades por liquidaciones o requerimientos en el pago de impuestos: predial, agua, traslado de dominio, etc. Dichas asesorías permiten canalizar de una mejor manera este tipo de demandas a la Tesorería del Distrito Federal y mejorar la calidad del servicio de recaudación y la cantidad de recursos para el erario público.

Así pues, dependiendo de la especificación que se logre en la - asesoría que brindan los órganos de trabajo de la Asamblea a la comunidad, dependerá en gran medida su caracterización como ór-

gano político y de representación ciudadana para el futuro de la ciudad de México; lo anterior sin dejar al margen la necesidad de que las autoridades del Distrito Federal cumplan cabalmente sus funciones. De ahí, que la asesoría y orientación que se brinde a la ciudadanía sobre los problemas que le afectan no basta para aligerarlos, requiere del apoyo de la autoridad - quien en última instancia determina la procedencia o no de un reclamo.

2.2 Captación y registro de peticiones y quejas.

El Comité de Atención Ciudadano Seguimiento y Control de las Acciones de Gestión de la Asamblea de Representantes del Distrito Federal, es la instancia que se estableció para captar y registrar las peticiones y quejas a efecto de poder ser incluidas en el proceso de promoción y gestoría que se realiza en favor de los ciudadanos ante las autoridades del Distrito Federal. Dichas demandas corresponden a asuntos que antes no han sido planteados o que a pesar de ello no fueron atendidos; pudiendo ser la realización de acciones nuevas y la continuación o suspensión de algún acto de gobierno relacionados con individuos o grupos comunitarios y que afectan el interés de los habitantes de la ciudad de México.

En consecuencia, tanto los planteamientos de problemas de carácter comunitario como los individuales que son captados y registrados por parte del Comité de Atención Ciudadana, en la actualidad se ajustan a criterios de selección con el fin de determinar el tratamiento que deberá dárseles atendiendo a sus caracte

rísticas, prioridad y naturaleza, ya sea para el acuerdo y dictamen de la Comisión o Comité de la Asamblea que le compete el asunto o para turnarlos a las autoridades competentes sin mediar trámites internos.

Con base en lo anterior se ha buscado la integración de las acciones de captación y registro de demandas a través de un solo conducto que de acuerdo a lo señalado por el Reglamento para el Gobierno Interior de la Asamblea sería el Comité de Atención Ciudadana. Sin embargo, en la realidad este órgano de trabajo funciona como instancia permanente de captación y registro sin llegar a tener el universo total de acciones de gestión -- que vienen realizando las comisiones y demás comités de la Asamblea de Representantes de acuerdo a su materia o actividad.

Por consiguiente no existe la posibilidad de llevar un registro completo de todos los casos captados y registrados, mucho menos realizar un análisis de la cantidad de peticiones recibidas a través de los órganos de trabajo de la Asamblea desde su creación a la fecha que permita determinar el tipo de demandas que deben ser objeto de un trato mucho más especial considerando su dimensión y que "una demanda no describe necesariamente la interacción entre el ciudadano y el administrador, puede -- ser una petición de rutina para un servicio, tal como el archivo de una solicitud de empleo en una Dependencia Gubernamental, puede ser simplemente una afirmación de que una Dependencia debe introducir un nuevo servicio, o bien un enfrentamiento público." (46)

De ahí que estamos planteando la introducción del enfoque de -- sistemas a través del Sistema de Información en Materia de Promoción y Gestoría para la Asamblea que incorpore además del con texto de esta teoría los criterios y procedimientos que unifi-- quen los flujos de información que en la actualidad son generados por los distintos órganos de trabajo de manera articulada, -- ya que el enfoque de sistemas "permite estudiar más adecuadamente a la Administración Pública como un sistema dinámico y en -- permanente adaptación y reorientación de su medio ambiente - -- abriendo más amplias perspectivas para el planteamiento adecuado de problemas y soluciones, en nuestro tiempo y circunstancia. El enfoque de sistemas permite apreciar el impacto del medio so bre la organización y viceversa, en un proceso recíproco de interacción social. Asimismo, al concebir a la organización como un sistema, el análisis se proyecta, en forma secuencial, atendiendo a sus componentes: insumo-proceso-producto, con su efecto "retroalimentador" que cierra el ciclo de la comunicación u operación continua." (47) De tal suerte que la etapa de captación y registro de peticiones y quejas lleve el objetivo de hacer planteamientos sólidos que permitan una resolución más adecuada por parte de las autoridades y que el soporte documental se funde en un archivo de expedientes secuencial que dé conti-- nuidad a los demás aspectos del proceso de promoción y gestoría y que la incorporación de nuevas quejas no afecten la continuidad requerida por los asuntos que se encuentran en trámite, evi tando la desviación de esfuerzos.

(47) Carrillo Castro, Alejandra: La Reforma Administrativa en México. Editado por el Instituto Nacional de Administración Pública, México 1973 p. 54.

Como ya lo hemos señalado, en la actualidad cada Comisión y Comité de la Asamblea realiza labores de captación y registro de peticiones y quejas a través de los grupos de apoyo que se encuentran aglutinados en torno a las secretarías técnicas que cada órgano tiene en su estructura, siendo el Comité de Atención-Ciudadana el que mantiene una estructura de apoyo más apropiada, ya que además de la Secretaría Técnica y de sus asesores tiene una Dirección de Apoyo a la Promoción y Gestoría, dadas sus características y cantidad de trabajo que recibe en razón a su carácter permanente.

Así pues el Comité de Atención Ciudadana a través de su Secretaría Técnica se dedica a dar una atención directa a los ciudadanos que de manera individual o colectiva se presentan a formular sus planteamientos a sus instalaciones, determinando la canalización y el destino que se les debe dar, ya sea para turnarlos a las comisiones y comités competentes o para turnarlos de manera directa a las autoridades, delegando las acciones de seguimiento y control de sus acciones de gestión en la Dirección de Apoyo a la Promoción y Gestoría.

Aún y cuando el nivel de atención ciudadana y la captación y registro de casos se ha ido mejorando, en la actualidad no existe una alternativa administrativa que permita el conocimiento de las tareas que en estos aspectos realizan las demás comisiones y comités de la Asamblea, es por ello que se está proponiendo el sistema que aquí se plantea, a efecto de que el mismo contribuya a que se dé cumplimiento al Reglamento para el Gobierno Interior de la Asamblea, el cual establece que todos los órganos-

de trabajo deberán informar al Comité de Atención Ciudadana el trámite dado y el nivel de avance o resultados de las demandas por ellos promovidas y gestionadas.

2.2.1 Análisis y promoción de peticiones y quejas.

En su organización interna y para encauzar las peticiones y -- quejas ciudadanas, las comisiones y comités de la Asamblea lle van a cabo el análisis de las mismas para de esta forma organi zar y sistematizar las promociones de asuntos que serán objeto de gestión

Como ya dijimos anteriormente, cada órgano de trabajo realiza este tipo de acciones de manera independiente, exclusivamente el Comité de Atención Ciudadana, Seguimiento y Control de las Acciones de Gestión realiza una captación y registro global pa ra encauzar las demandas de manera directa a las autoridades - del Distrito Federal y cuando la situación lo amerita turna -- los asuntos a las comisiones o comités a los que corresponde - su atención.

Es en este proceso donde se dificulta y se limita un análisis- completo de los asuntos captados por los órganos de la Asamblea, siendo por estas circunstancias que se está proponiendo la con formación del Sistema de Información que se viene planteando. Por lo tanto, existe la necesidad de establecer los procedi--- mientos y los criterios que normen la captación de peticiones- individuales y comunitarias que permitan un análisis y una pro moción de los asuntos más adecuados, dado a que se corre el -- riesgo de gestionar asuntos de intereses particulares que tie-

nen su curso natural con las autoridades correspondientes y que no obedecen a necesidades ingentes, individuales o sociales.

En este contexto, se pugnaría por una participación más comprometida de los ciudadanos en la solución de sus peticiones y requerimientos, cuyo análisis y promoción sería el conducto para determinar el grado de participación de las comisiones y comités de la Asamblea, así como el grado de intervención de las autoridades. Esto quiere decir que a un mayor conocimiento de los problemas recibidos y a una mayor posibilidad de participación de los interesados se podría dar un mejor cause y atención a -- las resoluciones. Asimismo se lograría una mayor especialización y capacidad de los órganos de trabajo al analizar y promover los asuntos, atendiendo al carácter que por materia o actividad requieran los asuntos planteados.

Por lo anterior, resulta necesaria la ponderación de las actividades de atención ciudadana que nos lleven a una captación y registro más adecuados de las demandas y que se establezca un centro de información de las mismas que auxilie su análisis y promoción, con la finalidad de que los órganos de trabajo de la Asamblea realicen con mayor amplitud sus labores sustantivas de estudio y dictamen en los distintos asuntos que tienen encomendados; de tal manera que sean responsables, en lo que se refiere a promoción y gestoría, de las fases de captación, registro, análisis y promoción de peticiones y quejas, delegando en sus órganos de apoyo y técnicos las tareas inherentes a la conclusión del proceso de promoción y gestoría.

De hecho, esta es la forma en que se organizan en la actualidad

las acciones de gestión y lo que estamos proponiendo tiene que ver con la concentración de la información que se genera, en un sólo órgano técnico administrativo que además del control y evaluación de la información se encargue de cumplir las distintas fases del proceso de promoción y gestoría, además del control y seguimiento de las acciones de gestión ante las autoridades competentes o instancias responsables de resolver sobre éstas.

2.3 Control y seguimiento de las acciones de gestión.

Dentro de las etapas más importantes del proceso de promoción y gestoría se encuentra la relativa al control y seguimiento de las acciones de gestión, cuyo efecto tiene que ver directamente con la atención que por parte de las autoridades se da a los asuntos gestionados por los órganos de la Asamblea de Representantes y sus miembros. Las tareas inherentes a esta etapa se vinculan al contexto de la Atención Ciudadana en la Asamblea de Representantes del Distrito Federal y permiten que "las acciones de gobierno tengan un seguimiento, que no se dejen inconclusas, se evite la distracción de los fondos públicos, se aprovechen y se optimicen al máximo los recursos y agilicen trámites de trabajos para poder dar en el menor tiempo posible la satisfacción a las demandas." (48)

Es evidente, que, a menudo la mayor parte de los casos gestionados no son resueltos cuando se prescinde del control y seguimiento directo ante la autoridad competente, sin embargo en ocasiones por costumbre, negligencia, inexperiencia o por falta de

[48] Ruiz Massieu, José Francisco, Servidores Públicos y sus Nuevas Responsabilidades; Compilación de varios autores, Editado por el INAP. Serie Práxis No. 80, México 1984 p. 175.

recursos se omite esta parte de la gestoría, tanto por la parte que promueve como por la que tiene el deber de resolver.

La experiencia que se tiene en lo que se refiere al control y - seguimiento de gestión nos enseña que una promoción por sí sola no es suficiente para lograr los avances o resultados esperados por la ciudadanía en la atención a los problemas que padece, en razón a que con regularidad las distintas peticiones y quejas - que recibe la autoridad únicamente se reciben, registran y almacen, siendo desechadas en el peor de los casos. En este con-- texto las "acciones de gestoría, seguimiento y control se encau-- zan a superar las prácticas viciosas y corruptelas burocráticas, rutinas perjudiciales para la expedición y la limpieza de los - trámites administrativos, encuentran que les significa oposición y freno la presencia y la intervención que tienen las organiza-- ciones vecinales, porque no hay censor más escrupuloso e inso-- bornable que el de un grupo de ciudadanos que actúa al margen - de conductas antisociales;" (49) aún más, el carácter institu-- cional y las atribuciones y facultades expresas que constituic--ionalmente tiene la Asamblea de Representantes del Distrito Fede--ral han venido a romper más ampliamente con la aseveración de - que "la organización burocrática es una organización monocráti--ca, que consagra la autoridad absoluta de la cúspide sobre la - base." (50)

Es deseable el cambio de actitud de las autoridades del Distri--to Federal en sus distintos niveles jerárquicos, pero muy espe--cialmente en los niveles intermedios y operativos, porque es --

[49] Carrillo Castro, Alejandro: Op. Cit. p. 9.

[50] Chevallier, Jacques y Daniéle Lozhak: Op. Cit. p. 77

ahí donde se determina la realización o suspensión de un acto - de gobierno traducido en obra pública o servicio, de estos nive- les depende en última instancia el darle congruencia a las de- claraciones políticas y programáticas de los funcionarios con - las acciones realizadas. Esto es posible si se logra influir en el marco de la modernización administrativa, sobre la estructu- ra organizativa de las autoridades del Distrito Federal, "modi- ficando las conductas y los modos de trabajar de los servidores públicos y adecuando ... las vertientes de decisión y de res- - puesta política y administrativa a los problemas y necesidades- de la comunidad." (51)

Sin duda las acciones de control y seguimiento de los asuntos - gestionados hasta ahora por la Asamblea, han dejado constancia- de las formas en que se debe abanderar una causa ciudadana; los resultados arrojan un balance positivo que se traduce en la con- fianza que la comunidad tiene en esta instancia mediadora para- gestionar sus problemas ante las autoridades.

De acuerdo a las circunstancias que se han presentado en las ta- reas de promoción y gestoría realizadas por los órganos de tra- bajo de la Asamblea de Representantes del Distrito Federal, se- pueden identificar tres contextos en el tratamiento de los pro- blemas que se han captado: el primero es cuando se trata de a- asuntos que requieren un manejo político por parte de las comi- siones o comités de la Asamblea, ya que dadas sus característi- cas y naturaleza requieren de las acciones complementarias de - concertación y consenso para obtener acuerdos viables que poste

(51) Rufz Massieu, José Francisco; Op. Cit. p. 188.

riormente son planteados para su atención a las autoridades competentes; el segundo tiene que ver con aquellos casos que debidamente documentados requieren del apoyo de gestión de dichos órganos de trabajo para la realización, continuación o suspensión de una obra o un servicio; el tercero que corresponde a peticiones y quejas, donde únicamente es menester una asesoría y orientación a los interesados para que satisfagan sus requerimientos ajustándose a la normatividad vigente o para que aprovechen en forma más adecuada los programas y servicios que ofrecen las autoridades.

En el primer contexto descrito, existe la necesidad de mantener un control y seguimiento continuo sobre los avances que se van teniendo con miras a la obtención de resoluciones definitivas, para ello las comisiones y comités de la Asamblea cuentan con la infraestructura necesaria que les permite efectuar esta labor a través de sus secretarías técnicas o cuerpos de asesores; además y en casos fortuitos tienen la posibilidad de re-plantear este tipo de casos ante el propio Pleno de la Asamblea, cuando estos se presentan en períodos ordinarios y ante la Comisión de Gobierno cuando se encuentran en receso. Aparte, tienen la presión de la capacidad de movilización con que cuentan de manera natural este tipo de peticionarios que normalmente se manifiestan realizando concentraciones humanas de proporciones considerables, los cuales generalmente se presentan reacios a ceder en sus demandas, pero que en ciertas circunstancias -- han logrado con sus planteamientos aligerar la solución a sus requerimientos sociales con su participación y colaboración. -

El carácter permanente con el cual desarrollan sus funciones -- los órganos de trabajo de la Asamblea, permite cumplir de mejor manera el proceso de promoción y gestoría en los asuntos de tipo político, así como la realización de acciones de seguimiento y control más estrictos, considerando que se cuenta con el apoyo de presidentes y representantes miembros de comisiones y comités cuya experiencia es sobresaliente en el manejo de estos asuntos, además y por la envergadura de los mismos se tiene la posibilidad de obtener el apoyo y acuerdo de servidores públicos de primer nivel, cuya opinión y posición es determinante para avanzar en la solución que se demanda.

En el segundo contexto en que hemos ubicado la problemática captada por la Asamblea, referido a asuntos de trámite y de apoyo de gestiones comunitarias o individuales, en la actualidad se aprecia una labor muy limitada en lo que respecta a acciones de control y seguimiento de la gestión realizada por las comisiones y comités, situación que propicia desconcierto en las partes interesadas al momento de que se hace preciso conocer los avances o resultados de los asuntos promovidos.

Como resultado de esta circunstancia y en parte por el cúmulo de trabajo que se concentra en el Comité de Atención Ciudadana, Seguimiento y Control de las Acciones de Gestión, se consideró necesario que la Dirección de Apoyo a la Promoción y Gestoría, como órgano técnico-administrativo de la Asamblea se abocará a realizar las tareas de seguimiento y control de los asuntos gestionados por el Comité. De tal manera que con base en las experiencias ha sido posible aplicar los siguientes criterios de --

- procedimiento al efectuar las tareas de promoción y gestoría:*
- Para iniciar la gestión se canalizan los escritos de solicitud debidamente firmados por los miembros del Comité a la Dirección de Apoyo a la Promoción y Gestoría, la cual asigna a cada caso un número de control consecutivo y un sello de despacho cuyo propósito es únicamente de llevar un control de los asuntos que recibe para su seguimiento y control.
 - Al recibir los oficios para su despacho, la Dirección de Apoyo realiza un resumen del asunto, el cual junto con la información general se registra en un formato de seguimiento. En el cual también se anotan las acciones de seguimiento y las fechas en que fueron realizadas.
 - Para iniciar las gestiones se procura entregar el oficio de petición o queja al área encargada de recibir correspondencia, por parte de la autoridad competente y en aquellos casos en que existe la opción de entregarlo de manera directa al servidor público a quien va dirigido el oficio, así se hace. En ambos casos se procura siempre una relación de compromiso. A efecto de precisar el día y la hora en que el asunto en cuestión será objeto de una acción de seguimiento, para conocer los avances o resultados.
 - Tanto los acuses de recibo como cualquier tipo de avance o resultados de gestión, verbal o por escrito es informado de inmediato por parte de la Dirección de Apoyo al Comité de Atención Ciudadana, a efecto de que este tenga la posibilidad de infor--

* Operativo de gestión social, elaborado por la Dirección de Apoyo a la Promoción y Gestoría de la I Asamblea de Representantes del Distrito Federal, elaborado en mayo de 1981 para apoyar su funcionamiento.

mar oportunamente a los interesados sobre las acciones de seguimiento.

- En caso de que por las características o naturaleza de la petición o queja, o por negligencia de la autoridad que le compete la resolución del asunto, la gestión se ve obstaculizada, un miembro de la Dirección de Apoyo acompaña a los interesados ante la instancia establecida, a efecto de recabar o complementar la información que impide una respuesta satisfactoria.

- Con la intención de sistematizar la información generada durante el proceso de seguimiento y control de las acciones de gestión, actualmente se desarrolla un programa de captura de datos y presentación de informes por computadora, razón por la que se están diseñando los formatos respectivos.

En relación al contexto que se define para la atención de aquellos asuntos que únicamente requieren de una asesoría u orientación para que el interesado realice de manera directa su promoción y gestión, o cuando existe la necesidad de documentar debidamente el caso, ya fué planteado en el punto 2.1.1, por lo que aquí se menciona exclusivamente para establecer su relación con los tipos de demanda que se han definido.

Por consiguiente el Sistema de Información en Materia de Promoción y Gestoría que aquí estamos planteando, serviría para dar una mayor dinamización al proceso de gestoría que se sigue actualmente en los asuntos de tipo político, así como para apoyar las acciones de control y seguimiento de las demás comisiones y comités de la Asamblea, ampliando el campo de acción de la Dirección de Apoyo a la Promoción y Gestoría e incorporando en su

ámbito de responsabilidad las acciones de seguimiento y control de los asuntos gestionados por los otros órganos de trabajo de la Asamblea; también bajo la responsabilidad de esta área de apoyo técnico-administrativo quedaría el registro y control de las asesorías y orientaciones proporcionadas por los distintos órganos de trabajo. Con lo anterior se posibilitaría que se - - cuente con el soporte documental que se genera en los distintos flujos de información que tienen los órganos de trabajo y se abarcaría en su totalidad, el universo que se tiene en la Asamblea respecto a los asuntos captados, registrados, promovidos y los cuales deben ser objeto de tareas de seguimiento y control para poder aportar información continua y confiable a los interesados sobre el nivel de avance o resultados de las gestiones realizadas, ampliando los canales de comunicación con los representados y las autoridades y procurando contribuir de manera -- más intensa al mejoramiento del bienestar común.

2.4 Evaluación de avances y resultados.

Como consecuencia de la situación actual que se ha descrito, en relación a la organización de las tareas de promoción y gestoría en la Asamblea de Representantes del Distrito Federal, encontramos que se enfrentan dificultades para poder llevar a cabo una evaluación de avances y resultados integral, ya que hasta ahora, únicamente se han aportado informes parciales por parte de sus comisiones y comités.

Una evaluación integral del proceso de promoción y gestoría conducido por la Asamblea, auxiliaría a encauzar de mejor manera -

los esfuerzos de concertación entre los sectores de la comunidad, sus representantes y los órganos de gobierno para perfilar soluciones más viables a los problemas de la magnitud y complejidad que genera una ciudad como la de México. Además si se toma en cuenta que "la evidencia que concierne a la influencia -- del ciudadano sobre las principales normas de las dependencias administrativas está mezclada. Hay una ignorancia difundida acerca de las dependencias públicas y sus políticas en general. -- También los ciudadanos individuales muestran una alerta considerable de aquellas dependencias específicas y de las normas que afectan directamente a sus propias vidas. Así, debemos distinguir entre las tendencias generales y los casos especiales; debemos también notar que la información real proviene de los estudios que se enfocan en otros aspectos del proceso político en lugar de la administración, tales como actitudes populares y el comportamiento durante las campañas electorales o con referencia a las normas que la legislatura está considerando." (52)

Es indudable que se han hecho esfuerzos para evaluar y sistematizar los avances y resultados de las acciones de gestión por los distintos órganos de trabajo de la Asamblea para apoyar su consolidación y mejorar los mecanismos de coordinación entre sí. -- Así tenemos, que la mecánica seguida para el cumplimiento de -- las tareas encomendadas, en lo que respecta a la obtención de a avances y resultados, tiene que ver con las reuniones periódicas de trabajo que realizan a nivel interno las comisiones, comités y órganos de apoyo técnico-administrativo, además de las audienu

cias y reuniones de trabajo que los miembros de dichos órganos llevan a cabo con los titulares de oficinas gubernamentales para documentar los informes.

El efecto que se logra ante las autoridades del Distrito Federal al procurar la satisfacción de demandas con la presencia, participación y colaboración de los líderes naturales y de los grupos afectados es de búsqueda inmediata de alternativas de solución, lo anterior considerando que "la actuación de un gobierno no carente de acuerdo y al margen de la participación de los ciudadanos, sólo puede desembocar en la pérdida de la confianza popular que lleva al estancamiento del progreso;" (53) en estas circunstancias, es posible expresar a las autoridades los planteamientos que permiten un análisis amplio de los perfiles de solución a los asuntos tratados.

Para satisfacer las necesidades de evaluación se evidencia la necesidad de un sistema de cómputo que permita una mayor agilidad en el manejo de la información que se genera durante el proceso de promoción y gestoría de la Asamblea. Dicho sistema significaría el apoyo del Sistema de Información que se propone y facilitaría el control y seguimiento interno y externo que siguen las peticiones y demandas, debido a que en cada una de sus fases se suprimiría papeleo y se facilitaría el manejo de información básica y antecedentes de los casos atendidos, asimismo se reduciría la carga de trabajo secretarial y de archivo en la formación y actualización de los expedientes. De tal forma, que los recursos que se ahorrarían con la operación de dicho sistema

(53) Carrillo Castro, Alejandro: Op. Cit. p. 2.

podrían ser orientados al fortalecimiento de los grupos de apoyo en materia de asesoría de los órganos internos y gestoría ante las autoridades.

De las demandas captadas hasta la fecha por la Asamblea de Representantes del Distrito Federal, se pueden distinguir las que tienen la posibilidad de ser atendidas en forma inmediata y aquellas que requieren de un dictamen técnico o jurídico de parte de las autoridades para poder ser consideradas dentro de programas de trabajo que se desarrollan a futuro, ya sea a mediano o a veces a largo plazo; esto es debido a que intervienen factores en su solución como lo es: la falta de recursos presupuestales, la ejecución de acuerdos o convenios donde participan varias dependencias o entidades gubernamentales y de otros factores que se estiman determinantes, tales como la poca disposición que pueden tener, las autoridades o los interesados para realizar acciones concertadas para resolver satisfactorias, la improcedencia de una acción de gobierno, etc.

Se ha destacado, en el lapso que se expone, que en torno a las tareas de promoción y gestoría que se realizan por otras instancias distintas a la Asamblea se encuentran prácticas dilatorias, de corrupción o de irresponsabilidad administrativa por parte de los niveles de mando responsables de la atención ciudadana de las autoridades; en tanto que algunos interesados se muestran intransigentes o apáticos a aceptar alternativas viables de solución que se tienen para determinados problemas. Es por ello que este trabajo busca la implantación del Sistema de Información que cristalice la institucionalización y fortalecimiento de

las acciones de promoción y gestoría en la Asamblea de Representantes del Distrito Federal, incorporando nuevas formas de organización y sistematización de la información en la materia, para estar de acuerdo en que con base en la experiencia obtenida "el estudio de las organizaciones atañe no sólo a la eficacia del aparato administrativo del Estado, sino a la sociedad en su conjunto; tiende a cuestionar el cuadro institucional establecido, conforme a nuevas aspiraciones de voluntad colectiva," (54) y la experiencia nos indica que la población requiere de información confiable y oportuna para avanzar en la resolución de sus demandas.

2.5 Convenios

La Asamblea de Representantes del Distrito Federal a través de sus órganos de trabajo, ha desarrollado acciones tendientes a celebrar convenios y acuerdos con instituciones públicas y privadas como lo son la Secretaría de Salud, el Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia (DIF), el Instituto Nacional de la Senectud (INSEN), escuelas de trabajo social, la Procuraduría de Justicia del Distrito Federal, etc., con el fin de aprovechar sus recursos disponibles a efecto de lograr un intercambio de acciones en beneficio de la colectividad.

Estos convenios permiten a las comisiones y comités contar con los elementos humanos necesarios que se encargarán de analizar, verificar y apoyar las denuncias que se presentan ante la Asamblea, de acuerdo a las materias y actividades que dichos órga--

(54) Rodríguez Reyes Alvaro: Op. Cit. p. 14.

nos tienen encomendadas.

Dentro de éstos destaca el acuerdo obtenido con la Secretaría de Salud a través de la Dirección General Materno Infantil, en donde se propone que las demandas de los servicios que proporciona la Secretaría sean otorgados con el aval de la Asamblea, atendiendo así a la mujer y al niño que no se encuentra bajo el amparo de instituciones como el Instituto Mexicano del Seguro Social, Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado y el Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia, dado que en el caso de las primeras instituciones sólo atienden a sus derechohabientes que cubren las cuotas respectivas, en el caso del DIF es tanta la demanda que sus recursos resultan insuficientes para atenderla en determinados rubros.

Como resultado de las visitas llevadas a cabo por miembros de la Asamblea a diversas entidades gubernamentales, tales como el Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia --- (DIF), a manera de ejemplo, el Comité de Atención Ciudadana se ha avocado con esta institución a incluir dentro de su programa de asistencia jurídica las acciones que viene desarrollando esta Asamblea.

Este proyecto contempla coadyuvar con la institución en la atención del menor y la familia en peticiones concretas a pensiones alimenticias y al incremento de éstas, ya que por su naturaleza tienden a repercutir gravemente en el ingreso familiar al darse la desintegración de la familia, quedando en el desamparo consecuentemente la mujer y los menores de edad. Con estas acciones-

se pretende regularizar su situación jurídica, procurando encontrar alternativas de solución para agilizar los trámites correspondientes.

En esta forma las comisiones y comités cumplen con su programa de orientación y gestoría, contribuyendo al bienestar social de la población principalmente para aquellas familias que tienen una situación económica, social y cultural menos favorable, orientándola respecto de las diversas instancias a que pueden recurrir para resolver su problemática jurídica y social, logrando simultáneamente el objetivo fundamental de la Asamblea de Representantes del Distrito Federal en atender el bienestar de la ciudadanía, trabajando en colaboración con algunas entidades gubernamentales y de servicio, a fin de integrar esfuerzos y compartir responsabilidades.

La población en edad senil, requiere también de una atención especial, ya que en algunos casos son rechazados por los núcleos social y familiar, por lo cual en el caso del Comité de Atención Ciudadana, dentro de sus atribuciones ha celebrado pláticas con las autoridades de dicha institución para convenir los apoyos que se brindan a este grupo de personas en edad avanzada.

La participación del anciano en nuestra sociedad es importante, por ello al establecer este proyecto de convenio de atención, entre las dos instancias se podrá atender a esta parte significativa de la población en una forma más adecuada, bajo la realización de ciclos de conferencias en temas relacionados con la vejez, visitas a lugares culturales y recreativos, acciones complementarias que permiten a los ancianos, mantenerse activos y

ESTA TESIS NO DEBE
SALIR DE LA BIBLIOTECA

útiles a la sociedad.

Finalmente, con el interés de fortalecer y ampliar las posibilidades y alcance de los programas que se llevan a cabo en el Comité de Atención Ciudadana, se ha establecido contacto con diferentes escuelas de trabajo social. Producto de lo cual se está efectuando, por ambas partes, el estudio de los criterios y posibilidades de concertación en los programas interinstitucionales de bienestar social y de las formas y sistemas de participación de los estudiantes en los programas de promoción y gestión.

Hasta el momento resultaría aventurado plantear los avances que tienen las demás comisiones y comités de la Asamblea en materia de convenios, situación que se resolvería al integrar la información que se tiene al respecto en el Sistema de Información -- que se propone.

CAPITULO III

MODELO PROPUESTO DEL SISTEMA DE INFORMACION EN MATERIA DE PROMOCION Y GESTORIA-
PARA LA ASAMBLEA DE REPRESENTANTES DEL -
DISTRITO FEDERAL.

3.- MODELO PROPUESTO DEL SISTEMA DE INFORMACION EN MATERIA DE PROMOCION Y GESTORIA PARA LA ASAMBLEA DE REPRESENTANTES- DEL DISTRITO FEDERAL.

En el contexto que se ha descrito y de conformidad a las circunstancias actuales, considero imprescindible la conformación de un Sistema de Información en Materia de Promoción y Gestería para la Asamblea de Representantes del Distrito Federal, ya que éste constituye la posibilidad de consolidar los mecanismos y procedimientos que permitan llevar a cabo de mejor manera las acciones de promoción, control y seguimiento de las acciones de gestión.

En razón a lo anterior, es necesario proponer las bases para el establecimiento y operación del sistema mencionado, mediante la definición de los mecanismos y procedimientos que articulen y sistematicen toda la información que se genera durante el proceso de promoción y gestería; mismos que den lugar a una interrelación del conjunto de elementos que en él intervienen, hasta lograr su institucionalización a través de una adecuada atención de demandas que se traduzcan en la obtención de satis

factores individuales y colectivos para la sociedad civil.

Con la conformación y operación del Sistema de Información en -
Materia de Promoción y Gestoría que se propone para la Asamblea,
no se pretende, el establecimiento de instrumentos rígidos que-
afecten el funcionamiento y organización interna de la Asamblea,
ni las acciones que llevan a cabo sus órganos de trabajo, sus -
órganos técnico-administrativos o sus miembros, sino por el con-
trario, brindarles los apoyos de información que requieran para
el cabal desempeño de sus responsabilidades.

Sin embargo, no se descarta la posibilidad de que en algunos ca-
sos se presentan limitaciones de información o poca disposición
para obtener los documentos o informes requeridos, incongruen-
cia entre lo solicitado y lo recibido, etc. En tales circunstan-
cias se justifica que un órgano de apoyo técnico-administrativo
de la Asamblea, sea el responsable de iniciar acciones orienta-
das a clarificar las causas de estos contratiempos, cuyo fin --
sea subsanar tales irregularidades.

Por consiguiente, al definir la estructura y funciones de dicho
órgano, se deberán tomar en cuenta sus relaciones intrínsecas -
con el Sistema de Información, cuyo modelo se plantea a conti-
nuación y se presenta al final de este trabajo en forma esquemá-
tica. (Anexo No. 2)

3.1 Medio Ambiente

El medio ambiente que enmarca las facultades y atribuciones de-
la Asamblea de Representantes del Distrito Federal en lo que se
refiere a sus funciones de promoción y gestoría, incluye aque--

llos elementos a los cuales sujeta su accionar cotidiano en la búsqueda de soluciones apropiadas a los problemas en que estos se encuentran inmersos. La cobertura que puede desplegar la Asamblea en favor de los planteamientos que surgen de la dinámica que se imprime a dichos elementos en sus ámbitos interno y externo está condicionada a la vigencia de los valores sociales que se conjugan al definir la magnitud y complejidad alcanzada por la problemática planteada y la capacidad de respuesta de las autoridades del Distrito Federal.

De ahí que la adopción de un Sistema de Información Integral se eleve como una alternativa viable para incorporar las manifestaciones que se generan en dichos ámbitos a una nueva forma de organización más cohesionada y que sistematice los diversos flujos de información que se originan en la interacción de los componentes del medio ambiente que alimenta el accionar de la Asamblea; al considerar que "el éxito de la organización toma en cuenta no sólo el enfoque interno de eficiencia, sino más importante aún el enfoque externo de efectividad, que demanda una constante comunicación e información con el medio respecto a los insumos disponibles y los productos deseables, así como sobre los cambios que origina la dinámica del ambiente a modo de actuar de acuerdo a ellos; concluyendo que: una organización útil desde el punto de vista de los sistemas es aquella que responde en forma efectiva a las demandas de su ambiente." (55)

Atendiendo a las características de los elementos que componen el medio ambiente del Sistema de Información que se está propo-

niendo y a su plena identificación con la normatividad vigente en materia de promoción y gestoría se facilita su institucionalización a través de este sistema, debido a que estamos propugnando por el establecimiento de las bases que sustenten el mejoramiento del proceso administrativo que se refiere al tratamiento de las demandas ciudadanas desde un enfoque sistémico.- Indiscutiblemente, "en algunos casos, se pueden determinar ciertas influencias de los medios ambiente social, económico y político que modelan las formas o los procedimientos administrativos o ciertas influencias que las estructuras o los procedimientos administrativos ejercen sobre otras características de la política o la economía." (56) Sin embargo, para el caso que nos ocupa se requiere que la interrelación de los elementos -- del medio ambiente se presente de tal forma que no afecte el objetivo de bienestar común que persigue la Asamblea, motivo por el cual se deberán desprender de las influencias que distorcionen su interacción para el logro de sus fines.

De la delimitación y orientación que se define más adelante para los ámbitos y los elementos que por su naturaleza forman -- parte del medio ambiente del Sistema de Información, depende -- su posibilidad de instrumentación, así como los resultados que se obtengan con el establecimiento de los nuevos mecanismos de coordinación y procedimientos administrativos en torno al proceso de promoción y gestoría.

3.1.1 Medio ambiente externo

(56) Sharkanski, Ira: Op. Cit. p. 38.

Para efectos del Sistema de Información se consideran como elementos de su medio ambiente externo a la sociedad civil con -- sus distintas formas de organización y las autoridades del Distrito Federal en sus tres niveles de organización administrativa en que se desenvuelven los órganos centralizados, desconcentrados y las empresas paraestatales del Departamento del Distrito Federal.

En virtud de que la base legal sobre la que se sustentan las facultades y atribuciones de la Asamblea son privativos al ámbito del Gobierno del Distrito Federal, no se da por hecho que la Asamblea deba tener ingerencia en los asuntos que competen a otras dependencias y entidades de la Administración Pública Federal distintas al Departamento del Distrito Federal. Sin embargo, por las condiciones en que se presentan los problemas de la ciudadanía, en ocasiones se requiere la gestión de la Asamblea para lograr la intervención de estas instituciones en la satisfacción de las peticiones que formulan los capitalinos.

A. Habitantes del Distrito Federal.

Las alternativas que en la actualidad tienen los habitantes -- del Distrito Federal para plantear su problemática individual o colectiva no se limitan a las posibilidades de promoción y -- gestoría que ofrece la Asamblea de Representantes del Distrito Federal, ya que tienen absoluta libertad de canalizar sus demandas a través de otras instancias que se han desarrollado -- por iniciativa de las autoridades del Distrito Federal o por -- los diversos conglomerados sociales. En este contexto, "la participación de los habitantes del Distrito Federal está llamada

a desempeñar un papel decisivo en esta compleja tarea. De la reestructuración de las relaciones entre sociedad y Gobierno dependerá la capacidad para hacer frente a los problemas y demandas que exige nuestra ciudad." (57)

El modelo de Sistema de Información que se propone para la Asamblea persigue facilitar la atención ciudadana, sin distinciones de ideología y sin responder a intereses de personas o grupos, su propósito es un manejo abierto y transparente en la captación de demandas para contribuir a recuperar la confianza de los ciudadanos en sus instituciones; busca su consenso y colaboración en las acciones encaminadas a resolver sus problemas.

La complejidad que han adquirido las relaciones entre la sociedad y el Gobierno del Distrito Federal se han tornado tan complejas que para reducir su impacto negativo en su desarrollo ha sido necesario un trabajo más profundo de la Asamblea, cuyo resultado sería más efectivo con la implantación de un Sistema de Información en Materia de Promoción y Gestoría que involucre en forma decidida a los habitantes del Distrito Federal en el proceso de solución a sus requerimientos de bienestar social mediante la realización de acciones concertadas con las autoridades. Lo anterior, si se toma en cuenta que la ciudad de México y los municipios conurbados al Distrito Federal, considerados como zonas metropolitanas "son los lugares en que se establecen con mayor frecuencia relaciones horizontales entre unidades administrativas, lo que es un reflejo de la gran densidad de población y de las demandas que genera, además de la característi

ca evidente de la existencia de muchos gobiernos separados, cada uno de los cuales tiene una organización administrativa cuyos actos, en parte, dependen de las actividades desarrolladas en otra. Hay ciertos servicios públicos que pueden prestarse con mayor eficiencia si se administran de acuerdo a una base conjunta que si se prestan en muchas unidades separadas."(58) Con el apoyo que significa un Sistema de Información para la sistematización de los flujos de información que se generan al realizar las tareas de promoción y gestoría en la Asamblea de Representantes del Distrito Federal, se podrá enriquecer su trabajo y ofrecer mayor calidad en los servicios de asesoría y de gestoría que de manera gratuita se prestan a los habitantes del Distrito Federal. Estas premisas servirán para aumentar la presencia de los ciudadanos en los órganos de trabajo de la Asamblea y de manera muy particular en el Comité de Atención Ciudadana, por ser éste, el conducto institucional establecido para la captación y canalización de las peticiones.

B. Partidos políticos.

El régimen pluripartidista del sistema político mexicano ha permitido el establecimiento de canales de expresión más amplios y democráticos a sus bases militantes. Las perspectivas que tienen ahora sus dirigentes de ser escuchados por las autoridades es mayor y se fundamenta en la apertura hacia nuevas formas de participación en el Gobierno del Distrito Federal. En la actualidad y gracias a la trayectoria seguida por la Asamblea de Representantes del Distrito Federal, es posible la-

(58) Sherkansky, *Ira*: Op. Cit. p. 173.

realización de acciones de Gobierno con el consenso y acuerdo - de las distintas fracciones partidistas ahí acreditadas, logran do en el mayor de los casos su beneplácito.

La importancia que tienen los partidos políticos representados- en la Asamblea en el Sistema de Información en Materia de Promoción y Gestoría, equivale a la oportunidad de enlazar sus fun-- ciones partidistas a un sólo objetivo común: la satisfacción de requerimientos para el bienestar social de los habitantes del - Distrito Federal, con una actitud positiva y en el marco de la pluralidad ideológica. Considerando que los partidos políticos, dados a actuar en forma independiente están condenados al frac^uso; además "el avance democrático requiere que todos los ciuda- danos del Distrito Federal se involucren en la toma de decisio- nes públicas, de acuerdo con la actividad y las aportaciones -- que hacen a la comunidad; de esta manera, - resaltando la parti- cipación de los partidos políticos - las organizaciones vecina- les, de profesionales, o las que se constituyen con fines espe- cíficos, habrán de integrarse a este esfuerzo." (59)

En cuanto a la intervención de los partidos políticos en las ta- reas de promoción y gestoría, tenemos que el Partido Revolucionario Institucional, las ha realizado a través de su estructura territorial por regiones, para tal efecto determinó que "la ta- rea de gestionar la solución de graves problemas que aquejan a- la comunidad, se inscribe dentro del Sistema Nacional de Capta- ción, Articulación, Gestoría y Seguimiento de la Demanda de la-

(59) Román Colla. Carlos: Op. Cit. p. 8

Comunidad, el cual tiene como objetivo fundamental, lograr el bienestar de la mayoría nacional." (60) Sistema que surgió a -- partir de que se incluyó dentro de la estructura organizativa - de su Comité Ejecutivo Nacional a la Secretaría de Promoción y Gestoría, misma que funciona desde 1983 en sustitución de la Di rección de Promoción y Gestoría de la Comunidad que se había es tablecido por acuerdo de la 9a. Asamblea ordinaria del partido - el 12 de agosto de 1978, como resultado de la necesidad de modi ficar los alcances y perspectivas de la Dirección de Promoción - y Gestoría Municipal, creada a principios de 1976 por acuerdo - interno del Presidente del Comité Ejecutivo Nacional del Parti - do Revolucionario Institucional en turno.

De acuerdo a estos antecedentes, se aprecia que las tareas de - promoción y gestoría a través de los partidos políticos se rea - lizaron en el pasado, fundamentalmente con fines electorales no precisamente respondiendo a un proceso permanente de enlace en - tre la sociedad y el Gobierno, tal como se concibe a estas acti - vidades en la actualidad; razón que nos permite y obliga a for - talecer las bases para la consolidación de las alternativas de - promoción y gestoría que ofrece la Asamblea de Representantes - del Distrito Federal.

La evolución alcanzada por estas tareas dentro del sistema polí - tico mexicano, no sólo en el Partido Revolucionario Institucio - nal, sino por los otros partidos políticos legalmente registra - dos; además de las formas de organización y funcionamiento que -

[60] Secretaría de Promoción y Gestoría. ¿ Que son los Programas de Promoción, Gestoría y Tra -
abajo Comunitario?
 Comité Ejecutivo Nacional del Partido Revolucionario Institucional,
 México, 1980 p. 13

fueron adoptando en sus estructuras, especialmente en el Distrito Federal, aunado al incremento de necesidades prioritarias -- que afectan a los diversos grupos sociales; determinaron el establecimiento de la Asamblea de Representantes del Distrito Federal, como un órgano de representación ciudadana constitucionalmente facultado, pluralmente integrado y debidamente legitimado con el voto ciudadano para servir de enlace entre los habitantes y las autoridades del Distrito Federal, mediante la realización de acciones de promoción, seguimiento y control de gestión de las demandas ciudadanas.

Para una mayor integración de los flujos de información que generan los representantes pertenecientes a las distintas fracciones partidistas acreditadas en la Asamblea, se propone que dentro del Sistema de Información se incluyan de manera especial -- las acciones de promoción y gestoría que vienen realizando en favor de sus bases militantes, de manera tal que reciban los apoyos que aporte el órgano técnico-administrativo al que se encargue la operación del sistema.

C. Asociaciones civiles.

En determinadas circunstancias resulta necesaria la intervención o en su caso la formación de asociaciones civiles para garantizar y dar seguridad a los peticionarios que las conforman de que los problemas planteados serán atendidos de manera adecuada.

Con la figura jurídica de la Asociación Civil se evitan desviaciones o actos de corrupción en el manejo de asuntos, aumentando la posibilidad de que se dé respuesta a los intereses del --

grupo sin tomar en cuenta a los individuales. Esta forma de organización es común cuando se trata de peticiones cuyas características o naturaleza requieren del aprovechamiento de recursos propios o en su caso de la propia comunidad; requiriendo para su consolidación del apoyo de programas gubernamentales afines a sus propósitos.

Cabe destacar las limitaciones que tienen las asociaciones civiles, como entidades no lucrativas, aspecto que favorece su composición y el logro de sus objetivos. Esta precisión encierra en sí misma su carácter, ya que con ello hay predisposición de sus integrantes para asumir plenamente su papel, ya sea como miembros o como beneficiarios de bienes o servicios que estas otorguen.

En el marco de la atención ciudadana que lleva a cabo la Asamblea de Representantes, las asociaciones civiles tienen una función preponderante cuando se trata de demandas comunitarias que tienen que ver con vivienda, servicios sociales o culturales y con la preservación o mejoramiento de inmuebles que forman parte del patrimonio nacional.

La personalidad jurídica y el patrimonio propios que tienen las asociaciones civiles, propicia en la mayoría de los casos cierta facilidad al manejar los asuntos por ellas planteados, ya que cuentan con objetivos bien definidos, fines específicos y un grado de organización desarrollado. Además, al constituirse adquieren la experiencia necesaria para determinar las perspectivas viables que tienen de resolver los problemas que motivaron su formación.

D. Organismos vecinales.

Derivado de la necesidad de contar con mecanismos que articularan a los vecinos con las autoridades del Departamento del Distrito Federal, se dispuso incluir en su Ley Orgánica las disposiciones inherentes a la integración de las juntas de vecinos - en cada una de las 16 delegaciones políticas; cuya base de organización y funcionamiento está constituido por las jefaturas de manzanas, aglutinadas en torno a las asociaciones de residentes por Colonia, Unidad Habitacional, Pueblo y Barrio del Distrito Federal, apareciendo como órgano máximo de esta estructura de organización vecinal el Consejo Consultivo de la ciudad de México.

En principio se consideró que dicha forma de organización propiciaría una atención más adecuada a la problemática que padecen los habitantes del Distrito Federal. Sin embargo, al transcurrir el tiempo y por la falta de legitimidad, facultades y atribuciones para estos órganos de representación ciudadana en estas materias se juzgó necesario crear la Asamblea de Representantes del Distrito Federal, dejando un carácter más cívico a éstos, pero sin derogar aún ciertas disposiciones que tienen similitud con las propias de la Asamblea.

A pesar de ello, dentro del Sistema de Información que se propone tienen cabida las demandas que por conducto de los organismos vecinales se formulen a los órganos de trabajo de la Asamblea, ya que el contexto general de atención ciudadana no puede ni debe ser ajeno a este tipo de organización vecinal que existe actualmente en la ciudad de México.

E. Otras organizaciones políticas y sociales.

En este punto hacemos referencia a organizaciones de tipo político tales como las agrupaciones de profesionales, técnicos y las gremiales, cuyo desempeño representa la posibilidad de incluir sus propuestas de solución a demandas que requieren un análisis previo, realizado por grupos interdisciplinarios cuya visión de la problemática rescata elementos que fuera de su intervención resultaría más difícil su atención. Este tipo de agrupaciones tienen un carácter permanente, a semejanza de las asociaciones civiles mantienen como miembros a distintos grupos de personas que se identifican con sus principios y objetivos, además aportan beneficios a sus afiliados al representarlos ante las autoridades y otros organismos sociales.

Encontramos que tanto las agrupaciones de profesionales y técnicos como otras organizaciones sociales se esfuerzan por realizar actividades sociales, culturales, deportivas y políticas -- con el fin de contribuir a satisfacer las necesidades de la comunidad.

La estructura social y política de la cual forman parte las organizaciones mencionadas permiten una participación más amplia de la ciudadanía en los programas gubernamentales y permite a la Asamblea de Representantes del Distrito Federal mayores posibilidades de enlace entre la sociedad y las autoridades del Distrito Federal.

F. Autoridades del Departamento del Distrito Federal.

De acuerdo al ámbito territorial de la Asamblea de Representantes y con base a la normatividad vigente, se tiene que son las-

autoridades del Departamento del Distrito Federal las que deberán atender por obligación constitucional todas aquellas peticiones y quejas que la ciudadanía decida plantearle a través de los órganos de trabajo de la Asamblea, como instancia de promoción y gestoría de los derechos sociales de los capitalinos.

Las funciones de promoción y gestoría requieren de una coordinación permanente de las actividades que se generan en ambas instituciones para lograr los objetivos propuestos y poder satisfacer los compromisos adquiridos con los representados, mejorando la utilización y aplicación de los recursos disponibles y complementándolos con los que pueda aportar la comunidad en el marco de la solidaridad social.

Su Ley Orgánica, faculta a la Asamblea de Representantes del Distrito Federal, a realizar acciones de promoción y gestoría en favor de los habitantes del Distrito Federal, así como a vigilar el cumplimiento de las obligaciones que señalan las disposiciones jurídicas en materia de obras y servicios administrativos en los órganos centralizados, desconcentrados y organismos paraestatales del Departamento del Distrito Federal.

a) Organos centralizados.

Los órganos centralizados del Departamento del Distrito Federal, son unidades administrativas cuyas funciones tienen que ver con la supervisión, regulación, planeación y control de las acciones que permitan a las autoridades del Distrito Federal mayor cohesión y uniformidad en su estructura organizativa y funcional. Las facultades de mando y vigilancia de que están provistos dichos órganos contribuyen a que los recursos disponibles -

para la realización de obras y servicios públicos sean aplicados con disciplina y en general para resolver las controversias que se susciten en las áreas de su competencia.

Dadas las características antes citadas, las actividades de promoción y gestoría que realiza la Asamblea de Representantes del Distrito Federal deberán inscribirse en mecanismos de coordinación con los órganos centralizados; de tal suerte que el efecto que tengan las resoluciones que se determinen para los problemas planteados por los órganos de trabajo de la Asamblea sea positivo y que tomen en cuenta las diversas materias y actividades sobre las que la Asamblea tiene atribuciones.

Cuando los canales institucionales son insuficientes para atender las demandas ciudadanas, la Asamblea tiene la posibilidad de llevar a cabo acciones concertadas con los interesados y las autoridades precisamente en sus niveles centralizados, fundamentalmente en aquellos asuntos que por su naturaleza y características no están contemplados dentro de los programas gubernamentales o que son producto de situaciones emergentes, mismos que se atienden aún y cuando la escasez de recursos económicos esté latente.

b) Organos desconcentrados.

Los órganos desconcentrados del Departamento del Distrito Federal permiten la consolidación de las disposiciones administrativas, sus funciones tienen que ver con la ejecución de las tareas que les delegan los niveles de mando y vigilancia, o sea los órganos centralizados, interacción en la cual la relación de la jerarquía y subordinación disminuye relativamente. Toman

do en cuenta que los órganos desconcentrados están dotados de personalidad jurídica, disponen de un patrimonio cuyo origen se encuentra en el presupuesto de egresos de la Federación; su creación obedece a una Ley o a un Decreto del Poder Ejecutivo. Las relaciones de los órganos desconcentrados con los centralizados es directa y en el caso del Departamento del Distrito Federal se da a través de los delegados políticos del propio Departamento en cada una de sus 16 delegaciones políticas. Cada Delegado Político dispone de una organización estructurada para ejercer sus facultades y de la infraestructura que les permite dar atención a los requerimientos de la ciudadanía. Son las delegaciones políticas las instancias más inmediatas para conocer y promover la resolución de asuntos relacionados con la prestación de obras y servicios de carácter individual o colectivo, a sus titulares que son nombrados en la actualidad por el Jefe del Departamento del Distrito Federal y por acuerdo expreso del Presidente de la República, corresponde la coordinación de acciones, para el caso que nos ocupa, con los órganos de trabajo de la Asamblea para que los servicios y beneficios que proporciona a través de sus programas de trabajo a la comunidad, sean bien orientados.

c) Entidades paraestatales.

Las entidades paraestatales del Departamento del Distrito Federal son aquellas empresas propiedad del Gobierno Federal que corresponden a la Administración Pública Paraestatal. Este tipo de organismos se encuentran agrupados a una coordinación sectorial, la cual se encarga de normar sus actividades con respecto

a la producción de bienes o la prestación de servicios.

Las empresas paraestatales agrupadas al Departamento del Distrito Federal, como cabeza de sector, al igual que todas las demás, son organismos gubernamentales cuya función está destinada a -- proporcionar bienes y servicios que son escasamente o no son -- contemplados por las empresas privadas, o que en su caso están a cargo de aspectos estratégicos para garantizar la estabilidad -- de las relaciones económicas y sociales entre la sociedad y el Gobierno.

Entre las empresas públicas de mayor relevancia para apoyar las acciones del Gobierno capitalino, se encuentran las siguientes: en materia de abasto y distribución de alimentos la Central de Abastos e Industrial de Abastos; en lo que respecta a transporte se encuentra Ruta-100, Sistema de Transporte Colectivo Metro politano y Transportes Eléctricos; por lo que se refiere a -- otros rubros existe poca intervención de las autoridades del -- Distrito Federal en actividades empresariales.

3.1.2 Medio ambiente interno.

Considerando el esquema de exposición basado en el enfoque sistémico que se está planteando, a continuación se abordan los elementos que conforman el medio ambiente interno de la Asamblea de Representantes del Distrito Federal, los cuales tienen que -- ver con las acciones de promoción y gestoría que en beneficio -- de la ciudadanía se vienen realizando en dicho órgano de Gobierno, mismos que deberán ser considerados dentro del Sistema de -- Información que se propone.

A. Representantes a la Asamblea.

Como ya hemos mencionado con anterioridad y en acatamiento a -- las disposiciones legales en vigor que se tienen en materia de promoción y gestoría para la Asamblea de Representantes del Distrito Federal; cada Representante a la Asamblea está obligado a realizar las tareas de gestoría que se requieran en las distintas colonias que componen sus distritos electorales si son de mayoría relativa y en las que se ubiquen dentro de las circunscripciones plurinominales del Distrito Federal si son de representación proporcional. Además tienen la obligación de asistir a las jurisdicciones que representan cuando menos una vez al mes, con el objeto de dar audiencia a sus representados para -- tratar las alternativas de solución a la problemática que les a queja de manera individual o comunitaria; asimismo tienen que -- rendir un informe semestral al Pleno de la Asamblea donde asien ten los resultados de las acciones de consulta, promoción, gestoría y supervisión que realizan en favor de la comunidad.

Para dar cumplimiento a las disposiciones que se señalan en el párrafo anterior, los Representantes a la Asamblea tienen la fa cultad legal de acudir ante las autoridades del Distrito Federal para promover y gestionar la solución de los múltiples problemas que les son planteados por los ciudadanos; también cuentan con el apoyo de la Comisión de Gobierno y de los propios órganos de trabajo, de apoyo y técnicos de la Asamblea para facilitar la ejecución de sus acciones en materia de promoción y -- gestoría. Además con el Sistema de Información que se está proponiendo contarían con mecanismos de apoyo para consolidar sus-

responsabilidades.

B. Organos internos de la Asamblea.

De acuerdo a lo que marca la Ley Orgánica y el Reglamento para el Gobierno Interior de la Asamblea de Representantes del Distrito Federal, la misma está provista de órganos de trabajo y de apoyo que se encargan de estudiar y dictaminar los acuerdos o casos que les turna el Pleno de la Asamblea o la comunidad de acuerdo a su ámbito de competencia, así como de apoyar los trabajos inherentes al funcionamiento de la Asamblea en su accionar cotidiano.

Como órgano de trabajo se cuenta con 12 comisiones de estudio y dictamen con las denominaciones siguientes:*

- 1a. Comisión de Seguridad Pública y Protección Civil.
- 2a. Comisión de Administración y Procuración de Justicia, Prevención y Readaptación Social y Protección de Derechos Humanos.
- 3a. Comisión del Uso del Suelo; Establecimiento de Reservas Territoriales; Regularización de la Tenencia de la Tierra; Vivienda y Construcciones, Edificaciones y Explotación de Minas de Arena y Materiales Petreos.
- 4a. Comisión de Preservación del Medio Ambiente y Protección Ecológica; Recolección, Disposición, Tratamiento de Basura; Racionalización y Seguridad en el Uso de Energéticos; Agua y Drenaje; Tratamiento de Aguas y Parques y Jardines.
- 5a. Comisión de Abasto y Distribución de Alimentos; Mercados; - Rastros; Establecimientos Mercantiles y Comercio en la Vía Pública.

* Reglamento para el Gobierno Interior de la Asamblea de Representantes del Distrito Federal. - Diario Oficial del 18 de Julio de 1980.

6a. Comisión de Educación; Juventud; Salud y Asistencia Social; Derechos de la Mujer; Recreación, Espectáculos públicos y Deportes; Acción Cultural y Agencias Funerarias, Cementerios y Servicios Conexos.

7a. Comisión de Vialidad y Tránsito; Transporte Urbano y Estacionamientos; Alumbrado Público y en general aquellos servicios públicos que no sean materia de otra Comisión.

8a. Comisión de Fomento Económico y Protección al Empleo; Trabajo no Asalariado y Previsión Social, Turismo, Servicios de Alojamiento e Industria.

9a. Comisión de Desarrollo Rural.

10a. Comisión de Ciencia, Tecnología e Informática.

11a. Comisión de Vigilancia de la Administración Presupuestal y Contable del Distrito Federal.

12a. Comisión competente para conocer en materia de Reglamento Interior y para estudiar y dictaminar propuestas relativas a iniciativas de Ley y Reglamento que no sean materia exclusiva de alguna otra Comisión.

Como órganos de apoyo a las tareas de la Asamblea de Representantes y de sus comisiones en su ámbito interno se tiene la figura de 4 comités y son los siguientes:

Comité de Atención Ciudadana y Control y Seguimiento de las Acciones de Gestión.

Comité de Asuntos Editoriales.

Comité de Promoción y Participación Ciudadana.

Comité de Administración de la Asamblea de Representantes.

Los órganos técnico-administrativos con que cuenta la Asamblea-

de Representantes son aquellos que están dedicados a brindar to dos los apoyos de carácter administrativo y soportes documentales necesarios para la realización de las tareas que tiene encomendadas la Asamblea de Representantes en general y muy particularmente sus órganos de Dirección, tales como su Mesa Directiva y la Comisión de Gobierno, independientemente de los apoyos que éstos proporcionan a las comisiones y comités que funcionan en la Asamblea y a los cuales ya nos hemos referido.

En la actualidad, la estructura de organización y funcionamiento que tiene la Asamblea en cuanto a órganos técnico-administrativos, se compone de la Oficialía Mayor, la Tesorería, la Dirección General de Comunicación Social y el Centro de Informática y Documentación; mismos que dependen directamente de la Comisión de Gobierno en lo relativo a la realización y ejecución de sus programas de trabajo y a la coordinación con las diversas áreas que de éstos dependen. Asimismo, la Asamblea cuenta con una Dirección General Jurídica y una Dirección General de Estudios Urbanos cuya acción está orientada a brindar asesoría especializada a sus demás órganos.

En lo que respecta a nuestro tema, se tiene que de acuerdo a sus atribuciones, la Comisión de Gobierno de la Asamblea de Representantes del Distrito Federal determinó la creación de la Dirección de Apoyo a la Promoción y Gestoría, como un órgano técnico-administrativo encargado de las tareas de promoción, seguimiento y control de los asuntos que se vienen gestionando ante las autoridades del Distrito Federal en favor de las peticiones o quejas que presenta la ciudadanía y que son captadas y ca

nalizadas por el Comité de Atención Ciudadana y Control y Seguimiento de las Acciones de Gestión para su trámite; tal como ya lo apuntamos en el punto 2.3 del capítulo 2 correspondiente al presente trabajo.

Con base en lo anterior, se propone que la Dirección de Apoyo a la Promoción y Gestoría como órgano técnico-administrativo, sea la encargada de la conformación del Sistema de Información en Materia de Promoción y Gestoría para la Asamblea de Representantes del Distrito Federal. Tomando en cuenta que la experiencia acumulada por este órgano en los 2 primeros años de trabajo de la Asamblea, le permitirían su consolidación como enlace entre sus ámbitos interno y externo, de tal manera que sus actividades no se circunscriban al apoyo de las tareas de gestoría que realiza el Comité de Atención Ciudadana; sino que su actuación se enmarque en el apoyo que brindaría a todos los demás órganos de trabajo y a los propios asambleístas en las acciones de gestión que emprendan para dar cumplimiento a las resoluciones que se estudian y dictaminan en su seno o que recaban en las jurisdicciones que les competen.

Con lo antes propuesto, sería factible un registro integral de los flujos de información que se generan durante el proceso de promoción y gestoría y se contaría con un verdadero banco de información sobre las necesidades de los capitalinos y el nivel de satisfacción por parte de las autoridades del Distrito Federal, y así estar en posibilidad de buscar alternativas de solución conjuntas que involucren a la sociedad y al poder público.

3.2 Insumos

3.2.1 Peticiones y demandas.

Para efectos del Sistema de Información que se está proponiendo, son las peticiones y demandas de la comunidad las que se constituyen en los elementos fundamentales para su accionar, por ello resulta necesario considerar su jerarquización de acuerdo a su importancia al incluirlas en el proceso de promoción y gestoría y al determinar el nivel de atención que requieren para su solución.

En consecuencia; habrá de distinguirse entre el carácter comunitario o individual de las peticiones y demandas al recibirlas; -precisar la instancia más adecuada para ser canalizadas y ubi--car el órgano de trabajo o de apoyo al que corresponda su estudio y dictamen, cuando se trate de asuntos que por su naturaleza y características lo requieran. Con ello se depurarían todas aquellas que deriven en asesorías y llegar finalmente a establecer las que deberán ser declaradas prioritarias por el Pleno y recomendadas para su atención a las autoridades del Distrito Federal.

Al conformar el Sistema de Información, se debe contemplar la -ampliación de las funciones de la Dirección de Apoyo a la Promoción y Gestoría para que consolide las acciones propuestas en -los 2 párrafos que anteceden a éste. Así como, la formación de un equipo de servidores públicos cuyo perfil profesional tenga-que ver con el conocimiento de la problemática de los habitan--tes del Distrito Federal; capaz de ser enlace entre la comuni--dad y la Asamblea de Representantes ante las autoridades. Ya --que de la calidad en la atención y orientación a la ciudadanía-

depende la disposición y el apoyo que los interesados puedan aportar para facilitar la labor de gestoría y las acciones que las autoridades realicen en favor de éstos.

De acuerdo a la estructura de organización y funcionamiento actual de la Asamblea, y considerando la ampliación de funciones de la Dirección de Apoyo a la Promoción y Gestoría, ésta coordinaría su trabajo con todas las comisiones y comités, a efecto de canalizar adecuadamente las peticiones y quejas ciudadanas; su labor sería elemental para una mayor consolidación institucional de la Asamblea, aumentando las posibilidades de promoción y gestoría de los problemas que de manera individual o en forma colectiva se plantean a esta instancia de representación ciudadana.

Al dar entrada a todo tipo de requerimientos ciudadanos que son presentados a la Asamblea de Representantes, el grupo especializado de la Dirección de Apoyo se encargaría de clasificar y ubicar adecuadamente las demandas, antes de turnarlas para su estudio y dictamen al órgano de trabajo o de apoyo de la propia Asamblea al que corresponda su planteamiento oficial ante las autoridades del Distrito Federal o si es el caso, su presentación al propio Pleno para su acuerdo, a través del Comité de Atención Ciudadana.

3.2.2 Informes.

Como insumo en la conformación del Sistema de Información en Materia de Promoción y Gestoría para la Asamblea de Representantes del Distrito Federal, los informes constituyen elementos de

relevancia para el funcionamiento global del mismo; ya que en ellos se reflejan los resultados logrados en cuanto a obras y servicios públicos se refiere, así como las situaciones concretas en que se presentan controversias o imposibilidad para su atención. Los informes de que se puede disponer para enriquecer la labor de promoción y gestoría en la Asamblea de Representantes son los siguientes:

- a) Resoluciones que turnan las autoridades a la Asamblea informando las acciones emprendidas para atender una petición o demanda ciudadana.
- b) Informes semestrales que rinden los acambleístas al Pleno de la Asamblea sobre los resultados de sus acciones de consulta, promoción, gestoría y supervisión administrativa en favor de la comunidad.
- c) informes de los titulares de órganos desconcentrados, centralizados y empresas paraestatales del Departamento del Distrito Federal ante el Pleno o comisiones de la Asamblea.
- d) Informes que rinden las comisiones y comités ante el Pleno de la Asamblea, dando cuenta de los asuntos atendidos en períodos de trabajo determinados.

Con la información contenida en estos informes es posible la realización de análisis detallados que permitan establecer los avances y resultados que se tienen en materia de promoción y gestoría; además de la integración de las mismas al soporte documental que serviría de base para dinamizar los flujos de información que se generan en todo el proceso de gestoría, haciendo más congruente la relación que se establece entre lo solici-

tado y lo realizado.

3.2.3 Normatividad

Todas las acciones que en materia de promoción y gestoría emprenden de la Asambela de Representantes del Distrito Federal se enmarcan en la normatividad vigente que se tiene al respecto, misma que ya se expuso en el punto 1.2.1 del primer capítulo de este trabajo, relativo a la base jurídica y atribuciones de la Asamblea. Por lo tanto, el apego a éstas normas debe estar presente al ejecutar las acciones de gestoría y al instrumentar el Sistema de Información propuesto, cuyos elementos deberán ser contemplados dentro de los manuales de organización y procedimientos que se elaboren, donde a la Dirección de Apoyo a la Promoción y Gestoría se le deberá dotar de las funciones y recursos necesarios para poder integrar los flujos de información que se generan en los órganos internos de la Asamblea y de las autoridades del Distrito Federal, a efecto de que la información generada durante todo el proceso de gestoría pueda ser debidamente utilizada como insumo básico en el accionar del Sistema de Información y de esta forma mejorar la calidad de los resultados que se obtienen al atender los asuntos que la ciudadanía presenta para su trámite ante esta instancia de representación ciudadana.

3.3 Procesamiento

Para dar sustento al Sistema de Información que se viene planeando se ha tomado en cuenta la necesidad de establecer los mecanismos que permitan la incorporación de todos sus elementos -

en tres subsistemas básicos a los cuales he denominado: Subsistema de Promoción, Subsistema de Gestoría y Subsistema de Apoyo; los cuales en su accionar sistémico arrojen subproductos, cuya combinación derive en los productos que será capaz de aportar dicho sistema.

3.3.1 Mecanismos de regulación

Dentro de los mecanismos de regulación se encuentran todas aquellas disposiciones legales y de carácter administrativo de que se valen los órganos de la Asamblea de Representantes para cumplir sus funciones y atribuciones, sin rebasar su ámbito de competencia y para dar mayor fluidez a sus acciones.

La vigilancia y coordinación de los mecanismos de regulación -- que se establezcan para garantizar la conformación del Sistema de Información en Materia de Promoción y Gestoría para la Asamblea, corresponde a sus órganos directivos; siendo la Mesa Directiva la responsable durante los períodos ordinarios de sesiones que marca la Ley, mientras que en los períodos de receso esta responsabilidad corresponde a la Comisión de Gobierno. Todo mecanismo de regulación que se considere necesario implantar en apoyo a este sistema, debe estar sancionado por el Pleno de la Asamblea con la finalidad de garantizar su observancia y cumplimiento.

El establecimiento de mecanismos de regulación en apoyo a la conformación del Sistema de Información garantizaría su operación y que los subsistemas cumplan cabalmente sus campos de actuación, mismos que se describen en el esquema que se anexa al

final de este trabajo. (Anexo No. 2)

3.3.2 Mecanismos de transformación

Los mecanismos de transformación involucran a todo el engranaje que haría posible el funcionamiento del Sistema de Información y a diferencia de los de regulación, éstos si es posible visualizarlos desde ahora, ya que involucran las fases del proceso - que debe seguir toda acción de promoción y gestoría.

Por lo anterior, se exponen a continuación los mecanismos de -- transformación factibles de ser considerados como parte inte--- gral del sistema en cada una de sus fases.

3.3.2.1 Recepción, descripción y ubicación de las peticiones y quejas.

Es preciso señalar que para una debida canalización de toda petición o queja, éstas deberán ser recibidas por un sólo conductor, para el caso, el grupo especial de asesoría y orientación - de la Dirección de Apoyo a la Promoción y Gestoría, el cual se abocaría a describir ampliamente y a ubicar en forma adecuada - el problema con la asistencia de la parte interesada, a fin de evitar la dispersión de información y documentar debidamente el asunto que más adelante será turnado para su estudio y dictamen al órgano de trabajo de la Asamblea competente o al Comité de Atención Ciudadana, Seguimiento y Control de las Acciones de Gestión para ser enviado sin mediar mayor trámite a la autoridad - del Distrito Federal que corresponda su atención.

Desahogada esta fase del proceso de promoción y gestoría se de-

be incluir en su dinamismo a las fases posteriores, a efecto de generar mejores resultados sobre la gestión de los planteamientos ciudadanos.

Dentro de esta fase del proceso se deberá considerar el análisis y clasificación de las demandas, ya que con estas tareas se clarifican las posibilidades reales de solución en el corto, mediano o largo plazo o de plano su improcedencia.

3.3.2.2 Inicio de gestión

El tiempo transcurrido entre la presentación de una petición y su gestión por escrito a la autoridad correspondiente debe establecerse bajo el criterio del mínimo necesario, debido a la importancia que tiene la fase de inicio de gestión para la parte interesada, la cual apreciará que su planteamiento es debidamente atendido y que las posibilidades para que participe en su solución son reales y evidentes.

3.3.2.3 Naturaleza y características de las peticiones o demandas.

Todo asunto que sea planteado por la ciudadanía a la Asamblea de Representantes del Distrito Federal, deberá ser clasificado de conformidad a su naturaleza y características, ya que de acuerdo a su grado de complejidad se puede determinar el tipo de solución que requiere, pudiendo ser ésta de carácter coyuntural si de reparar un daño se trata o cuando se deban encontrar puntos de coincidencia ante posiciones contrapuestas que mantengan las partes en conflicto, también se da el caso en que se tiene

que recurrir a soluciones más elaboradas si se tiene que cumplir con determinadas disposiciones legales o con el establecimiento de las condiciones apropiadas para suspender o continuar un acto de Gobierno. De lo anterior, la Comisión o Comité de la Asamblea competente para cada caso deberá tener conocimiento, a efecto de que se involucre en su solución, buscando la participación de -- los interesados en todas las fases del proceso de gestión.

3.3.2.4 Evaluación de resultados de gestión

Para lograr la eficacia del proceso de gestión será necesario evaluar los resultados que éste vaya arrojando, de tal manera que se tenga el nivel de avance o solución definitiva de asuntos que se va obteniendo como efecto de la interrelación e interacción -- de todos los elementos que integran el Sistema de Información; -- esta acción permitiría establecer además el nivel de atención -- que son capaces de proporcionar las autoridades del Distrito Federal, independientemente del conocimiento de todos los flujos -- de información que se generan en los ámbitos interno y externo -- de la Asamblea de Representantes del Distrito Federal. Esta parte del procesamiento que compone el sistema será la que propicie la retroalimentación del mismo y mejore su aplicación para beneficio de la comunidad.

La evaluación de resultados, en lo relativo a las acciones de -- promoción y gestoría de la Asamblea, reviste una importancia capital ya que a través de ella se podrán detectar los errores u -- omisiones por parte de las autoridades competentes o de los interesados para poder proponer medidas de corrección o precisión de

los planteamientos.

3.3.2.5 Captación, registro, control e identificación de demandas que son definidas como prioritarias por el Pleno de la Asamblea.

Como resultado de la ejecución del Sistema de Información en Materia de Promoción y Gestoría, se podrá llevar a cabo un mecanismo de captación, registro, control e identificación de las demandas que se consideren como prioritarias por el Pleno de la Asamblea de Representantes del Distrito Federal; mismo que permita la preparación del documento que los meses de noviembre de cada año es turnado por la Asamblea al Departamento del Distrito Federal, donde se señalan las prioridades que se han detectado durante todo el año y que se propone para ser incluidas -- dentro de los programas de obras y servicios que se presupuestan para realizarse en el año siguiente.

Las ventajas que se tendrían al considerar este mecanismo tienen que ver con: la posibilidad de realizar propuestas concretas y bien identificadas, la ubicación y definición de los problemas neurálgicos que inciden en la forma de vida de los capitalinos y la presentación de alternativas de solución viables y concertadas con los interesados a cada una de las prioridades - propuestas.

3.3.2.6 Archivo y soporte documental

Para el establecimiento, actualización y operación del Sistema de Información en Materia de Promoción y Gestoría para la Asam-

blea de Representantes del Distrito Federal, será necesario con siderar su accionar con base en los registros computarizados, a efecto de que se pueda disponer en todo momento de una base documental suficiente, ágil y confiable. Para ello sería la Direc ción de Apoyo a la Promoción y Gestoría la que aplicaría los -- procedimientos específicos que permitan el control de la infor mación que producen los distintos órganos de la Asamblea en esta materia, caracterizados como flujos de información contínua para alimentar a dicho sistema, a través de reportes de actuali zación sobre el nivel de avance o resultados de todos los casos registrados y el alta de los nuevos.

Con el fin de consolidar los registros computarizados que se ge nerarían con la operación del sistema, la Dirección de Apoyo -- mantendría una relación permanente con la 10a. Comisión de Cien cia, Tecnología e Informática de la propia Asamblea, ya que ésta le proveería de la normatividad necesaria en lo que a infor mática se refiere, así como el apoyo para el aprovisionamiento de los recursos que se requieran para el funcionamiento de su -- centro de cómputo.

Además resulta necesario el establecimiento del archivo central en materia de promoción y gestoría con todos los expedientes -- que se han integrado hasta la fecha, a efecto de que se mantenga un control estricto sobre el soporte documental, mismo que -- posibilite un registro de prestamos y consultas y la propia re troalimentación del Sistema de Información.

3.3.3 Mecanismos de seguimiento de gestión

Para garantizar un seguimiento que permita establecer el nivel de avances o resultados que se van generando en la atención a los asuntos que son turnados a las autoridades del Distrito Federal por la Asamblea de Representantes, será indispensable que la Dirección de Apoyo a la Promoción y Gestoría mejore los procedimientos de seguimiento y control de los mismos con el apoyo del registro computarizado que se está proponiendo, así como el reforzamiento de su equipo de gestores, los cuales deberán de contar con un perfil profesional que les posibilite un conocimiento de los casos que les son encomendados para influir en su solución definitiva.

Al contar con esta infraestructura, la Dirección de Apoyo a la Promoción y Gestoría, estaría en condiciones de poder recibir todas aquellas peticiones y demandas que promueven por escrito los órganos de trabajo y apoyo de la Asamblea para hacerse cargo de las labores de entrega de oficios a las autoridades y del seguimiento y control que de la entrega se deriva; situación -- que permitiría la actualización continua del Sistema de Información y el poder contar con informes concretos para ser proporcionados a los interesados.

En consecuencia, la Dirección de Apoyo como órgano técnico administrativo de la Asamblea, deberá disponer de un programa de seguimientos basados en las cargas de trabajo que se originen en los compromisos adquiridos por las autoridades para dar informes de avances o resultados en las fechas por éstas establecidas.

Sobre el mecanismo de seguimiento de gestión descansa la conso-

lidación del Sistema de Información, ya que del dinamismo que se le imprima a estas tareas dependerán los resultados que se obtengan, además del éxito que adquiriera la Asamblea de Representantes del Distrito Federal como instancia de promoción y gestión en el logro de satisfactores para los habitantes de la ciudad de México.

3.3.4 Mecanismos de promoción y participación ciudadana

En aquellos casos registrados que por su naturaleza y características no se tiene la posibilidad de una solución inmediata o de corto plazo, será necesario el consenso y acuerdo de los interesados en las alternativas de solución que a través de la Asamblea de Representantes se propongan a las autoridades del Distrito Federal. En esta labor de concertación sería necesaria la intervención del Comité de Promoción y Participación Ciudadana para la precisión de estos mecanismos, tanto como para orientar en todo momento a la ciudadanía sobre las formas de organización que deben adoptar para estar en condiciones de ser atendidos por las autoridades en cuanto a sus requerimientos.

3.3.4.1 Promoción de programas gubernamentales

El Departamento del Distrito Federal cuenta con programas orientados a beneficiar a la comunidad en aspectos diversos tales como abasto popular, vivienda, becas, bolsa de trabajo, capacitación y adiestramiento, por mencionar sólo algunos, mismos que en la mayoría de los casos son desconocidos por la ciudadanía. Ante esta circunstancia, existe la necesidad de que la Asamblea

a través de la Dirección de Apoyo a la Promoción y Gestoría se aboque a establecer los enlaces pertinentes con las autoridades para acercar los beneficios de dichos programas a la comunidad; también para disponer de alternativas inmediatas de solución a los requerimientos que presentan de manera cotidiana.

3.3.4.2 Diagnóstico sobre la forma de vida y participación ciudadana en el Distrito Federal.

Para apoyar las tareas de promoción y gestoría resulta necesario contar con elementos que permitan el conocimiento sobre las formas de vida y participación ciudadana en el Distrito Federal, aspectos que deberán manejar los servidores públicos encargados de atender y asesorar a la ciudadanía que acude a la Asamblea de Representantes a plantear sus problemas. Ante ello, se justifica la colaboración de la Dirección General de Estudios Urbanos de la Asamblea para que elabore diagnósticos y estudios relativos a dichos aspectos, asimismo, para profundizar en el conocimiento de problemas específicos que no encuentran una explicación adecuada al momento de ser expuestos por los interesados en resolverlos.

3.3.4.3 Consulta ciudadana

A través del Sistema de Información que en Materia de Promoción y Gestoría se está proponiendo, se podrán identificar aquellos problemas que por su magnitud y efecto negativo contra la comunidad o el medio urbano requieren de un tratamiento especial; éstos deberán ser objeto de un debate público mediante su inclu

sión en los foros de consulta ciudadana organizados por el Comité de Promoción y Participación Ciudadana.

Con la aplicación de este mecanismo se pretende que las acciones que se determinen para abatir este tipo de problemas estén debidamente legitimadas por la ciudadanía, cuyo respaldo y colaboración serán definitivos para su resolución, ya sea por la vía de obras y servicios o de su reglamentación.

3.3.5 Mecanismos de comunicación

El registro computarizado que serviría de apoyo al Sistema de Información que se está planteando ampliaría las posibilidades de información que solicitan los interesados sobre los avances o resultados de las peticiones y demandas que formulan a la Asamblea de Representantes para ser canalizadas a las autoridades del Distrito Federal; también permitiría el conocimiento del estado que guarda cada expediente como instrumento básico para la realización de las labores de seguimiento que esta a cargo del equipo de gestores adscritos a la Dirección de Apoyo a la Promoción y Gestoría. Considerando que en múltiples ocasiones al presentarse ante las autoridades competentes para resolver sobre dichos asuntos, los enlaces que designan éstas carecen de los antecedentes para darle solución.

3.3.5.1 Publicación de resultados aportados por el Sistema de Información.

Al contar con toda la información que arrojaría el proceso de promoción y gestoría por conducto del Sistema de Información, -

sería factible la elaboración de publicaciones periódicas para dar a conocer a los habitantes del Distrito Federal en general los resultados obtenidos en esta materia. En la elaboración de estas publicaciones y de conformidad a las atribuciones que marca el Reglamento para el Gobierno Interior de la Asamblea de Representantes del Distrito Federal, sería destacada la participación del Comité de Asuntos Editoriales como órgano de apoyo de la Asamblea.

3.3.5.2 Organos informativos

Otra alternativa que ofrecería el Sistema de Información tiene que ver con el diseño de mensajes para ser transmitidos a la ciudadanía, difundiendo los resultados y los servicios que en materia de promoción y gestoría ofrece la Asamblea de Representantes del Distrito Federal.

En el diseño de mensajes que se realizaría con base en la información proporcionada por la Dirección de Apoyo a la Promoción y Gestoría, sería la Dirección General de Comunicación Social la encargada de la producción que considere más conveniente. En cuanto a los detalles técnicos de producción deberán quedar a cargo de la Dirección General de Comunicación Social, la cual tomaría en cuenta la opinión de la Dirección de Apoyo, exclusivamente para confirmar o aclarar el contenido de los mensajes, con la intención de que éstos sean suficientemente claros y reflejen lo que se pretende transmitir a la comunidad.

3.4 Productos

Los elementos que forman parte de los subsistemas que se presentan de manera esquemática como anexo No. 2 de este trabajo, difícilmente podrían ser parte del Sistema de Información integral -- que se está proponiendo si no se cuenta con el apoyo de los mecanismos expuestos para su funcionamiento, los cuales propiciarían la generación de subproductos que finalmente constituyen el conjunto de elementos que en su relación interactuante proporcionen las premisas necesarias para dar sustento a los productos -- que será posible obtener a partir de la combinación de dichos mecanismos. De esta forma, los productos retroalimentarán al Sistema de Información que se está representando, dándole vida y comprometiendo a cada una de sus partes a realizar su función.

En consecuencia, se podrían brindar de manera efectiva los apoyos de información que sean solicitados por los distintos órganos de la Asamblea y por los interesados; también sería posible la institucionalización del Sistema de Información propuesto al contar con productos que justifiquen su funcionamiento.

Además se mejoraría la optimización de los recursos a utilizar en la operación del sistema con la intención de lograr la satisfacción de los requerimientos planteados por la comunidad, tomando en cuenta las prioridades que sean señaladas por el Pleno de la Asamblea, así como las que indiquen sus órganos de trabajo; sin dejar de lado las recomendaciones que hagan los enlaces que se tienen por parte de las autoridades del Distrito Federal los cuales se van estableciendo al realizar las labores de seguimiento por parte de la Dirección de Apoyo a la Promoción y - Gestoría.

La confiabilidad del Sistema de Información en Materia de Promoción y Gestoría para la Asamblea de Representantes del Distrito Federal, será mayor a partir de que los habitantes de la ciudad de México hagan pronunciamientos acerca de los satisfactores económicos, políticos, sociales y culturales a que se hacen -- acreedores con la intervención de la Asamblea de Representantes ante las autoridades en su nombre.

Por lo anterior, los informes de avances y resultados de gestión que se emitan a través del Sistema de Información, como -- productos serán la clave para la adopción de medidas que faciliten su consolidación y que le impriman mayor dinamismo a los elementos que lo integran.

Cabe señalar que la conformación del Sistema de Información, al igual que su integración y aplicación dependerá de la suma de -- esfuerzos que se logren conjuntar entre las distintas fraccio-- nes partidistas acreditadas en la Asamblea de Representantes. Y una vez tomada la decisión de instrumentarlo para su aprobación, deberá sujetarse a los mecanismos de coordinación que se esta-- blezcan entre sus órganos internos y ante las autoridades del -- Distrito Federal; ya que sólo así se garantizará su funciona-- miento.

CAPITULO IV

CONCLUSIONES

4.- CONCLUSIONES

Considerando que los objetivos de la Asamblea de Representantes del Distrito Federal en materia de promoción y gestorfa están plenamente definidos y debidamente señalados en el marco legal que la rige, su incorporación al Sistema de Información que propongo se hace más factible, ya que con su operación se garantizaría en forma más cabal su cumplimiento.

Apoyado en lo anterior y en mecanismos de coordinación procedimental con los habitantes y las autoridades del Distrito Federal, dicho sistema estaría generando información continua que se traduciría en beneficios individuales y colectivos por una parte y por la otra, en insumos importantes para nutrir la toma de decisiones en la programación y realización de obras y servicios públicos. Para que los mecanismos mencionados tengan un efecto positivo por parte de las autoridades, deberán inscribirse dentro de un acuerdo suscrito por el Jefe del Departamento del Distrito Federal, por ser éste, la autoridad que puede entablar el compromiso con la Asamblea y sus representados de atender los requerimientos por ellos presentados.

En este contexto, el control y evaluación de la información que en materia de promoción y gestoría se genera en la Asamblea resultaría más completo si se inscribe dentro del Sistema de Información propuesto, incluyendo las particularidades de los mecanismos de apoyo definidos. Esta trascendente tarea que estaría encomendada a la Dirección de Apoyo a la Promoción y Gestoría se llevaría a cabo mediante la implantación de dichos mecanismos, mismos que permitirían establecer la situación que guarda cada expediente registrado, en los ámbitos interno y externo de la Asamblea, a efecto de emprender medidas correctivas o la obtención de los resultados esperados con su operación y en su caso la elaboración de reportes que sean objeto de acuerdo con los titulares de los órganos internos de la Asamblea, de órganos de las autoridades del Distrito Federal para la toma de decisiones y la prevención de circunstancias adversas, así como el aprovechamiento de condiciones favorables para la aplicación de determinados criterios políticos.

En todo el proceso de información, el soporte documental que ofrecen los documentos relativos a cada caso, es de suma importancia, motivo por el cual su tratamiento debe ser objeto de un análisis aparte y en el marco de la administración de documentos. En razón de lo anterior este aspecto no se contempla en el desarrollo del presente trabajo.

La gestoría de problemas y reclamos sociales que se realizan en la Asamblea de Representantes del Distrito Federal, requiere de instrumentos que posibiliten un proceso integral de información en torno a su solución, para ello resulta inaplazable el esta--

blecimiento de mecanismos de intercomunicación a través del Sistema de Información que aquí planteamos, dichos mecanismos, se propone, sean con base en el telefax, cuya central se ubicaría en las instalaciones del órgano técnico-administrativo encargado de operar el sistema antes aludido, misma que sería alimentada por los telefax que funcionarían para tal efecto en cada uno de los órganos de las autoridades del Distrito Federal con los cuales la Asamblea guarda una relación estrecha.

El trabajo realizado hasta ahora por los órganos de la Asamblea en materia de promoción y gestoría ha establecido las condiciones necesarias para la conformación del Sistema de Información-Integral que se ha venido planteando, ya que los resultados obtenidos y la gran cantidad de problemas que existen en el medio ambiente capitalino, exige de un tratamiento más adecuado en la realización de las tareas de gestoría social. Al pretender la centralización de la información generada dentro del proceso de gestión continua, no se lesiona en ningún momento el accionar funcional de sus órganos de trabajo y técnicos, sino por el contrario se busca imprimir una mayor dinámica a sus funciones sustantivas de estudio y dictamen sobre los asuntos que les son encomendados; además el ejercicio de pluralidad y respeto a los postulados ideológicos de cada fracción partidista acreditada en este órgano de Gobierno queda plenamente garantizada. Tomando en cuenta que la sistematización de la información es vista como instrumento de apoyo para la toma de decisiones, la reorientación de los recursos, y para el enriquecimiento del proceso de conocimientos acerca de la problemática que vive la ---

gran ciudad de México.

El ejercicio de la democracia y la labor de concertación que se ha dado entre los diversos partidos políticos representados en la Asamblea, así como la integración plural de sus órganos de trabajo, han permitido una mayor apertura dentro de la estructura administrativa del Departamento del Distrito Federal, misma que ha venido evolucionando en función de la presencia de los órganos internos de la Asamblea ante los servidores públicos en en cargados de atender y dar respuesta a los reclamos colectivos e individuales que se han planteado. En principio se encontró --- cierta resistencia por parte de algunas autoridades del Distrito Federal, para atender las demandas ciudadanas hechas a través de la Asamblea, en algunos casos por costumbre y en otros por falta de conocimiento de la base legal sobre la cual sustenta sus facultades de gestoría ciudadana. Sin embargo, al paso de los meses se percibe una mayor aceptación en la atención de las gestiones realizadas, que ha posibilitado la institucionalización de la Asamblea y propiciado una mayor conciencia de servicio por parte de los distintos órganos administrativos responsables de su resolución.

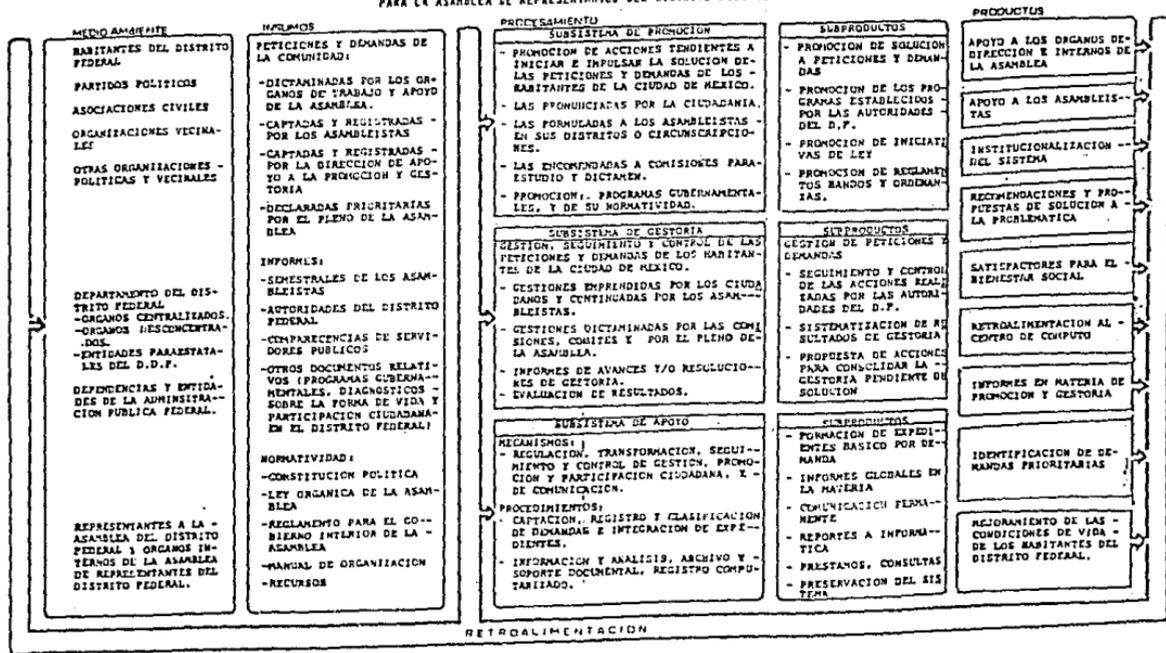
Como instancia gestora para la ciudadanía, la Asamblea de Representantes del Distrito Federal cumple plenamente esta función, debido a que todos los asuntos atendidos y que son procedentes han sido canalizados ante las autoridades capitalinas, incluyendo en algunos casos alternativas de solución que se han visualizado al analizarse conjuntamente con los interesados o como resultado de la experiencia obtenida por sus órganos de trabajo, -

trátase de casos de orden político, solicitudes de obras y servicios públicos u omisiones administrativas . Con ello, se justifica la necesidad de especialización de sus recursos al efecto de proporcionar a la comunidad los instrumentos de asesoría y apoyo en la formulación de los planteamientos que describan y ubiquen de manera adecuada los diversos problemas que enfrenta, con lo cual se estaría clarificando el cause que deben seguir - para su solución durante las etapas posteriores de estudio, dictamen y de gestoría a que son sometidos.

En consecuencia, se justifica plenamente la labor de promoción y gestoría desplegada hasta ahora por este órgano colegiado y de representación ciudadana, cuyos integrantes en su mayoría, - han estado vinculados con sus electores a través de las visitas y recorridos que realizan a las demarcaciones en las cuales llevaron a cabo sus contiendas electorales, mismos que les permiten continuidad de trabajo con la comunidad y el conocimiento - de los problemas que van surgiendo o de aquellos que aún no han sido resueltos y que en su momento fueron canalizados ante las instancias competentes para su atención procedente.

ANEXOS

MODELO DE SISTEMA DE INFORMACION EN MATERIA DE PROMOCION Y GESTORIA
PARA LA ASAMBLEA DE REPRESENTANTES DEL DISTRITO FEDERAL



La adaptación de este modelo de sistema tiene como fundamento las gráficas 1, 2 y 3 que forman parte del estudio realizado por el Dr. Alejandro Cervillo Castro, sobre la Reforma Administrativa en México, Editado por el entonces Instituto de Administración Pública, México 1973, pp. 22-23 y 24.

BIBLIOGRAFIA

A. LIBROS

Ander Egg, Ezequiel; Metodología y Práctica del Desarrollo de la Comunidad, Colección Desarrollo Social, Editorial Hymanitas, Buenos Aires, 1965.

Bendix Renhard; Estado Nacional y Ciudadanía, Editorial Amorrortu Editores Buenos Aires 1964.

Benitez, Fernando; Historia de la Ciudad de México, Editorial -- Salvat, México 1984.

Burgoa, Ignacio; Diccionario de Derecho Constitucional, Editorial Porrúa, México, 1984.

Carrillo Castro, Alejandro; La Reforma Administrativa en México, Editado por Instituto de Administración Pública, México, 1973.

De la Madrid H., Miguel; DISTRITO FEDERAL, Ideología Fundamental de ... Comité Directivo del P.R.I., en el D.F., Secretaría de Divulgación Ideológica, México, 1982.

Dwight, Waldo; Administración Pública. La Función Administrativa, los Sistemas de Organización y otros aspectos, Editorial Trillas, México, 1982.

Galván Escobedo, José; La Teoría de los Sistemas Aplicada a la Administración, Editores Asociados, México, 1974.

Jacques Chevallier, Danièle Loschak; La Ciencia Administrativa, -

INAP/FCE, 1a. Edición, México, 1983.

Jaguaribe, Helio; Sociedad, Cambio y Sistema Político, Editorial Paidós, Buenos Aires, Argentina, 1972.

Johnson R. A. y otros; Teoría, Integración y Administración de - Sistema, Editorial Limusa, México, 1978.

Lapalombara, Joseph, y otros; Burocracia y Desarrollo Político, - Editorial Paidós, Buenos Aires, Argentina, 1970.

Langefors, Borje; Teoría de los Sistemas de Información Serie -- "Sistema de Procesamiento Electrónico, Librería "El Ateneo", Editorial Argentina, 1976.

Martí Bastarrachea, Juan Francisco; Diálogo Administración del - Estado-Funcionarios Públicos, Editorial Nacional, Madrid, España, 1975.

Murdick, Robert G. y Ross, Joel E.; Sistema de Información Basados en Computadoras para la Administración Moderna, Editorial -- Diana, México, 1975.

N. de Flores; María victoria; Gestión Pública en Período de Restricción de Recursos Económicos; Compilación de varios autores.- Editada por el INAP, Serie Práxis No. 70, México, 1985.

Oswald, Ursula; El Impacto de la Crisis en la Estructura Social de México, UNAM, Centro Regional de Investigaciones Multidisciplinarias, México, 1987.

Rivera Pérez Campos, José; Ponencia "Integración de la Represen-

tación Política", Consulta Popular para la Renovación Política-Electoral, Instituto Nacional de Derecho Electoral y Estudios - Políticos, México, 6 de julio de 1986.

Rodríguez Reyes, Alvaro; Organización, un Enfoque Dialéctico, - Editores Asociados, 2a. Edición, México, 1982.

Roman Celis, Carlos; La Participación Ciudadana, Eje de Progreso, Ponencia presentada en la primera reunión de ciudades medias y - zonas Metropolitanas, celebrado el 27 de Febrero de 1987, en el Museo de la Ciudad de México.

Ruíz Massieu, José Francisco; Servidores Públicos y sus Nuevas - Responsabilidades; Compilación de varios autores, Editada por el INAP, Serie Práxis, México, 1984.

Sharkansky, Ira; Administración Pública; Editores Asociados, México, 1984.

Varios Autores; Colección Autogestión; Dirigida por; Lucio Cornelio (14 ensayos). El Cid Editor, Barcelona, Caracas, 1978.

Von Bertalanffy Ludwig; General System Theory Foundations Development, Applications, George Brazilen, New York, 1972.

B. DOCUMENTOS OFICIALES.

1. ASAMBLEA DE REPRESENTANTES DEL DISTRITO FEDERAL; Crónica y Memoria, 1er. Período Ordinario de Sesiones, México, 1989.

Dirección de Apoyo a la Promoción y Gestoría de la Asamblea de -

Representantes del Distrito Federal; Proyecto de Manual de Organización, México, 1988.

Dirección de Apoyo a la Promoción y Gestoría de la Asamblea de Representantes del Distrito Federal; Operativo de Gestión Social, México, 1991.

Secretaría de Asentamientos Humanos y Obras Públicas; Consideraciones Prácticas para la Promoción de Sistemas de Agua Potable y alcantarillado, Material didáctico del Plan Nacional de Adiestramiento para el Subsector Agua Potable y Alcantarillado, México, 1982.

Datos Básicos sobre la Población de México-1980, Secretaría de Programación y Presupuesto, Coordinación General de los Servicios Nacionales de Estadística, Geografía e Informática, Consejo Nacional de Población.

Secretaría de Promoción y Gestoría, ¿Que son los Programas de Promoción, Gestoría y Trabajo Comunitario?. Comité Ejecutivo Nacional del Partido Revolucionario Institucional, 1985.

Secretaría de Promoción y Gestoría; Organización, Funciones y Procedimientos, Comité Ejecutivo Nacional del Partido Revolucionario Institucional, 1980.

Secretaría de Promoción y Gestoría, Sistema de Gestoría, Programas y otros Documentos, Comité Directivo del Partido Revolucionario Institucional en el Distrito Federal, México, 1986.

C. LEYES Y REGLAMENTOS

Constitución Política de los Estado Unidos Mexicanos; (Diario Oficial de la Federación 10 de agosto de 1987).

Ley Orgánica de la Administración Pública Federal, (Diario Oficial de la Federación 29 de Diciembre de 1976).

Ley Orgánica de la Asamblea de Representantes del Distrito Federal, (Diario Oficial de la Federación 2 de Febrero de 1988).

Reglamento para el Gobierno Interior de la Asamblea de Representantes del Distrito Federal, (Diario Oficial de la Federación - 18 de julio de 1989).

Reglamento Interior del Departamento del Distrito Federal, (Diario Oficial de la Federación 4 de septiembre de 1985).

D. REVISTAS, GACETAS Y DIARIOS

Instituto Nacional de Administración Pública, Simplificación Administrativa, Revista de Administración Pública 65/66; México, enero-julio de 1986.

Instituto Nacional de Administración Pública/Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo; La Gestión en el Area Metropolitana de Monterrey; Gaceta Mexicana de la Administración Pública Estatal y Municipal, Nos. 36,37 y 38.

Dirección General de Comunicación Social de la Asamblea de Representantes del Distrito Federal, Síntesis Informativa (Todos los diarios Nacionales).