



**INSTITUTO DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA  
DEL DISTRITO FEDERAL**

---

# **La instauración de Visitas Guiadas y Supervisadas a la Construcción de la Obra Línea 12 como Política Institucional**

PROYECTO METRO DEL DISTRITO FEDERAL

**ING. ENRIQUE HORCASITAS MANJARREZ**

26 de octubre de 2011



## INSTITUTO DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA DEL DISTRITO FEDERAL

### DECLARATORIA

"Hago constar que he revisado los *LINEAMIENTOS DE OPERACIÓN PARA EL CERTAMEN Innovaciones 2011*. En cumplimiento con la normativa anterior, declaro que las ideas que se presentan son propias o citan con precisión aquellas tomadas de otras obras previamente escritas o publicadas. También hago constar que este trabajo no ha sido presentado en emisiones anteriores del certamen *Innovaciones en materia de Transparencia*."

BAJO PROTESTA DE DECIR VERDAD		LUGAR Y FECHA		
<u>Sandra Amalia Sánchez Guillén</u>	México D.F.	26	10	2011

**NOMBRE Y FIRMA DEL AUTOR**

AVAL DEL TITULAR DEL ENTE PÚBLICO		LUGAR Y FECHA		
<u>Ing. Enrique Horcasitas</u>	México D.F.	26	10	2011

**NOMBRE Y FIRMA**



# INSTITUTO DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA DEL DISTRITO FEDERAL

---

## ÍNDICE

1. Presentación .....	4
2. Objetivo General y objetivos particulares.....	5
3. Diagnóstico o planteamiento del problema o, en su caso, Modelo Conceptual a evaluar.....	6
4. Implementación y replicabilidad de las acciones.....	10
5. Principales resultados o beneficios obtenidos.....	12
6. Evidencia de lo inédito de las acciones reportadas.....	13
7. Anexos.....	14

## 1. Presentación.

A partir del surgimiento de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Distrito Federal en el 2003, el gobierno del Distrito Federal se ha esforzado por crear espacios que permitan a la ciudadanía una participación activa mediante el ejercicio de su Derecho de Acceso a la Información.

Un referente de la Transparencia en nuestra ciudad, son las Solicitudes de Acceso a la Información Pública, mismas que permiten medir además de la participación de la ciudadanía, las áreas de mayor interés entre la población, a partir del 2009 y hasta el primer semestre del 2011, se generaron 8,728 Solicitudes de Acceso a la Información Pública<sup>1</sup> donde las áreas de mayor interés entre los solicitantes son: El Control y Vigilancia de Recursos Públicos con 55,143 solicitudes, los Programas de desarrollo urbano (uso de suelo) con 9,165 solicitudes y la Obra Pública con un total de 8,728 solicitudes.

La Obra Pública, entendida como; “Los trabajos de construcción, ya sea infraestructura o edificaciones, promovidos por una administración pública, teniendo como objetivo el beneficio de la comunidad”<sup>2</sup> es el punto de partida de nuestro estudio por ser la columna vertebral de nuestro Ente; el Proyecto Metro del Distrito Federal es creado mediante decreto el 30 de abril de 2008, teniendo como objetivo la construcción, equipamiento y ampliación de la red del Sistema de Transporte Colectivo, mediante la construcción de la línea 12 del metro.

Partiendo de estos datos podemos observar que la relevancia del Proyecto Metro, no sólo radica en el ser uno de los Proyectos más importantes del país, por los beneficios, sociales, económicos y ambientales que proporcionará a la ciudad, sino por ser uno de los temas que más interesa a la ciudadanía.

Por tales motivos, buscamos establecer una constancia de las acciones de mejora en los procesos internos y el esfuerzo de este Ente, por generar nuevos canales de comunicación con la sociedad, que exalten los principios de la transparencia y la rendición de cuentas, por lo cual el presente trabajo tiene como finalidad destacar los beneficios obtenidos en el Proyecto Metro del Distrito Federal al establecer como una innovadora política institucional, la realización de visitas guiadas y supervisadas a la obra pública de ampliación y equipamiento de la Red del Sistema de Transporte Colectivo, Línea 12.

---

<sup>1</sup> Informes Estadísticos por Área de interés del solicitante por Entes obligados del 2009 al 30 de junio de 2011, Dirección de Evaluación y Estudios del Instituto de Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales del D.F.

<sup>2</sup> Serra Rojas, Andrés, Derecho administrativo. Segundo curso, México, Porrúa, 16ª. Edición, 1995, p.662.

## **2. Objetivo General y objetivos particulares.**

Establecer los beneficios de transparentar el ejercicio de la función pública a través de la programación de visitas guiadas y supervisadas a la construcción de la obra de la ampliación de la Red de Sistema de Transporte Colectivo “Línea 12 “

- Brindar a la comunidad estudiantil de todo el país, la experiencia de conocer a fondo una obra de ingeniería poco común, con la oportunidad de recibir asesoría de especialistas con gran experiencia en las múltiples disciplinas vinculadas a la construcción y equipamiento de la Línea 12.
- Otorgar a la ciudadanía la posibilidad de evaluar y valorar el desempeño de los servidores públicos en el ejercicio de sus funciones.
- Proporcionar a la ciudadanía la oportunidad de conocer aspectos técnicos, científicos y tecnológicos de una de las obras de ingeniería más importantes del país.
- Disminuir las quejas e inconformidades de la ciudadanía afectada por las obras de la Línea 12, a través de visitas que promuevan la sensibilización mediante el acercamiento, conocimiento y reconocimiento de los trabajos que se realizan durante su construcción.
- Transparentar el quehacer institucional mediante la promoción de una ciudadanía participativa.

### **3. Diagnóstico o planteamiento del problema o, en su caso, Modelo Conceptual a evaluar.**

Los Entes Públicos del Gobierno del Distrito Federal han proporcionado valiosos espacios que estimulan la participación activa de los estudiantes y permiten adquirir conocimientos y habilidades complementarias a su formación académica y personal, a través de programas de servicio social o prácticas profesionales, siendo estos valiosos instrumentos que estimula la participación activa de los estudiantes.

Partiendo de estos principios, el Proyecto Metro del Distrito Federal, abre sus puertas a la comunidad estudiantil y le brinda la oportunidad de realizar visitas guiadas y supervisadas; mismas que en un principio fueron dirigidas exclusivamente a la comunidad estudiantil y de forma muy específica, a aquellos que ya contaran con conocimiento técnicos en las áreas relacionadas con esta obra, para este fin, el Área de Comunicación Social desarrolló mecanismos de acercamiento a la comunidad estudiantil lanzando la Invitación: "Vive la escuela en la obra metro" para la cual se diseñaron carteles publicitarios que delimitaban perfectamente el perfil de los visitantes:

*"El Proyecto Metro del Distrito Federal, invita a Universidades de México y el extranjero a visitar la construcción de la Línea 12 con expertos en la materia. Involucrando a los estudiantes en el proceso de construcción y propiciando la interacción entre alumnos y expertos, el PMDF busca fomentar el conocimiento de este tipo de obras para las futuras generaciones de profesionistas."*<sup>3</sup>

Esta invitación también establecía los lineamientos a seguir para realizar una visita, el pertenecer a una Institución Educativa, contar con una carta membretada de la misma y la elaboración de un temario, eran solo algunos de los varios requisitos indispensables para poder visitar la obra.

Resultado de esta invitación durante el último trimestre del 2009 se registraron 25 visitas, con un total de 440 alumnos, durante el 2010 se generaron 120 visitas con un total de 2,020 participantes.

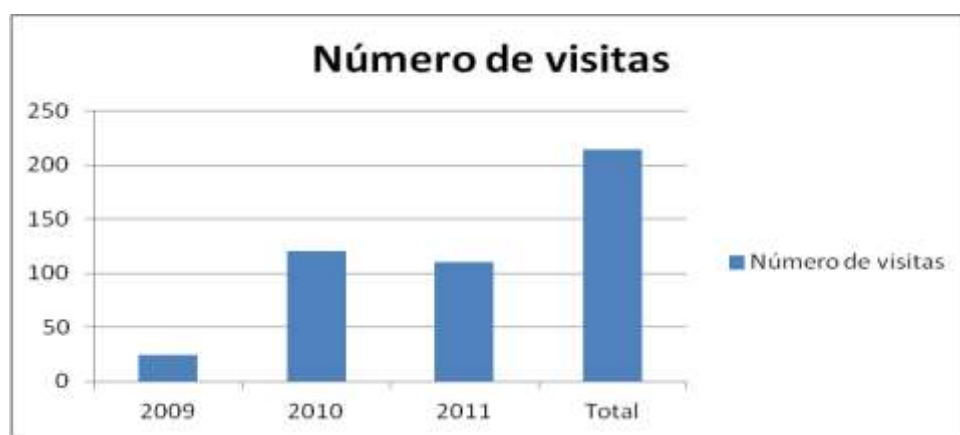
Es a principios del 2010, derivado de un cambio en la estructura organizacional del Proyecto Metro que, el procedimiento establecido para realizar visitas es simplificado, dando como resultado un incremento en el número de visitas.

---

<sup>3</sup> Invitación "Vive la Escuela en la obra metro", puede ser consultada en el apartado de Anexos

	2009	2010	2011 <sup>4</sup>	Total
Número de visitas	25	120	110	214
Número de alumnos	440	2,020	2851	5522
Número de Universidades	-	-	-	29
Universidades de la Ciudad de México	-	-	-	15
Universidades de Provincia	-	-	-	14

Las Universidades han realizado más de una visita a los diferentes puntos de la obra, razón por la cual la tabla solo refleja los totales por periodo en los apartados correspondientes al número de Universidades y su división por zona urbana y conurbada.



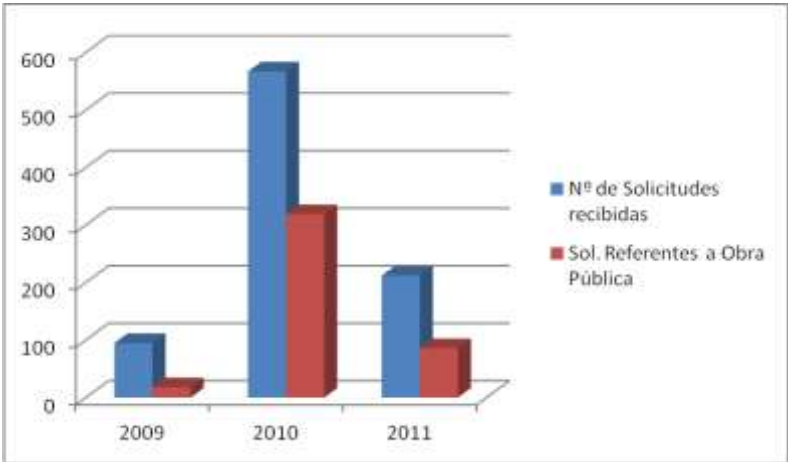
Podemos observar que aun cuando el número de visitas del 2010 es mayor en comparación con las realizadas hasta octubre del 2011, el número de alumnos es mayor en este último año.



<sup>4</sup> Los datos reportados fueron proporcionados en su totalidad por la Subdirección de Comunicación Social del Proyecto Metro del Distrito Federal y se contabilizaron para estos fines hasta el 21 de octubre de 2011.

Fue también durante el 2010 que la Oficina de Información Pública (OIP)<sup>5</sup> del Proyecto Metro, reporto el mayor número de Solicitudes de Acceso a la Información Pública donde el área de interés era la Obra Pública y fue también durante este año que se interpusieron el mayor número de Recursos de Revisión.

	2009	2010	2011
Número de Solicitudes Recibidas	95	567	212
Número de Solicitudes Referentes a Obra Pública	18	319	86



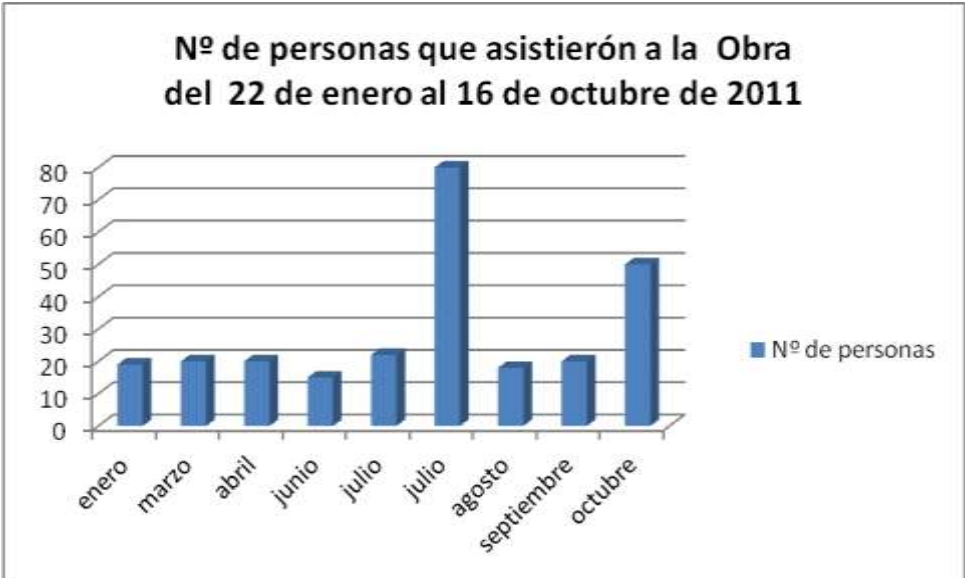
	2009	2010	2011
Número de Recursos de Revisión interpuestos contra el PMDF	95	567	212



<sup>5</sup> La OIP del Proyecto Metro abrió sus puertas por primera vez a la Ciudadanía el 10 de noviembre de 2009.



Tomando en consideración las inquietudes de la ciudadanía y con el fin de sensibilizar y reducir el impacto de las molestias generadas por la construcción de la Línea 12, el Proyecto Metro, hace extensiva a la población en general la invitación a realizar un visita guiada y supervisada a la Obra, es así como el 22 de enero de 2011, se lleva a cabo la primera visita con una asistencia de 19 vecinos, a partir de esa fecha se han contabilizado 12 visitas y un total de 264 participantes.



La importancia de transparentar el desarrollo de la obra pública mediante la implementación de mecanismos que permitan al ciudadano común o especializado conocer su diseño y avance, obedece a dos principios, la obligación de los servidores públicos de rendir cuentas y hoy día gracias a la transparencia la oportunidad de generar una cultura participativa al brindar a la ciudadanía la oportunidad de acceder a espacios anteriormente vedados por la opacidad y la corrupción.

#### 4. Implementación y replicabilidad de las acciones.

Tras analizar el benéfico impacto de estas visitas, la Oficina de Información Pública del Proyecto Metro del Distrito Federal en coordinación con la Subdirección de Comunicación Social, desarrolla el formato de encuesta de satisfacción “Vive la escuela en la obra metro”<sup>6</sup>, la cual está compuesta de cinco preguntas que permiten medir el alcance de la difusión, las áreas de interés de los visitantes y la calidad de la atención prestada por parte de los servidores públicos que los atendieron y principalmente vincular una innovadora política institucional con una transparente rendición de cuentas.

El Proyecto Metro del Distrito Federal, agradece tu interés, en el proceso de construcción de la línea 12 del metro, ayúdanos a mejorar contestando la siguiente encuesta.

- ¿De qué Universidad nos visitas?
- ¿Cómo te enteraste de este programa?
- ¿Cuál fue el tópico de tu interés?
 

<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>

 Aspectos Arquitectónicos  
 Geotecnia  
 Estructuras
 

<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>

 Procesos Constructivos  
 Sistemas Electromecánicos  
 Obras Inducidas
- Otro \_\_\_\_\_
- ¿Tus dudas respecto a la Obra fueron resueltas? Sí \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

En una escala del 1 al 10 donde 1 es insatisfactoria y 10 muy satisfactoria, ¿cómo calificarías tu visita a la obra de la línea 12 del metro?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Gracias, seguimos trabajando para tí!!

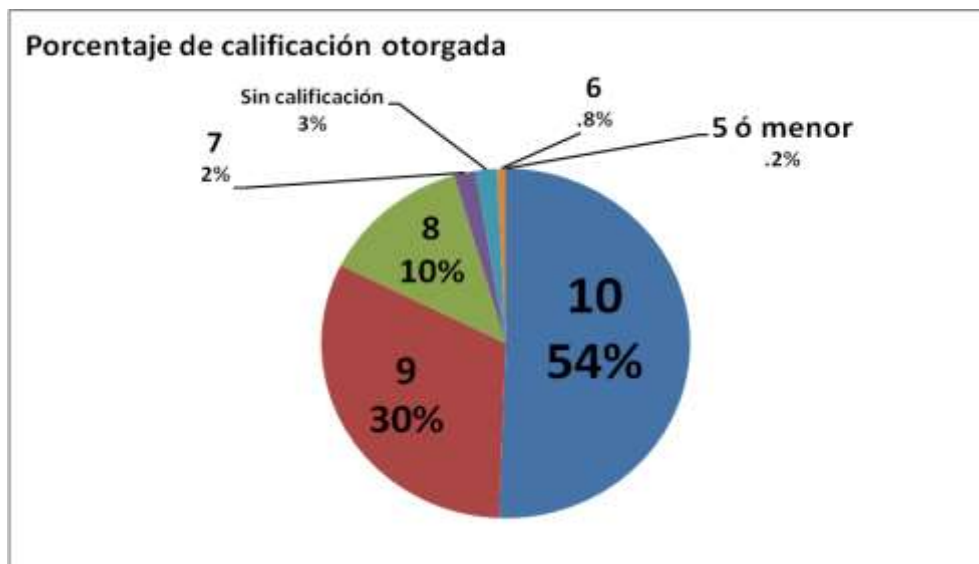
Durante el 2011 se aplicaron aleatoriamente 366 encuestas de satisfacción con los siguientes resultados:

- Calificación otorgada por las personas que asistieron a la Obra, la escala de calificación es del 1 al 10, donde 1 es insatisfactoria y 10 muy satisfactoria.

	Calificación otorgada						
	10	9	8	7	6	Igual o menor a 5	Sin calificación
Nº de participantes	198	124	51	7	3	1	18

<sup>6</sup> Formato incluido en el apartado de Anexos.

Es sencillo medir el impacto que tiene entre la población con o sin conocimientos técnicos en materia de Construcción los resultados con calificaciones satisfactorias son muy altas.



- El cuestionamiento respecto del tópico de interés para el participante, es interesante destacar que entre la comunidad estudiantil los temas de mayor interés fueron:
  - Geotecnia
  - Estructuras
  - Procesos Constructivos
  - Aspectos Arquitectónicos

Mientras que en la población en general el apartado de otros era el más utilizado, para realizar comentarios<sup>7</sup>.

<sup>7</sup> Consultar apartado de Anexos, donde se han incluido algunas de las opiniones plasmadas en encuestas de satisfacción.

## 5. Principales resultados o beneficios obtenidos.

1. Disminución del número de Solicitudes de Acceso a la Información Pública dirigidas al Proyecto Metro relacionadas con temas de Obra Pública.

	2009	2010	2011
Número de Solicitudes Referentes a Obra Pública	18	319	86

2. Disminución del número de Recursos de Revisión interpuestos contra el Proyecto Metro del Distrito Federal.

En este punto es muy importante señalar que las respuestas a las Solicitudes de Acceso a la Información por las cuales se inconformaron los solicitantes, el total de su contenido es referente a Obra Pública.

	2009	2010	2011
Número de Recursos de Revisión interpuestos contra el PMDF	95	567	212

3. Creación de un indicador que permite medir la percepción de la ciudadanía a través de una encuesta de satisfacción que califica el desempeño de los servidores públicos y su satisfacción tras realizar una visita guiada y supervisada a la obra de construcción de la Línea 12.

	Calificación otorgada						
	10	9	8	7	6	Igual o menor a 5	Sin calificación
Nº de participantes	198	124	51	7	3	1	18

La implementación de visitas guiadas y supervisadas a la Obra de la Línea 12, como política institucional hoy permite al Proyecto Metro compartir la importancia y beneficios obtenidos de generar canales de comunicación alternos con la población.

## **6. Evidencia de lo inédito de las acciones reportadas.**

Es imposible plasmar en un documento todos los trabajos realizados antes y durante una visita guiada y supervisada a la Obra de la Línea 12, mucho más difícil resulta dar reconocimiento a todos los actores que intervienen en esta actividad, para garantizar a los participantes una visita segura que les proporcione elementos de aprendizaje, sin embargo se han plasmado evidencias tangibles sobre el benéfico impacto que esta política ha generado.

Es claro que el instaurar como una política institucional, la realización de visitas guiadas y supervisadas a la Obra de Construcción a la Línea 12, nos ha permitido generar indicadores para medir, la satisfacción de los participantes tras una visita, sus intereses y nuestro desempeño, pero un visita guiada y supervisada a un espacio anteriormente vedado genera un indicador difícil de medir, el de la sensibilización ciudadana a través de la transparencia de nuestro quehacer institucional.

La transparencia es el acto de hacer públicos los actos de un gobierno, si pretendemos ser impulsores de una sociedad activa y participativa que nos permita medir resultados reales de la transparencia y el acceso información en sus vidas, debemos incitar a los responsables de vigilar y promover el cumplimiento y alcance de la transparencia a propiciar la creación de nuevos canales de comunicación, sin los cuales la transparencia documental resulta parcial e insuficiente.

Por todo lo anterior podemos afirmar que la instauración de visitas guiadas y supervisadas a una obra pública siempre dará como resultado:

- El Transparentar el quehacer institucional y genera una ciudadanía sensible y participativa.
- Atenúa las molestias generadas a la ciudadanía por el desarrollo de una obra.
- Generar indicadores reales y confiables del desempeño de los servidores públicos.
- Es un espacio de aprendizaje para futuras generaciones.

Y ... Nos coloca en el camino de un gobierno ciudadano, un gobierno transparente.

## **7. Anexos.**

Para consultar el material adicional incluido como soporte a las acciones reportadas, consultar CD anexo.