

PORTADA

Transmisión de información en el sitio web de Metrobús para “Recarga externa de tarjeta TDF” y “Mapas del Sistema”

Sistema de Corredores de Transporte Público de
Pasajeros del D.F., Metrobús

Ing. Guillermo Calderón Aguilera
Director General de Metrobús

Adelina Reyes Ortega
Jefe de Unidad de Imagen Institucional

CERTAMEN
“INNOVACIONES TRASPARENCIA 2014”

Septiembre de 2014

ÍNDICE

Índice

| | |
|--|----|
| 1. Presentación | 3 |
| 2. Objetivos | 4 |
| 3. Diagnóstico o planteamiento del problema | 5 |
| 4. Implementación y replicabilidad de las acciones | 6 |
| 5. Principales Resultados o beneficios obtenidos | 7 |
| 6. Evidencia | 13 |
| 7. Anexos | 14 |
| a. Declaratoria | 14 |
| b. Glosario | 15 |

Presentación

El sitio web es un conjunto de páginas electrónicas de internet con un dominio o subdominio común en la World Wide Web, a su vez cada página electrónica está compuesta por un código HTML, que es accesible mediante el protocolo http de internet. Cada uno de los sitios web son públicamente accesibles y forman parte de red de comunicación más grande del mundo.

A través de la codificación de datos en la Web, el gobierno evoluciona facilitando el acceso y cumple con las diversas obligaciones establecidas por la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Distrito Federal, garantizando el derecho a la información que tienen cada una de las personas en el momento que se requiera y desde cualquier ordenador con conexión disponible a internet.

El sitio web de Metrobús utiliza un lenguaje accesible y transparente, con la finalidad de transmitir al usuario todas las especificaciones del sistema, además de cumplir con la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales. La disponibilidad de acceso a la información, para cada uno de los usuarios, nos ha llevado a utilizar cada página como una herramienta de apoyo y transparencia en la difusión de datos generales del sistema (organización, beneficios, datos particulares por línea, etc.); en informar sobre procesos de gestión pública (administrativa, financiera, jurídica, de planeación, etc.); incluso para transmitir áreas de consulta continua (ubicación de estaciones, tarifas y formas de pago, rutas y horarios, módulos de atención, gratuidad) y lo más importante de este proyecto, las páginas del sitio difunden innovaciones en el servicio del Sistema de Transporte Metrobús, como en este caso se menciona como puede ser la red de recarga externa y la sistematización en la ubicación de estaciones a través de Google Maps, garantizando ante todo la automatización y eficacia para el uso del servicio en Metrobús.

Las páginas seleccionadas: **“Recarga externa de tarjeta TDF”** y **“Mapas del Sistema”** contemplan vínculos que facilitan la navegación, disminuyen el uso del buscador para información referente al mismo tema en una sola página, utilizan contenidos gráficos e icónicos de apoyo, incluyen la descarga de mapas o direcciones para facilitar al usuario su impresión y uso. El objetivo principal es difundir las adaptaciones que se están realizando en el Sistema Metrobús a través de su sitio web además de brindar atención oportuna, veraz y eficiente.

Objetivos

Objetivo General

1. Difundir aspectos de innovación referentes a la operación y uso del sistema, para la difusión de la recarga externa de tarjeta TDF en Metrobús y el uso de mapas.

Objetivos particulares

1. Utilizar el sitio web como una herramienta de acceso público y oportuno para anticipar la demanda ciudadana a la información, en aspectos de operación, administración, programación y control de servicio que se otorga al pasajero en Metrobús.
2. Contar con una herramienta de información y orientación a la ciudadanía eficaz y oportuna, con acceso desde cualquier lugar y a través de cualquier dispositivo con conexión a internet.
3. Facilitar al área de atención a usuarios las notificaciones y respuestas de orientación personal que se realizan vía correo o vía telefónica.
4. Disminuir el número de solicitudes de orientación pública referentes a la ubicación de las estaciones y el ubicaciones de la red de recarga externa.
5. Hacer eficiente la transmisión de información novedosa del sistema, colocando la versión digital de folletos o instructivos, referente la operación de tarjetas del Sistema Metrobús en una Red de recarga externa.
6. Crear enlaces a las páginas de los planos y “red de recarga externa”, que componen el sitio de Metrobús, para mantener informados a los usuarios de redes sociales.
7. Otorgar a los usuarios enlaces oportunos relativos a las estaciones tal es el caso de vínculos a los módulos o rutas del sistema de Transportes en la Ciudad de México o en caso de la red de recarga extrenas, una descarga del listado para cada delegación.

Diagnóstico o planteamiento del problema

Como parte del sistema de transporte en el Gobierno del Distrito Federal, y sumado al compromiso que existe con la ciudadanía, se han generado modelos de desarrollo informático para hacer más transparente la información a través de la Web, mediante sitios de navegación que codifican los datos de manera dinámica y sintética o focalizada en datos de interés para los usuarios.

Metrobús está comprometido con la cultura de la transparencia, tanto internamente en aspectos de tipo administrativos como en su relación proactiva con los ciudadanos. Actualmente la información solicitada por los usuarios de Metrobús se ha vuelto cada vez más demandante, necesitan conocer más sobre los beneficios los servicios que brinda el sistema, el tipo de aspectos normativos que regulan el servicio, etc.; por lo tanto cada día se requieren de herramientas disponibles en todo momento y desde cualquier lugar con conexión a internet; el sitio web se ha convertido en la herramienta más útil y eficaz que permite la transparencia de la actividad del servidor público.

El principal obstáculo detectado al configurar un sitio de gobierno, es generado por la constante demanda de información, que produce campos de texto amplios, saturados y/o complejos para su acceso y decodificación; en principio se tenían herramientas con limitaciones de uso y eficacia en la atención a usuarios:

1. No se consideraban sitios para la inclusión a cualquier persona sin importar su condición física, su objetivo de búsqueda o el tipo de trámite de servicio a realizar.
2. La efectividad no figuraba en el formato o disposición de textos, los elementos gráficos eran escasos.
3. El objetivo principal era el cumplimiento de una formalidad teórica del antiguo modelo de la Gestión Pública basada sólo en “el cumplimiento de la rendición de cuentas”, colocando textos o informes antes que funcionalidad.
4. La interacción con los usuarios siempre fue más frecuente vía telefónica y por correo electrónico.
5. Los trámites y servicios, necesariamente eran presenciales dentro de las oficinas principales de cada organismo.
6. La transparencia se limitaba a reportar la información de oficio de manera general, sin estructura o campos de contenido esquemático.

Implementación y replicabilidad de las acciones

El gobierno a partir de la promulgación de las leyes de transparencia y acceso a la información en 2003, se ocupó de que la información de oficio fuera transparente y al alcance de todos los ciudadanos, mediante la digitalización, de documentos, trámites y procedimientos. En la medida que se dispuso a homologar la información de oficio y los portales de cada dependencia de gobierno, tomo como estructura el modelo Rachel Silcock (2001) citado en el documento de trabajo “Gobierno abierto: Alcance e Implicaciones” de Ana Corojan y Eva Campos págs. 17 y 18:

“Se realiza un marco de referencia los flujos, resultado de la comunicación de entre Gobiernos y ciudadanos. El modelo plantea seis fases de desarrollo del gobierno electrónico:

- **Fase 1: la publicación y difusión de la información.** *Se corresponde con la fase en la que los Gobiernos crean sus propios sitios web para publicar información sobre ellos mismos y sobre la gama de servicios disponibles que ofertan a los ciudadanos (información corporativa). Pueden incluir, además, datos de contacto para que los ciudadanos obtengan más ayuda o información. Sin embargo, se limita a una fase de comunicación vertical: de los Gobiernos a los ciudadanos.*
- **Fase 2: las transacciones oficiales.** *En esta etapa los sitios web gubernamentales evolucionan y pasan a ofrecer la posibilidad de transacciones de información y datos entre la institución y los ciudadanos.*
- **Fase 3: portal gubernamental de usos múltiples.** *El uso de una “ventanilla única” implica que los sitios web de los Gobiernos se concentran en un único portal que permite a los ciudadanos utilizar una sola puerta de entrada para enviar y recibir información de toda la Administración, así como procesar las transacciones económicas o pago de tributos a múltiples departamentos a través de un único punto.*
- **Fase 4: personalización del portal.** *En esta fase los Gobiernos ponen más herramientas al alcance de los ciudadanos permitiéndoles personalizar sus portales con las características deseadas. Con ello, a cambio, los Gobiernos obtienen una visión más precisa de las preferencias del ciudadano para mejorar las opciones de los servicios electrónicos.*
- **Fase 5: la agrupación de servicios comunes.** *Cuando el modelo del portal gubernamental de usos múltiples tiene una buena base, se pasa a un estadio superior en el que la percepción de los departamentos individuales desaparecerá y el público verá al Gobierno como una entidad con la que participará en una serie de transacciones. Para que esto ocurra, los Gobiernos compartirán íntegramente la oferta y entrega de servicios.*

• **Fase 6: la plena integración y transformación de los servicios.** *En esta última etapa la tecnología se integra para cerrar la brecha entre el front y el back office de las Administraciones gubernamentales (entre lo que se presenta a los ciudadanos y lo que se trabaja en el interior de los departamentos), alcanzando así la plena transparencia informativa.”*

Acorde a lo que el Gobierno del Distrito Federal esta realizando para lograr unificar las herramientas digitales disponibles, y para hacer más transparente y accesible la información. En Metrobús se ha fomentado además de las especificaciones solicitadas por Gobierno Central y por los dispuesto en el Instituto de Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales (InfoDF); lo citado en la fase 4 del modelo teórico antes mencionado; personalizando el portal para lograr satisfacer las necesidades de los ciudadanos, ampliar las opciones de los servidores públicos para hacer frente a las solicitudes de información pública requeridas por los usuarios y ante todo lograr una mejora en la calidad de servicios del sistema y difusión de actividades y programas dentro de este Organismo Público .

Principales Resultados o beneficios obtenidos

El gobierno del Distrito Federal a partir de la promulgación de las leyes de transparencia y acceso a la información en 2003, se ocupó de que la información de oficio fuera transparente y actualmente se está trabajando para que sea accesible para todos los ciudadanos sin importar su condición física, social o regional, mediante la digitalización, de documentos, trámites y procedimientos.

La página “Recarga externa de Tarjetas”, difunde un proyecto de innovación que permite al usuario una recarga eficaz de su tarjeta TDF o multimodal, utilizada en los diferentes sistemas de transporte Metro, Metrobús y Sistema de Transportes Eléctricos, sin importar que se encuentre a distancia de una máquina del sistema Metrobús, puesto que la recarga externa es un proyecto que implementa máquinas vía satelital que en tiendas como OXXO y Seven Eleven, que inicialmente contemplaba la zona centro de la ciudad; pero que debido a la demanda y solicitud de los usuarios, se ha extendido a diferentes delegaciones, incluso considera tiendas ubicadas en la zona del Estado de México, lo que brinda al usuario la comodidad en la compra y recarga de tarjetas anticipándose a las largas filas que se realizan en estaciones del sistema de transporte. La página es una herramienta que hace masiva la difusión de este nuevo servicio, además de proporcionar el listado de las direcciones de los diferentes puntos para que el usuario pueda copiar la dirección y ubicarlos en google maps, además de tiene la posibilidad de descargar e imprimirse el listado.

La página “Mapas del sistema Metrobús” refiere la ubicación de todo el plano de sistema Metrobús y se anexa cada una de las líneas separado, para su fácil ubicación. Se incluye un apartado de las rutas y un enlace directo para los horarios y

días de servicio, así como un apartado particular para los mapas de barrio con mapas esquematizados indicando las conexiones con otros sistemas de transporte como son Metro, Corredor Cero Emisiones, Corredor Reforma, RTP y Suburbano. Todo lo referente a cada línea se incluye para agilizar el sistema de búsqueda de los usuarios a través de un solo click.

En la medida de que se atienden los requerimientos de estructura del sitio Web, para homologar la información de oficio en Metrobús e informando de los servicios en el sistema, en las páginas del sitio se ha tenido a bien implementar elementos como:

1. **Menús de Interactividad:** esta se distribuye con el uso de 3 menús fijos:
 - a. Menú principal (parte superior ubicada en cabecera) este menú contiene las páginas referentes al servicio y que son mayor consulta.
 - b. Menú 2, contiene la información general del sistema, como el tipo de organización, los beneficios, Gratuidad, directorio, Portal de Transparencia, fichas técnicas, accesibilidad, gratuidad, directorio; estas páginas contemplan información adicional para los usuarios que requieren conocer aspectos técnicos del sistema; y
 - c. Menú 3: aspectos generales que diferetes áreas en Metrobús necesitan dar a conocer (licitaciones públicas, foros de discusión, etc.)
 2. **Estilos de contenido:** jerarquizar la información mediante estilos de fuentes tipográficas que ayuden a identificar fácilmente al usuario el título de la página, el texto de introducción y los vínculos para descargar, aumentar o anclar dentro de la misma página.
 3. **Enlaces o anclas a otras páginas del propio sitio o enlaces externos:** todo aquello que informe de recientes actividades en el Organismo, o que sean vínculos de continuo interés entre las solicitudes de información. Por ejemplo en la sección de mapas se coloca una sección para indicar las rutas por línea.
 4. **Banners con enlaces internos:** de forma tal que el usuario encuentre de forma más acertada y eficaz páginas en el sitio, se han creado en los costados del cuerpo principal de texto, una serie de banners con vínculos directos a páginas como: armonización contable, el programa viajemos seguras, monitoreo en la reducción de emisiones, formato de quejas y comentarios, sistema de datos personales en MB, lineamientos de seguridad para los pasajeros, automovilistas y personas que usan bicicleta.
 5. **Banners con enlaces externos:** esta sección se coloca en todas las páginas del sitio web, y refiere a los enlaces externos relacionados con el transporte de pasajeros en la Ciudad de México.
 6. **Conexión redes sociales:** las páginas de redes sociales, se han convertido
-

en una herramienta para mantener actualizados e informados a los usuarios, respecto a los avisos temporales, notas relevantes y repuestas inmediatas referente a los servicios brindados en Metrobús.

7. **Planos de ruta tipo imagen:** se les proporciona a los usuarios una serie de planos para su fácil descarga e impresión.
8. **Planos de ruta establecidos desde Google maps:** se realizó un plano del sistema y de cada una de las estaciones para quien se encuentre en la calle, cuente con dispositivo móvil con conexión a internet y requiera una ubicación oportuna al momento en que el usuario camina hacia alguna estación.
9. **Listado:** se colocó un listado para disminuir el número de clicks en la búsqueda de una estación, enlazando directamente la ubicación de la estación seleccionada al mapa Google Maps.
10. **Planos de ruta interactivos:** para aquellas personas que requieran de mayor información sobre las estaciones del sistema, se coloca una sección con los planos de barrio de las estaciones para establecer las principales calles que se encuentran cerca de cada estación, la conexión con metro, ecobici, corredor reforma, tren suburbano y referencias cercanas a la estación. Esta sección sólo es visible desde un equipo de escritorio con conexión a internet; se esta adecuando para que próximamente sea visible desde cualquier dispositivo móvil con conexión a internet.

6
1a
1b
2
1c
1c

1a Mapa de rutas, Tarifas y Formas de pago, Rutas y Horarios, Módulos de atención, Preguntas frecuentes, Contacto.

1b ¿Qué es Metrobús?, Organización, Beneficios, Fiestas Técnicas, Accesibilidad, Gratuidad, Portal de Transparencia, Directorio.

1c Realiza una Búsqueda, Tarifa y forma de pago, Mapa del sistema, Rutas y horarios, Citaciones públicas, Módulos de atención, Foro de discusión, Quejas y sugerencias.

2 Más Puntos venta y recarga de tarjeta en DF y Edomex. localiza el + cercano a tu domicilio, oficina o ruta de viaje. Identificalos con Punto Recarga. Ubicación por delegación. Descarga aquí.

6 Número de visitas: 12968713. Envía tus dudas, quejas y comentarios. Te orientaremos de manera personalizada.

1c Enlaces externos: GOBIERNO DEL DISTRITO FEDERAL, info.df, LEY DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES DEL DISTRITO FEDERAL, CEVAT, AICM, SECRETARÍA DE MOVILIDAD, rtp, m, SERVICIO DE TRANSPORTES ELECTRICOS, SECRETARÍA DE OBRAS Y SERVICIOS.

| | |
|---------------------|--|
| ÁLVAROBREGÓN | |
| AZCAPOTZALCO | |
| BENITO JUÁREZ | |
| COYOACÁN | |
| CUAUHTEMÓC | |
| GUSTAVO A. MADERO | |
| IZTACALCO | |
| IZTAPALAPA | |
| MAGDALENA CONTRERAS | |
| MIQUEL HIDALGO | |
| TLALPÁN | |
| VENUSTIANO CARRANZA | |
| XOCHIMILCO | |
| ESTADO DE MÉXICO | |

The image shows a screenshot of the Metrobús website with several red annotations:

- 6**: Located at the top right of the page, near the "DMX" logo.
- 1a**: A horizontal bar containing navigation links: "mapa de rutas", "tarifas y formas de pago", "rutas y horarios", "módulos de atención", "preguntas frecuentes", and "contacto".
- 1b**: A vertical sidebar menu on the left with categories: "¿Qué es Metrobús?", "Organización", "Beneficios", "Fichas Técnicas", "Accesibilidad", "Gratuidad", "Portal de Transparencia", and "Directorio".
- 2**: A central header area for the "Mapa de Sistema" section, including the Metrobús logo and a prompt to "Selecciona la línea de tu interés para mayor información." Below this are five colored buttons for "Línea 1", "Línea 2", "Línea 3", "Línea 4", and "Línea 5".
- 1c**: A large map of the Metrobús system showing various routes and stations.
- 1c**: A sidebar on the right containing a "Número de visitas" counter (12999407), a "Enviar tus dudas, quejas y comentarios" form, a "Ingreso tu solicitud" section, and a list of "Estaciones cercanas" including "El Chopo".
- 1c**: A sidebar on the left below the menu, containing a "Realiza una Búsqueda" search box, a list of links (e.g., "tarifa y forma de pago", "Mapa del sistema"), and a "TRANSPARENCIA en Metrobús" section.
- 1c**: A bottom section titled "Metrobús Plano del Sistema Metrobús para descargar" showing a detailed map of the system.

1a Mapa de rutas, Tarifas y boletines, Rutas y horarios, Módulos de atención, Preguntas frecuentes, Contactos

1b ¿Qué es Metrobús?, Organización, Beneficios, Fichas Técnicas, Accesibilidad, Gratuidad, Portal de Transparencia, Directorio

2 Mapa del Sistema Metrobús

6 Número de visitas: 13109942

8 Mapa de Línea 1. Google maps.

1c Realiza una Búsqueda, Términos de pago, Estaciones cercanas

9 Nombres e iconos de las estaciones de la Línea 1 (Norte a Sur)

| Dar click sobre el nombre de la estación para ubicar en Google Maps | |
|---|--------------------------|
| 1. Indio Verdes | 24. Nápoles |
| 2. Deportivo 18 de Marzo | 25. Col. del Valle |
| 3. Euzkaro | 26. Col. de los Deportes |
| 4. Polanco | 27. Parque Hundido |
| 5. La Raza | 28. Félix Cuevas |
| 6. Circuito | 29. Río Churubusco |
| 7. San Simón | 30. Teatro Insurgentes |
| 8. Manuel González | 31. José María Velasco |
| 9. Buenavista | 32. Francia |
| 10. El Chopo | 33. Olivo |
| 11. Revolución | 34. Altavista |
| 12. Plaza de la República | 35. La Bombilla |
| 13. Reforma | 36. Doctor Gálvez |

9

| | |
|--------------------------|-----------------------------------|
| 15. Hamburgo | 37. Ciudad Universitaria |
| 16. Glorieta Insurgentes | 38. Centro Cultural Universitario |
| 17. Durango | 39. Perisur |
| 18. Álvaro Obregón | 40. Villa Olímpica |
| 19. Sanera | 41. Conegidora |
| 20. Campeche | 42. Ayuntamiento |
| 21. Chilpancingo | 43. Fuentes Brotantes |
| 22. Nuevo León 1 | 44. Santa Úrsula |
| 23. La Piedad | 45. La Joya |
| 24. Poliforum | 46. El Caminero |

3

Rutas de Línea 1


| | | |
|----------------|---|-----------------------|
| Indios Verdes | ↔ | Insurgentes |
| Indios Verdes | ↔ | Doctor Gálvez |
| Indios Verdes | ↔ | El Caminero |
| Buнавiela E | ↔ | El Caminero |
| Col. del Valle | ↔ | Tepalcoates (Línea 2) |

Para consultar horarios y días de servicio ir a la sección de rutas y horarios de L1:
<http://www.metrobus.df.gov.mx/rutas.htm#RRL1>

Para conocer más información sobre las estaciones consulte al siguiente mapa.
Para desplegar la información dar click sobre cada nombre de estación.

10

1



Los principales beneficios obtenidos por los usuarios a través del sitio Web, son:

1. **Conexión directa a la información** en la medida de que cualquier enlace al portal a través de las redes sociales comuniquen una repuesta más amplia a través de vínculos a las diferentes páginas, documentos y/o mapas a descargar.
2. **Hacer de lo publicado plena transparencia informativa.**
3. Mantener una **interacción continua con** los ciudadanos, atendiendo sus sugerencias y solicitudes tanto en la calidad del servicio del sistema, como en el servicio brindado a través de las herramientas digitales.
4. **Confianza** con el usuario a través del seguimiento de sus sugerencias y recomendaciones para mejorar el sitio web.
5. **Accesibilidad** para toda persona, puesto que unidos al sistema de INCLUSITE, en colaboración con el DIF puede facilitarse el acceso a cualquier persona con discapacidad.
6. **Apoyo al interior del Ente obligado.** En la medida de transparentar las acciones y el servicio de cada una de las direcciones en Metrobús, el sitio web se ha convertido en un acceso directo a las acciones y actividades que el ciudadano tiene derecho a conocer sobre su gobierno y las actividades de los servidores públicos.
7. **Participación ciudadana.** En la posibilidad de que existe un gobierno abierto y con acceso gratuito a la información; facilita la participación activa de la ciudadanía para la integración de mecanismos y/o propuestas que mejoren el sistema.

Las medidas de seguridad implementadas:

1. **Protección de Datos Personales**, en la medida de que se puede proporcionar todo lo referente al sistema de Metrobús y sus servicios, es importante señalar que de acuerdo a la Ley de Protección de Datos Personales para el Distrito Federal (publicada en la GODF el 3 de octubre de 2008), existen datos personales en posesión del organismo y que están regulados por esta Ley.
 2. **Interferencia con la información publicada en el sitio web.** Aunque existe la posibilidad de la violación al sistema de la seguridad informática tanto en el servidor existente en Metrobús como en de gobierno central, el personal de sistemas en Metrobús y gobierno central, cuentan con diferentes medidas de protección contra estos posibles ataques al sitio web de Metrobús; negando el acceso a cualquier amenaza, como puede ser el filtro de información con datos personales, el bloqueo de flujo de la información o la modificación de la información avalada por el Ente de gobierno. La codificación de la información y la carga de datos editables, siempre requerirá de un ID de autenticación en cada sesión para su modificación; así como el flujo de datos tendrá un cifrado en la capa de transporte de los datos eliminando la posibilidad de todo aquello que daña no solo a la integridad y disponibilidad de servicios, sino también a la confianza de los usuarios en el sistema.
-

Evidencia de lo inédito de las acciones reportadas

Las acciones reportadas, nos han permitido ver un notable descenso en las solicitudes de información pública y un reporte de quejas y sugerencias en disminución respecto a temas como:

1. Dudas de reconocimiento y ubicación de estaciones.
2. Dudas cuando se presenten problemas en: el trámite de recarga, ubicación de los puntos de recarga o la invalidación de tarjetas del sistema.
3. El apoyo en las respuestas que se brindan a los usuarios a través de las redes sociales o correos electrónicos, se debe a la carga de información previa a través de ligas existentes con las páginas que componen el sitio web de Metrobús.
4. Ubicación de estaciones a través de Google Maps, que se implementó recientemente en octubre 2012, reportando una visita para Línea 1 de 1,444,192 vistas, para Línea 2 de 625,250 vistas, para Línea 3 de 574,951 vistas, para Línea 4 de 429,642 vistas y para Línea 5, considerando que fue creado en marzo de 2013 una cantidad de 164,976 vistas, y para el plano completo del sistema se registraron 1,293,977 vistas.
5. Se ha incrementado en número de visitas al portal de Metrobús considerablemente desde 2012, momento en el que la página realizó cambios importantes en la sección de planos de rutas en Google maps del sistema y por línea se registraron 1,279,393 visitas mientras que en 2013 se realizaron 1,953,000 y en lo que lleva de 2013 se han registrado 2,403,207 visitas.

Anexos

CERTAMEN “INNOVACIONES TRANSPARENCIA 2014”

DECLARATORIA

Hago constar que he revisado los LINEAMIENTOS DE OPERACIÓN PARA EL CERTAMEN “*Innovaciones Transparencia 2014*”. En cumplimiento con la normativa anterior, declaro que las ideas que se presentan en este trabajo son propias o citan con precisión aquellas tomadas de otras obras previamente escritas o publicadas, y hago constar que este trabajo no ha sido presentado en emisiones anteriores del certamen Innovaciones en materia de transparencia y/o protección de datos personales, ni en otros análogos en cualquiera de los ámbitos y niveles posibles de participación.

**BAJO PROTESTA DE DECIR
VERDAD**

Lugar y Fecha

**México, DF; a 28 de octubre de
2014**

**Adelina Reyes Ortega
Jefa de Unidad de Imagen
Institucional**

**AVAL DEL TITULAR DEL
ENTE OBLIGADO**

Lugar y Fecha

**México, DF; a 28 de octubre de
2014**

**Ing. Guillermo Calderón Aguilera
Director General de Metrobús**

Glosario

World Wide Web (WWW) o Red informática mundial: comúnmente conocida como la web, es un sistema de distribución de documentos de hipertexto o hipermedios interconectados y accesibles vía Internet. Con un navegador web, un usuario visualiza sitios web compuestos de páginas web que pueden contener texto, imágenes, vídeos u otros contenidos multimedia, y navega a través de esas páginas usando hiperenlaces.

Interfaz: es lo que conocemos en inglés como *interface* (“superficie de contacto”). En informática se utiliza para nombrar a la conexión física y funcional entre dos sistemas o dispositivos de cualquier tipo dando una comunicación entre distintos niveles.

HTTP (en español protocolo de transferencia de hipertexto). Es el protocolo usado en cada transacción de la World Wide Web. define la sintaxis y la semántica que utilizan los elementos de software de la arquitectura web (clientes, servidores, proxies) para comunicarse. Es un protocolo orientado a transacciones y sigue el esquema petición-respuesta entre un cliente y un servidor.

URL. A la información transmitida se la llama recurso y se la identifica mediante un localizador uniforme de recursos.

Hipervínculo (también llamado enlace, vínculo, o hiperenlace). Elemento de un documento electrónico que hace referencia a otro recurso, por ejemplo, otro documento o un punto específico del mismo o de otro documento. Combinado con una red de datos y un protocolo de acceso, un hipervínculo permite acceder al recurso referenciado en diferentes formas, como visitarlo con un agente de navegación, mostrarlo como parte del documento referenciador o guardarlo localmente.

Banners. Creados con imágenes (GIF, JPEG o PNG) o con animaciones realizados a partir de tecnologías como Java, Adobe Shockwave y, fundamentalmente, Flash. Están diseñados con la intención de llamar la atención, resaltar notorios y comunicar el mensaje deseado. Por lo tanto, estos banners no necesariamente mantienen la línea gráfica del sitio.
