



ANEXOS

FORMATOS PARA LA PRESENTACIÓN DE TRABAJOS

- Portada
- Declaratoria
- Índice



PORTADA

REPORTE MH

Delegación Miguel Hidalgo

**Lic. Víctor Hugo Romo Guerra,
Jefe Delegacional en Miguel Hidalgo**

TRASPARENCIA Y EJERCICIO DEL DERECHO DE
ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

31 de octubre de 2013

CERTAMEN “INNOVACIONES TRANSPARENCIA 2013”

**TRANSPARENCIA Y EJERCICIO DEL DERECHO DE ACCESO A LA
INFORMACIÓN PÚBLICA**

DECLARATORIA

Hago constar que he revisado los LINEAMIENTOS DE OPERACIÓN PARA EL CERTAMEN “*Innovaciones Transparencia 2013*”, en la categoría de Transparencia y Ejercicio del Derecho de Acceso a la Información Pública. 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 Distrito Federal
31 de octubre de 2013**

**Rodrigo Antonio Benedith Reyes
Dir. de Modernización
Administrativa**

**AVAL DEL TITULAR DEL
ENTE OBLIGADO**

Lugar y Fecha

**México Distrito Federal
31 de octubre de 2013**

**Víctor Hugo Romo Guerra
Jefe Delegacional en Miguel
Hidalgo**

ÍNDICE

Índice

Índice

1. Presentación	1
2. Objetivo General y Objetivos Específicos	4
3. Diagnóstico del problema y Modelo conceptual a evaluar	5
4. Implementación y replicabilidad de las acciones	6
5. Resultados y Beneficios obtenidos	8
6. Evidencia de lo inédito de las acciones reportadas	10
7. Conclusiones	11
8. Anexos	12

RESUMEN EJECUTIVO

DIAGNÓSTICO

Esta administración (2012-2015) está convencida que mediante el esfuerzo participativo de planeación del ejercicio de Gobierno y con una fluida y constructiva relación intergubernamental con las diferentes dependencias de la Administración Pública del Distrito Federal y de las dependencias federales correspondientes así como con una permanente y efectiva Participación Ciudadana, es posible el cambio por el que han apostado los Ciudadanos de la Delegación Miguel Hidalgo. La simbiosis gobierno-ciudadano: la transparencia administrativa y la participación ciudadana, son pilares de un gobierno incluyente y moderno que necesita esta entidad, en vía de lograr un gobierno abierto: “la transparencia de las acciones que realiza un gobierno, la accesibilidad a los servicios e información pública, y la capacidad de respuesta del gobierno a las nuevas ideas, demandas y necesidades”¹ no es posible sin la participación ciudadana que potencializa las interacciones entre los electores y los gobiernos elegidos, con ello, la democracia institucional es redimensionada hacia una democracia participativa que conlleva a desarrollar sociedades más justas y equitativas.

Dentro del tenor de los gobierno abiertos, la Delegación Miguel Hidalgo se ha dado a la tarea de conformar múltiples mecanismos de participación con diversos programas como: Evalúa MH (Asambleas, mecanismos de evaluación de servicios que ofrece la delegación y evaluación de sus funcionarios), Diario Contigo (Recorridos en todas las colonias para solución de servicios urbanos), Miércoles Contigo (atención personalizada de todas las direcciones administrativas de la Delegación en la explanada delegacional). También se ha decidido aprovechar el desarrollo de las tecnologías de información y comunicación (TICs) como herramienta para reducir brechas sociales y fomentar estos mismos mecanismos de colaboración entre gobierno y ciudadano.

El desarrollo de las nuevas tecnologías informáticas y la evolución de internet, conforman una auténtica revolución que rompe paradigmas en los esquemas típicos de la administración pública transformando estructuras organizativas, sus procedimientos y flujos de información que permean no solo el ámbito privado. Lo anterior conforma nuevas ventanas de oportunidad para transformar las esferas de gobierno en su conjunto.

La Delegación Miguel Hidalgo apuesta de lleno a insertarse en esta ola de transformación de relaciones, a través del uso de nuevas tecnologías. Por lo anterior, el primer intento ha sido desarrollar un sistema informático integral que fomente la participación y modernice los sistemas administrativos, al cual hemos definido como *Reporte MH*. El plan de acción que conforman dicho sistema está enfocado a mejorar las solicitudes de servicios públicos, fomentando la proactividad de los habitantes de la

¹ Definición de la OCDE, 2005 en *La promesa del Gobierno Abierto*. Pág. 103. 2012

¹ <http://www.fundar.org.mx/mexico/pdf/pgs.pdf>



demarcación, mediante una invitación implícita a demandar lo que por derecho les corresponde (eficacia en el cumplimiento de abastecimiento de servicios).

OBJETIVO GENERAL

Incentivar la transparencia administrativa y la participación ciudadana, para solucionar servicios urbanos de manera ágil y en tiempo real, a través de herramientas tecnológicas de vanguardia.

OBJETIVOS PARTICULARES

- Aprovechar las nuevas tecnologías información y de comunicación para solucionar servicios urbanos.
- Fomentar la participación ciudadana mediante el uso de nuevas tecnologías que acerquen el gobierno a la gente.
- Insertar a esta demarcación dentro de las experiencias de gobierno abierto
- Fomentar la democracia participativa
- Proporcionar accesibilidad a las solicitudes de servicio y de información pública
- Brindar información útil sobre la prestación y gestión de servicios urbanos mediante *datos abiertos*
- Reducir los costos (económicos y de tiempo) para solicitar servicios urbanos dentro de la demarcación.

IMPLEMENTACIÓN Y REPLICABILIDAD DE LAS ACCIONES

El replicar la experiencia de esta demarcación, se enfrenta al reto de limitantes imaginativas para encontrar solución a los problemas planteados, sin embargo, mediante el planteamiento general de lograr esquemas de *gobiernos abiertos*, donde la participación ciudadana, la transversalidad de la información son subsecuentes al cumplimiento general del objetivo. En el ámbito de gobierno, hay aún mucho por explorar y todo por mejorar. Reporte MH será siempre perfectible, pero es testimonio evidente de un mecanismo de participación ciudadana, a través de nuevas tecnologías para lograr un gobierno abierto.

La tecnología utilizada por este sistema fue desarrollada mediante códigos abiertos que son accesibles a cualquier desarrollador, la reingeniería de procesos es posible mediante el análisis de los manuales de procedimientos internos. Es decir, todo lo desarrollado en este sistema es 100% replicable en cualquier contexto municipal o delegacional dado que la tecnología es accesible y la evaluación de los procedimientos es un ejercicio posible.

Por lo anterior, la propuesta de replicabilidad en esta experiencia, consiste en mirar a través de la visión de *gobiernos abiertos* utilizando las tecnologías de información y comunicación que diariamente se superan a si mismas. La frontera de posibilidades es infinita, pero la intención es una: tener más ciudadanos y menos gobernados. De este



modo, la transparencia de la información, la participación ciudadana y esquemas de gobiernos abiertos ayudarán a tener democracias no solo representativas, también participativas que exigen derechos pero también invite al cumplimiento de nuestras obligaciones ciudadanas.

BENEFICIOS OBTENIDOS

- Permite publicitar las acciones del gobierno delegacional, en las funciones sustantivas como son la prestación de servicios urbanos
- Hace partícipe a la ciudadanía mediante la demanda de servicios en beneficio de la colectividad.
- Cumplimos los tiempos de planeación, desarrollo e implementación durante 5 meses (octubre-marzo) sin recursos adicionales, eficientando la infraestructura delegacional (humana, tecnológica y financiera).
- Hemos aumentado en un 144.4% los ingresos de reportes ciudadanos
- Los 6 servicios de respuesta rápida se han atendido con el 98% de efectividad dentro de las 48 horas de compromiso

PRESENTACIÓN

La transparencia y acceso a la información pública ha dejado de ser un asunto meramente de autoridades y servidores públicos y se ha vuelto una exigencia de la sociedad, la cual busca cada vez mayores espacios para la participación en la vida pública de sus comunidades y que ha encontrado en la transparencia, entre otros, un espacio para conocer y obtener información pública a fin de que aquellas personas interesadas puedan revisarla, analizarla y, en su caso, utilizarla para denunciar, exigir, sancionar y proponer, esto es, impactar directamente en la vida pública del Estado.

Las tecnologías de la información y el herramental tecnológico actual, permite generar propuestas de participación ciudadana, de colaboración entre comunidades en las cuales, los gobiernos democráticos no pueden quedar fuera; todo lo contrario, es una venta de oportunidad de horizonte infinito para proponer desde el gobierno y para los gobernados, nuevas estrategias de comunicación e intercambio de información.

Hoy en día, sería inconcebible afirmar que vivimos en un estado democrático de derecho, si no contamos con mecanismos reales de participación ciudadana, de rendición de cuentas o transparencia en el ejercicio del poder, pues estos mecanismos han transformado la relación Estado-ciudadanos de una manera irreversible.

La innovación tecnológica gubernamental, ofrece nuevas posibilidades mediante la agilidad de transmisión de datos, haciendo que los tiempos de respuesta sean menores, reduciendo todo tipos de costos para la ciudadanía y finalmente, haciendo atractivo su uso se fomenta la participación ciudadana y se fortalecen las democracias.

Es por ello, que hoy en día es una obligación ineludible de toda y todo servidor público ya sea del ámbito ejecutivo, legislativo o judicial, sin que importe su nivel jerárquico o la relevancia de sus funciones, el deber de contribuir a la mejora continua del sistema de rendición de cuentas, asumiendo un ejercicio transparente de la función pública.

El sistema Reporte MH es la propuesta de la Delegación Miguel Hidalgo como un mecanismo que incentiva la participación ciudadana (solicitando de manera ágil mediante un dispositivo móvil), insertando a su administración, como un *gobierno abierto*, proactivo y transparente (los datos y sus beneficios son visibles y accesibles).

Reporte MH es el sistema integral que la Delegación Miguel Hidalgo ha implementado para dar atención a las solicitudes de los servicios urbanos dentro de la demarcación.

¿CÓMO FUNCIONA?

Con la finalidad de fomentar la participación ciudadana, el sistema ha implementado múltiples vías de entrada para la solicitud de servicios y en total suman ocho

- Desde el Call Center de la Delegación: 5322 0453
- Línea directa con el Delegado: 04455 3408 8236
- En nuestro twitter: @SURbanosMH
- En las oficinas de CESAC
- Recorridos del programa diario contigo
- Miércoles ciudadanos
- En nuestro Sitio web
- Desde un teléfono móvil, a través de la aplicación *Reporte MH*

El sistema incluye dos aplicaciones: Una en la página web, ingresando al sitio web delegacional, La otra para dispositivos móviles (desde el domingo, 24 de marzo del presente). Se puede descargar en la *AppStore* o ingresando a la página web delegacional.

Con la finalidad de evitar trámites burocráticos en el registro, lo cual desincentiva a los usuarios, se ha facilitado el registro mediante una cuenta de facebook o mediante correo electrónico, para mejorar la experiencia en su usabilidad.

La aplicación móvil, cuenta con un sistema de “Realidad Aumentada”, con la cual, se pueden verificar los reportes realizados en la delegación con solo apuntar el celular hacia la calle.

Para realizar el reporte de solicitud de uno de los servicios urbanos instalados en la aplicación, solo se toma una foto, se ajusta la dirección mediante un “drag and drop” y el sistema emite un folio para poder dar seguimiento al estatus de la solicitud, que es enviado al correo electrónico y queda registrado en la aplicación.

El domingo 24 de marzo del presente, se realizó la presentación de la aplicación móvil: Reporte MH, en su versión 1.0 sólo en versión para iphone. Ese día se recibieron 178 descargas. Desde la fecha de su publicación, se ha descargado 7623 veces, que representa el 2% de la población de la Delegación Miguel Hidalgo. Es decir, se descarga en promedio 85 veces al día.

Esta aplicación, en su primera versión, ha sido la respuesta de la Delegación a los servicios más solicitados:

- Reparación de lámparas o luminarias (la delegación recibe más de 4000 solicitudes anuales)
- Solicitud de bacheo (la delegación recibe más de 2000 solicitudes anuales)
- Recolección de basura en vía pública
- Poda de árboles (la delegación recibe más de 3000 solicitudes anuales)



- Reparación de fugas de agua (la delegación recibe más de 1000 solicitudes anuales)
- Desazolve de red de drenaje (la delegación recibe más de 1000 solicitudes anuales)

Estos seis servicios se han resuelto en 48 horas, con un porcentaje de efectividad del 98% . Con esta aplicación la Delegación Miguel Hidalgo se propone insertarse a la vanguardia del *e-government*.

El 25 de Julio de 2013, se publicó una nueva versión 1.2.0, en la cual se agregaron nuevos servicios sobre temas de movilidad y se propuso un mayor acercamiento a la ciudadanía a través de la tecnología, con la intención de sumar esfuerzos por la protección de los derechos de los peatones. Por lo anterior, se generó la estrategia de invitar a la ciudadanía a colaborar en la mejora de la infraestructura urbana través de la misma aplicación móvil, mediante dos acciones:

1. Sumamos dos nuevos servicios a Reporte MH

1. Cruceros Peligrosos

- Oscuro
- Falta Señalización
- Hay vehículos/objetos/comercio estorbando el cruce
- Los vehículos circulan a mucha velocidad

2. Lugares inaccesibles para personas con discapacidad

- No hay rampa (solicitud)
- El diseño y la instalación de la rampa son inadecuados
- Obstrucción a la rampa por comercio/vehículos/mobiliario urbano (postes, teléfono, etc)
- La banqueta es muy angosta para una silla de ruedas
- La banqueta tiene escalones
- Hay objetos/vehículos/comercio estorbando la banqueta
- Bahías para vehículos dificultan la accesibilidad

OBJETIVO GENERAL

Incentivar la transparencia administrativa y la participación ciudadana, para solucionar servicios urbanos de manera ágil y en tiempo real, a través de herramientas tecnológicas de vanguardia.

OBJETIVOS PARTICULARES

- Aprovechar las nuevas tecnologías información y de comunicación para solucionar servicios urbanos.
- Fomentar la participación ciudadana mediante el uso de nuevas tecnologías que acerquen el gobierno a la gente.
- Agilizar y eficientar las soluciones de servicios urbanos en la demarcación.
- Insertar a esta demarcación dentro de las experiencias de gobierno abierto
- Fomentar la democracia participativa
- Proporcionar accesibilidad a las solicitudes de servicio y de información pública
- Brindar información útil sobre la prestación y gestión de servicios urbanos mediante *datos abiertos*
- Reducir los costos (económicos y de tiempo) para solicitar servicios urbanos dentro de la demarcación.

DIAGNÓSTICO O PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La Delegación Miguel Hidalgo se encuentra entre las cinco delegaciones con mayor desigualdad en la distribución de la riqueza², al mismo tiempo, es una de las delegaciones del Distrito Federal un alto índice de desarrollo humano³.

Los datos agregados del Índice de Desarrollo Social por Colonia indican que el 28% de ellas se ubican en grados Muy Bajo y Bajo, y que en ellas reside el 21% de la población de la Delegación Miguel Hidalgo. En el otro extremo, en los grados Medio y Alto se encuentra el 79% del total de las colonias y el 72% de la población de las colonias reside en ellas.

Esta singularidad en la constitución social y económica, implica un reto en la administración de este órgano político administrativo que obliga a buscar soluciones no solo originales, eficientes y transparentes; la Delegación Miguel Hidalgo ha hecho un esfuerzo por ir un paso más allá, a través de la innovación tecnológica.

La población de la demarcación es de 372,889, que conforma el 4.2% del total del Distrito Federal y tiene una tasa media de crecimiento de 0.54%. La población está conformada por 62,036 viviendas.

² Según el *Informe de pobreza y evaluación en el Distrito Federal 2012* del Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social (CONEVAL). Pag 28
http://www.coneval.gob.mx/coordinacion/entidades/Documents/Distrito_Federal/principal/09informe2012.pdf

³ Índice de Desarrollo Humano Municipal en México 2004. Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo.
Pág. 8
<http://www.undp.org.mx/desarrollohumano/eventos/images/CuadernilloIDHMM.pdf>

Respecto a la penetración de internet en viviendas los datos son los siguientes

Variable: Viviendas particulares habitadas que disponen de internet				
Corte: Municipal				
Clave geográfica	Valor	Total de viviendas		Porcentaje de viviendas que tienen internet por delegación
(09002) Azcapotzalco	47,225	132,135	0.3574	35.74
(09003) Coyoacán	90,947	195,589	0.4650	46.50
(09004) Cuajimalpa de Morelos	20,272	54,169	0.3742	37.42
(09005) Gustavo A. Madero	104,847	352,986	0.2970	29.70
(09006) Iztacalco	38,156	114,867	0.3322	33.22
(09007) Iztapalapa	127,586	507,483	0.2514	25.14
(09008) La Magdalena Contreras	22,543	67,510	0.3339	33.39
(09009) Milpa Alta	4,860	35,905	0.1354	13.54
(09010) Álvaro Obregón	82,006	214,744	0.3819	38.19
(09011) Tláhuac	23,821	103,696	0.2297	22.97
(09012) Tlalpan	73,190	194,327	0.3766	37.66
(09013) Xochimilco	31,876	112,943	0.2822	28.22
(09014) Benito Juárez	90,357	165,450	0.5461	54.61
(09015) Cuauhtémoc	74,373	208,975	0.3559	35.59
(09016) Miguel Hidalgo	62,036	145,091	0.4276	42.76
(09017) Venustiano Carranza	42,553	139,310	0.3055	30.55
Totales	936648	2,745,180	0.3412	

Fuente: Censo de Población y Vivienda 2010

Esta administración (2012-2015) está convencida que mediante el esfuerzo participativo de planeación del ejercicio de Gobierno y con una fluida y constructiva relación intergubernamental con las diferentes dependencias de la Administración Pública del Distrito Federal y de las dependencias federales correspondientes así como con una permanente y efectiva Participación Ciudadana, es posible el cambio por el que han apostado los Ciudadanos de la Delegación Miguel Hidalgo. La simbiosis gobierno-ciudadano: la transparencia administrativa y la participación ciudadana, son pilares de un gobierno incluyente y moderno que necesita esta entidad, en vía de lograr un gobierno abierto: “la transparencia de las acciones que realiza un gobierno, la accesibilidad a los servicios e información pública, y la capacidad de respuesta del gobierno a las nuevas ideas, demandas y necesidades”⁴ no es posible sin la participación ciudadana que potencializa las interacciones entre los electores y los gobiernos elegidos, con ello, la democracia institucional es redimensionada hacia una democracia participativa que conlleva a desarrollar sociedades más justas y equitativas.

⁴ Definición de la OCDE, 2005 en *La promesa del Gobierno Abierto*. Pág. 103. 2012

⁴ <http://www.fundar.org.mx/mexico/pdf/pgs.pdf>



Dentro del tenor de los gobierno abiertos, la Delegación Miguel Hidalgo se ha dado a la tarea de conformar múltiples mecanismos de participación con diversos programas como: Evalúa MH (Asambleas, mecanismos de evaluación de servicios que ofrece la delegación y evaluación de sus funcionarios), Diario Contigo (Recorridos en todas las colonias para solución de servicios urbanos), Miércoles Contigo (atención personalizada de todas las direcciones administrativas de la Delegación en la explanada delegacional). También se ha decidido aprovechar el desarrollo de las tecnologías de información y comunicación (TICs) como herramienta para reducir brechas sociales y fomentar estos mismos mecanismos de colaboración entre gobierno y ciudadano.

El desarrollo de las nuevas tecnologías informáticas y la evolución de internet, conforman una auténtica revolución que rompe paradigmas en los esquemas típicos de la administración pública transformando estructuras organizativas, sus procedimientos y flujos de información que permean no solo el ámbito privado. Lo anterior conforma nuevas ventanas de oportunidad para transformar las esferas de gobierno en su conjunto.

La Delegación Miguel Hidalgo apuesta de lleno a insertarse en esta ola de transformación de relaciones, a través del uso de nuevas tecnologías. Por lo anterior, el primer intento ha sido desarrollar un sistema informático integral que fomente la participación y modernice los sistemas administrativos, al cual hemos definido como *Reporte MH*. El plan de acción que conforman dicho sistema está enfocado a mejorar las solicitudes de servicios públicos, fomentando la proactividad de los habitantes de la demarcación, mediante una invitación implícita a demandar lo que por derecho les corresponde (eficacia en el cumplimiento de abastecimiento de servicios).

Así mismo, el sistema incluye la apertura de datos sobre las solicitudes de servicios que ingresan a través de él, que constituye un informe amplio y transparente. Dicha información se ha presentado bajo las características de los *datos abiertos*: públicos, en un formato reutilizable, listo para el consumo y manipulación por parte de la ciudadanía; con la intención de que los ciudadanos tengan acceso a la información y puedan utilizarla de la manera más conveniente a sus intereses. De este modo, la apertura de estos datos se conforma como un ejercicio de rompimiento del paradigma sobre lo que informa el gobierno, es decir, no es la entidad quien traduce dichos datos sino que se pone a disposición para que sean ellos quienes puedan traducirlos.

Los datos que se ponen a disposición de la ciudadanía, son el insumo necesario para futuras correlaciones con otras fuentes de datos y es aquí, donde radica el valor de la apertura de esta información <http://movil.miguelhidalgo.gob.mx>.

Al iniciar esta administración, se detectó en el CRM delegacional (sistema de administración de solicitudes ciudadanas su administración operativa) los siguientes datos del periodo 1o de enero del 2012 al 31 de diciembre de 2012:

ÁREA	TOTAL
DIRECCIÓN GENERAL DE OBRAS PÚBLICAS Y DESARROLLO URBANO	1030
JEFATURA DE OFICINA DE LA JEFATURA DELEGACIONAL.	1431
JEFATURA DELEGACIONAL	2
DIRECCIÓN GENERAL JURÍDICA Y DE SERVICIOS LEGALES	2254
DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS URBANOS	24195
DIRECCIÓN EJECUTIVA DE CULTURA	26
DIRECCIÓN GENERAL DE DESARROLLO DELEGACIONAL	3
DIRECCIÓN GENERAL DE SEGURIDAD CIUDADANA.	3572
DIRECCIÓN GENERAL DE GOBIERNO Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA.	3678
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN	60
DIRECCIÓN GENERAL DE DESARROLLO SOCIAL.	809
Totales	37060

Durante el mes de octubre realizamos un diagnóstico a la base de datos de servicios de urbanos solicitados por la ciudadanía en la demarcación, el cual nos arrojó los siguientes resultados: de 37,060 solicitudes ciudadanas de servicios el 65.28% correspondían al área de Servicios Urbanos (24,195), de los cuales se detectaron 6 servicios como los más solicitados: Desazolve de red de drenaje (1146), Poda de árboles (3307), Reparación de fuga de agua (1282), Solicitudes de bacheo (2531), Reparación de lámparas o luminarias (2531) y Recolección de basura en vía pública (465).

Es decir, del total de solicitudes relativas a servicios urbanos, estos seis servicios conformaban el 46.54% y 30.38% del total de solicitudes totales ingresadas. (VER ANEXO 2)

Con la evidencia emitida por la minería de datos, la toma de decisión encausó seleccionar los seis servicios urbanos comentados: Desazolve de red de drenaje, poda de árboles, reparación de fuga de agua, solicitudes de bacheo, reparación de lámparas o luminarias y recolección de basura en vía pública.

La entrada de nueva administración delegacional, a partir del 1º de octubre de 2012 se vio limitada por un déficit presupuestario heredado. Este contexto inicial nos obligó a utilizar la infraestructura vigente para cualquier nuevo proyecto.

Por otra parte, el estatus legal del Distrito Federal genera una distinción básica entre “vías primarias y vías secundarias” y la atención de los servicios reportados se lleva a cabo bajo esta dicotomía. La atención de las vías primarias recae en el Gobierno Central a través de la Secretaría de Obras y Servicios, mientras que las vías secundarias son responsabilidad de los gobiernos delegacionales en sus respectivas demarcaciones. Por lo anterior, los ciudadanos encontraban una complicación administrativa para realizar cualquier solicitud de servicio en la demarcación, pues a tan solo un paso de distancia la autoridad a quien debía solicitar el servicio podría cambiar.

Nuestra planeación se llevó a cabo durante los meses de noviembre y diciembre, en la cual, nos planteamos la pregunta ¿Cómo eficientar nuestra capacidad de reacción a dichas solicitudes de manera eficaz para aumentar la satisfacción ciudadana? Y ¿Cómo hacer partícipe al ciudadano en las acciones que realiza este gobierno?

Sobre la fusión con el *sistema 072 del GDF*

Hemos fusionando nuestro sistema con el del gobierno central llamado 072 de la Agencia de Gestión Urbana (AGU) con el fin:

- Evitar las discrepancias entre vías primarias y secundarias
- Agilizar los tiempos de respuesta
- Facilitar el trámite al ciudadano
- Proporcionar accesibilidad a los servicios e información pública de estos
- Eliminar la burocratización de las solicitudes ciudadanas

IMPLEMENTACIÓN Y REPLICABILIDAD DE LAS ACCIONES

La experiencia desarrollada en la demarcación, dentro de los ejes que guiaron este proyecto, dejan un claro ejemplo sobre cómo desarrollar un sistema integral bajo esquemas de bajo costo administrativo, mediante el aprovechamiento de las tecnologías informáticas, las cuales ofrecen un abanico extremadamente amplio sobre cómo utilizarlas en pro de la transparencia de los recursos públicos y la eficiencia en el ámbito presupuestal.

Todo lo desarrollado por este sistema está disponible a un bajo costo siempre y cuando existe una coordinación básica entre las áreas operativas y administrativas en el marco de los entes político-administrativos.

Este proyecto es replicable a cualquier nivel municipal, incluyendo a otras delegaciones del Distrito Federal.

El esquema general del desarrollado para la implementación del sistema *Reporte MH* estuvo conformado por los siguiente pasos, los cuales son requerimientos mínimos si se pretende replicar la experiencia:



1. Objetivo de transparencia de recursos: desarrollo del proyecto bajo los fundamentos de *gobierno abierto*

2. Incentivo a la participación ciudadana: la visión del proyecto fue la reducción de trámites y la agilidad de interfaces con implementación de diseño: “más ciudadanos en línea y menos ciudadanos en filas”

3. Desarrollo de producto

4. Acciones de publicidad: estrategia sobre cómo hacerlo público

5. Evaluación: control de datos estadísticos

Este esquema básico permitirá a cualquier entidad, desarrollar sistemas tecnológicos que se traduzcan en una mayor participación ciudadana y/o transparencia de los recursos públicos.

En el caso de Reporte MH, implicó: desarrollo tecnológico y reingeniería de procesos (operativos), los cuales son posibles aterrizar mediante el planteamiento de un objetivo claro.

Para incentivar la participación, el desarrollo de una aplicación móvil insertada en el sistema integral, fue la solución encontrada en la Delegación, en ella, la accesibilidad de la aplicación, el diseño de su visualización y la gratuidad en el descargo de su software, han sido elementales para lograr este punto.

Encontramos experiencias anteriores en el desarrollo de aplicaciones móviles de corte gubernamental, donde el fracaso identificado fue la falta de reducción en el trámite de registro y la poca claridad para lograr el objetivo de su desarrollo.

La Delegación Miguel Hidalgo decidió desarrollar un sistema integral mediante la innovación de producto y servicio, y aplicando una reingeniería a los procesos operativos de los seis servicios más solicitados según nuestro diagnóstico.

Innovación de servicio y producto:

a) Adaptamos el call center delegacional para captar ingreso de solicitudes vía redes sociales

b) Desarrollamos una aplicación móvil: mediante la generación de un reporte fotográfico de un teléfono móvil que consuma nuestra aplicación, se genera información georeferenciada del servicio reportado, con ello reducimos los tiempos administrativos y solventamos la barrera administrativa del reporte de incidencias. Esta aplicación incluye la innovación de Realidad Aumentada, con esto el ciudadano puede descubrir si el servicio que quiere solicitar ya ha sido reportado por alguien más y, si así lo desea, puede sumarse al reporte anteriormente generado. Con esto se generan mapas de



calor de solicitudes y permite una reacción más rápida de parte de las cuadrillas de servicios urbanos al reducir los reportes duplicados.

- c) Notificación vía correo electrónico al ciudadano para informar número de ticket de reporte de seguimiento.
- d) Notificación vía correo electrónico, redes sociales y vía telefónica al ciudadano sobre la conclusión del servicio reportado.

Innovación de proceso:

a) Mediante la reingeniería de nuestros procedimientos internos para la respuesta operativa, logramos atender las demandas ciudadanas de los 6 servicios más solicitados en un tiempo máximo de 48 horas.

b) Mediante una alianza estratégica con la Agencia de Gestión Urbana del DF (AGU), adoptamos un mismo CRM (Salesforce). Lo que nos permitió:

1. Contar con un CRM mucho más robusto y con solución de tecnología en nube mejorando los reportes estadísticos para el control en la detonación operativa y respuesta de conclusión de servicio.
2. Eliminar la dicotomía administrativa “vía primaria-secundaria” para facilitar el ingreso de reportes ciudadanos.
3. Aprovechar las vías de captación de incidencias de la AGU: el call center y redes sociales del sistema 072 del Gobierno del Distrito Federal.

Estas innovaciones, nos han permitido dar respuesta a los seis servicios más solicitados en un tiempo máximo de 48 hrs (considerando la restricción de no contar los días sábados y domingos, ya que el personal operativo no labora bajo condiciones normales).

Una vez realizadas las innovaciones en comento, se implementó una estrategia de publicidad con la finalidad de poner a disposición de cualquier persona el sistema implementado, la cual corrió a cargo del departamento de comunicación delegacional.

(Periódicos <http://www.eluniversal.com.mx/ciudad/116027.html>)

Televisión: entrevista al Dir de Modernización Administrativa de la Delegación, en el programa Fractal del canal Foro TV,

Radio: entrevista al Jefe Delegacional en el programa de radio de la conductora M. Debayle)

Así mismo, los datos sobre las solicitudes se hacen públicas en el portal <http://movil.miguelhidalgo.gob.mx> con la finalidad de transparentar la gestión de los servicios atendidos a través del sistema.

El replicar la experiencia de esta demarcación, se enfrenta al reto de limitantes imaginativas para encontrar solución a los problemas planteados, sin embargo, mediante el planteamiento general de lograr esquemas de gobiernos abiertos, donde la participación ciudadana, la transversalidad de la información son subsecuentes al cumplimiento general del objetivo. En el ámbito de gobierno, hay aún mucho por explorar y todo por mejorar. Reporte MH será siempre perfectible, pero es testimonio

evidente de un mecanismo de participación ciudadana, a través de nuevas tecnologías para lograr un gobierno abierto.

Por lo anterior, la propuesta de replicabilidad en esta experiencia, consiste en mirar a través de la visión de *gobiernos abiertos* utilizando las tecnologías de información y comunicación que diariamente se superan a si mismas. La frontera de posibilidades es

infinita, pero la intención es una: tener más ciudadanos y menos gobernados. De este modo, la transparencia de la información, la participación ciudadana y esquemas de gobiernos abiertos ayudarán a tener democracias no solo representativas, también participativas que exigen derechos pero también invite al cumplimiento de nuestras obligaciones ciudadanas.

PRINCIPALES RESULTADOS O BENEFICIOS OBTENIDOS

- Cumplimos los tiempos de planeación, desarrollo e implementación durante 5 meses (octubre-marzo) sin recursos adicionales, eficientando la infraestructura delegacional (humana, tecnológica y financiera).
- El día de la publicación de la aplicación móvil (24 de marzo) en la versión para iphone se recibieron 278 descargas.
- Hemos aumentado en un 144.4% los ingresos de reportes ciudadanos
- Hemos atendido 2700 solicitudes de los seis servicios en dos meses cumpliendo en un 96% con las 48 horas prometidas.
- Permite publicitar las acciones del gobierno delegacional, en las funciones sustantivas como son la prestación de servicios urbanos
- Somos 1er lugar en atención de Servicios Urbanos, según la Agencia de Gestión Urbana con el 81% de efectividad (esta medición incluye servicios extras a los 6 de Reporte MH)
- En total desde su publicación: 7620 descargas para la versión Iphone (2.05% de la población de la Delegación MH). casi 500 descargas en 2 meses para la versión Android.
- Se atienden 45 solicitudes diarias en promedio, ingresadas a través de la aplicación móvil.
- Los 6 servicios de respuesta rápida se han atendido con el 98% de efectividad dentro de las 48 horas de compromiso

- El sistema ha sido galardonado con el primer lugar a nivel municipal y sexto lugar a nivel nacional por la revista *Information week* en los premios "Las 40 más innovadoras del sector público "
<http://www.lasmasinnovadoras.com/sectorpublico/listados-anteriores/>
- Hace partícipe a la ciudadanía mediante la demanda de servicios en beneficio de la colectividad.

Resultados al cierre de septiembre.

6 Servicios de Respuesta Rápida (48 horas)				
24 Marzo al 15 Septiembre				
2013				
Demandas	Registradas	Concluidas	En Proceso	Efectividad
Agua	533	527	6	99%
Bacheo	2260	2124	136	94%
Basura	732	725	7	99%
Desazolve	534	528	6	99%
Alumbrado	731	716	15	98%
Podas	330	323	7	98%
TOTALES	5120	4943	177	97%

Resultados al cierre de septiembre.

Nuevos Servicios		
25 Julio al 15 Septiembre		
2013		
Demandas	Registradas	En proceso
Cruceros Peligrosos	24	24
Lugares inaccesibles para personas con discapacidad	63	63
TOTALES	87	87

EVIDENCIA DE LO INÉDITO DE LAS ACCIONES REPORTADAS.

La aplicación se puede descargar en <http://movil.miguelhidalgo.gob.mx>



La Delegación Miguel Hidalgo fue invitada por el Laboratorio para la ciudad de México (@LabPLC) para presentar este proyecto como un ejemplo de estrategia de gobierno abierto en el

Primer Encuentro de Gobierno Abierto CDMX

Programa de Gobierno Abierto CDMX

<http://www.gobabiertocdmx.org>

Actualmente, la aplicación móvil ha sido designada como finalista en dos concursos de la iniciativa privada:

1. “Lo mejor del e-business” CNN Expansión

El programa Reporte MH es uno de los dos finalistas en la categoría Gobierno

En este momento está en la etapa final de valuación por parte del jurado del concurso.

El resultado final se dará el 6 de noviembre del presente

Fuente: <http://www.cnnexpansion.com/especiales/2013/09/27/categoria-gobierno>

2. “Las 40 más innovadoras del sector público 2013” de Information Week México

El sistema ha sido galardonado con el primer lugar a nivel municipal y sexto lugar a nivel nacional por la revista *Information week* en los premios “Las 40 más innovadoras del sector público “

<http://www.lasmasinnovadoras.com/sectorpublico/listados-anteriores/>

Así mismo, fuimos 1er lugar en atención de Servicios Urbanos ingresados por la vía *sistema 072*, según la Agencia de Gestión Urbana con el 81% de efectividad (información del 24 de mayo). El porcentaje de atención (ingresados-atendidos) de la Delegación Miguel Hidalgo, ha sido en promedio del 80% de efectividad.

CONCLUSIÓN

El sistema *Reporte MH* ha sido el primer ejercicio de la Delegación Miguel Hidalgo para perfilarse dentro de los fundamentos de *Gobierno Abierto* y la democracia participativa, a partir de eficientar las funciones sustantivas de la demarcación (el cumplimiento de oferta de los servicios urbanos) de manera verificable mediante la apertura de los datos y la personalización del servicio mediante notificaciones electrónicas.

Cuando se habla de Gobiernos abiertos, la referencia implica las características mínimas de

- a) mejorar los niveles de transparencia y acceso a la información mediante la apertura de datos públicos y la reutilización de estos que conlleven a promover la innovación y el desarrollo social y económico.
- b) facilitar la participación ciudadana en las políticas públicas de manera incluyente, convirtiendo a los habitantes de un órgano político administrativo como gestores ciudadanos.
- c) procurar la colaboración entre los diversos sectores de la sociedad. en dos dimensiones: gobierno-ciudadano, gobierno-gobierno con la finalidad de producir valores públicos que benefician a la colectividad

Este proyecto fue un reto dada la novedad de la experiencia a nivel no solo regional sino mundial. El uso de nuevas las nuevas TICs amplía el horizonte de posibilidades y áreas de oportunidad para su implementación eficiente.

Es importante aclarar que cualquier proyecto de innovación donde la tecnología es una herramienta fundamental, son perfectibles constantemente, por lo cual, Reporte MH puedes ser considerando un sistema de primera generación.

El valor social de este sistema se puede comprobar de manera empírica con los datos estadísticos y de manera teórica como un experiencia a nivel municipal, dejando registro en el esfuerzo sistematizado por acercar el gobierno a la gente.



Anexos