

## ANEXO UNO

### INFORME DE LA PRIMERA SESIÓN DEL SEMINARIO PERMANENTE “LOS GRANDES RETOS DE LA MAGDALENA CONTRERAS”

#### 1. TEMA

“La Planeación del Desarrollo Urbano Local, Nuevos Actores y Nuevas Perspectivas”

#### 2. INAUGURACIÓN

05 de abril de 2019

#### 3. NÚMERO DE ASISTENTES

70 Personas

#### 4. PONENTES

- Lic. Miguel Eduardo Guzmán Martínez  
*“El diseño institucional de la Ciudad de México y su marco normativo, nuevos actores y nuevas perspectivas”*
- Dra. Angélica del Rocío Lozano Cuevas  
*“Innovación Tecnológica y Sistemas de Transporte Urbano”*
- Lic. Erick Adán Castro Lara  
*“Los Retos de la Movilidad Urbana en la Alcaldía La Magdalena Contreras”*

#### 5. PARTICIPACIÓN ESPECIAL

Dr. Galdino Morán López  
Rector de la Universidad Autónoma de la Ciudad de México

Concejales de la Alcaldía La Magdalena Contreras

- Concejales Alicia Medina
- Concejales Teresita Mendoza
- Concejales Diana
- Concejales Susana Ordoñez
- Concejales Christian Pineda



## ANEXO DOS

### PRESENTACIÓN DE LA SEGUNDA SESIÓN DEL SEMINARIO “LOS GRANDES RETOS DE LA MAGDALENA CONTRERAS”

#### 1. TEMA

“La movilidad urbana en la Alcaldía, Gobierno, Comunidad e Innovación Tecnológica”

#### 2. FECHA

02 de mayo de 2019 15:30 horas

#### 3. PONENTES INVITADOS

- Lic. Miguel Eduardo Guzmán Martínez

Licenciado en Ciencias Políticas y Administración Pública por la FES ACATLAN UNAM, Coordinador y Vocero del Frente Ciudadano por la transparencia, Director Ejecutivo de la Contraloría Ciudadana del Gobierno del Distrito Federal, Integrante y Coordinador del CEM ANAHUAC (Constituyente Ciudadano que presento la iniciativa de Constitución de la Ciudad de México y una Iniciativa de Ley de Alcaldías), Fundador y Coordinador General del Comité Sol y Arcoiris, Miembro del Comité de Diversidad Sexual, Miembro de los Comités Organizadores de la Marcha LGBT.

- Lic. Francisco Robles Manning

Licenciado en Diseño de los asentamientos humanos por la UAM Xochimilco, Especialista en “Financiamiento, Dirección de Empresas, Geopolítica y Despertar de la Conciencia”, Líder de grupo en el programa de redención de activos históricos globales, Asesor del fondo mixto privado para los pueblos originarios de México.



## ANEXO TRES

### *METODOLOGÍA DEL INDICADOR DE EVALUACIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS “SEMÁFORO DE SERVICIOS”*

#### **INTRODUCCIÓN**

La naturaleza de la “*figura del Concejal*” según lo estipula la Constitución de la Ciudad de México, La Ley Orgánica de Alcaldías de la Ciudad de México y el Reglamento Interno que regula en este caso a la demarcación La Magdalena Contreras, es la SUPERVISIÓN Y EVALUACIÓN DE LAS ACCIONES IMPLEMENTADAS POR LA ALCALDÍA,

Por lo anterior, y atendiendo a la complejidad de los temas que competen a la Comisión de Desarrollo y Planeación Urbana, Servicios Públicos, Espacio Público y Protección al Medio Ambiente, y en relación con la Agenda de Trabajo presentada y aprobada por los Concejales integrantes de la misma, se presenta la siguiente metodología que permitirá a esta Comisión brindar a la comunidad un instrumento que coadyuve a la evaluación de los servicios públicos que competen a esta Alcaldía y en su caso emitir una opinión técnica sobre el desempeño, calidad y nivel de atención de dichos servicios.

#### **A. JUSTIFICACIÓN**

El compromiso de dar respuesta a una mayor demanda ciudadana respecto a la calidad de la gestión que de los recursos llevan a cabo las entidades públicas a nivel local, ha generado la necesidad de establecer mecanismos claros y útiles de seguimiento de la misma<sup>1</sup>, es por ello que los indicadores de gestión y evaluación en las entidades públicas tienen una importante repercusión como medio de ponderación y rendición de cuentas de dichas entidades ante la sociedad.

La finalidad de esta Comisión, es conjugar los elementos de su Agenda de Trabajo con sus atribuciones; pero que a su vez permitan por medio de recorridos dentro

<sup>1</sup> (Batet Lamaña, M. y Mora Puigví, A., 2001)74.

de la demarcación contar con un instrumento de medición de la atención de los servicios públicos de la Alcaldía, desde un punto de vista cualitativo y cuantitativo, **logrando incorporar un indicador que opera entre dos o más variables y permitiendo la comparación entre unidades de análisis, como lo son la observación, entrevista semi-estructuradas e información disponible en la propia Alcaldía.**

Debemos retomar que los indicadores son unidades de medida que permiten el seguimiento y evaluación periódica de las variables clave de una organización, mediante su comparación con referentes internos y externos. **Aunado a que representan instrumentos de gran utilidad para evaluar la mejora de calidad en los servicios públicos prestados por las administraciones públicas.**

El término “indicador” en sí mismo es amplio al igual que el número de definiciones y clasificaciones que podemos encontrar, el GASB<sup>2</sup> propuso en el año 1987 el siguiente listado de características que un indicador debe cumplir para ser adecuado y reflejar fielmente aquellos aspectos del servicio que pretende medir:

- Comprensibilidad o claridad
- Fiabilidad o verificabilidad
- Relevancia
- Oportunidad
- Consistencia
- Comparabilidad

Así también debe atender a ciertos principios para su elaboración, principios que son esenciales en la gestión pública<sup>3</sup>, y que van a permitir lograr un resultado adecuado y objetivo, tales como:

---

<sup>2</sup> Governmental Accounting Estándar Board

<sup>3</sup> Definimos estos términos de la siguiente forma:

- **Economía:** condiciones de acceso a los recursos financieros, humanos y materiales de un determinado organismo.
- **Eficacia:** grado de satisfacción de los objetivos fijados en los programas de actuación en relación a lo previsto.
- **Eficiencia:** relación existente entre los servicios prestados y los recursos empleados a tal efecto.
- **Equidad:** posibilidad de acceso a los servicios públicos de los grupos sociales menos favorecidos en comparación con las posibilidades medias del resto de la población.
- **Excelencia:** remite a la noción de calidad de los servicios, desde la óptica del usuario.
- **Entorno:** espacio y condicionantes del mismo en el que se desarrolla el servicio.





- Claridad en la finalidad
- Enfoque
- Encuadre
- Equilibrio
- Mejora regular
- Fortalecimiento de los indicadores
- Eficacia
- Eficiencia
- Economía
- Equidad
- Excelencia
- Entorno
- Evolución sostenible

Los indicadores, deben ser entendidos como una potente herramienta que facilitan la comparabilidad objetiva, temporal y entre unidades de análisis; comprendiendo que la comparabilidad, no debe tener por objetivo último el establecer ránquines entre las unidades de análisis; **sino aspirar únicamente a buscar y establecer las diferencias en la prestación o cobertura de los servicios públicos entre dichas entidades, que permita emitir a esta Comisión una opinión técnica que permita mejorar la prestación de los servicios públicos prestados en atención a las atribuciones y límites que la Alcaldía como autoridad tiene con los habitantes de su demarcación.**

## B. OBJETIVO

Para evaluar los servicios debemos medir dos elementos, un *elemento estructural*, que hace referencia a las *dimensiones objetivas* del servicio y un *elemento perceptivo*, que hace referencia a cómo los individuos perciben su relación con el servicio; por lo que, este instrumento de indicador permitirá a esta Comisión:

---

- **Evolución sostenible o Sostenibilidad:** capacidad de mantener el servicio con una calidad aceptable a lo largo del tiempo





Determinar la relación entre la *calidad y cobertura* de los servicios públicos de la Alcaldía con el nivel de satisfacción de los ciudadanos respecto de los mismos.

### C. METODOLOGÍA

1. Realización de recorridos por la demarcación al menos una vez al mes, previo acuerdo de agenda por los integrantes de la Comisión.
2. Los recorridos por la demarcación atenderán a la observación y estudios de percepción de una porción de los habitantes de la circunscripción o zona territorial.
3. Se considerará además, el análisis objetivo de la información oficial de la Alcaldía sobre los temas a evaluar. Información que se convertirá en uno de los insumos de la estructura que permitirá elaborar un diagnóstico, así como gráficas de desarrollo y a su vez comparar el elemento perceptivo de la comunidad.

Lo anterior puede resumirse en obtener una “radiografía” (infografías) de la gestión de la Alcaldía”, que a su vez permita medir cambios en las condiciones o situaciones a través del tiempo, evaluando de esta forma el desarrollo de la Alcaldía orientando los resultados hacia la búsqueda y consecución de mejores resultados en lo que a la prestación y cobertura de los servicios públicos y se reflejará en la obtención de mayores niveles de satisfacción ciudadana.

### D. VARIABLES DEL OBJETO DE ANALISIS

- Indicadores de atención al ciudadano
  - El vecino ha presentado su queja ante CESAC o Audiencia Ciudadana
  - Su queja ha sido atendida
  - Otros elementos:





### Aspecto a observar

- Información oficial de la Alcaldía
- Indicador de abastecimiento del recurso hídrico
  - Calidad del agua
  - Presión del agua
  - Estabilidad del servicio
  - Valoración genérica de los servicios de abastecimiento
- Indicadores de limpieza y recogida de residuos
  - Valoración del servicio de recogida de servicio de basura
  - Frecuencia del servicio de recogida de basura

### Aspecto a observar

- Número de puntos limpios
- Limpieza en espacios públicos
- Número de contenedores de basura en espacios públicos
- Los contenedores de basura atienden a la separación de residuos.
- Indicadores de alumbrado
  - Valoración del servicio de alumbrado público





### Aspecto a observar

- Número de luminarias
- Cantidad de luminarias en funcionamiento.
- Indicadores de infraestructuras viarias (calidad de reencarpetamiento y balizamiento de calles).
- Valorización del servicio de infraestructura viaria

### Aspecto a observar

- Estado del encarpetado de la calle
- Es vía principal o secundaria
- Estado del balizamiento
- Existen socavones y cuantos
- Indicadores de atención a áreas verdes públicas.

### Aspecto a observar

- Número de áreas verdes públicas que existen
  - Limpieza de las áreas
  - Se encuentra en estado de poda
- Indicadores de urbanismo, vivienda y movilidad

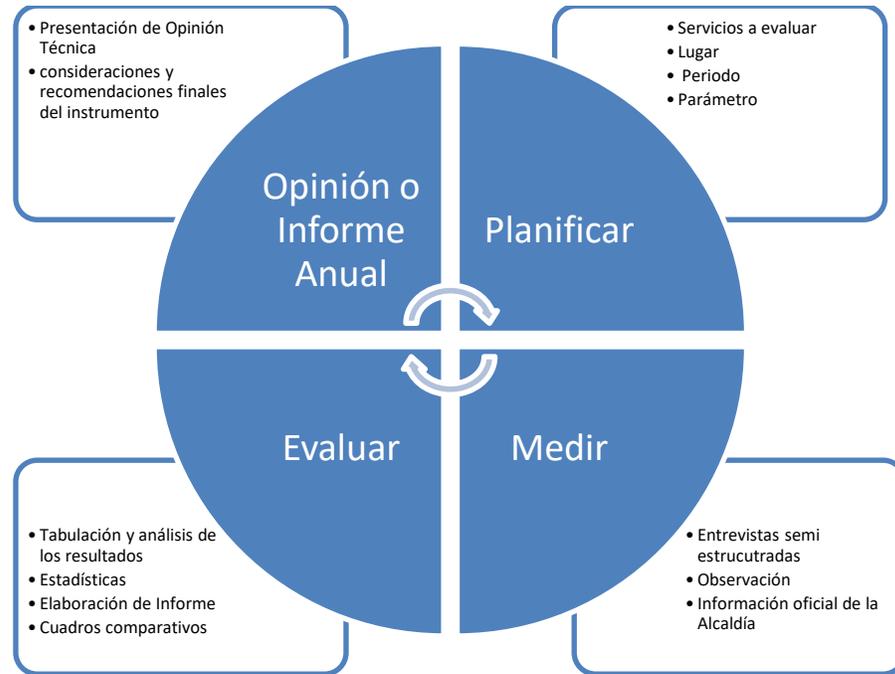
### Aspecto a observar

- Tipo de suelo de zona a visitar
- Existe construcción de condominios u oficinas
- Existen oficinas, cuántas.
- Existen estacionamientos, cuantos, estado (funcionalidad)
- Automóviles estacionados en ambos lados de la calle
- Automóviles estacionados en vía principal

## E. PROCESO DE EVALUACIÓN Y MEDICIÓN

- ✓ Proceso

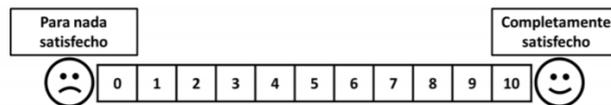




✓ Método de levantamiento de información

a) Entrevistas Presenciales. Se procederá a solicitar la participación del usuario en la medición del servicio mediante la aplicación de una encuesta a través de una entrevista personal.

✓ Escala



✓ Tabla de datos a recabar





Nombre: \_\_\_\_\_

Dirección: \_\_\_\_\_

Teléfono o e-mail: \_\_\_\_\_

¿Conoce los servicios públicos que otorga la Alcaldía? ¿Cuáles son?	
Conoce los instrumentos con que cuenta la Alcaldía para la solicitud de prestación de servicios públicos? (CESAC, AUDIENCIA CIUDADANA) ¿Ha hecho uso de ellos? ¿Considera que son accesibles?	
¿Cuenta con servicio de alumbrado público en su calle?	

Para nada  
satisfecho

Completamente  
satisfecho



0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10



INDICADOR	Contesta atendiendo a tu nivel de percepción de los siguientes servicios. En una escala de 0 a 10, donde 0 es lo más bajo y 10 lo más alto	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
	Referente a la calidad de los servicios que otorga la alcaldía ¿cuál es su nivel de satisfacción?											
	¿Cómo ha sido su experiencia de atención brindada por la Alcaldía en atención a la recepción de sus quejas o solicitudes a través de CESAC o Audiencia Ciudadana?											
	Respecto al tiempo de atención, ¿qué tan satisfecho se encuentra?											
	Referente a la calidad del servicio en CESAC y Audiencia Ciudadana, ¿Cuál es su nivel de satisfacción?											
	Referente a la atención del servicio proporcionado, ¿Cuál es su nivel de satisfacción?											
<b>ABASTECIMIENTO</b>	Cómo valora la calidad del abastecimiento del servicio de abastecimiento de agua											
	Cómo valora la presión del agua											
	Cómo califica a la estabilidad del servicio											
	Nivel de satisfacción											
<b>LIMPIA</b>	Valoración del servicio de recolección de basura											
	Considera que la frecuencia del servicio es adecuada											
<b>ALUMBRADO</b>	Valoración del servicio de alumbrado público											
<b>VIAL</b>	Valoración del servicio de infraestructura vial											





Número de recorrido:

Fecha:

Lugar:

INDICADOR	OBSERVACIONES	
<b>ABASTECIMIENTO</b>	Número de fugas de agua	
	Ubicaciones	
<b>LIMPIA</b>	Número de puntos limpios	
	Número de espacios públicos (estado de limpieza)	
	Número de contenedores de basura ubicados en espacios públicos	
	Los contenedores de basura atienden al reciclaje y separación de residuos (cantidad)	
<b>ALUMBRADO</b>	Número de luminarias	
	Cantidad de luminarias en funcionamiento	
<b>VIAL</b>	Estado de encarpetaado de la calle	
	Tipo de vía	
	Estado de balizamiento	
	Socavones o hundimientos (cantidad)	
<b>Áreas verdes</b>	Cantidad de áreas verdes	
	Cantidad de jardineras públicas	
	Limpieza de las áreas	
	Poda	
<b>Urbanismo, vivienda y movilidad</b>	Tipo de uso de suelo	
	Observaciones generales en relación al uso de suelo	
	Existen obras en construcción de condominios u oficinas (cantidad) (Ubicación)	
	Número de oficinas	
	Tipo de vía	
	Autos estacionados en ambos lados de la calle (cantidad)	
	Existen estacionamientos (número) (funcionalidad)	



✓ Priorización del Plan de Mejora conforme al Semáforo

Atenderá a la escala de medición de las encuestas realizadas, por cada servicio se implementara un semáforo diferente, por cada recorrido y concluyendo con uno anual que atenderá a toda la demarcación y se analizara como una percepción y satisfacción de los servicios públicos proporcionados, además de lo anterior, se analizarán las graficas y estadísticas que esta Comisión elaborará en relación a la información oficial de la Alcaldía, conjugando con ello un elemento subjetivo como objetivo para contar con los elementos para emitir una opinión útil y con datos que permitan a esta Alcaldía de ser el caso, implementar o reforzar las acciones emprendidas y a la comunidad de la demarcación contrastar los resultados.

Escala de Medición en relación al semáforo.

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<b>MEJORABLE</b>		<b>REGULAR</b>			<b>BUENO</b>			<b>EXCELENTE</b>		

