

MODELO DE REPRESENTACIÓN DE CONFLICTOS TERRITORIALES DETONADOS POR OBRA DE INFRAESTRUCTURA PÚBLICA.

Propuesta de un sistema de información para el proyecto
del Tren Interurbano México-Toluca, 2015-2016.

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA METROPOLITANA UNIDAD CUAJIMALPA
División de Ciencias de la Comunicación y Diseño
Maestría en Diseño, Información y Comunicación

MODELO DE REPRESENTACIÓN DE CONFLICTOS TERRITORIALES DETONADOS POR OBRA DE INFRAESTRUCTURA PÚBLICA.

Propuesta de un sistema de información para el proyecto
del Tren Interurbano México-Toluca, 2015-2016.

Idónea Comunicación de Resultados para obtener el grado de:
Maestro en Diseño, Información y Comunicación

Presentan:

Ricardo Castañeda Quebrado
Karina Judith Godines Cortez
Jessica Mercedes Lozano Castillo

Asesores:

Dra. María González de Cossío
Dr. Erick López Ornelas
Dr. Felipe Victoriano Serrano
Dr. Salomón González Arellano

Lector interno:

Dr. Christian Lemaitre y León

Lector externo:

Dra. Blanca Miedes Ugarte

Ciudad de México, 07 de diciembre de 2016

Contenido

9	Introducción
15	Capítulo 1 Socialización de conflictos territoriales
15	1.1 Planteamiento del problema
16	1.2 Pregunta de investigación
16	1.3 Objetivos
17	1.4 Caso de estudio
22	1.5 Abordaje interdisciplinario del problema
31	Capítulo 2 Marcos y guías para proponer un modelo de representación de conflictos territoriales
31	2.1 Contexto: espacio como mercancía
32	2.1.1 La infraestructura como indicador de desarrollo
33	2.1.2 Reduccionismo economicista y la estandarización de las sociedades
33	2.1.3 El rol de los medios de comunicación
35	2.2 Conceptos fundamentales
35	2.2.1 Modelo
35	2.2.2 Definición de conflicto y elementos esenciales
38	2.2.3 Actores en conflicto: opositores y promotores de obras de infraestructura
40	2.3 Estado del arte: modelos y difusión de los conflictos
40	2.3.1 Modelos de conflictos territoriales
42	2.3.2 Gestores y fuentes de información sobre conflictos territoriales
42	2.3.2.1 Observatorios
51	2.3.2.2 Medios de comunicación
57	Capítulo 3 Método
57	3.1 Triangulación: análisis de medios, reunión con especialistas, vinculación con actores en conflicto
69	Capítulo 4 Modelo de Representación de Conflictos Territoriales
70	4.1 Descripción del modelo
70	4.1.1 Información sobre conflictos territoriales
73	4.1.2 Extracción de la información
73	4.1.3 Procesamiento de la información
73	4.1.4 Representación
74	4.1.5 Comunicación

79	Capítulo 5 Sistema de Información de Conflictos Territoriales (SICTE)
79	5.1 Justificación
80	5.2 Método de Peter Simlinger
81	5.3 Usuarios del SICTE
83	5.4 Funcionalidades del SICTE
84	5.4.1 Inputs del sistema
84	5.4.2 Requerimientos técnicos
88	5.4.3 Tipos de información de conflictos territoriales en el sistema
88	5.4.4 Prototipo
89	5.4.5 Secciones y objetivos
108	5.4.6 CMS actor en conflicto
110	5.4.7 CMS Administrador
112	5.5 Evaluación
119	Conclusiones
125	Referencias
139	Anexos

Introducción

Introducción

La interdisciplinariedad debe su origen a la búsqueda de soluciones a problemas complejos, es decir, abordadas desde diferentes enfoques, metodologías y dimensiones. En este sentido, para la obtención del grado de la Maestría en Diseño, Información y Comunicación de la Universidad Autónoma Metropolitana Unidad Cuajimalpa, desarrollamos una investigación y propuesta en torno a la socialización de los conflictos territoriales, desde el enfoque de las tres líneas de desarrollo del posgrado: Diseño de Información, Estrategias en Comunicación y Sistemas para la Interacción.

En las siguientes líneas introductorias describimos los principales temas y decisiones que integraron el proceso de realización de este proyecto interdisciplinario.

La concepción del espacio se construye a partir de las prácticas y dinámicas económicas, sociales y territoriales por parte de sus diferentes actores. “El espacio resulta de la acción múltiple de agentes muy diversos cuyas imágenes forman parte, en la generalidad de los casos, de una representación del entorno de cada individuo” (Ortega, 2000).

Lo anterior nos lleva a retomar la idea de los conflictos territoriales como un fenómeno histórico-social en el que hay incompatibilidades respecto al uso de los recursos del territorio, partiendo de la apropiación y concepción que tiene sobre éste cada actor involucrado.

Llamamos actor a aquéllos miembros integrados de una sociedad, que comparten intereses y percepciones respecto a su entorno y sus problemáticas. En el ámbito de los conflictos, suelen contar con cierta organización colectiva, cuando se ven afectados en comunidad, buscando diferentes mecanismos para hacer frente al conflicto.

Entre los diferentes conflictos de carácter territorial, nos enfocamos a aquéllos detonados por obras de infraestructura pública promovidas por el gobierno en cualquiera de sus niveles. Así, son dos tipos de actores los que sobresalen: quienes promueven las obras y quienes se oponen a ellas.

Nos interesamos en este tipo de conflictos por la oportunidad de análisis de las dinámicas de relación gobierno-ciudadanía en estos fenómenos. Principalmente, al encontrar en el contexto mexicano, falta de diálogo entre el gobierno y la sociedad civil, aunado a la ausencia de información completa en torno a la planeación y desarrollo de los proyectos de infraestructura.

Muchas demandas por parte de los ciudadanos que se consideran afectados por proyectos de esta naturaleza no suelen ser atendidas por el gobierno. Lo que genera un descontento que lleva a los inconformes a realizar acciones públicas como marchas, cierre de avenidas, mítines y otras, con la finalidad de llamar la atención tanto de gobierno como de los medios de comunicación.

En el país, hemos sido testigos de relaciones de poder asimétricas en cuanto a las decisiones sobre el espacio, en el que población tanto del ámbito urbano como rural enfrentan expropiación, despojo, desplazamientos, entre otros, a razón de un desarrollo basado en políticas neoliberales.

Dichos mecanismos para fortalecer o detonar el desarrollo de las ciudades y regiones son legítimos a través de comunicación política centrada en la difusión discursiva de los beneficios fuera de un marco de diálogo y participación ciudadana. Es al alzar la voz, cuando en ocasiones logran ser partícipes de la toma de decisiones¹.

Por tanto, en el marco del desarrollo de obras de infraestructura y manejo de conflictos, los medios de comunicación tradicionales y digitales resultan ser una herramienta útil para el gobierno, ya que los ciudadanos no tienen acceso para difundir sus demandas y perspectivas.

En el caso de los medios tradicionales, principalmente en la televisión, es sólo bajo criterios de magnitud o violencia, cuando se da espacio para hablar del conflicto, no siempre contextualizado ni con voces de ambas partes. La coyuntura de hechos violentos suelen ser informados a la audiencia con parcialidad y/o manipulación de información, apoyando la perspectiva gubernamental².

Así, la difusión sobre conflictos territoriales se caracteriza por ser parcial y descontextualizada en los medios tradicionales. Aunque con el creciente uso de plataformas y redes sociales digitales los grupos en conflicto han encontrado espacios para la difusión de sus demandas, argumentos y acciones, su impacto no puede compararse con el de los medios tradicionales.

Por otra parte, la difusión de análisis y estudios que realizan el sector académico y especialistas sobre conflictos territoriales suelen hacerse en revistas o espacios digitales especializados.

Ante este problema de comunicación en torno a conflictos territoriales concebimos el desarrollo de un modelo de representación y comunicación de estos fenómenos que constituya un referente para la socialización de conflictos territoriales.

Consideramos pertinente un modelo que integre las principales fuentes y elementos de información de estos fenómenos sociales. Para tal identificamos a los medios de comunicación, actores en conflicto y especialistas como generadores y proveedores de información. Por otra parte, detectamos la existencia de cuatro tipos primordiales de información: geográfica, contextual, cronológica y argumentos.

Los anteriores elementos nos llevan a constituir un compendio de información integral y clasificada, que ayudará a idear su representación y difusión. La determinación de estas categorías surgió del análisis de diferentes conflictos territoriales de la Ciudad de México (CDMX) y Área Metropolitana, además del acercamiento a grupos en conflicto, particularmente aquéllos en oposición a la construcción del Tren Interurbano México-Toluca en el poniente de la CDMX.

Como un ejercicio de aplicación e iteración sobre el modelo, se diseñó y desarrolló el prototipo de un Sistema de Información de Conflictos Territoriales (SICTE), tomando como caso de estudio el conflicto encabezado por la organización Vecinos Unidos Santa Fe contra el paso del Tren Interurbano México-Toluca sobre el Corredor Vasco de Quiroga y Camino Real.

El desarrollo de dicho prototipo está pensado para la obtención, administración y extracción de datos de las diferentes fuentes de información oficial. Es importante mencionar que el sistema de información considera como usuarios a actores en conflicto opositores, usuarios de consulta y especialistas. La figura del especialista a través del Observatorio Socioterritorial de la Universidad Autónoma Metropolitana Unidad Cuajimalpa fungirá como administrador del sistema, con la finalidad de propiciar el análisis socioespacial en torno a los conflictos territoriales y darle continuidad como potencial fuente de información.

Por otra parte, el observatorio además de ser administrador del sistema, dotará de información complementaria a la obtenida de los medios y los actores en conflicto, entre las que destaca la ofrecida por el gobierno en sus diferentes plataformas de difusión. La participación del gobierno en el sistema se realizará a través de la obtención de información procedente de canales oficiales de comunicación pública, con ello buscamos la imparcialidad de la información. En este sentido, buscamos que el sistema sea un aporte para contrarrestar el poder asimétrico en la difusión de los discursos gobierno-sociedad.

En el marco de los conflictos territoriales, el sector político no enfrenta inmediatamente las demandas de los opositores, principalmente aquellas relacionadas con la información sobre los proyectos de infraestructura.

¹ Esto suele estar determinado por el grado de recursos y poder que represente a los grupos inconformes. Tal es el caso del conflicto en torno al Corredor Cultural Chapultepec. Una obra que pretendía llevarse a cabo en el Gobierno del Distrito Federal, misma que fue cancelada luego de que se demandara, y éste concediera, una consulta a los vecinos de la zona sobre su realización. Sin embargo, es de destacar que quienes se oponían eran vecinos y profesionales con poder mediático y de nivel socioeconómico medio-alto, entre los grupos destacaban: urbanistas, académicos, activistas, vecinos, editores, abogados, miembros de la sociedad civil de la delegación Cuauhtémoc y de otras delegaciones y arquitectos.

² Un claro ejemplo de esta parcialidad fue lo suscitado en los disturbios de Atenco en 2016. Donde fue evidenciada la manipulación mediática para justificar el nivel de violencia utilizada por la fuerza pública para contener a los opositores a la construcción del Nuevo Aeropuerto de la Ciudad de México.

En resumen, nuestra investigación se enfoca a los conflictos territoriales detonados por obra de infraestructura pública y su socialización. El desarrollo del Modelo de Representación es una propuesta que incluye los principales elementos para la socialización de información de estos fenómenos que puede ser replicable en diferentes contextos.

A lo largo de este documento se describe el proceso de investigación, en el que se aborda el problema y objetivos de estudio, dispuesto en el capítulo 1: *Socialización de conflictos territoriales*.

En el segundo capítulo: *Marcos y guías para proponer un Modelo de Representación de Conflictos Territoriales* presentamos los principales elementos teóricos y conceptuales que nos permitieron sustentar el modelo y su aplicación en el SICTE.

El capítulo 3, denominado *Método*, corresponde al proceso seguido para la realización de este proyecto de investigación.

Los componentes y estructura del modelo, utilizando preceptos y metodologías de las disciplinas de este posgrado, están descritos en el capítulo 4: *Modelo de Representación de Conflictos Territoriales*.

Por último, en el Capítulo 5 *Sistema de Información de Conflictos Territoriales (SICTE)* se presenta y explica la propuesta de aplicación del modelo en el prototipo del Sistema de Información de Conflictos Territoriales.



Pinta sobre la ruta del Tren Interurbano México-Toluca
Foto: Propia

Capítulo 1

Socialización de conflictos
territoriales

Capítulo 1

Socialización de conflictos territoriales

1.1 Planteamiento del problema

Los conflictos territoriales gestados a partir de proyectos de infraestructura pública son fenómenos que dan muestra de la interacción entre los gobiernos y la sociedad civil. Dichos proyectos por lo general son anunciados como estrategia gubernamental para generar desarrollo, crecimiento económico e incrementar la competitividad; aun cuando se plantean los beneficios sociales de dichas obras como mejora en movilidad o servicios, en ocasiones significa para pobladores próximos al territorio donde se instauran, el despojo de sus tierras, viviendas, transformación de su entorno y/o detrimento ambiental, entre otros.

A nivel mundial existen países, como México, que buscan ampliar y modernizar su infraestructura básica de acuerdo con estándares internacionales a fin de proyectar crecimiento y satisfacer las necesidades de los actores económicos y sociales, para lo cual promueven programas e iniciativas de ley que facilitan la realización de proyectos de infraestructura.

Sin embargo en la Ciudad de México, estos proyectos “reflejan las tensiones existentes entre los ideales de una ciudad para sus ciudadanos y las pautas que marca el proceso privatizador a través de sus políticas neoliberales” (Pérez, 2013).

Con el creciente uso de plataformas digitales como redes sociales y blogs, se han diversificado las fuentes de información en torno a los mismos, incluyendo a pobladores opositores, así como investigadores y especialistas en el tema.

No obstante, el tratamiento informativo en torno a los conflictos territoriales en los medios de comunicación se circunscriben a criterios de noticiabilidad y líneas editoriales (Macassi, 2013, 2011; Ariñez, 2007). En diferentes casos de protestas sociales relacionadas a conflictos territoriales, las líneas editoriales se inclinan a una versión que justifica las acciones gubernamentales en torno a éstos, como el uso y abuso de la fuerza pública o la criminalización de las manifestaciones (Rovira, 2013).

Por otra parte, en los esfuerzos del sector académico y especializado por difundir estas problemáticas sociales se encuentran observatorios o sistemas de información geográfica los cuales utilizan diferentes elementos que enriquecen la información sobre los conflictos. Sin embargo las plataformas e interfaces no son entendibles para un público amplio (López, 2014) o no van más allá de la producción de datos (González, 2014).

En estas dos fuentes, medios y observatorios, encontramos información fragmentada o diseminada lo que consideramos compleja adquirir una percepción completa e integral de los conflictos.

Ante este panorama, nos interesa fortalecer la socialización de conflictos territoriales a través de representar la información que se da en torno a éstos. Nos parece fundamental ya que da cuenta sobre la vida social, democrática y política de un territorio. Es una forma de invitar a la sociedad a conocer y gestionar su propio espacio, así como tomar posturas desde un ejercicio informado.

Al hablar de socializar la información, nos referimos al tratamiento de la información para facilitar su acceso, entendimiento integral y apropiación³ del tema por parte de los actores del territorio, para ello consideramos necesario presentar información de alta calidad.

La generación, procesamiento y transmisión de información se han convertido en las fuentes fundamentales de la productividad, resolución de problemas e innovación al ser elementales para adoptar decisiones adecuadas en los distintos ámbitos de la vida.

En este sentido, las disciplinas del Diseño de Información, Estrategias en Comunicación y Sistemas para la Interacción cuentan con herramientas teórico-metodológicas que pueden contribuir en gran medida a la divulgación y difusión de información con el objetivo de socializar los conflictos territoriales, mediante la significación y contextualización de los datos existentes.

1.2 Pregunta de investigación

A partir del planteamiento sobre las problemáticas en torno a la difusión sobre conflictos territoriales y con el interés aportar a la socialización de información sobre estos fenómenos, nuestra pregunta de investigación es:

¿Cuáles son los elementos informativos y características con las que debe contar la representación de los conflictos territoriales a fin de propiciar la socialización integral y apropiación del tema?

1.3 Objetivos

Objetivo General

Diseñar un modelo de representación de conflictos territoriales que incluya los elementos de información y características necesarias para propiciar la socialización integral del tema y apropiación del mismo, mediante la implementación de estrategias integrales de comunicación, diseño de información y tecnologías de la información.

Para fines de esta investigación pensamos el término modelo en el sentido de una representación abstracta, conceptual, gráfica de fenómenos, sistemas o procesos a fin de analizarlos, describirlos, explicarlos, simularlos y predecirlos.

Objetivo específico

Configurar el prototipo de un sistema de información que responda a las necesidades de representación particulares de este fenómeno social en la Ciudad de México.

Esto con el fin de aplicar las nociones establecidas en el modelo e iterar sobre su misma conceptualización y estructura.

³ La apropiación de la información responde al beneficio y aprovechamiento que se le dará por parte de la sociedad. Carabaza (2012) define la apropiación en términos comunicativos como "tomar el significado del mensaje, utilizarlo como información de referencia y hacerlo parte de nuestras actividades diarias, arraigándolo en nuestra ideología y utilizándolo para tomar decisiones".

1.4 Caso de estudio

Tipo de conflicto: Obras de infraestructura pública

Nuestro proyecto de investigación centra su atención en conflictos territoriales gestados a partir de obras de infraestructura pública promovidos por el gobierno.

Las administraciones gubernamentales accionan desde tres ámbitos durante su gestión: política de estado, política gubernamental y política pública; en esta última se llevan a cabo actividades que se orientan a problemáticas específicas sobre la vida de los ciudadanos, donde se realizan diferentes proyectos relacionados con infraestructura pública.

Organismos internacionales como la CEPAL y el Banco de México reconocen que la infraestructura contribuye a la formación del Producto Interno Bruto, generan externalidades sobre la producción y el nivel de inversión agregado de la economía e influye en la productividad del resto de los insumos en el proceso productivo. Esto pone acento en el interés de los gobiernos por realizar obra pública, al ser un parámetro de medición para el desarrollo y crecimiento económico, lo que a su vez atrae a inversionistas.

El concepto central es que (el) desarrollo representa progreso económico, medido básicamente en términos de crecimiento del producto interno bruto y de diversificación de sus estructuras económicas (Madoery, 2011, p. 2).

El desarrollo de obras públicas ha sido un tema de singular interés en la opinión pública dado que son emprendidas con el erario público bajo el estandarte de un beneficio para la población y el desarrollo del país. Sin embargo, no podemos dejar de lado que algunas de estas obras responden a las necesidades de sólo una porción de los habitantes, y no se involucra a la ciudadanía para la toma de decisiones. Además, en ocasiones, no se hacen públicos los proyectos, afectaciones y estudios de impacto ambiental, entre otros.

Caso de estudio: Tren interurbano México-Toluca

Trabajamos con el conflicto gestado a partir del proyecto del Tren Interurbano México-Toluca, en su afectación en el corredor Camino Real y Vasco de Quiroga; Observatorio y zonas aledañas; y en San Lorenzo Acopilco; las tres zonas ubicadas en la Ciudad de México.

Dicho proyecto es de carácter federal, mismo que se desarrolla en el Estado de México y la Ciudad de México. Busca diversificar las opciones de movilidad en esta zona caracterizada por congestión vial y alta afluencia vehicular.

El Tren Interurbano México-Toluca fue dado a conocer en diciembre de 2012 (Gil, 2012) como una de las obras más importantes del sexenio presidencial de Enrique Peña Nieto. Este proyecto conectará a Toluca, Estado de México, con la zona poniente de la Ciudad de México. A pesar de los aparentes beneficios que ofrece el tren, diferentes grupos vecinales, principalmente en la capital del país, han manifestado su inconformidad por la construcción de vía y paso del tren a través de sus colonias.

Este medio de transporte recorrerá una longitud de 57.7 kilómetros, contará con 6 estaciones: 2 terminales y 4 intermedias. Se prevé que brinde el servicio a 230 mil pasajeros al día (Figura 1).

La ruta inicial del tren en la CDMX consideraba su paso sobre el corredor Camino Real y Vasco de Quiroga, en Álvaro Obregón, a la cual se opusieron vecinos de la zona al considerar que la avenida no está en condiciones de soportar los cimientos para la construcción de la vía del tren. Finalmente, en septiembre de 2015, el Gobierno de la Ciudad de México optó por modificar dicho trayecto, eligiendo las barrancas del Río Tacubaya pertenecientes al gobierno federal para el paso del tren por esa zona. En la Figura 2 se pueden apreciar las adecuaciones a la ruta.

RUTA ORIGINAL TREN INTERURBANO MÉXICO - TOLUCA

Longitud
57.7 km

Demanda estimada
270,000 pasajeros x día

Velocidad máxima
160 km/h

Tiempo de recorrido
39 minutos



Figura 1. Ruta del Tren Interurbano México-Toluca.
Fuente: Elaboración propia con información de
<http://treninterurbano.cdmx.gob.mx>

CAMBIO DE RUTA TREN INTERURBANO MÉXICO - TOLUCA Tramo 3

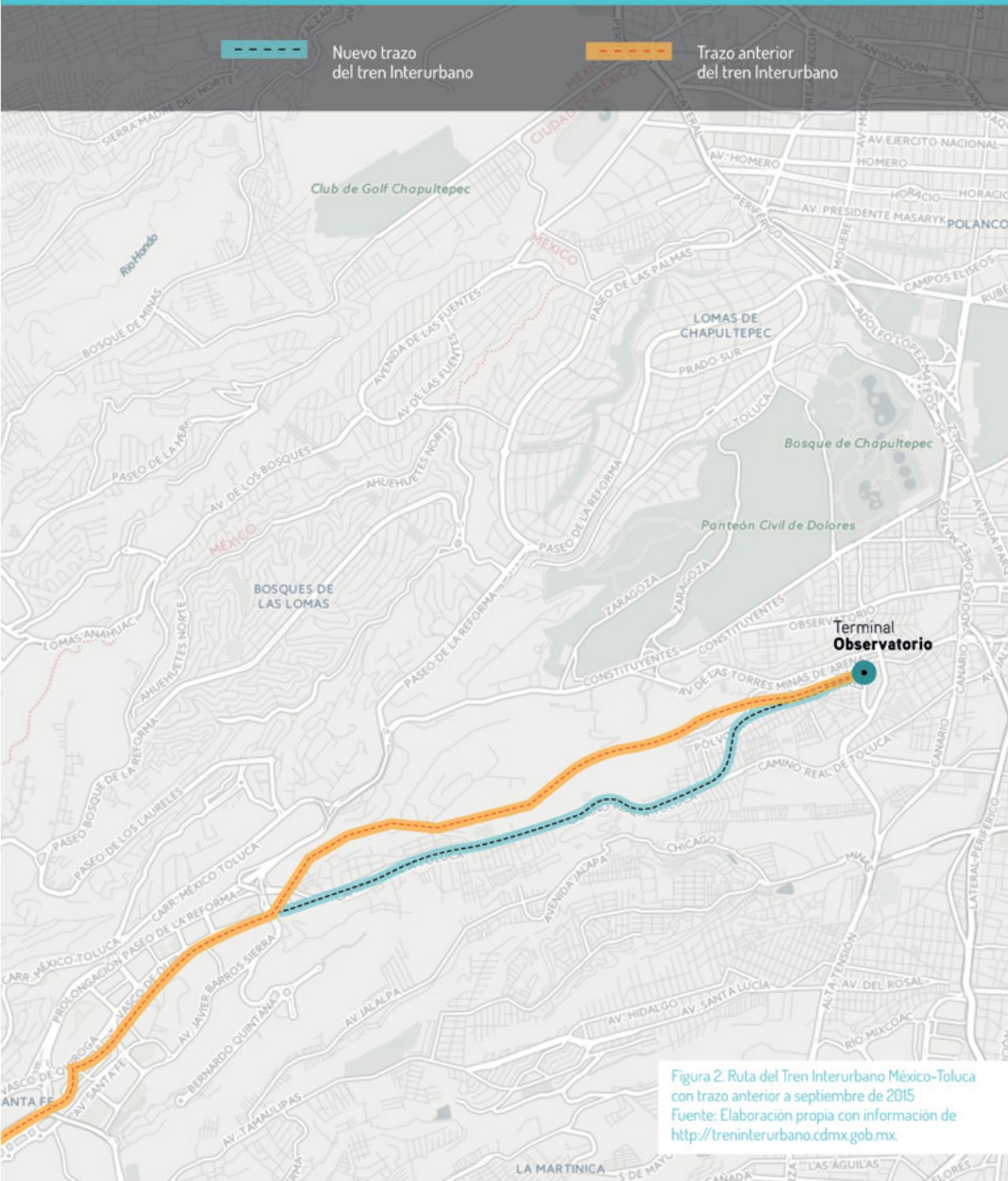


Figura 2. Ruta del Tren Interurbano México-Toluca con trazo anterior a septiembre de 2015
Fuente: Elaboración propia con información de <http://treninterurbano.cdmx.gob.mx>.

El cambio en este tramo comprende una longitud de 4.3 kilómetros, de la Glorieta Vasco de Quiroga a la estación del Metro Observatorio, donde se optó por utilizar una ruta alterna compuesta en su mayor parte por terrenos federales” (Gobierno del Distrito Federal, 2015).

*Afectación 1: Corredor Camino Real y Vasco de Quiroga*⁴

Los vecinos de las colonias del corredor, entre éstas el Pueblo de Santa Fe, consideraban que el paso del tren por esa zona afectaría a 60 mil personas. Dieron a conocer su descontento a través de manifestaciones, pancartas, murales a lo largo de la avenida, amparos, estudios de impacto y asambleas, argumentando en reiteradas ocasiones que su oposición no era hacia el proyecto sino a la ruta planteada.

Dichos actores en conflicto propusieron alternativas al proyecto original para que el tren pase por Av. Constituyentes o por un túnel, aprovechando que anteriormente en esta zona se practicaba la minería.

Algunas de las razones que manifestaron para oponerse fueron:

- Casas y negocios ubicados en el corredor podrían ser demolidos dados los requerimientos técnicos para la construcción de una vía de tren.
- No se dio respuesta a la solicitud de impacto ambiental, social y económico, aun cuando ya se había anunciado la obra.
- Incremento de contaminación por ruido, vibraciones, basura, tala de árboles e invasión de zonas verdes.
- Aunque la Comisión de Derechos Humanos del Distrito Federal lo recomendó, no se realizó consulta pública con vecinos.
- No habría estación de tren en dicha zona, por lo que no beneficiaría a la movilidad de los habitantes de la colonia.
- Las fachadas de sus viviendas estarían siempre en sombra.
- Dificultad para el acceso vehicular dinámico a colonias aledañas al corredor.

*Afectación 2: Zona aledaña a Observatorio*⁵

Ante las demandas de los vecinos del Pueblo de Santa Fe y colonias del corredor Camino Real y Vasco de Quiroga, en septiembre de 2015 el Gobierno del Distrito Federal anunció el cambio de ruta.

Vecinos de la zona cercana a Observatorio donde se ubicará una de las estaciones terminales, se consideran vulnerables tras esta decisión, por lo que desde el mes de octubre del mismo año manifestaron su postura en contra del tren y la demanda de información sobre zonas afectadas directamente.

Las razones que han llevado a dichos vecinos a la oposición son:

- Es una zona minada, catalogada de alto riesgo por ingenieros de la UNAM.
- Daño ecológico.
- Cuentan con un drenaje profundo que tiene 35 años de antigüedad sin mantenimiento.
- Se les ha negado información sobre el proyecto.

Afectación 3: San Lorenzo Acopilco

Por su parte en San Lorenzo Acopilco, ubicado en la delegación Cuajimalpa, a un costado de la Carretera México-Toluca, se han manifestado contra el tren desde 2015 por la afectación que consideran habrá a bosques y manantiales de la zona.

Los pobladores de esta zona manifiestan las siguientes razones⁶ para mantener su oposición al tren:

⁴ Información retomada de las plataformas digitales de difusión de Vecinos Unidos Santa Fe: Vecinos Unidos Santa Fe en Facebook y Utopía Noticias en Youtube; así como diferentes notas de prensa y en las presentaciones de los afectados en: 2do. Foro “El Tren México-Toluca y los proyectos peñanietistas” y “Encuentro de movimientos de Álvaro Obregón”, llevados a cabo el 18 de julio de 2015 y 16 de enero de 2016, en la Ciudad de México.

⁵ Información obtenida de los canales de difusión digital de la organización Vecinos Unidos Zona Poniente: Oficial- Vecinos Unidos Zona Poniente en Facebook y Vecinos Unidos Zona Poniente Oficial en Youtube; así como diferentes notas de prensa y la asistencia a la asamblea vecinal en Observatorio, CDMX, realizada el 6 de marzo de 2016.

⁶ Obtenidas de declaraciones de los vecinos en conflicto obtenidos en el video “Ecocidio y deforestación en Acopilco por el Tren Mex-Tol”, del 4 de abril de 2016, compartido en Youtube por el usuario “Vecinos Unidos Zona Poniente Oficial”. Recuperado el 5 de mayo de 2016 en https://www.youtube.com/watch?v=6Lsk_YpZuqE.

Los pobladores de esta zona manifiestan las siguientes razones para mantener su oposición al tren:

- Al realizar un túnel por una zona de manantiales y ojos de agua que abastecen al poniente de la ciudad podría traer graves consecuencias en el abastecimiento del recurso hídrico.
- Se acentuarán problemas de polución ambiental debido a la gran cantidad de árboles talados en las zonas boscosas que son una fuente de oxígeno para la Zona Metropolitana del Valle de México.
- La construcción de una vía de este tipo, incentivará la urbanización sobre zonas que se mantenían libres de la mancha urbana.

Como podemos apreciar, las oposiciones a la obra se focalizan principalmente sobre la afectación patrimonial y ambiental. Aun cuando es un proyecto que busca resolver un problema de movilidad latente entre la Ciudad de México y Toluca, se ha convertido en un problema complejo por la carencia de información. Estudios en torno a la obra no fueron publicados oficialmente, ni hubo acercamiento directo de las autoridades con los afectados para esclarecer dudas y explicar sobre el plan de rescate de las zonas habitacionales y naturales, entre otros aspectos.

Hemos ubicado a los grupos vecinales opositores al proyecto del tren en la Ciudad de México en la siguiente figura:



Figura 3. Ubicación de grupos opositores al proyecto del Tren Interurbano México-Toluca en la CDMX

Fuente: Elaboración propia

De tal manera, utilizaremos como caso de estudio el proyecto del Tren Interurbano México-Toluca para proponer un modelo de representación y comunicación en el que converjan diferentes tipos de información que ayude a comprender integralmente el fenómeno de los conflictos territoriales detonados por obras de infraestructura pública.

1.5 Abordaje interdisciplinario del problema

Desde el nuevo paradigma del pensamiento complejo, promovido por Edgar Morin (1997), la integración disciplinar para la solución de problemas viene a crear un diálogo con la realidad, misma que es multifactorial, multidimensional y además construida mediante interpretaciones.

En este mismo sentido, desde la Nueva Teoría Estratégica, que tiene en su base teórica preceptos de Morin, se invita a ver al mundo como fluido, complejo y caótico, a “entenderlo como un conjunto de procesos y sistemas dinámicos que fluyen sin cesar” (Pérez y Massoni, 2009, p. 20). Una herramienta para dar sentido a dicha realidad, considera Dervin (1999), es la información.

Ante esta tesis de la estrategia, se promueve instaurar equipos interdisciplinarios para el abordaje de problemas, equipos “capaces de instalar conversaciones múltiples en lugares específicos” (Massoni, 2007).

El abordaje interdisciplinario es una oportunidad para integrar conocimientos, conceptos y métodos de investigación, a fin de generar una propuesta enriquecida desde diversas trincheras profesionales. Resulta indispensable generar proyectos que problematicen en fenómenos sociales complejos, desarraigando la tecnocracia del conocimiento científico y permitiendo a la población beneficiarse y enriquecerse de este tipo de propuestas.

Nuestras disciplinas (Diseño de Información, Estrategias en Comunicación y Sistemas para la Interacción) buscan desarrollar nuevas formas de organización, representación, presentación y acceso a la información. Su objetivo es transformar datos en información valiosa y significativa para usuarios específicos, en entornos accesibles que incentiven la interacción.

Estas áreas ponen en primer plano los intereses y contextos de los usuarios; además de poner atención en la creación de experiencias significativas, que faciliten la apropiación de la información y su conversión a conocimiento.

A continuación se puntualiza en cada una de ellas:

Diseño de Información

De acuerdo con el *International Institute for Information Design (IIID)*, entendemos al Diseño de Información como la transformación de datos en información de alta calidad, para dar poder a la gente, a fin de alcanzar sus metas.

La información de alta calidad se describe como: accesible, adecuada, atractiva, creíble, completa, concisa, correcta, interpretable, relevante, comprensible, objetiva, oportuna, valiosa y segura (idX, 2007, p. 7).

El diseño no es más que una forma de ordenar los datos provenientes de lo real, para proporcionar a los sujetos diferentes maneras de acceso a información que resulte significativa para ellos (López y García, 2013, p. 16).

Por su parte Shedroff (1999) plantea un proceso continuo de comprensión determinado por la transformación de datos a información, información a conocimiento, y conocimiento a sabiduría (Figura 4). Proceso en el cual se involucra tanto el productor (en la fase de datos e información) como el consumidor (en las etapas de información y conocimiento).

De acuerdo con el esquema de entendimiento de Shedroff (1999), en el proceso de presentación y organización de información se debe considerar el contexto personal, local y global de los usuarios, donde la significación de la misma ayuda a facilitar la apropiación de la información y su conversión a conocimiento.

Dervin (1999) menciona que la información es una herramienta diseñada por los seres humanos para dar sentido a una realidad caótica y desordenada. De esta manera, consideramos que el Diseño de Información es la disciplina adecuada para conformar esta herramienta en entornos caóticos de datos como son los conflictos territoriales.

Identificamos estos fenómenos como un campo de acción vasto para el Diseño de Información, en tanto es necesaria la intervención de profesionales que traduzcan y sinteticen los datos existentes, permitiendo a un

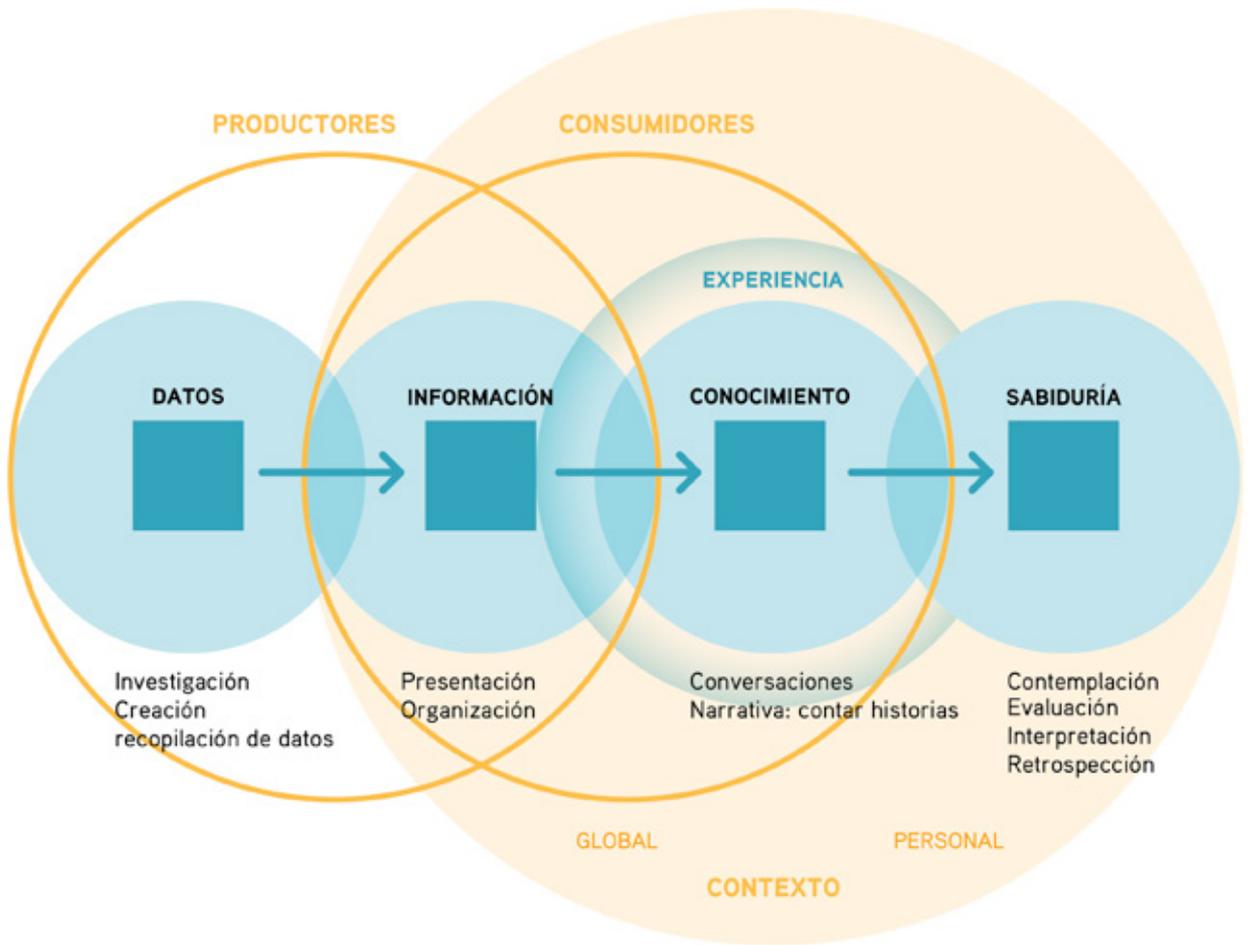


Figura 4. Esquema de entendimiento
Fuente: Shedroff (1999)

sector amplio de la población no necesariamente especializada en el tema, el acceso a dicho conocimiento.

Coincidimos con López y García (2013) al señalar que “no puede tratarse al diseño como una serie de objetos inertes, incluso muertos, sino como acontecimientos que reflejan los intentos de la mente humana por dar sentido a su mundo y compartirlo con sus semejantes en el acto de la comunicación” (p. 8).

Estrategias en Comunicación

La teoría de la acción comunicativa, aporta interesantes preceptos para la concepción estratégica de la comunicación al verla como una forma eficaz de participación e intercambio social (Pérez, 2001). De ésta, rescatamos la definición de la comunicación como una interacción simbólica, a través de la cual quienes participan en este acto construyen significados; “por la que se adquiere el propio sentido del ser, carácter e identidad” (Rizo, 2004, p.159).

Así la interacción, considera Rizo (2004), “es participar en redes de acción comunicativa, en redes discursivas que hacen posible, o vehiculan la aprehensión, comprensión e incorporación del mundo” (p. 155).

En este sentido, desde las estrategias en comunicación se analizan las diferentes perspectivas de los actores del territorio, a fin de construir escenarios de significación de la información, para de esta forma propiciar la comprensión y apropiación.

Desde la comunicación estratégica se plantea el uso de técnicas “para ponernos en el lugar del otro... El diseño de estrategias de comunicación... (es) un conjunto de dispositivos que mejoran la oportunidad de contacto con el otro” (Massoni, 2007).

La redefinición de la comunicación a partir de la interacción y el encuentro implica entender que no hay un narrador centrado, como tampoco hay un mundo interior y otro exterior, sino el acaecimiento de acciones y sentidos compartidos por quienes se ponen en contacto al comunicarse (Pérez y Massoni, 2009, p. 151).

La realidad caótica y ordenada (Dervin, 1999), antes mencionada, también se aborda en la comunicación estratégica como el paradigma de la complejidad (Massoni, 2007), perspectivas en las cuales la comunicación articula percepciones plurales de la realidad.

Sistemas para la Interacción

Los sistemas para la interacción buscan que la comunicación entre humanos y sistemas sea fluida.

El concepto de interactividad tiene una doble vertiente. Por una parte, implica la capacidad técnica de conceder el máximo de posibilidades de comunicación entre el usuario y la máquina y, por otra, implica conseguir que el tiempo de respuesta de la máquina, en relación a las acciones realizadas por el usuario, sea reducido (Estebanell, 2000, p. 99).

Las posibilidades que ofrecen los sistemas interactivos para la difusión de información implican “visualización de todos los elementos de la interacción, lo que incluye el entorno social, el estado cognitivo del usuario, el sistema de diseño y la operación del programa” Martín (2005).

Así, la configuración de estos sistemas deben tomar en cuenta a los usuarios, adaptarse a sus habilidades y no al revés.

En un sentido antropológico, los sistemas interactivos suponen la integración de las personas y los ordenadores que usan – lo que Nardi y O'Day (1999) llaman “ecología de la información”-. Estos autores defi-

nen este término como “un sistema de personas, prácticas, valores y tecnologías en un espacio o tiempo concreto” (Martín, 2005).

Bettetini (1995, citado por Estebanell, 2000) destaca las siguientes características sobre la interactividad:

- La plurdireccionalidad del deslizamiento de las informaciones
- El papel activo del usuario en la selección de las informaciones requeridas
- El particular ritmo de la comunicación

En este sentido, en el marco de dicha disciplina se han desarrollado conceptos como usabilidad, arquitectura de información y experiencia de usuario, que ofrecen métodos para el diseño de sistemas interactivos.

Un componente importante en el desarrollo de sistemas es la evaluación antes, durante y después de su construcción, “evaluar nuestros productos o servicios con usuarios reales puede ser una buena manera de saber si vamos por el buen camino” apuntan Calvo-Fernández, Ortega y Valls (s/f), ayuda a identificar si el producto o el servicio es fácil, eficiente y agradable de usar.

Los autores consideran que los usuarios no son quienes tienen que ofrecer soluciones concretas a los problemas en el desarrollo de productos, “pero sí deben ser la fuente de información más fiable que permita que valoremos su participación en los procesos de construcción” (p. 5).

Los conflictos territoriales también tienen presencia en el entorno digital, la aparición de éstos en sistemas de información geográfica, portales de información y sitios de observatorios dan muestra de la necesidad latente de difusión de la información en medios digitales. La correcta configuración de entornos de información ha sido un déficit histórico en el desarrollo de sistemas, la ausencia de criterios de diseño de interacción ha llevado a la construcción de interfaces inadecuadas para la consulta, ajenas a la características de interactividad mencionadas por Bettetini.

Elemento convergente de las líneas de desarrollo: usuario

Para López y García (2013) “las variables que conforman la instancia llamada usuario comprenden una serie de aspectos a manera de contexto: la edad y el bagaje, entre varios más; mismos que configuran el resultado para un momento y lugar determinados, pero que podría cambiar (los resultados de diseño) de un instante a otro” (p. 14).

En los procesos comunicativos se ha pasado de una perspectiva de receptor mostrada en los primeros modelos de comunicación a la de un sujeto activo en el proceso. En la Nueva Teoría de la Estrategia se invita a pasar de considerar al hombre racional como hombre relacional involucrado en tramas sociales: “como sistemas abiertos, dinámicos y complejos insertos en una trama de relaciones en la que participamos (a veces estratégicamente) transformándola y al mismo tiempo transformándonos” (Pérez y Massoni, 2009).

Ante esto, se hace apremiante el centrar la atención en el conocimiento del usuario, necesidades e intereses. Además de realizar un estudio que nos lleve a identificar componentes como: redes de interacción, formas de comunicación, lugares de intercambio, modos de organización, visión del problema, habilidades y destrezas (Pérez y Massoni, 2009)⁷. Es decir, abarcar su complejidad (Pérez y Massoni, 2009; Rodea, 2015).

Dervin nos da un punto más para entender por qué la importancia del usuario en los procesos comunicativos:

la información se convierte en el significado que uno o más individuos/usuarios crean en un momento específico en el tiempo-espacio, es decir, que la información no puede existir fuera de la actividad humana, es una acción interpretativa y no un objeto o el producto de una acción (2003, citado en Hernández y Rendón, 2010, p. 87).

Cabe mencionar que, como lo apunta Norman (1988), en el proceso de diseño⁸ los creadores adquieren experiencia en lo diseñado, no creen que alguien pueda tener problemas con éste, por lo que se sugiere que exista “interacción y realización de pruebas con usuarios efectivos a lo largo del proceso” (p. 189).

⁷ A dichos componentes Pérez y Massoni los llaman matrices socioculturales, viendo al sujeto como ser individual y como ser relacional.

⁸ Y consideramos que aunque se aplica al diseño, sucede lo mismo con cualquier proceso comunicativo o de interacción trabajado desde cualquier disciplina.



Habitantes del pueblo de Santa Fe manifestándose ante el anuncio de la construcción del Tren Interurbano México-Toluca
Fuente: Proceso

Conclusiones del capítulo

La lógica de desarrollo y el contexto socioeconómico mundial exigen la creación de obras de infraestructura para resolver problemas específicos dentro de la sociedad como son aquéllos relacionados con la movilidad, comunicación, suministro energético, entre otros. Por otra parte estas obras conllevan una serie de interacciones que incentivan la inversión, creación de empleos y la facilidad para explotar ciertos recursos naturales. Estas características hacen de las obras de infraestructura símbolos de desarrollo.

El objeto de estudio de esta investigación son las tensiones emergentes entre la estructuras supra-locales que estimulan la creación de estas obras y los actores locales quienes ven modificada su vida cotidiana, el territorio donde viven y desarrollan sus actividades diarias.

Detectamos que entre los actores involucrados en los conflictos territoriales hay falta de comunicación efectiva, por lo que creemos pertinente investigar los problemas de información que giran en torno a estos conflictos. Nuestro objetivo es proponer un modelo que identifique fuentes de información, actores, etapas y procesos de comunicación, a fin de aportar una herramienta para el entendimiento y socialización de estos fenómenos sociales.

Consideramos que un modelo de comunicación y representación de conflictos territoriales puede dar claridad sobre las etapas necesarias para una correcta representación y comunicación de los conflictos territoriales a través de un esquema conceptual y visual.

La aplicación de este modelo en un sistema está pensado para ser una herramienta que, a través de la extracción automática de datos de diversas fuentes, su síntesis y representación, produzca nueva información de calidad para usuarios específicos. Este prototipo del sistema está delimitado al conflicto detonado por el Tren Interurbano México-Toluca en el Corredor Vasco de Quiroga y Camino Real de la CDMX.

Abordaremos este problema de investigación desde una visión interdisciplinaria a partir de nuestras líneas de desarrollo: Diseño de Información, Estrategias en Comunicación y Sistemas para la Interacción.

Capítulo 2

Marcos y guías para proponer
un modelo de representación
de conflictos territoriales

Capítulo 2

Marcos y guías para proponer un modelo de representación de conflictos territoriales

2.1 Contexto: el espacio como mercancía

Los conflictos relacionados con el territorio, como los detonados por el proyecto del Tren Interurbano México-Toluca, responden a la preocupación de la sociedad por la calidad, los recursos y la seguridad del lugar donde viven, al que ven amenazado debido a decisiones tomadas por actores fuera de su localidad obedeciendo a lógicas y necesidades supralocales (Nello, 2003 citado en Cruz, 2008).

En este sentido, retomaremos el pensamiento de Henri Lefebvre, quien aborda cómo el capitalismo (figura supralocal) propició la producción del espacio como una mercancía; siendo el espacio, como la ciudad, “clave en las relaciones de producción y reproducción de la fuerza de trabajo en las sociedades capitalistas avanzadas” (Baringo, 2013, p. 122).

Lefebvre considera el espacio como un producto del capitalismo, aunque no es como aquéllos que se intercambian, consumen y desaparecen, sino que “por interacción o retroacción, el espacio interviene en la producción en sí misma: organización del trabajo productivo, transportes, flujos de materias primas y de la energía, redes de distribución de productos” (Lefebvre, 1985, citado por Baringo, 2013, p. 122).

El espacio de Lefebvre, dice Baringo (2013) es dialéctico: producto-productor, soporte de las relaciones económicas y sociales. Así, el filósofo afirma que en cada coyuntura histórica las sociedades producen su propio espacio (superpuesto al producido en periodos anteriores) sobre un trípode conceptual sustentado en:

- *Representaciones del espacio.* Se trata de un espacio concebido y abstracto que suele representarse en forma de mapas, planos técnicos, memorias, discursos. Es decir, una visión tecnócrata del espacio.
- *Espacios de representación.* Es el espacio experimentado directamente por sus habitantes y usuarios a través de una compleja amalgama de símbolos e imágenes. Es un espacio que supera al espacio físico, ya que la gente hace un uso simbólico de los objetos que lo componen.
- *Prácticas espaciales.* Es el espacio percibido que integra las relaciones sociales de producción y reproducción, en especial la división del trabajo, la interacción entre

gente de diferentes grupos de edad y género, la procreación biológica de la familia y la provisión de la futura fuerza de trabajo. La percepción que la gente tiene de él con respecto a su uso cotidiano: sus rutas de paseo, los lugares de encuentro.

La relación de estas categorías de análisis para Baringo (2013) ayuda a comprender la transición de los espacios de representación a las representaciones del espacio, es decir, los espacios vividos por la gente a los concebidos de forma abstracta por autoridades.

Lefebvre (1974, citado por Baringo, 2013), considera que el diálogo en torno a estas tres esferas, como proceso histórico, da como resultado la realidad del espacio urbano; en el que dicha relación suele ser conflictiva. “El sistema capitalista exacerbaría las contradicciones espaciales e introduciría otras nuevas con la producción de su espacio paradigmático, el espacio abstracto” (Baringo, 2013, p. 125).

En este sentido, la globalización se rige bajo la lógica económica del capital, donde todo se configura y reconfigura en función de éste, en el que mercancías, las materias primas, los productos, los servicios, los recursos naturales, el espacio físico e incluso el mismo ser humano pasan a ser parte del modelo económico neoliberal. “El capitalismo ya no se apoya solamente sobre las empresas y el mercado, sino también sobre el espacio”, sentenciaba Lefebvre (1974, 220).

Conjuntando las ideas de Lefebvre sobre el trípode espacial, así como sus reflexiones en torno al capitalismo, urbanismo y derecho a la ciudad, se sustentan los intereses en torno a los territorios, conceptualizados y percibidos de diferentes maneras de acuerdo al tipo de actores (opositores y promotores, en el caso de esta investigación).

2.1.1 La infraestructura como indicador de desarrollo

La infraestructura de un país es un factor vinculado con el desarrollo y crecimiento económico, se caracteriza por una alta inversión en proyectos por parte del Estado que en ocasiones realiza en alianza con el sector privado.

Por diversas razones, los países requieren ampliar y modernizar su infraestructura básica de acuerdo con estándares tecnológicos internacionales, lograr niveles máximos de cobertura del territorio nacional y satisfacer con eficacia las necesidades de servicios de infraestructura de los agentes económicos y las personas (Rozas y Sánchez, 2004, p.7).

Esta perspectiva de desarrollo económico que ha sido respaldada mediante estudios de organizaciones internacionales como la Comisión Económica de América Latina (CEPAL) y el Banco Mundial, de cierta forma legitiman los programas y acciones que se emprenden bajo esta premisa.

Mejorar la infraestructura de los países en desarrollo se considera cada vez más importante para reducir la pobreza, aumentar el crecimiento (económico) y lograr los Objetivos de Desarrollo del Milenio (Banco Mundial, 2004).

La actual administración del gobierno federal en el Programa Nacional de Infraestructura 2014-2018 señala:

La inversión en infraestructura es un tema estratégico y prioritario para México porque representa el medio para generar desarrollo y crecimiento económico y es la pieza clave para incrementar la competitividad. Por esta razón, y con el objeto de elevar el nivel de bien-

estar de la sociedad, se deben crear las condiciones necesarias que hagan posible el desarrollo integral de todas las regiones y sectores del país, a fin de que todos los mexicanos puedan desarrollar su potencial productivo conforme a las metas que se hayan propuesto (Presidencia de la República, 2014).

En el marco de su crecimiento, las zonas metropolitanas en el país están envueltas en la generación de infraestructura. Por ejemplo, al 2016 en la Zona Metropolitana del Valle de México se cuenta con el desarrollo y planeación en diferentes etapas de las autopistas urbanas oriente y sur, la ampliación de las líneas A, 4 y 12 del Metro, el Tren Interurbano México-Toluca, el Nuevo Aeropuerto de la Ciudad de México, entre otros.

2.1.2 Reduccionismo economicista y la estandarización de las sociedades

Madoery (2011) respecto al concepto de desarrollo ya planteado, considera que esta idea de progreso fue interpretada (o ha sido interpretada) “como un proceso lineal en el tiempo, de avance constante de las sociedades hacia un horizonte de modernización y satisfacción de necesidades crecientes, basado en la racionalidad de los actores” (p.2); aunque conscientes de las oposiciones que se puedan generar confían en que serán resueltas racionalmente.

El aval de organismos tanto nacionales como internacionales contribuye a inscribir al progreso y la modernidad como lógica universal, lo que incide en instaurar al desarrollo a un plano técnico, donde sólo los profesionales monitorean y gestionan variables económicas como modelos replicables en otras geografías. Por tanto, se desvincula el comportamiento económico del contexto histórico, social, cultural e institucional “la actividad política deja de representar un componente indispensable en la configuración de ese orden social” (Madoery, 2011, p.2).

El autor reflexiona acerca de las implicaciones de separar a la economía de los contextos sociales-institucionales donde opera el desarrollo:

la tendencia es a neutralizar sus efectos sociales; esto significa que los temas de exclusión, de pobreza, de diferencias de oportunidades sociales, pueden ser presentados como fenómenos propios del “paisaje social”, no vinculados necesariamente a tensiones económicas, disputas políticas o conflictos históricos. (Madoery, 2011, p.5)

Los conflictos territoriales surgen de esta desvinculación entre el comportamiento económico y los contextos en los que se desenvuelve cotidianamente la sociedad, se deja de lado la heterogeneidad del sector social que no se siente beneficiado o representado con acciones emprendidas por el gobierno en materia de infraestructura.

2.1.3 El rol de los medios de comunicación

La influencia de los medios de comunicación ha sido un factor determinante en el desarrollo de las sociedades modernas y en particular, en la conformación de la opinión pública.

La ausencia de los conflictos territoriales en los medios de comunicación invisibiliza un proceso importante en la vida de un territorio, las demandas en torno a éstos son desconocidas por la sociedad, por tanto la formación de opinión pública alrededor de los conflictos suele ser intermitente e incompleta cuando están alejados de la mediatización.

Macassi, (2004, citado por Ariñez, 2007, p.8) señala que al aparecer los conflictos sociales en la agenda pública se da existencia al hecho, en el cual las partes de mayor poder suelen desatender las demandas por parte de los de menor poder, utilizando medidas de fuerza para una pronta negociación.

Los criterios de noticiabilidad de los medios de comunicación rigen lo que es presentado en sus diferentes espacios de noticias. La divulgación de un suceso está asociado con lo sorprendente, estremecedor, paradójico, reciente y tiene que sacudir la cotidianidad. “Esta actividad mediadora entre la información y el espectador es una consecuencia natural de los objetivos sociales que originalmente tiene los medios de comunicación en una sociedad” (Canseco, 2012, p.19).

En la siguiente lista se presentan los criterios de noticiabilidad considerados por Martini (2000):

Novedad

El hecho como ruptura.

Originalidad, imprevisibilidad e ineditismo

Apelan a la curiosidad que puedan despertar y la inquietud que provocan.

Evolución futura de los acontecimientos

Una noticia es más noticia si se puede seguir construyendo información a partir de ella durante varios días.

Importancia y gravedad

Se centra en la incidencia sobre la vida de la sociedad. Lo local más importante que lo internacional.

Proximidad geográfica del hecho a la sociedad

Se enlaza con el efecto sobre lo local.

Magnitud por la cantidad de personas o lugares implicados

Potencial implicación del público al que va dirigida la noticia.

Jerarquía de los personajes implicados

Un acontecimiento apela a la presencia pública de personajes conocidos que son siempre noticia. También personajes comunes y populares que apelen a la simpatía del público.

Inclusión de desplazamientos

Movimientos o agrupaciones significativas (por ejemplo: procesiones religiosas, manifestaciones, viajes de presidentes o artistas, etc.).

Otros aspectos considerados por los medios para noticiar sucesos son, por supuesto, la línea editorial, intereses económicos, entre otros. “Los medios se convierten en evaluadores y calificadores de la realidad y la filtran a su propio árbitro antes de hacerla llegar al espectador” (Canseco, 2012, p.19).

Castells (2008a) manifiesta que los medios de comunicación masivos son el canal entre el sistema político y los ciudadanos. No obstante es una comunicación unidireccional, tan sólo predomina el mensaje del sector político. Si bien el auge del internet y la acción social (participación ciudadana) de alguna manera han permitido desmonopolizar este hecho, en el contexto mexicano los medios tradicionales continúan siendo un aparato a través del cual el sistema político busca legitimar sus acciones y obtener el apoyo de la mayoría de los ciudadanos.

Así, entre el sector político y la sociedad existe un poder asimétrico para la difusión de discursos o demandas, los actores políticos tienen una influencia considerable en los medios. Los medios de comunicación de masas no son los depositarios del poder, pero en conjunto constituyen el espacio en el que se decide el poder, “lo que no existe en los medios no existe en la opinión del público, aunque tenga una presencia fragmentada en las opiniones individuales” (Castells 2008a, p. 2).

2.2 Conceptos fundamentales

2.2.1 Modelo

Según la *Stanford Encyclopedia of Philosophy* existen dos funciones de representación fundamentalmente diferentes que un modelo puede cumplir. Por un lado, un modelo puede ser una representación de una parte seleccionada del mundo, lo que ellos denominan “sistema de destino”, un ejemplo de ello es el modelo de la doble hélice del ADN o una maqueta de la Ciudad de México. En nuestro caso, tomaremos el término modelo según la segunda función que establecen, apelando a la representación de los conceptos esenciales de un fenómeno y las relaciones que existen entre ellos.

Utilizamos el término modelo en un sentido amplio y flexible como “un vehículo para aprender sobre el mundo” como lo menciona Swoyer (1991). Este autor enuncia que una parte importante de la investigación científica se lleva a cabo en los modelos más que en la realidad misma, porque mediante el estudio de un modelo podemos descubrir características y hechos sobre un cierto sistema; en resumen, los modelos permiten “razonar mediante la sustitución”.

En este sentido, Hughes (1997) habla de tres etapas en las que se lleva a cabo un aprendizaje mediante un modelo:

1. El establecimiento de una relación de representación (denotación) entre el modelo y el objetivo.
2. Investigación de las características del modelo con el fin de demostrar ciertas afirmaciones acerca de su constitución interna o mecanismo interno; es decir, se aprende sobre el modelo (demostración).
3. Los hallazgos tienen que ser “interpretados” o convertidos en demandas sobre el sistema de objetivo.

El modelo de representación y comunicación que proponemos busca ser una herramienta para la discusión y profundización sobre el tema de los conflictos territoriales. Particularmente nos sirvió como medio para comprender el fenómeno conflictivo mediante lo que Hughes menciona como denotación, demostración e interpretación.

2.2.2 Definición de conflicto y elementos esenciales

La palabra conflicto suele tener una connotación alarmista o negativa, con importantes costos económicos y sociales. Sin embargo, considera Luque (2009), debe ser visto como un proceso natural de la sociedad, potencialmente positivo para el cambio o un factor de destrucción según la forma en que se maneje.

Enrico Gualini señala que el conflicto tiene una importante tradición en el análisis y planificación de políticas, al considerarse “como un elemento constitutivo de las relaciones sociales y como fuente de su fuerza y capacidad de innovación” (2015, p. 3).

Podemos definir de forma básica y general a los conflictos territoriales como las tensiones entre dos actores por el uso del territorio, en esto coinciden diversos autores⁹ cuando hablan del componente geográfico como su característica principal. Cambios en la planificación urbana provoca antagonismos entre las partes interesadas (Hai-Vu y Thierry, 2010).

Así, los conflictos urbanos, resistencia territorial, disputa territorial, conflicto ambiental, conflicto de uso de suelo, conflicto en el desarrollo urbano, entre otros, son términos que se relacionan con esta definición básica.

⁹ von der Dunk et al (2011), Gómez (2009), Melé (2003, citado por Wertheimer, 2013), Sabatini (1997).

Para fines de nuestra investigación retomaremos la definición de conflicto territorial de González (2014):

Situación de oposición y desacuerdo entre dos o más actores, individuos o colectivos, a partir de valores e intereses divergentes, dispuestos a realizar acciones dirigidas a expresar su desacuerdo respecto de diversos asuntos relacionados con el uso, organización y distribución espacial de los recursos y costos de un territorio, incluyendo los procesos de su apropiación (p. 96).

Para Cruz (2008) los conflictos territoriales son estados de tensión entre la administración pública y la ciudadanía sobre la ejecución de planes urbanísticos; los cuales son además “indicadores de la falta de canales de participación e implicación de la ciudadanía durante el proceso de planificación del territorio” (p. 376). Esta definición se adecúa a las características de los conflictos territoriales detonados por obras de infraestructura que son el objeto de estudio de nuestra investigación.

Cruz (2008) identifica diferentes factores para el surgimiento de conflictos por planes y proyectos urbanísticos:

- Falta de participación e implicación de los actores del territorio en la planeación de proyectos.
- Falta de diálogo previo entre la administración pública y la ciudadanía; lo que se ve como secretismo en torno a los proyectos por parte de la administración pública.
- Conversión del paradigma ambiental en un valor consensual ampliamente comparado entre la opinión pública en general.
- Falta de directrices supramunicipales, en las que los municipios puedan enmarcar sus propias acciones.
- Irrupción de las identidades locales que surgen ligadas al renacimiento de lo local y que nacen en contraposición urbanísticas a la tendencia de dominio de los flujos globales.

Finalmente, a través de las definiciones de González (2014) y Cruz (2008) identificamos cuatro elementos esenciales para denominar conflicto territorial a una tensión entre gobierno y ciudadanía.

- **Disputa por el territorio:** Oposición y desacuerdo sobre diversos asuntos relacionados con el uso, organización y distribución espacial de los recursos y costos de un territorio.
- **Expresión del desacuerdo:** Acción o acciones que los actores toman para dar a conocer su opinión y postura frente a la planeación o desarrollo de proyectos de intervención en el territorio.
- **Cronología:** Ciclo de vida de los conflictos marcados por diferentes etapas, como: surgimiento, interacción conflictiva entre actores y acuerdos o resolución.
- **Organización de personas en torno al conflicto:** Administración de tareas que forman una estructura sistemática de relaciones de interacción para la gestión y expresión del desacuerdo.



Policías repliegan manifestación de pobladores de la zona conurbada a la terminal observatorio en manifestación al cambio de ruta del Tren Interurbano.
Fuente: Cuartoscuro

2.2.3 Actores en conflicto: opositores y promotores de obras de infraestructura

Los conflictos territoriales se caracterizan por tener una multiplicidad de actores involucrados. Para el desarrollo de nuestra propuesta consideraremos dos categorías principales de actores: a) actores promotores de obras de infraestructura y b) actores opositores a las mismas.

Opositores

En un conflicto territorial las comunidades y organizaciones ven amenazada su identidad, vinculada directamente a la construcción social del territorio. Hablamos de la sociedad civil organizada en oposición a decisiones del sistema político y del sector privado, una especie de contrapoder¹⁰ como lo llama Castells (2008b).

“Si la identidad es el resultado de la construcción de un sentido individual y colectivo a través de determinados atributos culturales –la historia, el paisaje, la lengua, la manera de producir y distribuir la riqueza, las tradiciones, las creencias [Giddens, 1997]- y estos atributos están siendo alterados y condicionados por lógicas que resultan incomprensibles e incontrolables, las personas pueden percibir, razonablemente, que la integración económica y territorial es una amenaza para su identidad” (Nelso 2007, p. 31).

¹⁰ Castells define el contrapoder como la capacidad de los actores sociales para desafiar y cambiar las relaciones de poder institucionalizadas. “En todas las sociedades conocidas, existe el contrapoder bajo diferentes formas y con intensidad variable, como una de las pocas leyes naturales de la sociedad, verificada a lo largo de la historia; afirma que donde quiera que haya dominación existe una resistencia a la dominación, ya sea política, cultural, económica, psicológica o de otra índole” (Castells, 2008b).

Según Nelso (2007), los opositores presentan serie de rasgos distintivos:

- Afirman su independencia respecto a instituciones, partidos o entidades preexistentes; se circunscriben en principio a la consideración de un sólo problema (oposición contra el proyecto, actuación o acontecimiento que se encuentra en el origen del conflicto).
- Se manifiestan apolíticos y autónomos, sin renunciar a mantener contacto con partidos e instituciones.
- Adoptan formas de acción contenciosa y disruptiva, orientada en muchos casos a su proyección en los medios de comunicación.
- Sus argumentos giran en torno a razones de carácter ambiental, de seguridad y de equidad territorial.
- Obtienen a menudo resultados bastante relevantes, ya que si bien no siempre satisfacen la totalidad de sus objetivos, consiguen condicionar y modificar de manera notable la actuación de la administración y del resto de agentes que intervienen en el conflicto.

Las acciones de estos actores buscan el acercamiento con el gobierno para dar a conocer sus demandas, la difusión de las posturas en torno al conflicto, el fortalecimiento de su organización y la vinculación a organizaciones con problemáticas similares.

Algunas de las acciones que emprenden son:

Acción directa

- Manifestaciones
- Bloqueos
- Toma de instalaciones
- Enfrentamientos

Recursos legales

- Amparos
- Denuncias
- Demandas

Difusión de los objetivos

- Creación de blogs
- Publicación de notas
- Volanteo
- Carteles
- Pinta de murales
- Publicaciones independientes
- Gacetas informativas
- Manejo de redes sociales

Mesas de diálogo y negociación

- Encuentro con otros actores
- Negociación de puntos de acuerdo

Los actores en conflicto opositores generan acciones comunicativas orientadas a diferentes receptores y niveles:

Es comunicación de masas porque potencialmente puede llegar a una audiencia global, como cuando se cuelga un video en YouTube, un blog con enlaces RSS. [...] Al mismo tiempo, es autocomunicación porque uno mismo genera el mensaje, define los posibles receptores y selecciona los mensajes concretos o los contenidos en la web (Castells, 2009, p. 88).

Sin embargo a nosotros nos interesa retomar este concepto sin centrarnos en el carácter de masificación del mensaje. Puesto que, si bien en contextos de conflictos generados en ciudades desarrolladas como la Ciudad de México es posible la masificación de los mensajes¹¹, existen otros contextos que no cuentan con el poder y la infraestructura para la difusión de sus demandas, centrándose en la autocomunicación a través medios alternativos o análogos.

Por tanto nos referiremos como autocomunicación a la creación y difusión de mensajes creados por la sociedad, a través de medios analógicos, digitales o alternativos.

Promotores

El gobierno en sus diferentes niveles de gestión como promotor cuenta con sus propios mecanismos para cumplir los objetivos establecidos en sus planes de desarrollo, los cuales van en función del crecimiento económico y bienestar social. El poder que ostenta el gobierno se legitima a través del estado democrático, mismo que en teoría responde a las demandas de la población.

Hacen uso de medios de comunicación públicos y privados para la difusión masiva de sus objetivos a través de mensajes concretos a fin de no dar pie a cuestionamientos.

En este sentido, también el discurso es usado como mecanismo para la legitimidad del poder. Michel Foucault reflexiona en torno a esto:

El discurso procura la legitimación del poder. El poder institucionaliza al saber. Y el binomio de saber y poder crea, en toda sociedad, una "política general de verdad", la cual se encarga de distinguir los enunciados falsos de los verdaderos, de sancionar los discursos alternativos, y de definir las técnicas y procedimientos adecuados para la obtención de la verdad que interesa al poder. (Foucault, 1983, citado en Ceballos 1994).

Los objetivos del gobierno en torno al desarrollo de infraestructura se ven reforzados a través de la mencionada "política de la verdad", al asegurar que dichas obras son respuestas para generar crecimiento económico y cubrir demandas sociales.

¹¹ Como en el caso del Corredor Cultural Chapultepec en el que las demandas fueron mediatizadas a partir del poder económico, cultural y social del territorio en disputa.

2.3 Estado del arte: modelos y visiones del conflicto territorial

2.3.1 Modelos de conflictos territoriales

Con el fin de ofrecer un panorama de los diferentes modelos existentes en torno al fenómeno de los conflictos territoriales, seleccionamos dos propuestas de modelos que presentan diferentes posibilidades de comprensión del problema y nos permiten proponer una alternativa con un enfoque centrado en la socialización del conflicto.

En el análisis y estudio de los conflictos resaltan los modelos enfocados en el tema de la resolución, gestión y riesgo, sin embargo, nos concentramos en aquellos de carácter territorial y con inferencia en la comunicación e información.

Modelo de Oposición a Obras de Infraestructura de Naderpajouh et. al.

El Modelo de Oposición a Obras de Infraestructura (Figura 5), desarrollado por Naderpajouh et. al. (2014) centra su estudio en las dinámicas emergentes durante el desarrollo de obras de infraestructura. Su objetivo es proporcionar una evaluación cuantitativa de los riesgos asociados a la sostenibilidad social de este tipo de proyectos.

Los autores categorizan un proyecto de infraestructura como un sistema complejo de sistemas ya que está conformado por:

- diversos actores que mantienen independencia operativa y de gestión.
- actores que están distribuidos geográficamente.
- diferentes formas de comportamiento emergente y naturaleza evolutiva.

A partir de la esquematización del modelo podemos observar que se basa en el análisis de la interacción entre dos actores del conflicto: a) el desarrollador y b) el opositor. Estos actores llevan a cabo una serie de decisiones entre realizar o no una confrontación.

El modelo comienza con la decisión de la oposición de a) llevar a cabo una confrontación o b) no realizar ninguna acción. En caso de existir confrontación (por ejemplo una manifestación) el desarrollador tendrá que, a su vez, decidir responder o no a tal confrontación y así sucesivamente.

Una propuesta interesante de este modelo es que se divide en dos niveles de confrontación o estrategias:

- Informal (IF)**: acciones destinadas a la presión política o pública como son las manifestaciones y las negociaciones.
- Formal (F)** acciones explícitas entre los actores como los litigios o el cumplimiento de una solicitud.

La información que este modelo puede proporcionar sobre los riesgos asociados a obras de infraestructura puede ser de gran valor para los tomadores de decisiones quienes asumen los altos costos en la cancelación o modificación de los proyectos. Los autores confirman que “hay una gran falta de comprensión de las dinámicas de la oposición social [...] los planificadores de proyectos desarrollan sus estrategias de manera normativa y por lo tanto carecen de una metodología clara para pronosticar dinámicas emergentes” (Naderpajouh et. al., 2014, p.3). Es decir, no se toma en cuenta la complejidad de los sectores sociales involucrados en el desarrollo de las obras de infraestructura.

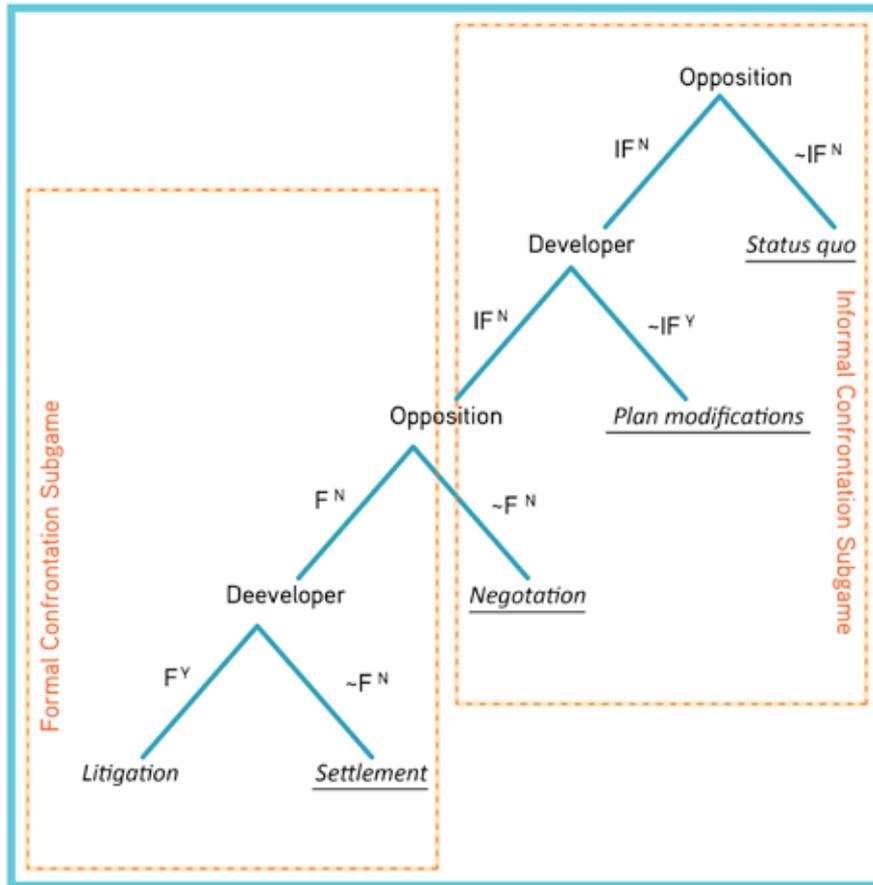


Figura 5. Estructura interaccional
Fuente: Naderpajouh et. al. (2014)

El modelo propuesto por González (2012), como se puede apreciar en la [Figura 6](#), muestra cómo en el universo del conflicto se forma una red e interdependencia entre conflictos, actores, lugares y acciones. Considera las multifuentes de información en el conflicto y los actores que de alguna manera inciden en el comportamiento de cada una de las partes. Además, el elemento territorial está claramente dispuesto como un aspecto característico de este tipo de conflictos.

Nos parece interesante incluir a las fuentes de información en un modelo de conflictos, dado que como lo considera Naderpajouh *et. al.* (2014) y otros autores, la información es importante para la toma de decisiones de los actores.

Estos dos ejemplos de modelos destacan la importancia de la información para la gestión del conflicto. González (2012) toma en cuenta como fuentes de información a los medios, hecho que nos interesa rescatar, puesto que influyen en cómo se desarrollan y se construcción la opinión pública en torno a los conflictos.

Lamentablemente, no todos los conflictos se desarrollan en un marco óptimo de espacios para la discusión, por ello nuestra propuesta promoverá la integración de información de actores involucrados en el conflicto teniendo en cuenta la complejidad de los sectores sociales involucrados.

2.3.2 Gestores y fuentes de información sobre conflictos territoriales

2.3.2.1 Observatorios

Es de señalar que la investigación que llevamos a cabo está pensada desde la posibilidad de ser retomada por un observatorio socioterritorial¹² para su desarrollo. Por tanto, exploramos algunos ejemplos de observatorios y sitios web que difunden información sobre conflictos territoriales.

Los sistemas o portales generalmente son dirigidos por investigadores, asociaciones o activistas, utilizando diferentes recursos y herramientas para la difusión de la información.

Angulo (2009) apunta que los observatorios surgieron para analizar diversos temas o problemas de la realidad social, a través de diferentes métodos, técnicas de recolección y análisis de datos. Los observatorios están destinados a identificar y evaluar información que se produce en un determinado contexto, “como mecanismo para generar evidencia útil para la toma de decisiones en un ámbito de competencia” (Superintendencia Nacional de Salud, 2007; citado en Angulo, 2009).

Rescata Angulo (2009) cuatro sustentos para cumplir con la misión de los observatorios:

- Buscar la información
- Discernir su relevancia
- Organizarla de modo coherente
- Presentarla de forma clara

Los observatorios se enfocan a diferentes objetos de vigilancia, por ejemplo: violencia, democracia, sociedad, urbanidad, género, delincuencia, migración, educación y territorio. En lo que respecta a éste último tema: territorial, González (2014) indica que cuenta con tres fases de observación, coincidentes con los sustentos propuestos por Angulo:

¹² Dicho observatorio es un proyecto del Laboratorio de Análisis Socioterritoriales de la Universidad Autónoma Metropolitana Unidad Cuajimalpa.

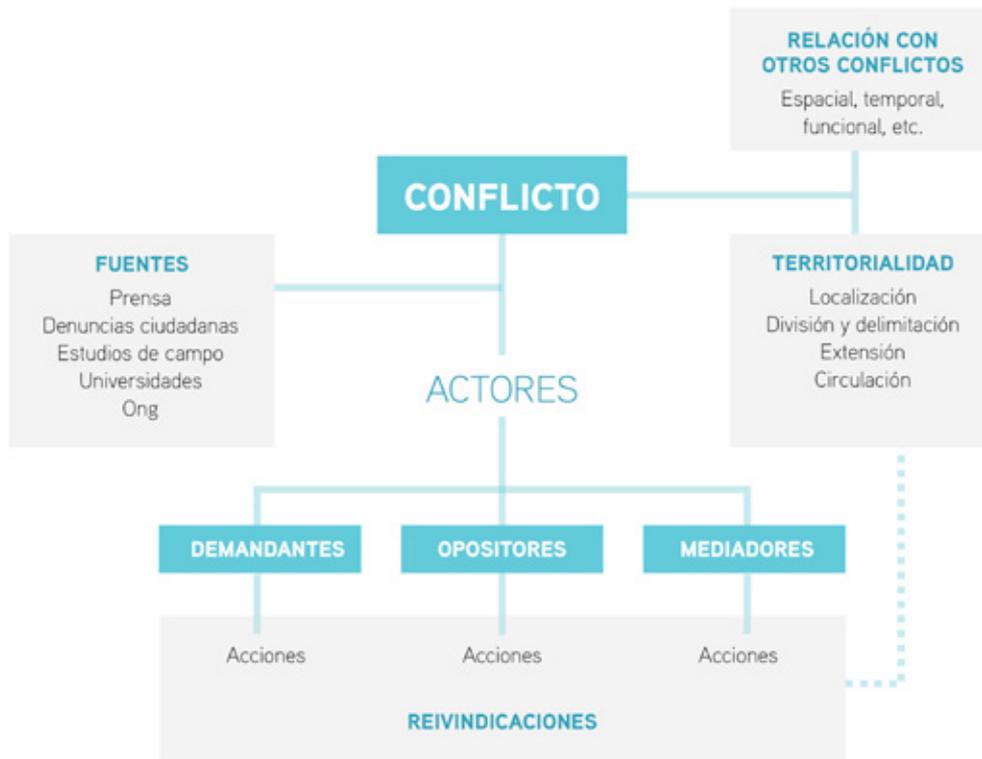


Figura 6. Modelo de Conflictos Territoriales
 Fuente: González, S. (2012)

Percepción de señales. Acción deliberada de captar señales apoyadas de instrumentos como termómetro, cámaras, sonómetro, imágenes satelitales, encuestas, etcétera. (1er sustento)

Fase de codificación y medición de señales. Ésta es una etapa crítica acerca de la producción y gestión de datos, en la cual se especializan buena parte de los observatorios. (2do sustento)

Fase de información. Tiene como objetivo dar tratamiento, síntesis y contextualización a los datos recabados en las anteriores etapas. (3ro y 4to sustento)

Es la tercera fase donde se presenta el proceso de comunicación e interpretación para generar y construir conocimiento dentro de las organizaciones y las personas. “Esta fase es crucial en el cambio de comportamiento y aprendizaje de las sociedades, es la “sinapsis” (comillas del autor) y asimilación de la información dentro de las colectividades y los individuos” (González, 2014, p. 98).

Son pocos los observatorios territoriales que logran la comunicación efectiva de la información recopilada. González (2014) enfatiza la carencia de suficiente capacidad analítica de los observatorios que les permita ir más allá de la simple producción de datos. Algunos, menciona, centran sus objetivos sólo en la gestión y análisis de los mismos, cuando pudieran integrar herramientas de tratamiento, contextualización y síntesis de información para darla a conocer a su público.

Una de las herramientas usualmente empleadas por los observatorios son los Sistemas de Información Geográfica (SIG) como plataforma de visualización, transmisión y diseminación de sus investigaciones, pero no se profundiza en la adecuada representación de la información y la configuración de estrategias de comunicación integrales que impacten particularmente en la apropiación de la información por los usuarios.

Por otra parte la usabilidad en los SIG no siempre es la mejor. López (2014) detalla que “el uso de mapas digitales utilizando esta tecnología *GeoWeb*¹³ no siempre es sencillo, ya que estos mapas son utilizados por personas con diferentes grados de experiencia y estos sitios pueden no siempre funcionar de acuerdo a sus expectativas” (p. 67).

Los principales problemas de usabilidad en interfaces geo-espaciales, considerados por López (2014) son, entre otras:

- Interfaz: sobrecarga de información, exceso de publicidad.
- Mapas: uso inadecuado de colores, categorización inapropiada de los elementos, desplazamientos, uso de una simbología errónea o ubicación incorrecta del texto a utilizar.
- Herramientas de los mapas: no hay unificación de funcionalidades en cada sitio, las herramientas son poco intuitivas, no hay estudios sobre su usabilidad y su interacción.

¹³ La tecnología *GeoWeb* son las aplicaciones de SIG basadas en la web (López, 2014).

Ejemplo de observatorio relacionado al proyecto 1

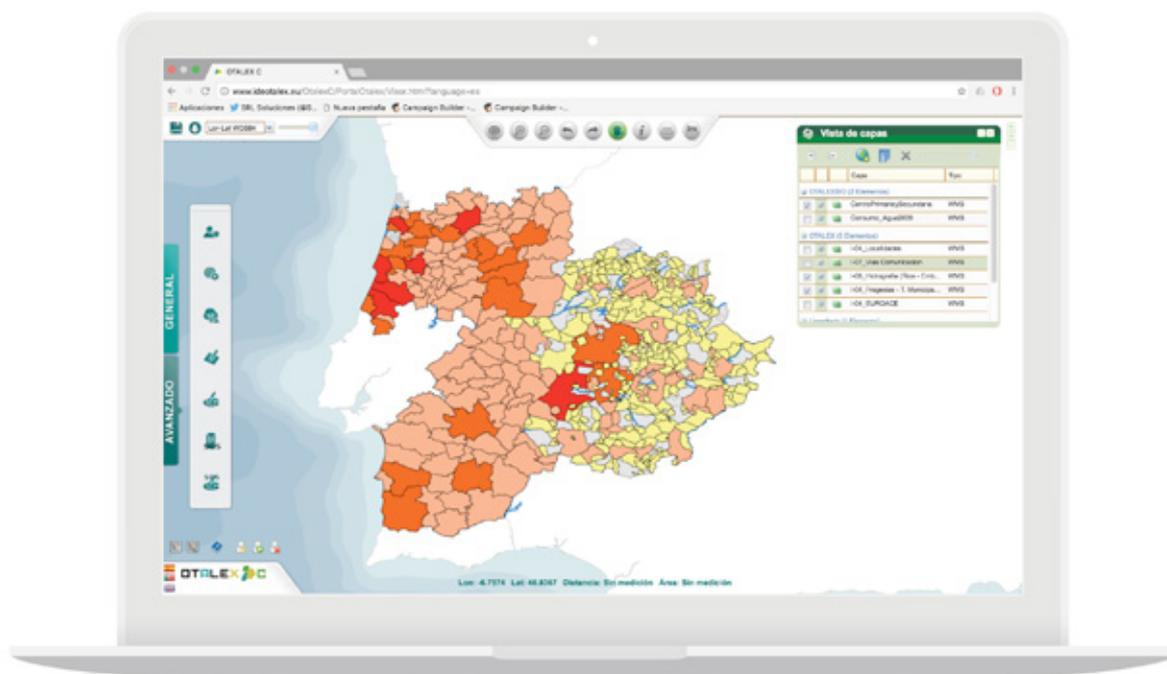


Figura 7. Visualizador de mapas IDEOTALEX.
Fuente: <http://www.ideotalex.eu>

OTALEX (<http://www.ideotalex.eu/OtalexC/>)

El Observatorio Territorial y Ambiental de Alentejo y Extremadura es un proyecto multidisciplinario e interinstitucional en el que convergen especialistas en ciencias, economía y tecnologías de la información. Estos profesionales trabajan en conjunto para la generación, procesamiento, tratamiento y proyección de datos en relación a la zona de Alentejo, Portugal, y Extremadura, España, zonas que por su proximidad comparten similitudes territoriales.

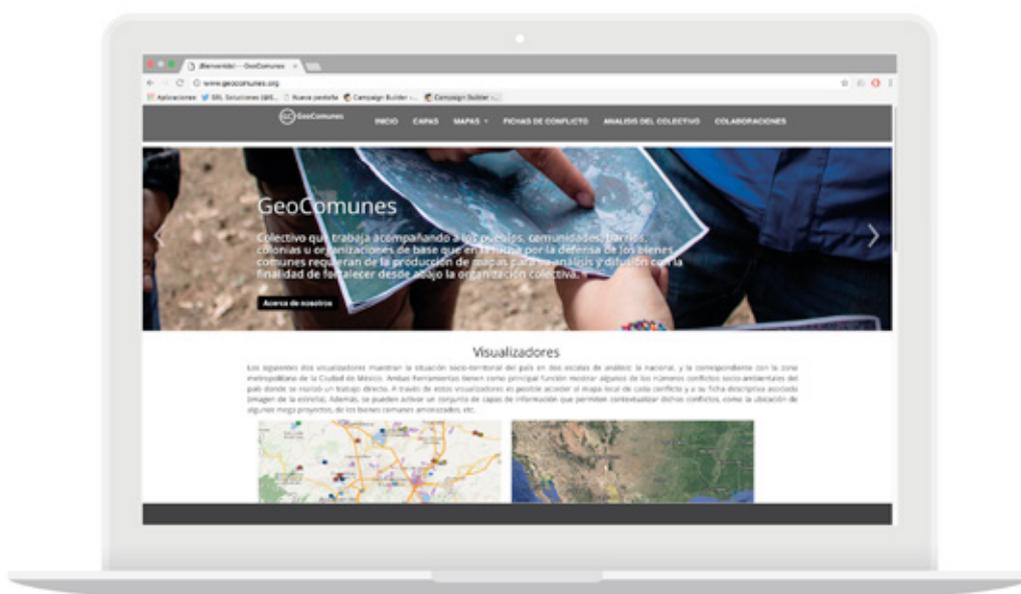
Los datos recabados en el observatorio han sido dispuestos en un Sistema de Información Geográfica a través de una Infraestructura de Datos Espaciales (IDE-OTALEX), la cual es un sistema distribuido, descentralizado, modular y colaborativo, basado en estándares y tecnología *opensource*, desarrollado para asegurar la interoperabilidad entre los diversos SIG con los que cuentan los socios. El geoportal es multilingüe (portugués, español e inglés) e integra un visualizador de mapas, un catálogo de metadatos y un buscador de toponimia (Figura 7).

Diagnóstico:

El observatorio integra y se enriquece de datos territoriales de diferentes fuentes. Es un portal cuya arquitectura y herramientas están destinadas a un público especializado.

Aun cuando realizan un esfuerzo considerable en la difusión de la IDE a la sociedad en general, la visualización puede resultar abrumadora al disponer de demasiados datos. Lo anterior, aunado a una velocidad deficiente de navegación, podría resultar poco atractivo para un usuario que entra al sitio con un fin exploratorio.

Ejemplo de observatorio relacionado al proyecto 2



Geocomunes (<http://geocomunes.org>)

Se denominan como un colectivo dedicado a la cartografía colaborativa de denuncia de megaproyectos y conflictos socioambientales en México. Su portal (Figura 8), cuenta con diferentes mapas donde geolocalizan los conflictos territoriales a una escala nacional y metropolitana.

Cuentan con tres capas base (*Google Maps*, *Google Hybrid* y *OpenStreetMap*) y 21 capas superpuestas con indicadores que van desde la geolocalización de los conflictos, corredores industriales, división por colonias, pozos SACME, etc. Dan la posibilidad al usuario de activar, desactivar o superponer diferentes capas con indicadores, funcionalidad característica de los SIG. Crean mapas específicos del conflicto a partir de investigación de campo en las propias comunidades donde se detonó el conflicto, siendo importante para el colectivo la retroalimentación con los habitantes del territorio pues son quienes viven el espacio dando lugar a una herramienta construida desde la visión de aquellos inmersos en la problemática.

Dan una descripción del problema y una breve contextualización del territorio. Aunque la parte informativa aún se ve experimental, ofrecen en algunos casos, cronología del conflicto y actores. Utilizan además videos para contextualizar el conflicto.

Diagnóstico:

Geocomunes es una referencia muy importante, un punto de partida en cuanto al trabajo de georreferenciación de los conflictos. Al estar construido principalmente por geógrafos, muestra un predominante interés en el mapeo de los megaproyectos y en mostrar algunas características que enriquecen la lectura de los mismos. Su gran aportación es la recolección de información y su localización en el espacio.

Geocomunes utiliza una plataforma estandarizada del SIG. Vemos que la información temporal y contextual no están siendo exploradas o no se aprecia su interrelación lo suficiente como para dar una visión más completa de los fenómenos.

Ejemplo de observatorio relacionado al proyecto 3

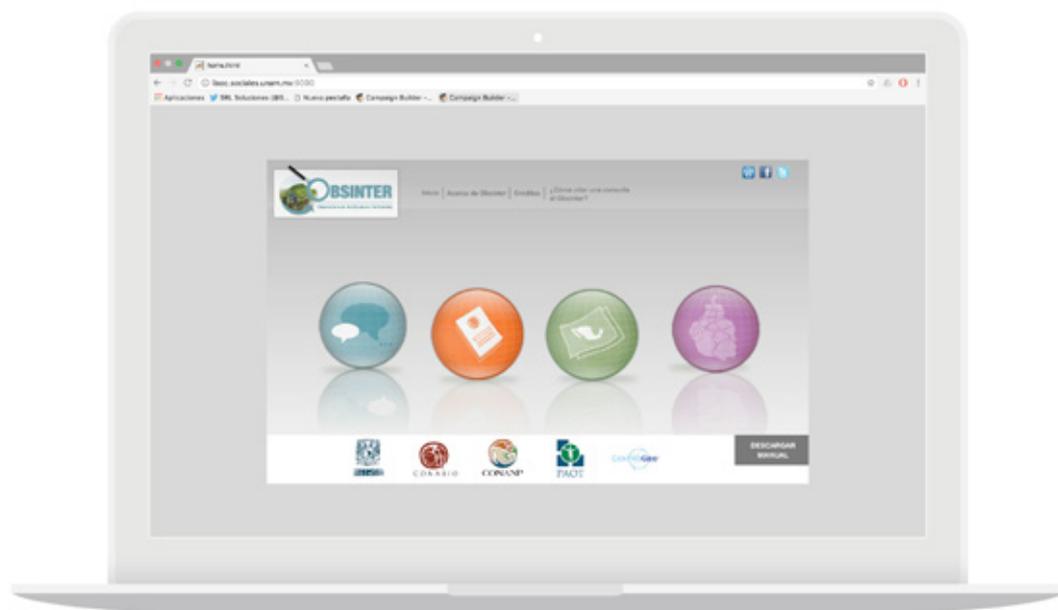


Figura 9. Mapa general de megaproyectos en la región centro, Geocomunes.org
Fuente: <http://iisoc.sociales.unam.mx:9090>

Obsinter (<http://iisoc.sociales.unam.mx:9090>)

El Observatorio de Instituciones Territoriales (Obsinter) es un observatorio de la Universidad Nacional Autónoma de México que desde el año 2006 se ha construido en el Instituto de Investigaciones Sociales. Tiene como objetivo “poner a disposición un conjunto de bases de datos y herramientas sobre la incidencia de instituciones y regulaciones que afectan directamente el manejo del territorio y la biodiversidad en México” (Obsinter, s/f).

Este portal (Figura 9) está dividido en cuatro secciones principales, *Cartografía*, *Colección Jurídica*, *Reconstrucción de conflictos* y *Ciudad de México*.

En la primera sección, *Cartografía*, se ofrece una base de datos georreferenciados sobre temas ambientales, además, añaden elementos sociodemográficos, procesos de urbanización y usos de suelo mediante un SIG.

La sección *Colección Jurídica* es sumamente interesante, contiene una colección de leyes, reglamentos y jurisprudencia a partir de 1900 con la intención de reconstruir las transformaciones del régimen del territorio.

La tercera sección *Reconstrucción de conflictos* cuenta con la explicación de cuatro casos: Supervía, Confinamiento de residuos peligrosos en Guadalcázar, Cumbres Monterrey y Tepoztlán. Manejan información base sobre cronología, actores, posturas, argumentos, mapas, documentos y notas de prensa.

Finalmente en *Ciudad de México*, se ofrece una colección de ordenamientos jurídicos de alcance general e individual que influyen en las transformaciones del régimen del territorio del Distrito Federal en los campos temáticos Ambiental, Desarrollo Urbano, Espacio Público, Organización Gubernamental y miscelánea.

Diagnóstico:

El Obsinter da cuenta de una amplia labor de investigación. Maneja información que ha sido expresada mediante elementos espaciales, cronológicos, y contextuales. En este sentido, es una importante referencia en la que existe la necesidad de expresar información de diferente índole, de esta manera encontramos mapas y esquemas que hablan de cuestiones cronológicas, además de un interesante compendio de datos jurídicos y contextuales.

Otra innovación del Obsinter es la sección en la que se reconstruye el conflicto, sin embargo, notamos un aislamiento de los elementos cronología, actores, posturas-argumentos, mapas, documentos y notas de prensa. A pesar de la amplitud de los elementos e información que maneja, valdría la pena un esfuerzo por integrar los diferentes tipos de información.

Por otra parte, no hay una sistematización en la manera en la que el portal se alimenta y obtiene la información. Además, el SIG es lento y los mapas carecen de referencias que señalen a qué corresponden ciertos indicadores por lo que la lectura se complica.

Resultados

Los observatorios analizados son interesantes esfuerzos de recopilación, procesamiento y presentación de información territorial. Consideramos que las fallas detectadas para el uso eficiente y eficaz de los portales responden a la ausencia de métodos de diseño centrado en el usuario, con esto nos referimos a que la mayoría de ellos no contemplan un estudio profundo de los usuarios a los que quieren dirigirse, pensando en sus necesidades, capacidades, motivaciones y expectativas¹⁴.

La inserción de disciplinas como Diseño de Información, Estrategias en Comunicación y Sistemas para la Interacción, encuentran un campo vasto de desarrollo y optimización de este tipo de sistemas.

¹⁴ El diseño centrado en el usuario contempla la evaluación de lo diseñado para verificar que cumple con estas expectativas mencionadas.

2.3.2.2 Medios de comunicación

Siendo los conflictos fenómenos sociales históricos han sido abordados desde diferentes enfoques, aristas y dimensiones. Tal es el caso de la aparición y tratamiento de los conflictos territoriales en los medios de comunicación. Una de las técnicas utilizadas por el sector académico para el estudio de estos problemas es el seguimiento en la prensa, la cual es considerada como un actor más, aunque secundario, por su participación en la construcción de la opinión pública.

Dentro de los estudios en este sentido encontramos los de Sandro Macassi quien ha publicado diferentes artículos relacionados con el tratamiento informativo de los conflictos en los medios de comunicación.

En 2010 realizó un análisis de los roles de los medios de comunicación en cada una de las etapas del conflicto, a partir de éste desarrolló una propuesta de nuevos roles de los medios que favorecen soluciones dialogadas y transformadoras (Macassi, 2011).

Los medios de comunicación, apunta Macassi (2011), juegan un papel importante en los conflictos como relatores de acontecimientos de la vida pública de cada país. Sin embargo, la mediatización a gran escala de estos fenómenos se realiza durante la crisis de los conflictos, en los que en muchas ocasiones premia la violencia. En las fases previas hay poca difusión y no se contextualiza.

Por ello, como se ve en la [Figura 10](#), propone la participación de los medios centrada en la visibilización de los conflictos, la promoción del diálogo entre actores y el consenso social.

Macassi (2011) hace hincapié en el contexto de la interacción gobierno y sociedad en los países latinoamericanos frente a conflictos sociales en el que el primero da como respuesta “la intolerancia, la deslegitimación de las demandas, el desprestigio de los interlocutores y la criminalización de la protesta social” (p. 36).

Otro artículo sobre medios y conflictos es el escrito por Ariñez (2007), en el que reflexiona sobre el papel de los medios de comunicación social frente a los conflictos. En éste define a los medios como “agentes estratégicos de la generación de conocimiento y de la conformación de la opinión pública” (p. 8).

Sin embargo, éstos

privilegian algunos aspectos de la realidad para darlos a conocer a la sociedad en su conjunto. Es más, el modo de dar a conocer esa realidad resulta ya procesado, filtrado, ideologizado y jerarquizado. [...] Pero en el caso de los medios, no sólo entra en juego el papel de la subjetividad de cada periodista, sino también el enfoque que se le quiere dar al hecho, el interés del medio que lo da a conocer y el interés de quién es el verdadero protagonista o portavoz de la noticia (Ariñez, 2007, p. 8).

Así en los medios no se encontrará siempre información de conflictos, y lo que se encuentre podría estar supeditado a la subjetividad del periodista o reportero y al enfoque que se decida darle.

Estas investigaciones centradas en el papel de los medios de comunicación en los conflictos territoriales, fueron de apoyo para el acercamiento al tema. Ambos autores han realizado investigaciones en otros países latinoamericanos, sin embargo detectamos mediante la exploración de conflictos en medios mexicanos que funcionan con dinámicas similares.



Figura 10. Nuevos roles de los medios de comunicación en el ciclo de vida de los conflictos sociales
Fuente: Macassi (2011)

Conclusiones del capítulo

Una vez planteado el problema de estudio, en este capítulo definimos el marco teórico, conceptual y el estado del arte en cuanto a modelos de conflictos territoriales.

Exploramos el contexto socioeconómico mundial y las dinámicas del modelo capitalista que fomentan la construcción de obras de infraestructura como indicadores de desarrollo. El espacio, como lo menciona Henri Lefebvre, se convierte en una mercancía y la industria de la construcción en uno de los motores de la dinamización de la economía.

La movilización del capital y del espacio se tornan frenéticas y conducen a la destrucción de viejos (y nuevos) espacios, a la autodestrucción [...] Esta espiral de construcción y destrucción es la que permitirá mantener los niveles necesarios de circulación del capital, requerimiento imprescindible para que el capitalismo no colapse (Martínez, 2013, p. 18).

En este contexto, los conflictos territoriales detonados por obras de infraestructura definidos como, tensiones y desacuerdos respecto al uso, organización y distribución espacial de los recursos del territorio, participan en las dinámicas de poder existiendo dos actores antagónicos principales: promotores y opositores.

Tanto promotores como opositores en esta lucha por expresar su desacuerdo o beneficios de las obras generan acciones comunicativas dependiendo de sus recursos, objetivos y capacidades. Definirlas fue fundamental para la investigación. Acciones directas, recursos legales, difusión de objetivos, mesas de diálogo y negociación tienen públicos específicos y criterios para expresar la información. Su identificación fue elemental para la propuesta de modelo y del sistema.

Los medios de comunicación tienen un papel fundamental en la manera en la que los conflictos territoriales son difundidos a las sociedad, sin embargo, éstos se rigen por criterios de noticiabilidad que determinan lo que será noticia dejando mucha información fuera que no se considera relevante o dándole a la noticia, según ciertos criterios editoriales, énfasis que benefician o perjudican la imagen de uno u otro actor.

El análisis de los criterios de noticiabilidad en prensa digital en la Ciudad de México nos permitió identificar la necesidad de una herramienta que dé voz a todos los actores del conflicto, con una contextualización, información cronológica, información geográfica y en el que sean visibles los argumentos manejados por los diferentes actores.

A partir de diversas definiciones de conflicto territorial se determinó la que mejor se acopla a nuestro problema de investigación y al contexto de nuestro caso de estudio. Los elementos esenciales, como: disputa por el territorio, expresión de desacuerdo, cronología y organización de personas en torno al conflicto, nos permitirán de ahora en adelante discriminar entre los conflictos aquellos que no son susceptibles de ser integrados en el SICTE.

Por otra, establecer los dos tipos de actores que participan en los conflictos territoriales detonados por obras de infraestructura fue una decisión fundamental para concebir la propuesta: a) promotores y b) opositores. El Modelo de Oposición a Obras de Infraestructura propuesto por Naderpajouh *et. al.* (2014) nos ayudó a confirmar que esta decisión tenía sentido para otros investigadores. Por otro lado, este grupo de académicos detectaron una falta de comprensión de las dinámicas de la oposición social por parte de los planificadores de proyectos (a quienes dirigen su modelo), siguen estrategias normativas sin analizar a los actores y su contexto específico. Cabe destacar que este panorama nos dio pauta sobre la pertinencia de nuestra propuesta.

La revisión del modelo propuesto por González (2012) otorgó una visión del conflicto desde su perspectiva territorial y reafirma la importancia de la información para la gestión del conflicto. El planteamiento del autor, dio pautas para definir las principales fuentes de información que consideramos en nuestro modelo y la manera en que los conflictos se relacionan entre ellos por variables espaciales, temporales, funcionales, etc.

En este mismo sentido, en el que la información es una herramienta fundamental para la gestión del conflicto, encontramos observatorios y estudios de comunicación que han concentrado su esfuerzo en el tema de los conflictos y la forma en que se gestiona y difunde la información en los medios de comunicación tradicionales.

Del análisis de diversos observatorios aprendimos las fases de observación (percepción de señales, codificación y medición de señales, así como fase de información) que, como podrá verificarse en el Capítulo 4 *Modelo*, pueden verse reflejadas. Sin embargo, es de destacar que autores como González (2014) mencionan las dificultades de los observatorios para llegar a la tercera etapa de tratamiento, síntesis y contextualización de los datos, y es justamente el problema de investigación que nos atañe.

Finalmente, descubrimos cómo los medios de comunicación juegan un papel importante como relatores del conflicto y como la mediatización de los mismos se realiza durante las crisis de los conflictos en contraste con la poca difusión y descontextualización durante las etapas de latencia y solución.

Capítulo 3

Método

Capítulo 3

Método

En el estudio de los conflictos territoriales llevamos a cabo una serie de procesos sistemáticos de observación así como análisis críticos de los problemas de comunicación en torno a los mismos. Podemos hablar de un enfoque cualitativo de investigación ya que adquirimos claridad sobre la pregunta de investigación después del análisis de los datos, dicha pregunta se fue refinando durante y después de la recolección y estudio de los datos.

Nuestra investigación concuerda con el patrón cultural que Hernández, Fernández y Baptista (2010) mencionan como común denominador de los marcos de interpretación cualitativos, es decir, que en el estudio de los conflictos territoriales y sus problemas de información y comunicación trabajamos bajo la premisa de que “toda cultura o sistema social tiene un modo único para entender situaciones y eventos” (p. 10).

Las técnicas de recolección de datos las sintetizamos en una triangulación¹⁵ de datos entre el análisis de medios, reuniones con especialistas en el tema y finalmente vinculación con actores del conflicto.

Para esto, realizamos búsquedas bibliográficas sobre los conflictos territoriales (prevista en el marco teórico y conceptual del capítulo anterior); una exploración mediática del tratamiento de conflictos, entrevistas con especialistas en el tema así como vinculación con grupos sociales en conflicto (explicadas en el presente capítulo).

Empleamos técnicas etnográficas para el análisis de los grupos en conflicto y especialistas en el tema. Entre las técnicas adoptadas están: entrevistas no estructuradas, observación participante y no participante y transectos por las áreas afectadas.

Por lo tanto, nuestro método fue flexible. Consistió en reconstruir la realidad de los procesos de comunicación y representación de los conflictos territoriales en forma de modelo visual y conceptual.

3.1 Triangulación: análisis de medios, reunión con especialistas, vinculación con actores en conflicto

Para acercarnos al tema de conflictos territoriales realizamos un análisis de la cobertura de los conflictos en medios, establecimos vínculos con grupos en conflicto mediante diferentes técnicas etnográficas y contactamos con especialistas en el tema.

La indagación de los medios de comunicación, las entrevistas abiertas y las interacciones con investigadores y actores en conflicto, nos permitieron explorar, describir y generar perspectivas teóricas que se implementaron posteriormente en la construcción del modelo y en su aplicación.

¹⁵ La triangulación utilizada en métodos de investigación cualitativa “se refiere al uso de varios métodos (tanto cuantitativos como cualitativos), de fuentes de datos, de teorías, de investigadores o de ambientes en el estudio de un fenómeno” (Gómez y Okuda, 2005).

A continuación desarrollamos estos tres ejes de la triangulación, los cuales cabe aclarar, se abordaron de manera no lineal e iterativa lo que nos permitió ir reformulando preguntas y confrontando hipótesis.

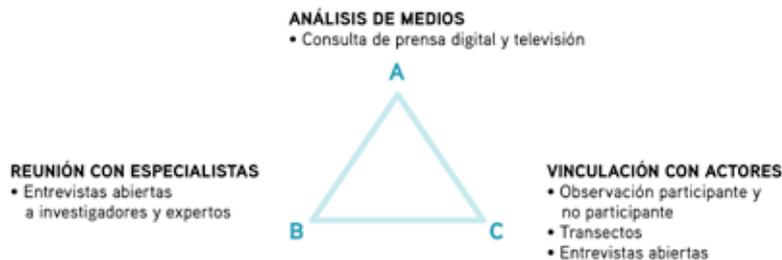


Figura 11. Triangulación de datos
Fuente: Elaboración propia

A. Análisis de medios

Elegimos tres conflictos territoriales en la Ciudad de México de diferente tipología para hacer un análisis del discurso y criterios de noticiabilidad (con base en los establecidos por Martini, mencionados en el capítulo anterior) de los medios digitales a través de la consulta de notas informativas¹⁶:

- Oposición de vecinos del corredor Camino Real y Vasco de Quiroga al paso del Tren Interurbano México-Toluca por dichas avenidas.
- Oposición de pobladores de San Bartolo Ameyalco, Álvaro Obregón, por el entubamiento de un manantial ubicado en dicha zona.
- Oposición de taxistas de la Ciudad de México al ingreso de la transnacional *Uber*.

¹⁶ En el apartado *Referencias* de este documento se encuentran las citas de las diferentes notas consultadas para la realización de este análisis.

Acceder al conflicto, desde la mirada de la prensa digital y la televisión, requiere entender este filtro de selección y clasificación de los acontecimientos que serán noticia, a lo que se le llama noticiabilidad.

José María Calleja considera que hay una vinculación considerable entre conflicto y noticia “una relación que hace que el conflicto sea en muchos casos el criterio de lo noticioso” (2013). Sin embargo, para los objetivos de esta investigación, profundizaremos en los criterios recurrentes que se aprecian en las noticias que encajen con nuestra definición analítica de conflicto.

Los medios seleccionados para analizar el tratamiento dado a la información de estos conflictos en televisión abierta fueron: *Televisa* y *Tv Azteca*; mientras que para la prensa digital, fueron seleccionados: *El Universal*, *La Jornada* y *Milenio*. La elección de estos medios responde a su amplia audiencia y la facilidad para ubicar los archivos de noticias a través de buscadores digitales. Este ejercicio incluyó la búsqueda de notas periodísticas sobre los conflictos hasta julio de 2015.

Por su naturaleza, las televisoras y la prensa escrita manejan diferentes criterios para considerar un hecho como merecedor de ser difundido en sus segmentos de noticias. La producción televisiva conlleva mayores recursos económicos y humanos; en cambio con el uso cada vez más creciente del internet por parte de la sociedad, la prensa escrita ha encontrado en el entorno web un medio para ampliar sus parámetros; sin embargo en ambos medios se visibilizan momentos de apoyo al discurso del sector político, aunque en mayor medida en la televisión abierta.

Tren Interurbano México-Toluca

Como ya se mencionó en el capítulo anterior, el proyecto del Tren Interurbano México-Toluca fue anunciado en 2012, sin embargo fue dos años después cuando despertó la inquietud de vecinos del corredor Camino Real y Vasco de Quiroga, en Álvaro Obregón, al saber que estaba planeado construir parte de la vía sobre dichas avenidas.

Ante esto, se manifestaron contra la ruta del tren por el corredor, dieron a conocer su descontento a través de cierre de avenidas, pancartas y murales a lo largo del corredor, amparos, estudios de impacto y asambleas, argumentando en reiteradas ocasiones que su oposición no era hacia el proyecto sino a su ruta.

Televisoras

Para las televisoras el aspecto noticiable del tren fue la magnitud de la obra y las personas beneficiadas, ya sea por cuestiones de movilidad o por ser una fuente de empleo temporal.

El escaso abordaje en los segmentos de noticias (menor a cinco apariciones) se centra en la construcción de la obra, no mencionan la existencia de grupos opositores al tren. En pocas ocasiones se mencionan quiénes están involucrados en el proyecto, lo cual sesga la información brindando un panorama limitado, donde la negociación, los intereses de por medio y las posturas de los actores en conflicto no son mediatizadas.

Los audiovisuales hacen uso de recursos infográficos, mapas y cifras para describir la ruta del tren, las estaciones, su localización, la cantidad de pasajeros y el tiempo de traslado.

Los criterios de noticiabilidad que las televisoras toman para cubrir la noticia del tren interurbano son la novedad, originalidad e importancia sobre la vida social. Sin embargo, es interesante poner atención al criterio de magnitud por la cantidad de personas o lugares involucrados, ya que sólo se toma en cuenta este criterio en un sentido positivo al hablar de beneficiados.

Las personas inconformes, zonas ecológicas dañadas, licitaciones empresariales, etc., no son criterios importantes, en muchas ocasiones la televisión es un recurso empleado por el gobierno mexicano como estrategia de difusión, mecanismo de aceptación y modificación de la opinión pública en torno a las acciones emprendidas.

Prensa digital

Se encontraron tres tipos de noticias referentes al tren en la prensa digital: 1) las cuestiones de presupuesto, licitaciones y empresas involucradas en el proyecto; 2) ruta, estaciones, beneficios generales y objetivos del proyecto; y 3) inconformidades, tensiones y conflictos.

Los criterios de noticiabilidad, por lo tanto, se amplían en el tratamiento que se le da al tema por parte de la prensa digital. Comienzan a surgir criterios sobre inclusión de desplazamientos cuando, por ejemplo, se cubren notas sobre el cierre de alguna avenida para manifestarse contra el tren.

En este medio es posible detectar actores y demandas involucrados en conflictos territoriales detonados por el plan de construcción del tren. Destacan como principales actores en conflicto el gobierno federal y el Gobierno del Distrito Federal frente a los vecinos inconformes del Pueblo de Santa Fe y colonias aledañas. En un segundo plano aparecen otros actores como el jefe delegacional en turno, las empresas constructoras o la Asociación de Arquitectos Mexicanos.

San Bartolo Ameyalco

Los vecinos de este poblado han luchado desde hace muchos años para evitar el entubamiento del agua de manantiales en la zona. En particular este conflicto tiene muchas aristas informativas que lo hace complejo.

La cobertura mediática del mismo tanto en televisión como en prensa digital, se apuntaló en el mes de mayo de 2014 cuando hubo un enfrentamiento de pobladores con la fuerza pública de la Ciudad de México, dada la oposición de los primeros a una obra hidráulica realizada por el gobierno delegacional.

Televisoras

El enfrentamiento de pobladores de San Bartolo Ameyalco con granaderos de la Secretaría de Seguridad Pública del Gobierno del Distrito Federal fue un acontecimiento de violencia directa en torno a un conflicto con antecedentes por la demanda de agua potable y la defensa de manantiales que han hecho pobladores de esta localidad.

En lo que respecta a las televisoras, este conflicto no aparece hasta mayo de 2014 cuando se da el enfrentamiento, mismo que transmitieron iterativamente en vivo, ya que la tensión en San Bartolo duró varias horas.

Las televisoras transmitieron durante 8 días noticias referentes a esta localidad, teniendo un mayor número de emisiones entre el 21, día en que se enfrentan pobladores y granaderos, y el 22 de mayo. En el buscador de la página de *Noticieros Televisa*, se encontraron 20 noticias diferentes entre el 21 del mencionado mes y el 5 de junio de 2014.

Correspondiente al portal de *Azteca Noticias*, fueron localizadas siete notas sobre San Bartolo relacionados al conflicto. A comparación de *Televisa*, en éste aparece además una nota en el mes de febrero del mismo año que informa sobre otro enfrentamiento.

Es importante mencionar que en los medios televisivos se identificó un reportaje donde se aborda de alguna manera los antecedentes de este conflicto. Sin embargo, sólo aparecen las voces del gobierno y de una vecina de la localidad que no está de acuerdo con el grupo opositor a las obras.

Los titulares, el resumen y encabezados de las notas exalta la agresión de los pobladores contra los granaderos y su oposición sobre obras que aseguran no benefician a la comunidad de habitantes.

En lo general, ambas televisoras dieron a conocer el conflicto en San Bartolo Ameyalco a partir del enfrentamiento que se suscitó entre los pobladores y granaderos, resaltando las afectaciones a las policías. Ambas hacen uso de las escenas donde los pobladores violentan a granaderos, mientras que en la prensa digital se hace mención de vecinos que incluso fueron hospitalizados.

No contextualizan el origen del conflicto, como ya comentábamos, sólo se menciona que es debido a que se oponen a una obra hidráulica, sin mencionar desde cuándo han dado a conocer el descontento o cuánto lleva la obra realizándose.

San Bartolo Ameyalco cuenta con una problemática histórica en torno al agua, sin embargo ninguno de los aspectos sobre este conflicto fueron criterios para ser noticiable para la televisión. El enfrentamiento violento tomó relevancia para el medio por su importancia y gravedad.

Prensa digital

Previo a 2014, no existe un número considerable de noticias que den a conocer sobre alguna problemática de agua en San Bartolo Ameyalco. Sin embargo, sí hay notas relacionadas con la falta de agua que sufren diferentes partes de la Ciudad de México, entre ellas Álvaro Obregón.

La referencia más cercana sobre el tema es el anuncio de la construcción de una red de agua potable en los pueblos de Santa Rosa Xochiac y San Bartolo Ameyalco, publicada el 10 de mayo de 2013.

En el mes de febrero de 2014, se informó a través de diferentes medios electrónicos de prensa nacional sobre un enfrentamiento entre pobladores y policías. Por una parte se plantea la opinión de las autoridades, asegurando que la manifestación de los vecinos se debe a que hay información tergiversada. En lo que respecta a los pobladores, solicitan al gobierno información sobre las obras que realizan en su localidad.

En torno a este conflicto, el 6 de mayo de 2014 los vecinos de esta localidad, que están de acuerdo con la obra hidráulica cerraron la Calzada de las Águilas para que su demanda fuera atendida, esta noticia fue publicada con encabezados sobre el encuentro y respuesta que dio el jefe delegacional sobre su demanda.

El acontecimiento que sacudió las ediciones digitales de la prensa fue el enfrentamiento del 21 de mayo entre granaderos y vecinos de San Bartolo.

Se detectaron en los titulares de las notas sobre este hecho tres manejos diferentes de la información:

- 1) vecinos enfrentándose a granaderos
- 2) policías heridos por vecinos; y
- 3) número de heridos de ambos grupos.

Los diarios, a comparación de la televisión, abordan los antecedentes del conflicto. En algunas ediciones, como *El Universal* y *Milenio*, la evolución de la noticia luego del enfrentamiento estuvo enfocada en las declaraciones del gobierno delegacional, en las cuales desmienten los argumentos de los pobladores sobre la falta de información, la posible contaminación del manantial, así como el entubamiento del agua para llevarla a Santa Fe.

Días después del choque, la nota recurrente fue el estado de salud de los policías heridos. A partir de estos eventos se hizo referencia a la actividad de pipas, que ante la escasez de agua en la zona resultan

ser un negocio altamente redituable. Se atribuye a las personas involucradas en esta actividad los disturbios del 21 de mayo.

Por otra parte, se informó sobre las manifestaciones que se realizaron para solicitar la liberación de los vecinos que fueron detenidos durante la trifulca. Todavía en marzo de 2015 los vecinos realizaron una manifestación con esta demanda. En abril del mismo año fue liberado la última persona, de las cinco que estaban detenidas.

La prensa digital ha dado una mayor cobertura sobre este conflicto histórico de San Bartolo Ameyalco, las demandas de los vecinos e instituciones gubernamentales han sido expuestas.

Se observa una diversidad de posturas en y hacia los actores de este conflicto, dando a conocer los argumentos a sus demandas. Algunos medios hacen evidente su postura a favor o en contra de los pobladores.

Aun cuando encontramos que los criterios de noticiabilidad en la prensa digital son los mismo que en la televisión para este conflicto, se presenta un tratamiento diferente en cuanto al espacio que se le otorga a la voz de los actores.

Manifestación de taxistas

La manifestación de taxistas de la Ciudad de México contra *Uber* y *Cabify* es considerado conflicto territorial dado que los usuarios y su movilidad son un recurso del territorio. Ante la llegada de estos servicios a la ciudad, los taxistas reclamaron la ilegalidad del servicio al no contar con un registro de las unidades ni un reglamento de operación como el servicio tradicional de taxis.

Este conflicto a diferencia de los anteriores fue cubierto en su totalidad tanto por televisoras como por prensa digital, con multiplicidad de voces de actores: taxistas, portavoces de *Uber* y del gobierno capitalino.

Televisoras

El conflicto territorial sobre el caso de taxistas contra el servicio *Uber* cuenta con la cronología más corta entre los tres casos analizados. Sin embargo, llama la atención que es un conflicto replicado en varias ciudades entre las que destacan: Bruselas, Barcelona, Berlín, Londres, Ámsterdam y París, entre otras.

El 15 de mayo de 2015 Televisa hace un breve reportaje, "La lucha por el pasaje: *Uber* vs taxis", que profundiza en el tipo de servicios que proporcionan los taxis privados. Se toman en cuenta las demandas de los taxistas por regular a la competencia y se entrevistan a los principales dirigentes. Tratan las acciones jurídicas que han llevado a cabo para manifestar su descontento. En particular se trata la acción del 15 de diciembre del año anterior, cuando se interpone una denuncia en contra del secretario de Movilidad del Distrito Federal por omisión en sus funciones.

El 25 de mayo de 2015 se realiza una manifestación de taxistas en contra de *Uber* y *Cabify* en varios puntos de la CDMX; bloquearon diversos puntos estratégicos como Reforma, Zócalo, Santa Fe y la salida a Cuernavaca.

Cabe destacar, que anteriormente se realizaron cierres de calles por los mismos actores, sin embargo, para la televisión no fue noticiable. Podemos inferir que no se cumplió con los criterios de noticiabilidad al ser una escala menor a la de la manifestación del 25 de mayo.

Tanto *Televisa* como *Tv Azteca* siguieron la protesta paso a paso, incluso se comenzó la cobertura antes de que los propios taxistas salieran a las calles. Desde las 8:00 am se advertía al público sobre posibles afectaciones a la movilidad.

A las 10 de la mañana ya estaban ubicados en los puntos esperados y los noticieros pasaban imágenes de los taxis concentrados en las calles y las avenidas cerradas. Se hace énfasis en los operativos de la policía para impedir el acceso de los taxis a la manifestación.

Para las televisoras el criterio de noticiabilidad en este conflicto ha sido el de cercanía geográfica e inclusión de movimientos, al poner acento en las afectaciones a la movilidad.

Siendo las 14:40 hrs del mismo día 25 de mayo se hacen enlaces con los reporteros quienes anuncian que, tras media hora de negociación, los taxistas y el GDF llegaron a un acuerdo según el cual se incrementarán los operativos contra taxis piratas. No se hace mención de *Uber* ni *Cabify*.

En el tratamiento que la televisión hizo del conflicto de los taxistas contra *Uber* resalta la cantidad de voces a los que se les ha dado cabida, desde los mismos taxistas, el gobierno y, en menor medida, a *Uber*, aunque se menciona que es el mismo servicio de taxis particulares quien no ha aceptado entrevistas.

Prensa digital

En México la primera expresión de descontento por parte de los taxistas hacia los servicios de pasajeros privados, se presenta en la prensa en octubre de 2014 a raíz de una protesta.

A partir de esto, se empieza a abrir la discusión sobre el registro de los conductores de estas aplicaciones y sus regulaciones conforme a esquemas de seguridad. En diciembre Taxistas Organizados de la Ciudad de México (TOCDMX), realizaron una protesta sobre las aplicaciones *Uber* y *Cabify*, al considerar que violan la Ley de Movilidad.

Otros actores que aparecen en la prensa son el grupo de taxistas irregulares llamados “Panteras”, quienes se han manifestado en contra de estas empresas con la Secretaría de Movilidad, argumentando incluso que es un peligro para los usuarios al no contar con registro de los vehículos ni de los conductores.

Durante el mes de abril los taxistas concesionados TOCDMX realizaron dos manifestaciones, una frente a la Procuraduría Federal y otra en la sede del GDF, donde reiteraron su postura frente a la operación de estos servicios.

El clímax de la presencia de este tema en los medios fue la manifestación del pasado 25 de mayo de 2015, día en que realizaron bloqueos en siete puntos de la ciudad.

La cobertura de la mayoría de los periódicos sobre este conflicto se ha dado de manera neutral, mencionando las demandas de los taxistas, la opinión de las autoridades y la reacción del servicio particular de taxis.

Destacan los criterios de novedad y originalidad como aquellos que la prensa digital ha tomado en cuenta para el seguimiento de la noticia aunada a la inclusión de desplazamientos en etapas específicas del conflicto.

Resultados

A través del análisis de estos conflictos territoriales en televisión abierta y prensa digital podemos concluir que el criterio de noticiabilidad recurrente es la inclusión de desplazamientos (manifestaciones), ya que en éste se conjugan las cuatro características que constituyen un conflicto territorial: organización de actores, expresión de descontento, cronología y disputa por el territorio.

En muchas ocasiones, el conflicto no es mediatizado hasta que surgen desplazamientos, es decir, difícilmente se toma en cuenta para ser comunicado al resto de la sociedad hasta que los actores no irrumpen en la dinámica social modificando la vida cotidiana.

En la televisión, los temas como el de los taxistas vs *Uber* y los vecinos de San Bartolo, llegan a ser parte de la agenda noticiosa cuando se rebasa el límite en la tolerancia social. Las acciones de los actores afectan la vialidad en la ciudad, lo que habla de una relevancia socioespacial. En el segundo caso, el enfrentamiento entre vecinos y policías habla de la gravedad otro criterio de noticiabilidad considerado por Martini (2000).

Sin embargo, es importante resaltar que no son los objetivos, posturas o metas de los actores en conflicto los que detonan la cobertura por parte de los medios, si no la acción directa sobre la dinámica social y la afectación que pueda causar a ésta.

Nos parece interesante reflexionar sobre la presencia de los actores del conflicto en los medios de comunicación. Por ejemplo con el caso de los taxistas, se abre el diálogo y debate con los diferentes actores, contrario a lo que sucede con los vecinos en contra de la obra hidráulica en San Bartolo Ameyalco, quienes no contaron con espacios en televisión abierta para dar a conocer sus demandas o debatir sus posturas.

Por las características de los conflictos territoriales, la reconstrucción cronológica de estos fenómenos se vuelve fundamental para entender su dimensión real y las dinámicas entre los actores. Sin embargo, no todos los medios lo toman en consideración, principalmente la televisión abierta, misma que se centra en los acontecimientos recientes. A pesar de ello la exposición en televisión concentra una mayor audiencia en contraste con la prensa digital.

B. Reunión con especialistas

Utilizamos la entrevista abierta como herramienta para el acercamiento con especialistas en conflictos territoriales, a fin de identificar los elementos que toman en consideración para el análisis y estudio de estos fenómenos. Las reuniones las realizamos con integrantes del Laboratorio de Análisis Socio-territoriales y estudiantes del Posgrado en Ciencias Sociales y Humanidades de la UAM Cuajimalpa, así como el grupo de investigación “Globalización y Territorio” de la UAM Azcapotzalco.

De forma preliminar, se detectó que una de las técnicas para la obtención de información acerca de los conflictos es la búsqueda histórica de notas en la prensa digital. Aunque no es una fuente claramente objetiva si puede dar indicios de la intensidad del conflicto por el número de menciones que se tienen en determinado tiempo e identificar a los actores principales.

El uso de conceptos claves como actor, cronología, inteligencia territorial, sistemas de información geográfica, argumentos, etc, surgen de estos diálogos abiertos que nos dieron pauta para profundizar en la investigación de las categorías.

A partir de este diálogo con especialistas se detectaron necesidades puntuales para la facilitación de sus tareas en el estudio de los conflictos:

- Sistematización en la recuperación de información hemerográfica.
- Visualización o presentación de estudios más allá de reportes escritos.
- Facilitar el acceso a la información generada por los actores.

C. Vinculación con actores en conflicto

Para la vinculación con actores de los tres conflictos denotados por el Tren Interurbano México-Toluca utilizamos diferentes técnicas retomadas de la etnografía: diálogos abiertos, observación participante y no participante (a través de asistencia a eventos y asambleas), así como transectos. El acercamiento lo tuvimos con los grupos en conflicto contra el Tren Interurbano México-Toluca de la CDMX, movimientos de vecinos de Álvaro Obregón y pobladores de Xochicuatla, Estado de México.

El objetivo de propiciar encuentros fue conocer cómo viven el conflicto, sus acciones, formas de organización, demandas, intereses y necesidades informativas. Encontramos relevantes las siguientes conclusiones para la construcción de nuestra propuesta:

- En la organización de vecinos para la gestión del conflicto se mantiene un discurso de igualdad entre los participantes frente a la lucha, sin embargo sobresalen personas que proponen y lideran las actividades buscando el consenso de todos.
- Los actores muestran conocimiento de su territorio y apropiación del mismo.
- Existe desconfianza y temor a que la información que compartan sobre su conflicto sea utilizada con fines distintos a los establecidos por los propios actores.
- Sus argumentos no sólo son en defensa de su patrimonio económico, sino también cultural, social y ambiental.
- Buscan apoyo en otros grupos en conflicto, dado que reciben un trato similar por parte del gobierno.
- Los actores en conflicto llevan una relatoría de las acciones, acontecimientos y declaraciones relacionadas a su conflicto.
- Hay una constante falta de información sobre los proyectos de infraestructura, manteniendo la expectativa sobre el impacto en el territorio.
- Los actores no se ven reflejados en los medios de comunicación tradicionales.
- Buscan el apoyo de actores sociales, políticos y académicos que simpatizan con sus demandas para fortalecer sus argumentos.
- Los conflictos tienen una multiplicidad de actores.
- Existe interés por difundir sus demandas y argumentos.



2do. Foro sobre el Tren Interurbano México-Toluca y los proyectos peñanietistas. Vecinos Unidos Santa Fe (Coordinador). Pueblo de Santa Fe, Ciudad de México. Fuente: Lozano, M.

Conclusiones del capítulo

Como lo indican Hernández, Fernández y Baptista (2010, p. 439) en la indagación cualitativa poseemos una mayor riqueza, amplitud y profundidad en los datos si estos provienen de diferentes actores del proceso y se utilizan varias formas de recolección de los mismos.

El análisis a los criterios de noticiabilidad nos permitió identificar el déficit informativo del fenómeno conflictivo en su cobertura mediática, dado que no existe cobertura de las diferentes etapas del conflicto, sólo de aquellos eventos que rompen con la cotidianidad.

La asistencia a sesiones informativas, reuniones con actores opositores, presentaciones con especialistas, transectos por las zonas afectadas, etc., representaron un trabajo de campo y varias horas de diálogo con personas de diferentes comunidades, niveles socioeconómicos, ocupaciones, modos de vivir y percibir el espacio.

El contacto con los usuarios abrió nuestro panorama sobre el conflicto desde abajo, desde quienes lo viven como un problema que potencialmente cambiaría su vida al verse desplazados, al disminuir su calidad de vida o con el deterioro ambiental de las zonas boscosas y manantiales que los rodean.

Los investigadores nos proporcionaron conceptos y técnicas de recolección y análisis de datos. De hecho, nos gusta decir que tanto el modelo como el SICTE son una síntesis del proceso de recolección, análisis y representación de la información que ya realizan este sector especializado, pero nuestra propuesta de una manera sistemática que visualiza los datos creando con ello, a su vez, nueva información.

El método cualitativo nos proporcionó la flexibilidad necesaria para lo que en nuestras líneas de desarrollo nombramos como iteración, con la cual, después de cada nuevo descubrimiento en el análisis de los medios, reunión con especialistas y vinculación con actores en conflicto replanteábamos el modelo, el sistema e, incluso, los propios objetivos.

Capítulo 4

Modelo de Representación de
Conflictos Territoriales

Capítulo 4

Modelo de Representación de Conflictos Territoriales

Proponemos un modelo que contribuya a la difusión y divulgación de información sobre conflictos territoriales identificando los componentes elementales, esto con la finalidad de facilitar los procesos de obtención, selección, organización, representación de los datos e información, siempre teniendo de base los intereses y necesidades de quienes serán usuarios de la misma, a fin de garantizar que la comunicación sea eficaz y eficiente.

Los estudiosos en el tema de conflictos han desarrollado modelos en torno a éstos principalmente dirigidos a la resolución, que ayudan a gestionar, evaluar o interpretar dichos fenómenos. Sin embargo, nuestra propuesta está centrada en un modelo que coadyuve a la socialización de los conflictos territoriales, integrando diferentes dimensiones informativas y dándole tratamiento con preceptos de nuestras tres disciplinas.

El objetivo de realizar este Modelo de Representación de Conflictos Territoriales [Figura 12] parte del reconocimiento de que por un lado, estos fenómenos son complejos, ya que se involucran una serie de actores con distintos pensamientos, influencias, capacidades de acción, prioridades y redes de poder; y por otra parte, la información pública en torno a los conflictos la encontramos desarticulada, y por ello se complica su comprensión.

Al realizar un diagnóstico de la situación informacional alrededor de los conflictos territoriales, identificamos los siguientes componentes elementales:

- Medios de comunicación limitados por criterios de noticiabilidad y líneas editoriales.
- Actores del conflicto:
 - a)Promotores de obras de infraestructura, es decir, autoridades gubernamentales quienes fungen como reguladores del uso del espacio.
 - b)Opositores a obras de infraestructura, es decir, en defensa de su territorio interesados en instaurar en la opinión pública su disputa para generar presión social sobre quienes pueden resolver sus demandas.
- Especialistas en estos temas que buscan difundir su información, sin embargo no se centran en traducirlo a lenguajes cotidianos o comprensibles para la mayoría de las personas.

Los conflictos territoriales surgen en distintos contextos, en diferentes momentos con diversas demandas y argumentos. Tomando en cuenta la situación de los países en desarrollo como México, en el que el espacio es intervenido a fin de satisfacer demandas económicas y sociales, decidimos diseñar un proceso ideal de representación¹⁷ de información amplio y flexible, aplicable a los diferentes entornos.

El modelo como una representación de la realidad, debe considerarse sólo como una versión de ésta, puesto que dicha representación es solamente una construcción racional desde un campo de estudio en concreto, por lo que podrían existir diversas representaciones (Carvajal, 2002; Rodea, 2015; Casanueva 2005).

4.1 Descripción del modelo

Información sobre conflictos territoriales existe en diversos ámbitos y es accesible de distintas maneras; a través de la investigación que realizamos hemos determinado que las principales fuentes de información son: los medios de comunicación, los propios actores del conflicto (promotores y opositores), así como los especialistas encargados de estudiarlos.

Para representar y comunicar adecuadamente los conflictos territoriales contemplamos cuatro etapas: a) extracción de la información, b) procesamiento de la información, c) representación y d) comunicación.

El usuario, además de destinatario de la información, interviene al delimitar de acuerdo a sus características y objetivos las etapas de procesamiento, representación y comunicación de la información sobre conflictos territoriales.

De igual forma se considera al usuario, un eje fundamental para la creación y desarrollo de cualquier proyecto de comunicación e interacción (tal se menciona en el *Capítulo 1, sección 1.5 Abordaje interdisciplinario del problema*).

Los usuarios de la representación de los conflictos territoriales son aquellos que interactuarán con la información, podrá determinarse específicamente a partir de los objetivos y el contexto de la aplicación del modelo. No obstante, por las características del mismo, proponemos a tres tipos de usuarios generales para este tipo de información: actores en conflicto (opositores y promotores de obras de infraestructura), especialistas y usuarios de consulta.

4.1.1 Información sobre conflictos territoriales

La información sobre los conflictos territoriales es digna de ser difundida desde sus diferentes aristas por la interactividad social y política que se da a su alrededor; “cada conflicto puede ser un estupendo laboratorio de análisis de nuestra evolución histórica, de los imaginarios populares, de las fracturas sociales, de las minusvalías políticas” (Luque, 2006).

A través de este modelo se pretende rescatar la información del mundo de datos que se comparten en internet y de la instantaneidad de las noticias, e integrarla con datos proporcionados por quienes al mismo tiempo son productores y consumidores de información en torno a los conflictos: los actores y los investigadores.

•Medios

Los conflictos territoriales viven una intermitencia en los medios de comunicación, lo que impide que se instauren en la opinión pública. En el contexto de la Ciudad de México se ha visto cómo el silencio frente a conflictos es una estrategia gubernamental, a la que se suman otro tipo de actores secundarios como empresarios, colegios de profesionales, iglesias, organizaciones civiles, entre otros, quienes al no pronunciarse contribuyen a la invisibilización de los conflictos territoriales.

¹⁷ El concepto de representación incluido en el título refiere al proceso de diseño de información tomando en cuenta la definición de García Peláez (2014, citada en González (2016), quien considera que “presente es lo que existe o lo que está ante nosotros; el prefijo (re) enfatiza que se vuelve a poner ante nosotros, con la intención de mostrar, de enseñar o de demostrar algo”.

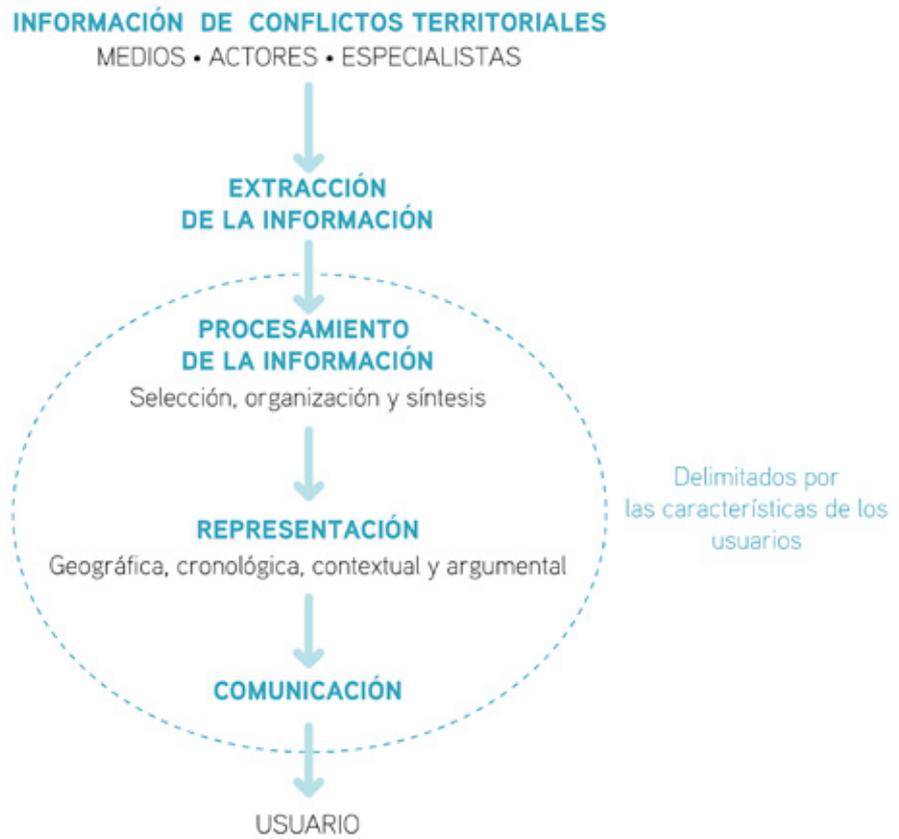


Figura 12. Modelo de Representación de Conflictos Territoriales
Fuente: Elaboración propia

En este sentido, consideramos a los medios de comunicación como fuentes de información que aportan a la conformación de la opinión pública y la interacción entre gobierno y ciudadanía.

Reconocemos la existencia de diversos tipos de medios, masivos públicos o privados y alternativos o comunitarios, creados y gestionados por individuos o grupos sociales. Los últimos pueden resultar una fuente interesante de información ya que se separan de la hegemonía mediática.

Por otra parte, están las redes sociales, digitales o análogas, en las que existe interacción entre actores y sociedad/comunidad en general. Suelen ser espacios en los que circula información de parte de los grupos en conflicto, a fin de difundir sus actividades y argumentos.

El modelo de representación planteado, considera en la categoría de medios a cualquier canal de comunicación a través del cual sea posible la obtención de datos o información en relación al conflicto o territorio en disputa.

•Actores

Como se mencionó en el *Capítulo 2*, los actores en conflicto, tanto opositores como promotores, usan diferentes recursos para la difusión de objetivos, demandas, argumentos e intereses.

En el caso de los opositores, buscan alternativas de difusión al encontrar espacios para la difusión de sus demandas en los medios de comunicación tradicionales como la televisión. Dicha autocomunicación, se configura de diferentes formas y soportes, que deberá ser rescatado e integrado a la representación.

Por otra parte, los promotores cuentan con medios de comunicación propios, así como manejo de los privados, a través de los cuales dan a conocer información oficial acerca de los proyectos de infraestructura y posturas frente a los conflictos.

Dicha información o falta de, dotará de una perspectiva acerca de las estrategias del gobierno para enfrentar el conflicto, así como de la relación sociedad-gobierno.

Al ser los protagonistas de los conflictos, con una postura definida, suelen argumentar con base en sus intereses colectivos o particulares, por tanto es importante que se integre información de las dos partes.

•Especialistas

Los investigadores, especialistas y expertos en temas relacionados con conflictos urbanos, territoriales, planificación territorial, geografía urbana, acción social, movimientos sociales, entre otras áreas relacionadas, son una fuente de información considerada de carácter objetivo o, al menos, externo a los actores principales.

La información que abonen respecto a los conflictos vendrá a dar una perspectiva externa de los fenómenos, fundamentados en datos consistentes y certeros, derivados del análisis crítico de las políticas sociales y/o urbanas a una escala distinta a la del fenómeno local.

La figura del especialista en muchas ocasiones conlleva a la reflexión en torno a las políticas públicas emprendidas por el gobierno en turno, cuestiona de manera crítica las acciones emprendidas por los actores del conflicto y aporta posibles vías de solución sin ser determinante en ello.

De igual manera los especialistas sean académicos o no, forman parte de grupos de conocimiento, los cuales pueden ser pequeños y de acción local, hasta redes internacionales que coadyuven en el análisis transfronterizo de los conflictos territoriales a fin de construir y consolidar conocimiento nuevo e información imparcial de la situación actual de las zonas en conflicto.

De esta manera el especialista o experto constituye un componente fundamental en el proceso de recopilación de datos, necesarios para configurar el panorama informativo completo sobre los conflictos territoriales.

4.1.2 Extracción de la información

La segunda etapa en el modelo que proponemos es la extracción de la información de las fuentes anteriormente propuestas, es decir, de los actores, medios y especialistas. Los diferentes contextos en el que se aplique el modelo determinarán la manera en que se lleve a cabo esta recolección de datos.

4.1.3 Procesamiento de la información

El procesamiento de la información recabada es una tarea primordial, dado que las fuentes son diversas, según el carácter y etapa de los conflictos puede ser cuantiosa y de distinta índole.

Al hablar de procesamiento de la información nos referimos a la selección, organización y síntesis de la misma; a establecer estrategias que contextualicen al usuario y conformen información de alta calidad basadas en la pertinencia de la misma.

4.1.4 Representación

Esta etapa del modelo refiere a la toma de decisiones sobre cómo se presentará la información recabada, sujeta a el perfil del usuario, necesidades de información, contexto de uso, condiciones de acceso, experiencia, conocimiento, entre otros.

A través del ejercicio exploratorio de los conflictos territoriales, identificamos cuatro dimensiones informativas sustanciales: información geográfica, cronológica, contextual y de argumentos.

- Representación de información geográfica

Tradicionalmente los mapas e imágenes han sido recursos para la comunicación de información geográfica, integrando gráficos, texto y simbología para su presentación. Sin embargo, históricamente el acceso a los mapas estaba limitado a sectores hegemónicos. En la actualidad, con la popularización de los *smartphone* se ha incrementado el uso del mapa para socializar cierto tipo de información sobre el territorio. Por ejemplo con la aplicación móvil Waze¹⁸, los usuarios pueden compartir accidentes viales, tiempos de traslados, rutas alternas, entre otra información de tráfico de sus ciudades.

Aun así, seguimos encontrado muchos ejemplos de información sobre conflictos territoriales en el que se hace uso del mapa para la representación de datos geográficos que resultan complejos para su entendimiento desde una mirada no especializada.

En este sentido, retomamos la importancia de considerar al usuario durante las diferentes etapas del modelo, conocer sus capacidades y formas de lecturas de la realidad para representar datos que pudieran resultar complejos, como los territoriales.

- Representación de información cronológica

Las actividades realizadas por los actores principales para la gestión del conflicto suelen ser difundidas a través de diferentes medios, sin embargo su desarticulación podría generar lecturas incompletas. Creemos importante conjuntarlas para brindar un panorama integral del qué, cómo y porqué de los conflictos.

Recursos como las líneas de tiempo son usuales y útiles para la organización de los hechos, acontecimientos y actividades en torno al conflicto, debido a que ofrece un orden cronológico que facilita visualizar la relación de sucesos y acciones en el tiempo.

¹⁸ Waze es una aplicación social de tránsito automotor en tiempo real y navegación asistida por GPS.

- Representación de información contextual

Como ya hemos comentado en apartados anteriores, el contexto es un elemento fundamental para la comprensión de la realidad compleja. Al apelar al contexto de los conflictos, los situamos en dinámicas sociales y económicas que refieren a las prácticas culturales y relaciones de poder, existentes en el territorio, los cuales determinan la evolución de éste.

Tal es el caso de la evolución del conflicto de la obra, ahora cancelada, Corredor Chapultepec, al que se opusieron vecinos de colonias de nivel socioeconómico medio-alto y con poder mediático, ante éste se pronunciaron líderes de opinión, académicos y arquitectos (Suárez y Delgado, 2015), facilitando que el Gobierno de la Ciudad de México accediera a realizar una consulta pública. En cinco meses de conflicto, el proyecto fue cancelado (Cruz, 2015).

Muy diferente ha sido el destino del conflicto por el paso de la Autopista Naucalpan-Toluca por Xochicuautla, Estado de México. Los miembros otomíes de esta localidad se han mantenido en lucha desde hace casi 10 años. En marzo de 2016 un juez concedió la suspensión definitiva del proyecto luego de interponer dos amparos (Radio Fórmula, 2016). No obstante, al siguiente mes acompañados de la policía estatal, ingresó maquinaria para continuar con las obras, destruyendo la casa de un líder de la comunidad (Dávila, 2016).

Un conflicto se da en la ciudad más importante del país, con la oposición de personas con influencia y recursos para hacer mediático su conflicto; otro se da a las afueras, en una comunidad indígena, que aún con el uso de recursos legales fueron violentados con la destrucción de su patrimonio.

Este tipo de información tendrá la función de propiciar elementos para dar a conocer dónde se instauran los conflictos, así como la razón de su surgimiento, por lo que la información sobre las obras de infraestructuras provista por sus promotores será requisito para su representación.

- Representación de información de argumentos

Los argumentos como herramienta en cualquier debate, buscan refutar a través de conceptos, hechos e información el actuar de la contraparte. En los conflictos territoriales permiten legitimar las luchas por el territorio y contraponer los discursos.

Existe diversidad de modelos para la representación de debates en los que se visibiliza la interacción argumentativa y de opiniones, los argumentos son base para la comprensión de la postura de los actores, ya sean promotores u opositores a las obras de infraestructura.

4.1.5 Comunicación

La comunicación en este modelo tiene la función de proponer una interacción entre los usuarios y la información. Los conflictos territoriales como ya se ha hecho mención son procesos sociales complejos, donde intervienen diferentes opiniones y posturas, hacerlas confluir es un reto importante.

Los espacios de expresión desde los actores, especialistas y sociedad en general deberán ser propuestos a fin de que la diversidad de opiniones construyan un marco integral que promueva el diálogo.

Conclusiones del capítulo

Esta representación abstracta del conflicto territorial tiene el objetivo de ser un esquema teórico donde se ve plasmada la experiencia de la investigación y el acercamiento desde diferentes vértices al fenómeno.

Deseamos que esta representación esquemática y conceptual sirva a estudiosos del tema del conflicto, sobre todo aquéllos cuya preocupación se centre en los procesos de comunicación, información, representación y sistematización de los datos.

Por otra parte nos interesa que sirva de guía a aquéllos interesados en socializar información sobre los conflictos. De allí que se plantee de forma lineal y a manera de fases a seguir: a) extracción de la información, b) procesamiento de la información, c) representación y d) comunicación. Cada fase contempla elementos particulares del fenómeno conflictivo desde un enfoque territorial.

Quizás donde es más clara la particularidad del estudio del conflicto y su objetivo de socializar y difundir información es la fase de representación, ya que proponemos cuatro dimensiones informativas que por su naturaleza son susceptibles de ser representadas en ciertas convenciones gráficas, con lo anterior nos referimos a:

- a) la información geográfica = mapas
- b) información cronológica = líneas de tiempo
- c) información contextual = datos demográficos, históricos, fotografías, etc.
- d) información argumental = esquemas que visualicen las posturas de los diferentes actores.

El concepto usuario, como se logra ver en la esquematización del modelo, permea en las fases de procesamiento de la información, representación y comunicación. Es a partir sus características (llámense intereses, habilidades cognitivas, objetivos, etc.), que se definirá las formas de las mencionadas etapas.



Presupuesto de Egresos de la Federación 2016

\$4,763,874.0

Ejercido hasta septiembre 2016

\$3,763,357.6



3,615

Programas y Proyectos de Inversión



713

Programas



5,438

Indicadores del Desempeño

Portal de Transparencia Presupuestaria.

Fuente: <http://www.transparenciapresupuestaria.gob.mx/es/PTP/home>

Capítulo 5

Sistema de Información de
Conflictos Territoriales
(SICTE)

Capítulo 5

Sistema de Información de Conflictos Territoriales (SICTE)

5.1 Justificación

Con la finalidad de no solamente abstraer en un modelo los saberes interdisciplinarios promovidos en el posgrado, consideramos pertinente el diseño de una herramienta para la difusión de conflictos territoriales basándonos en el modelo propuesto en el capítulo anterior.

Implementamos dicho modelo en un Sistema de Información de Conflictos Territoriales (SICTE). Este sistema tiene como objetivo socializar información de conflictos territoriales detonados por obras de infraestructura en la Ciudad de México que propicie el entendimiento y apropiación de la misma a través de la integración de diversas fuentes para dotar de una visión plural y objetiva.

El diseño del SICTE se llevó a cabo a nivel de prototipado y está pensado para ser administrado, implementado y gestionado por el Laboratorio de Análisis Socioterritorial (LAST) de la UAM Cuajimalpa, a través de la figura de un observatorio.

El sistema está constituido como una herramienta para la representación y difusión de conflictos territoriales detonados por obras de infraestructura pública de carácter federal y/ o local en la Ciudad de México y área metropolitana.

El SICTE es un sistema web de acceso público compuesto por tres interfaces vinculadas, (interfaz de consulta, interfaz de actor opositor y CMS de administración) desarrolladas a nivel prototipo, a implementarse mediante el uso de software libre y servicios web públicos.

El entorno digital es pertinente dado el uso de las redes sociales y blogs por parte de los grupos en conflicto para difundir sus actividades, demandas y argumentos. Según cifras del Instituto Nacional de Estadística y Geografía (2016) es en la Ciudad de México donde hay un mayor número de hogares con acceso a internet con un 63%.

El diagnóstico de la información sobre conflictos territoriales en la Ciudad de México y área metropolitana que realizamos mediante la revisión bibliográfica, entrevistas con especialistas, aproximaciones con grupos en conflicto y revisión de la prensa digital, nos arrojó los siguientes hallazgos:

- Los medios tradicionales difunden de forma parcial y sesgada los conflictos territoriales. Durante el clímax del conflicto caracterizado por manifestaciones o enfrentamientos entre sociedad civil y fuerza pública, es cuando existe mayor cobertura.
- Los actores opositores a proyectos de infraestructura buscan mecanismos para dar a conocer sus demandas y argumentos.
- El gobierno hace uso de los medios de comunicación oficiales y privados para difundir los proyectos de infraestructura, haciendo énfasis en los beneficios, contrario a los impactos sociales y ambientales.
- Los actores en conflicto demandan información clara y precisa sobre los proyectos, misma que en pocas ocasiones es atendida.

El SICTE presenta diversos conflictos en la CDMX y puntualiza en el conflicto territorial detonado por el proyecto de obra de infraestructura pública “Tren Interurbano México-Toluca” en la zona del corredor Camino Real y Vasco de Quiroga en la delegación Álvaro Obregón de la Ciudad de México.

5.2 Método de Peter Simlinger para el diseño del SICTE

Utilizamos el método de Peter Simlinger (2007; [Figura 13](#)) para la aplicación del modelo propuesto, a fin de realizar el prototipo del Sistema de Información de Conflictos Territoriales (SICTE).

Lo elegimos como guía para nuestro proyecto, por incluir fases de análisis e investigación, desarrollo de propuestas, diseño, evaluación e iteración; lo que de acuerdo a nuestras disciplinas es necesario para configurar productos acordes a la realidad en la que se instauran y con un acercamiento a quienes potencialmente serán los usuarios.

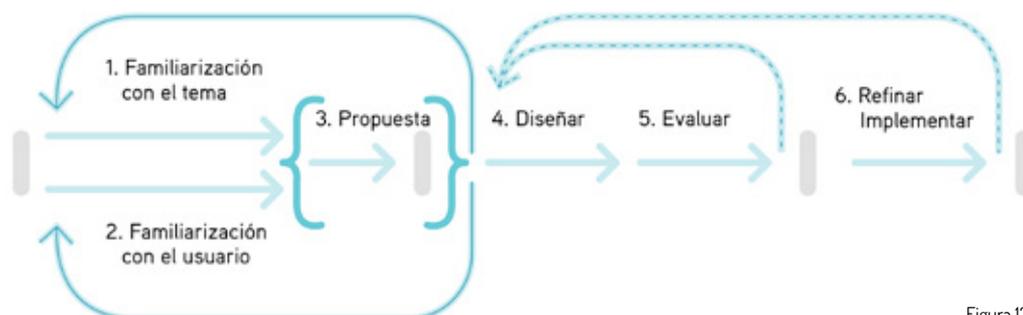


Figura 13. Desarrollo de un proyecto de Diseño de Información
Fuente: Simlinger (2007)

El método de Simlinger consta de seis pasos que describiremos en las siguientes líneas:

Paso 1. Familiarización con el tema. Comprensión del tema y su valor para un usuario determinado. Entendimiento de la información y los entornos a los que está destinado, para facilitar la transferencia de conocimientos.

Paso 2. Familiarización con el usuario. Comprender a los usuarios/destinatarios de la información.

Paso 3. Propuesta. Desarrollo de propuesta que resuma los resultados de trabajo, establezca actividades, normas técnicas, cantidad de tiempo y dinero,

Paso 4. Diseño. Después de la configuración de la propuesta se trabaja en su elaboración. Debe comprender: definición, planificación y conformación de los contenidos del mensaje y entorno en los cuales se presenta.

Paso 5. Evaluación. Con la finalidad de comprobar que los objetivos de los productos de información se cumplen, se realiza una evaluación a través de diferentes métodos acorde al tipo de proyecto. Da pie a un proceso de iteración con el diseño.

Paso 6. Refinación e implementación. Se optimizan los diseños tomando en cuenta los resultados de la evaluación para su implementación.

Integración del método en el desarrollo del SICTE

Para el primer paso del método de Simlinger retomamos los resultados de la triangulación (descritos en el *Capítulo 3*). El acercamiento a nuestros usuarios potenciales, correspondiente al paso número dos (abordados en el apartado *5.3 Usuarios del SICTE*), se dio en un principio en la etapa de investigación, lo que ayudó a identificar las necesidades primarias de éstos en torno a la información sobre conflictos territoriales.

A partir de los hallazgos y conclusiones, de acuerdo con los elementos del modelo de representación, continuamos con el paso tres, propusimos las características principales del SICTE (incluido en el título *5.4 Funcionalidades del SICTE*), por ejemplo: la participación directa de los actores en conflicto opositores y la integración de contenidos de prensa.

Los pasos siguientes, cuatro, cinco y seis, no tuvieron un desarrollo estrictamente lineal, al realizar cuatro iteraciones en el prototipo (en el documento se incluye la versión final, que aparece en el apartado *5.4.5 Secciones y objetivos*) a partir de evaluaciones de usabilidad, arquitectura de información, navegación y contenido (presentes en el título *5.5 Evaluaciones y Anexo 3*).

En el marco de las evaluaciones, realizamos acercamientos directos con actores, especialistas y usuarios de consulta, los cuales interactuaron con el prototipo permitiéndonos identificar elementos confusos en la organización de la información, estructuras de navegación complejas, lenguaje y redacción. Asimismo, mediante la medición del desempeño en el cumplimiento de ciertas tareas identificamos errores y problemas de diseño que sientan la pauta para la optimización de la propuesta final.

5.3 Usuarios del SICTE

Los usuarios potenciales para la propuesta de aplicación del modelo a desarrollar son:

- Usuarios de consulta
- Actores opositores
- Investigadores, académicos, expertos

Usuarios de consulta:

Periodistas o interesados en el tema.

Los usuarios de consulta se constituyen como población civil ajena al conflicto y periodistas. Su interés se centra en la consulta de información referente al conflicto territorial, a fin de consolidar un criterio sobre el tema.

Estos usuarios al no estar necesariamente relacionados con algún conflicto de manera directa, tienen diferentes posturas sobre las acciones, demandas o argumentos de los actores o el desarrollo de proyectos de infraestructura. Además, sus contextos social, cultural y económico pueden ser diversos.

Actores opositores:

Comunidades u organizaciones opositoras a obras de infraestructura.

Sus intereses de información y comunicación difieren de los usuarios de consulta ya que están involucrados directamente en el conflicto y buscan dar a conocer sus demandas y argumentos, por ello serán considerados como fuente de información.

En el caso de estudio, los actores opositores son aquéllos pertenecientes a los conflictos detonados por el Tren Interurbano México-Toluca. Las características de los actores opositores de cada una de las zonas en conflicto resultan distintas, pues a pesar de compartir una obra de infraestructura en común tienen elementos particulares que los diferencian unos de otros.

- Vecinos unidos Santa Fe (VUSF)

Es una organización de habitantes y comerciantes del Pueblo de Santa Fe, caracterizados por la organización interna y distribución adecuada de las tareas y obligaciones. La mayoría de los participantes activos cuentan con educación profesional y diversas actividades económicas que ocupaba la mayor parte de su día.

El grupo se integra en su mayoría por hombres de entre 22 y 60 años, quienes muestran gran interés por los aspectos culturales e identitarios. Los actores pertenecían a niveles socioeconómicos medio y medio bajo.

Cuentan con acceso a internet, hacen uso de él para buscar y acceder a información relacionada y para la difusión sus actividades como colectivo.

Tenían actores claves en el ámbito político apoyando y dando seguimiento a su movimiento.

- Vecinos Unidos Zona Poniente (VUZP)

Organización de habitantes de diversas colonias cercanas a la estación del metro Observatorio caracterizadas por sobrepoblación, alta marginación, inseguridad y deficiencias en la cobertura de servicios públicos como iluminación, pavimentado, alcantarillado, entre otros. Integrantes de la organización comentan que en promedio cada inmueble alberga entre dos y cuatro familias.

Al igual que Vecinos Unidos Santa Fe, la mayor participación en el grupo es del sector masculino con un promedio de edad entre los 22 y 35 años, significativamente más bajo que en el caso de Santa Fe.

El nivel de alfabetización digital es medio, pues sólo algunos cuentan con acceso a internet. Debido a ello la actividad en redes sociales y páginas de internet no es frecuente.

- Frente Único de Organizaciones de San Lorenzo Acopilco (FUOSLA)

San Lorenzo Acopilco es un pueblo originario ubicado en la Delegación Cuajimalpa de la Ciudad de México, de los pocos que aún tienen carácter de comunidad rural.

El movimiento está constituido por un grupo de organizaciones, comuneros y habitantes del pueblo, que luchan por la defensa de las zonas boscosas y manantiales de la región.

Similar a los usuarios descritos anteriormente, la participación de las mujeres es muy baja y el rango de edades de los activistas es entre los 30 a 60 años. Pertenecen a una clase media y media baja y el nivel de alfabetización digital es bajo. La mayoría de ellos tienen acceso a internet, aunque su uso se limita a la comunicación y consulta de información, por ello la presencia en redes sociales y blogs resulta casi nula.

*Investigadores, académicos, expertos:
Observatorio socioterritorial*

Este tipo de usuario responde a un perfil especializado, el cual está vinculado a centros universitarios, organizaciones sociales, asociaciones civiles, redes de investigación, grupos de activismo, entre otros. Centran su atención en el conflicto territorial, analizándolo desde su campo de estudio en función de sus objetivos.

Para el desarrollo de la propuesta del sistema, el usuario especialista está representado por el LAST de la UAM Cuajimalpa, el cual fungirá como administrador del SICTE.

Por lo tanto, nos referimos a un usuario con un conocimiento previo del tema que puede realizar lecturas profundas de la información e incluso sugerir ciertos módulos de análisis en función de las potencialidades de los datos.

Comprende al conflicto territorial en múltiples dimensiones, lo que permite analizar el fenómeno con una mirada crítica, misma que resulta favorable al momento de escudriñar el entramado social en que se gesta el conflicto.

Sus objetivos radican en la obtención de información pertinente, certera y de calidad que les permita interpretar el conflicto en función de las investigaciones, intereses o proyectos que desarrollan.

5.4 Funcionalidades del SICTE

El SICTE como sistema de información permite visualizar información referente a los conflictos territoriales en la Ciudad de México. Este sistema incentiva la participación de múltiples usuarios y organiza la información proveniente de diversas fuentes mediante interfaces con accesos controlados y con funcionalidades específicas de acuerdo al rol de cada usuario.

Una de las potencialidades del SICTE es la producción de información nueva sobre los conflictos, pues se concentra en la evolución del conflicto en múltiples dimensiones, brinda un panorama amplio, congruente e integral sobre la situación actual de los conflictos territoriales en la Ciudad de México.

Mediante tres interfaces interconectadas se buscan eficientar la operación y brindar a cada usuario las características y funcionalidades necesarias para cumplir sus objetivos de uso dentro del sistema, a través de entornos digitales optimizados para el usuario. En la [Figura 14](#) se esquematiza el tipo de usuario, su interfaz de participación y el proceso en la operación del sistema.

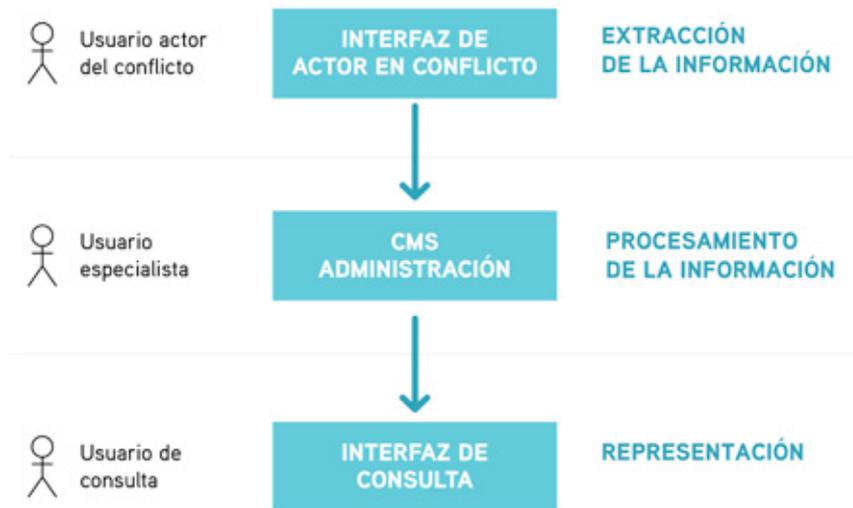


Figura 14. Usuarios, interfaces y procesos
Fuente: Elaboración propia

Las funcionalidades del sistema son:

- Consulta de conflictos territoriales y su estado a través del tiempo
- Extracción de notas periodísticas por conflicto
- Exploración de la evolución cronológica de los conflictos
- Concentración de recursos digitales como audios, videos, fotos y documentos
- Mapeo de zonas de afectación, rutas, puntos de interés
- Extracción automatizada de datos sobre licitaciones y contratos desde el portal datos.gob
- Georeferenciación de opiniones y testimonios
- Búsqueda por metadatos

5.4.1 Inputs del sistema

Los criterios considerados para que un conflicto territorial sea añadido al sistema en esta primera etapa responden al análisis realizado con el objetivo de tener control sobre la información que accede al sistema además de mayor certeza con la información mínima requerida y confiable para la representación que se propone.

Estos criterios se han planteado a manera de pregunta y conforman el formulario¹⁹ que los actores opositores tienen que llenar para validar que su conflicto cumple las características necesarias para ser representado. Resumiendo, éstos son los principales puntos que contempla:

- Los conflictos deberán ubicarse en la Ciudad de México y Área Metropolitana.
- Los conflictos deberán ser detonados por obra de infraestructura.
- Los actores deberán estar organizados.
- Los actores deberán contar con una demanda articulada.
- Los actores deberán identificar a quién pueda satisfacer su demanda.
- Los actores deberán contar con registro de actividades.

Cabe mencionar que la demanda será entendida como una petición o reclamo articulado al poder político. Los actores en conflicto deberán identificar a la instancia que puede satisfacerla.

Consideramos importante el reconocimiento de la demanda por parte de las organizaciones en conflicto, porque nos habla de que les une una causa o un problema en concreto (la unidad mínima, como lo llama Ernesto Laclau²⁰) para lo que formulan en principio un reclamo que luego puede articularse en demanda al sector político.

5.4.2 Requerimientos técnicos

Retomamos elementos sobre requerimientos de software propuestos por Leffingwell y Widrig, integrados en *Managing Software Requirements* (2000), en el cual contempla la descripción de las características iniciales, problema, involucrados y usuarios, tecnologías utilizadas, las interacciones de los usuarios del sistema mediante diagramas.

*Características iniciales*²¹

El sistema está enfocado a socializar información en torno a conflictos territoriales detonados por obras de infraestructura en la Ciudad de México. Estos fenómenos de oposición y desacuerdo entre la sociedad civil y el gobierno surgen de valores e intereses divergentes relacionados con el uso, organización y distribución espacial de los recursos de un territorio.

¹⁹ El formulario puede ser consultado en el Anexo 1 del presente documento.

²⁰ "La unidad más pequeña por la cual comenzaremos corresponde a la categoría de demanda social... En inglés el término *demand* es ambiguo: puede significar una petición, pero también puede significar tener un reclamo" (Laclau, 2005, p. 98).

²¹ En el Anexo 2 se agregan tablas que profundizan en los requerimientos técnicos propuestos por Leffingwell y Widrig.

La información sobre estos fenómenos que se encuentra en medios de comunicación y centros de investigación está diseminada, fragmentada o se dirigen a un público especializado en el tema. Por otra parte, los actores en conflicto constantemente repiten entre sus consignas y demandas la necesidad de obtener información sobre el proyecto de infraestructura implicado.

Ante este panorama, el sistema busca recuperar, concentrar y visualizar información que invite a la sociedad a conocer y gestionar su territorio desde un ejercicio democrático e informado, así como ser un medio para la difusión de las demandas de los actores en conflicto.

Tecnología

Dada la delimitación geográfica y el contexto de la Ciudad de México, así como las habilidades tecnológicas de los usuarios, donde el consumo de información se da en gran medida mediante entornos digitales, el SICTE hace uso de las siguientes tecnologías para su desarrollo.

- HTML

Es un lenguaje que se utiliza fundamentalmente en el desarrollo de páginas web. HTML es la sigla de *HiperText Markup Language (Lenguaje de Marcación de Hipertexto)* es un lenguaje que se utiliza comúnmente para establecer la estructura y contenido de un sitio web, tanto de texto, objetos e imágenes.

- CSS

Hojas de estilo en cascada (o CSS, siglas en inglés de *Cascading Stylesheets*) es un lenguaje de hojas de estilo para definir y crear la presentación de un documento digital. Es usado para establecer el diseño visual de las páginas web e interfaces de usuario escritas en HTML o XHTML.

- JavaScript (JS)

Al igual que HTML, *JavaScript* es un lenguaje de programación que se puede utilizar para construir sitios Web y para hacerlos más interactivos. El lenguaje *JavaScript* puede interactuar con el código HTML, permitiendo a los programadores web utilizar contenido dinámico. Por ejemplo, hace fácil responder a los acontecimientos iniciados por usuarios, como introducción de datos en formularios, animaciones, efectos visuales, etc.

- JQuery (JQ)

JQuery es una biblioteca de *JavaScript*, que permite simplificar la manera de interactuar con los documentos HTML, manipular el árbol DOM, manejar eventos, desarrollar animaciones y agregar interacción a las páginas web.

- Carto

Anteriormente llamado *Carto DB*, es un *software* como servicio (SaaS por sus siglas en inglés) de procesamiento en la nube mediante una plataforma que provee sistemas de información geográfica y mapeo web para visualizar en navegadores web.

- Timeline JS

Es una librería creada por *knightlab*, la cual permite generar líneas de tiempo interactivas e insertarlas en sitios web mediante el uso de JS y JQ. La librería permite la administración de los contenidos mediante hojas de cálculo y el enriquecimiento de los eventos con recursos digitales como textos, audios, fotos y videos.

- **Datos.gob**

El portal www.datos.gob.mx concentra el Catálogo de Datos Abiertos, que incorporará bases de datos de todas las instituciones del gobierno mexicano, con la calidad y los formatos adecuados para poder ser utilizados por toda la población.

- **Bootstrap**

Es un *framework* o conjunto de herramientas de código abierto para diseño de sitios aplicaciones web. Contiene plantillas de diseño con tipografía, formularios, botones, cuadros, menús de navegación y otros elementos de diseño basado en HTML y CSS, así como, extensiones de *JavaScript*.

Diagrama de casos de uso²²

A continuación presentamos el diagrama de casos de uso (Figura 15). Se enlistan a los usuarios y *stakeholders* que interactúan con el sistema así como las acciones que realiza o en las que participa:

- *Usuarios de consulta*: consultar conflictos, consultar detalles de conflicto, publicar opinión, consultar archivo audiovisual.
- *Usuarios actores en conflicto*: registrar conflicto, completar información de conflicto, administrar información de conflicto publicado, enviar mensaje, iniciar sesión.
- *Administrador*: registrar conflicto, administrar información de conflicto publicado, enviar mensaje, validar conflicto, publicar conflicto, administrar información de medios, gestionar mapas, iniciar sesión.
- *Facebook*: A través de éste los usuarios de consulta podrán realizar comentarios sobre los argumentos.
- *CartoDB*: Estará vinculado para la gestión de mapas y complementar información sobre conflictos.
- *Datos.gob* y *TimelineJS*: Vinculado para completar información sobre los conflictos y administrar información publicada.
- *Web crawler*, *Googletrends* y *Twitter*: Estará involucrado en el sistema para la administración de información sobre conflictos territoriales en los medios.

Para todas las acciones que pueden realizar el usuario actor en conflicto y el administrador, será necesario que inicien sesión en el sistema.

²² Los diagramas y descripción de cada caso de uso podrán ser consultados en el Anexo 2 de este documento.



Figura 15. Diagrama de casos de uso
Fuente: Elaboración propia

5.4.3 Tipos de información de conflictos territoriales en el sistema

Se sintetizaron y organizaron los datos e información de acuerdo a las categorías planteadas en el Modelo de Representación de Conflictos Territoriales:

- **Geográfica:** Información sobre el territorio en relación al proyecto de infraestructura obtenidos en los documentos oficiales: Manifiesto de Impacto Ambiental, Convenio de reasignación de recursos de la Secretaría de Comunicaciones y Transportes y el Gobierno del Distrito Federal, Descripción del proyecto y viabilidad técnica del Tren Interurbano México-Toluca.
El mapa es uno de los recursos principales para la representación. Se ubican en éste: datos técnicos del proyecto, argumentos con inferencia territorial, actividad de actores con localización espacial, opiniones de usuarios en general.
- **Contextual:** Información general del proyecto: costos, etapas de construcción, licitaciones y contratos. Se incluyen notas de prensa relacionadas al conflicto e información en portales que ampliarán la información sobre las zonas en conflicto.
La información contextual se ubicó en dos secciones determinadas: obra y medios. Sin embargo en otros módulos es posible ver información sobre el contexto a través de la ubicación estratégica de hipervínculos.
- **Cronológica:** Información integrada por las actividades en torno al conflicto tanto de actores en oposición como promotores. Las cuales fueron obtenidas de la relatoría de acciones que nos proporcionaron los actores en conflicto y notas de prensa.
La información cronológica fue dispuesta en una línea de tiempo, en la que se acompaña la declaración de actividad con archivos multimedia y geolocalización.
- **Argumentos:** Al contar con una multiplicidad de actores con diferentes posturas y argumentos, se tomó la decisión de simplificarlos en argumentos dados por los actores en oposición y promotores sobre el proyecto de infraestructura.
Extrajimos los argumentos de la información proporcionada por la asociación de Vecinos Unidos Santa Fe A.C., quienes lideraron la gestión del conflicto junto a Unión de Colonos Camino Real A.C. Así como del micrositio sobre el Tren Interurbano México-Toluca del Gobierno de la Ciudad de México.
Con la intención de propiciar un espacio de expresión para otros actores se dispuso un espacio para la publicación de opiniones a través de texto, audio o video.
Los argumentos fueron agrupados en categoría específicas: ambiental, social, legal, técnico y económicos. Buscando que sea fácil el comparar argumentos de ambas partes, así como destacando aquellos temas al que hacen mayor referencia.

5.4.4 Prototipo

Estructuramos un prototipo a partir de las necesidades de comunicación detectadas, en el cual iteramos ajustando contenidos, etiquetado, jerarquía y arquitectura de información.

Desde un inicio se propuso como estrategia trabajar con técnicas de prototipado rápido. Gracias a esto, se fueron determinando a partir de una serie de cuatro iteraciones las categorías, lenguaje y estructura más adecuadas.

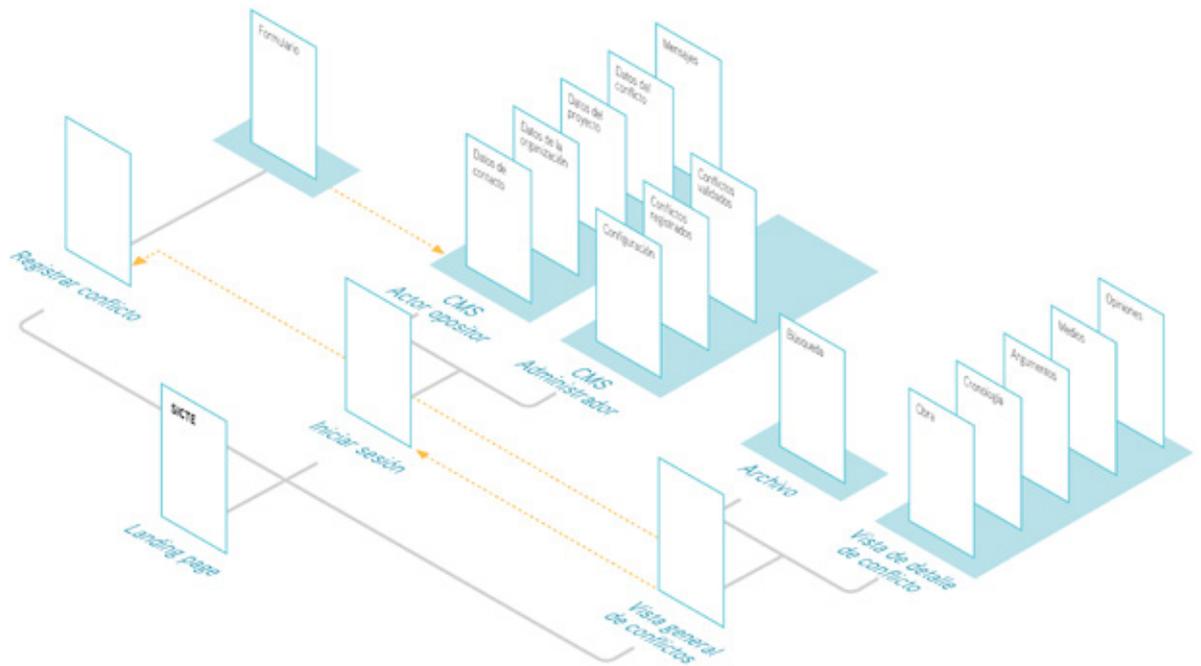


Figura 16. Mapa de navegación del SICTE
Fuente: Elaboración propia

5.4.5 Secciones y objetivos

El SICTE está conformado por una interfaz de consulta, un CMS para que el actor en conflicto gestione su información y un panel de administración para el observatorio socioterritorial.

Interfaz de consulta

La interfaz de consulta está abierta para ser explorada por cualquier usuario, no es necesario un pre-registro. La componen un landing page, una vista general de conflictos y una vista de detalle, esta última a su vez contiene cinco pestañas: obra, cronología, argumentos, medios y testimonios. A partir de estas pestañas se profundiza en la información geográfica, cronológica, contextual y argumental de cada conflicto.

Finalmente, como parte del sistema se configura un archivo audiovisual que va almacenando el material que va ingresando al sistema.

Landing page

Da la bienvenida a los usuarios, explica brevemente en qué consiste el sistema y aporta información sobre las posibilidades de exploración y participación en el sistema.

Contiene una pestaña para mostrar la metodología utilizada en el desarrollo del sistema así como las fuentes de información, los créditos y formas de contacto tienen su propio apartado.



Figura 17. *Landing page* del SICTE.
Fuente: *Elaboración propia*

Vista general de conflictos

A través de esta vista pueden visualizarse en el mapa los conflictos ingresados en el sistema. Se encuentran geolocalizados e indicados con puntos rojos, el tamaño de los puntos indica la intensidad de los mismos de acuerdo con la actividad registrada en la cronología.

Contiene una línea de tiempo en la parte superior para explorar a través de los meses la aparición, término e intensidad de los conflictos. La línea de tiempo tiene la opción de crear una animación sobre el mapa de acuerdo a la fecha de inicio y término de los conflictos. De esta manera puede visualizarse de manera general la actividad conflictiva en la Ciudad de México.

De lado derecho se ubica un menú donde se enlistan los conflictos registrados. La fecha indicada en la línea de tiempo determinará los conflictos que aparecen en esta lista. Así mismo está el campo de búsqueda donde pueden realizar consultas mediante palabras claves.

De lado izquierdo se encuentra un menú de capas del mapa que pueden activarse o desactivarse según desee el usuario. Las capas información sobre intensidad del conflicto, tipo de obra, presupuesto, división política y tipo de vista del mapa.

En el encabezado o header, se ubica el logotipo del SICTE y el menú de exploración de conflictos (vista general de conflictos), archivo (archivo de imágenes y videos), agregar conflicto (formulario de pre-registro de conflicto), iniciar sesión (ruta de acceso para quienes ya tengan registro en el sistema) y la información de contacto todo lo cual permanecerá presente en cualquier momento.

Esta vista es generada automáticamente cuando el administrador autoriza el alta de un nuevo conflicto en el sistema. La intensidad del conflicto se muestra mediante el tamaño del punto en el mapa y se deriva de la actividad mensual del conflicto determinada en la línea de tiempo en la vista de detalle de conflicto.



Figura 18. Vista general de conflictos
Fuente: Elaboración propia

Vista detalle de conflicto

Al ingresar al detalle de un conflicto en específico, se activa un menú para explorar la información sobre el conflicto en seis secciones: Conflicto, Obra, Argumentos, Medios y Testimonios.

Vista detalle de conflicto / Conflicto

En la pestaña de Conflicto, se muestran datos sobre el conflicto, fecha de inicio, término, ubicación, descripción de los actores, etc. Es una sección que permite al usuario adquirir conocimiento general del conflicto para continuar con la exploración en la demás secciones.

Conflicto, se subdivide a su vez en:

- Descripción
- Involucrados en el conflicto
- Demandas de los opositores a la obra
- Empresas involucradas
- Conflictos relacionados

Los datos presentados en esta sección se retoman del formulario llenado durante el proceso de registro del conflicto, el administrador del sistema puede proporcionar datos complementarios y/o corregir los existentes

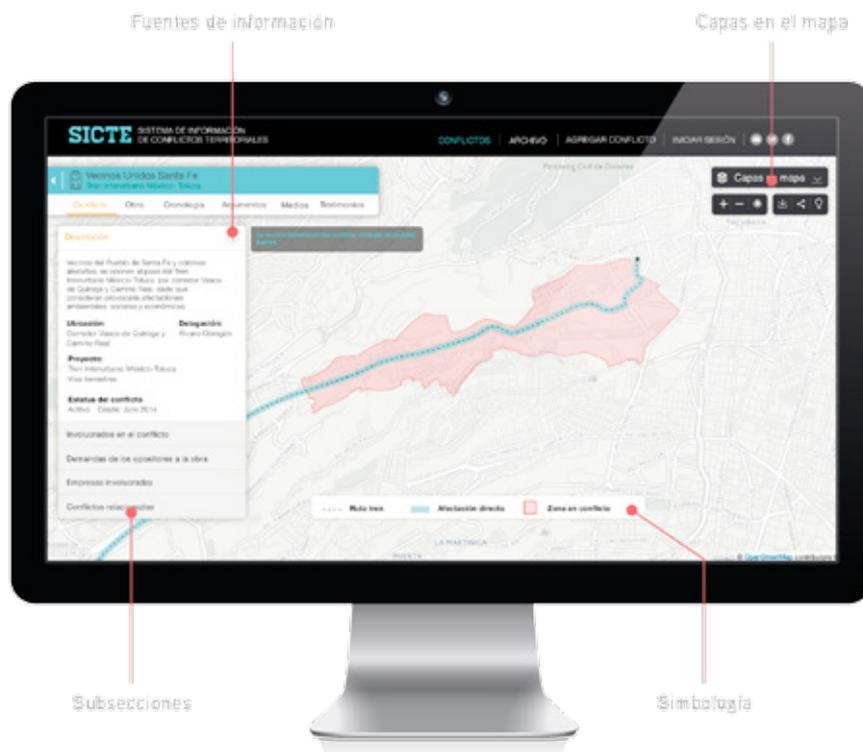


Figura 19. Vista a detalle de conflicto
Fuente: Elaboración propia

Vista detalle de conflicto / Obra

Esta vista se centra en la información referente a la obra de infraestructura, en ella se despliega información extraída del Observatorio del Gasto Público, en el que se otorgan datos sobre el tipo de proyecto, inversión, ejecutores, descripción, y avance. Hace uso del mapa según sea necesario, en este caso se muestra la ruta del Tren Interurbano, tipo de construcción por tramo, estaciones e inversión. Esta sección se subdivide en:

- Tren Interurbano
- Licitaciones
- Contratos
- Otros datos

La información presentada en esta sección se extrae de manera automatizada desde diversos portales de información oficial, pertenecientes al gobierno entre los que destacan:

- www.datos.gob.mx
- www.portaldetransparencia.gob.mx
- www.sct.gob.mx
- www.transparenciapresupuestaria.gob.mx



Figura 20. Sección *Obra*
Fuente: Elaboración propia

Vista detalle de conflicto / Cronología

En esta pestaña se despliega la cronología del conflicto incluyendo las acciones de los actores en conflicto agregados por ellos mismos y validados por el observatorio. Esta línea de tiempo hace uso de *Timeline JS* la cual permite agregar recursos digitales como archivos PDF, fotografías, audios o videos, con lo cual se busca dar objetividad sobre la información añadida. Asimismo, se espera esté vinculada al servicio de mapas para georeferenciar aquellas actividades que lo permitan como: marchas, reuniones, bloqueos, etc.

En esta sección la línea de tiempo responde a las actualizaciones registradas por los actores en conflicto en el formulario de inicio. El administrador del sistema podrá agregar o eliminar información extra en relación a eventos inexistentes o no registrados.

La línea de tiempo solicita un recurso digital de información el cual aporte veracidad sobre el acontecimiento, este puede ser imagen, video, audio, documento en .pdf, o url a nota informativa.

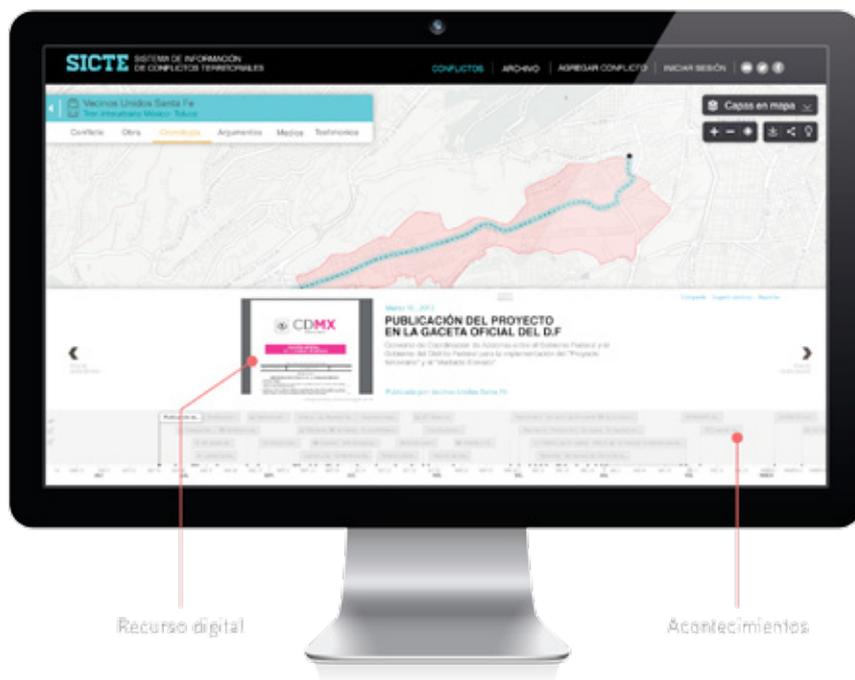


Figura 21. Sección *Cronología*
Fuente: *Elaboración propia*

Vista detalle de conflicto / Argumentos

En la pestaña de argumentos podrán explorarse las razones y posturas frente a las obras de infraestructura que los actores promotores y los opositores han expuesto.

Se proponen una serie de categorías de clasificación de argumentos. El objetivo es organizar y permitir a los usuarios explorar argumentos pertenecientes a una misma categoría a favor o en contra de la obra de manera simultánea, es decir, poder enfrentar los pros y los contras. En caso de existir algún elemento susceptible de ser georeferenciado este se visualizará en el mapa.

Los argumentos se agrupan en dos bloques: a favor y en contra. Los primeros, son recuperados por el administrador del sistema desde los medios de comunicación con los que cuenta el gobierno. Por otra parte, los actores opositores aportarán directamente los argumentos en contra.



Figura 22 Sección *Argumentos*
Fuente: Elaboración propia

Vista detalle de conflicto / Medios

En esta sección se visualiza la extracción de notas en relación al conflicto de fuentes hemerográficas: *La Jornada*, *El Universal*, *Excélsior*, y *Reforma*, seleccionados según su línea editorial de manera que se muestre una pluralidad de puntos de vista. La visualización del contenido será mediante una nube de palabras de consulta cronológica. Además de la nube de palabras se despliega el listado de notas que hablan del conflicto en el mes seleccionado en la línea de tiempo.

Esta pestaña contiene un módulo extraído de *Google Trends* a través del cual se puede vislumbrar la evolución del conflicto según las búsquedas que la gente ha hecho del mismo en internet.

Finalmente se permite la recuperación de *tuits* sobre el conflicto por mes, los *tuits* son recuperados a partir del *hashtag* empleado en la red social para la discusión en la agenda pública sobre el conflicto.

La nube de palabras y el listado de notas relacionadas se obtienen a través de un *web crawler*, focalizado en identificar las notas publicadas en portales de diversos periódicos que abordan el conflicto.

El módulo de *Google Trends* y *Twitter* se obtienen directamente del API (*Application Programming Interface*) de cada sistema, a través de la selección de palabras clave relacionadas al conflicto.

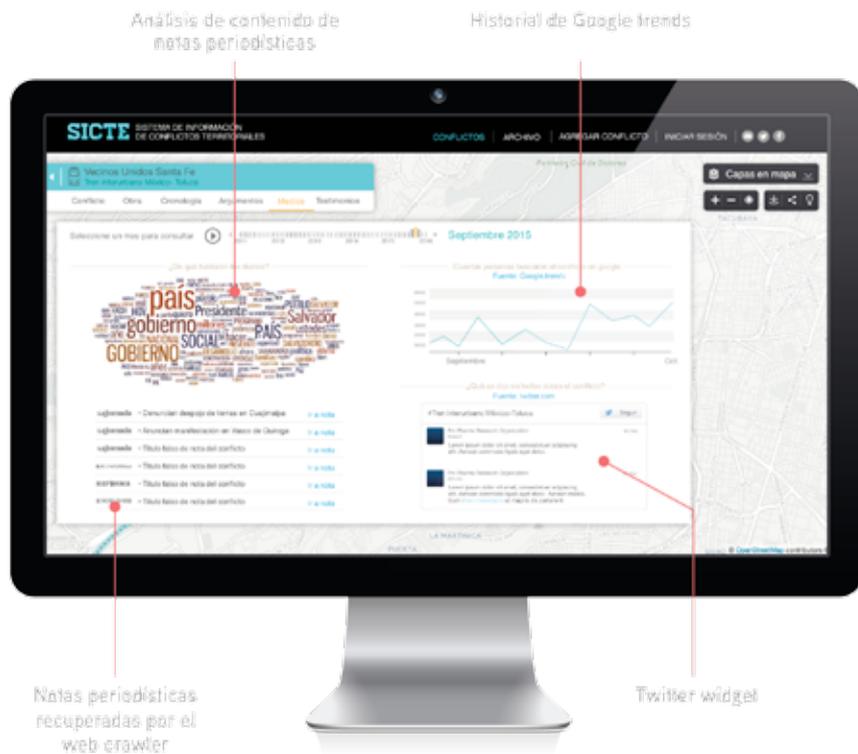


Figura 23. Sección *Medios*
 Fuente: *Elaboración propia*

Vista detalle de conflicto / Testimonios

Esta sección está abierta a la participación de cualquier interesado en dar su opinión o testimonio sobre lo que acontece en torno a cierto conflicto, esté o no involucrado directamente.

Tiene la particularidad de poder georreferenciar su participación, lo que conformaría un mapa de opiniones y testimonios que propicie lecturas sobre cómo la gente vive el conflicto, qué piensa y qué posturas existen.

Es el espacio de participación ciudadana del SICTE.

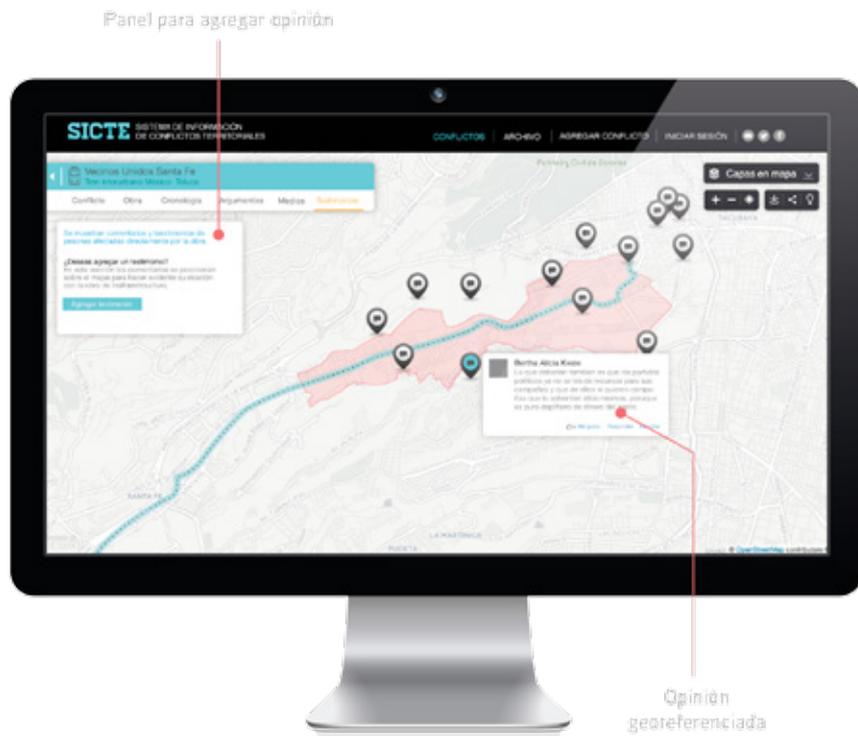


Figura 24. Sección *Testimonios*
Fuente: Elaboración propia

Archivo audiovisual

En la propuesta del SICTE integramos la creación de un archivo audiovisual, que además de enriquecer la información, permite a los diferentes usuarios explorar los contenidos mediante un esquema distinto, basado en los contenidos recopilados (videos, audios y fotografías), a través de palabras clave o metadatos. Esta sección tiene como objetivo la preservación y conservación de los recursos recopilados, mismos que serán catalogadas de forma sistemática a fin de tener un fácil acceso a las mismas.

5.4.6 CMS actor en conflicto

Debido al nivel de participación que el actor en conflicto tiene en el sistema, es necesario un CMS (*Content Management System*). Consiste en una interfaz que permite añadir datos al sistema, en este caso el actor en conflicto lo utilizará para actualizar los acontecimientos sobre su conflicto.

Previo al acceso al CMS, el actor en conflicto debe llenar un formulario para verificar la pertinencia de su conflicto en el sistema.

Formulario

El formulario está dividido en cuatro secciones:

- Datos de contacto
- Datos de la organización
- Datos del proyecto
- Datos del conflicto

Una vez aprobado el conflicto, el actor opositor tendrá acceso a un panel de control en el que agregue o edite sus datos de contacto, los datos sobre su organización, datos sobre el proyecto de infraestructura al cual se opone y los datos del conflicto.



Figura 26. Inicio de formulario
Fuente: Elaboración propia

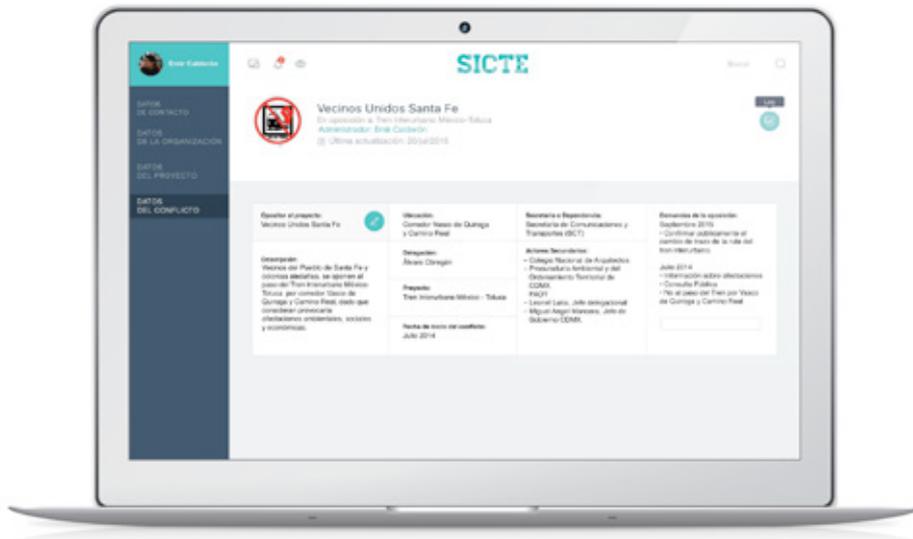


Figura 27. CMS actor en conflicto
Fuente: Elaboración propia

5.4.7 CMS Administrador

Contiene tres secciones, configuración, conflictos registrados y conflictos validados. Esta interfaz de administrador, un CMS al igual que el del actor opositor, permite administrar los contenidos del sistema. Sin embargo, es más complejo en tanto administra los contenidos ingresados de manera automatizada (como son el *web crawler* de medios y el contenido de la sección obra), valida la información que los actores en conflicto ingresan y, además, integra información nueva como son los mapas.

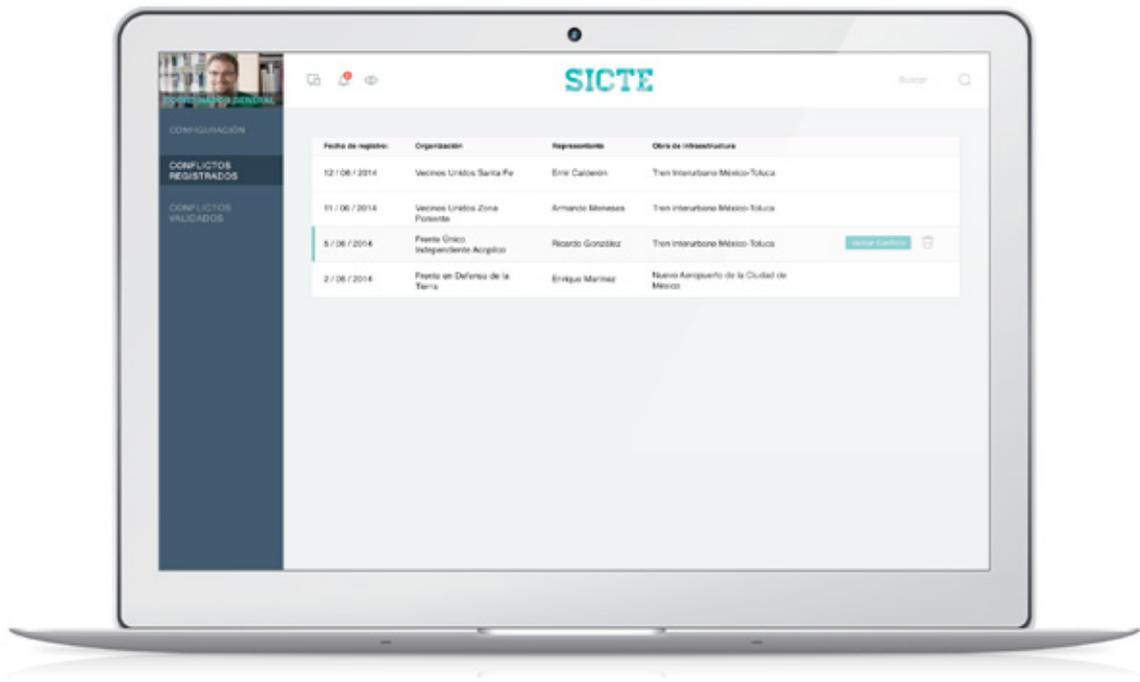


Figura 28. CMS Administrador
Fuente: Elaboración propia

5.5 Evaluación

Evaluación de contenido

El prototipo se sometió a evaluación con un grupo de especialistas de la Universidad Autónoma Metropolitana Unidad Azcapotzalco. Ellos realizan el seguimiento hemerográfico y en redes sociales de los conflictos territoriales activos en la Ciudad de México. Eventualmente realizan reportes de la información obtenida.

El objetivo de la evaluación de contenidos fue realizar una serie de tareas de reconocimiento de conceptos y categorías.

De la evaluación podemos concluir:

- Un usuario especialista potencial muestra interés por un sistema que visualice y sistematice la información recabada.
- Sería pertinente la publicación de reportes o resúmenes de los conflictos.
- Verificamos la viabilidad de los inputs propuestos para el sistema.
- Hay un uso compartido de categorías y conceptos.
- La arquitectura de la información mantiene jerarquizadas y categorías similares a los que ellos utilizan.
- Nos recordaron que las demandas son elementos cambiantes a través del desarrollo del conflicto.

Evaluación de usabilidad

La usabilidad es un concepto que está relacionado facilidad de uso o interacción de un producto. Como lo indican Hassan, Martín y Iazza (2014), ha sido definida por diversos autores enumerando atributos o factores mediante los que puede ser descrita y evaluada.

Los autores destacan la definición ofrecida por ISO (1998): "grado de eficacia, eficiencia y satisfacción con la que usuarios específicos pueden lograr objetivos específicos, en contextos de uso específicos".

Para Hassan et. al. (2014) "la usabilidad de una aplicación debe ser entendida siempre en relación con la forma y condiciones de uso por parte de sus usuarios, así como con las características y necesidades propias de estos usuarios".

Retomamos los atributos de usabilidad considerados por Booth (1989):

- Utilidad: el grado en que un producto permite a un usuario lograr sus objetivos.
- Eficiencia o facilidad de uso se cuantifica la velocidad del desempeño y el rango de errores.
- Facilidad de aprendizaje: habilidad del usuario de operar el sistema hasta un nivel definido de competencia después de cierto tiempo de entrenamiento.
- Actitud o satisfacción: percepciones de los usuarios, sentimientos y opiniones sobre el producto.

En este sentido, la evaluación de los productos diseñados es fundamental para garantizar que las decisiones tomadas a través de las interpretaciones de los estudios contextuales y de usuarios fueron adecuadas y pertinentes; a fin de asegurar en mayor medida que será fácil de aprender, usar y cumplirá los objetivos para los cuales fueron creados.

Elegimos el método de test de usuario para realizar la primera evaluación del prototipo con nuestros usuarios potenciales. Este tipo de herramientas de investigación tiene por objetivo identificar problemas de usabilidad para su rectificación a partir de la observación, expresión verbal e interacción de los usuarios mientras ejecutan las tareas propias del SICTE.

Para la formulación del test tomamos de referencia criterios de la evaluación heurística de usabilidad, de acuerdo al avance del proyecto, los cuales fueron: aspectos generales, identidad e información, lenguaje y redacción, etiquetado, estructura de navegación, layout de la página y accesibilidad. El prototipo se trabajó en Invision para dotar de interactividad al sistema.

La evaluación fue realizada por:

- Dos usuarios de consulta (activista y profesionalista).
- Dos actores en conflicto (Vecinos Unidos de Zona Poniente).
- Y un especialista (ingeniero civil)

Los resultados de la evaluación por cada tipo de actor y su análisis pueden ser consultadas en el Anexo 3.

Resultados de las evaluaciones de usabilidad

- Aspectos generales
En la primera impresión del sistema a través del landing page la mayoría no la relacionó con conflictos territoriales como tal, pero sí con aspectos relacionados a construcciones y territorios.
Luego de explorar el prototipo completo, quedó claro para todos el tema principal: conflictos territoriales.
- Identidad e Información
En cuanto a la identidad, que corresponde al nombre y logotipo del sitio, no existió confusión para alguno de los usuarios.
En relación a los medios de contacto, solamente uno identificó los íconos de contacto. El resto buscaba otras rutas, por lo que habrá que hacerlos más evidentes.
- Lenguaje y redacción
La palabra en la que coincidieron la mayoría como complicada fue "Métricas" (sección que cambió su título a "Medios").
Ninguno consideró que alguna información careciera de interés, excepto uno que opinó sobre la nube de palabras.
- Etiquetado
Por la interacción de los usuarios con el sistema y la respuesta a las tareas asignadas, se detectó que el menú superior en la vista de información del conflicto no es evidente, no se reconocen las pestañas. La atención se centra en el menú de la izquierda, donde la mayoría espera que dé acceso a toda la información.
De igual manera no se identifica la sección sobre la que podrían poner su opinión.
- Estructura de navegación
La funcionalidad del menú de capas del mapa no es evidente, la mayoría tuvo dificultades para activarlo y reconocer las tareas que se pueden realizar con éste.
La línea de tiempo fue usada como tal por la mitad de los usuarios.
Los usuarios dan atención tanto al mapa como al menú de la izquierda.
Es necesario modificar la estructura de navegación en la vista de conflicto para hacer evidente el cambio de la vista general de conflictos a la vista de detalle.
- Accesibilidad
Dos usuarios señalaron que el tamaño de la letra era pequeño en el menú de capas y algunas partes de la sección "Proyecto" (sección que cambió su título a obra).

Evaluación del formulario pre-registro.

El formulario (Anexo 1) fue evaluado por un actor en conflicto quien de manera espontánea, durante la evaluación de usabilidad del prototipo, se interesó en dar de alta su conflicto.

Este formulario sirve para validar que el conflicto cuenta con las características de un conflicto territorial detonado por obras de infraestructura, y se cuentan con la información indispensable para configurar la visualización elemental del conflicto. Este formulario constituye los inputs del sistema en forma de preguntas. Utilizamos la herramienta *Google Form* para generar el formulario y recuperar la información.

En general, el evaluador mostró una actitud segura desde el inicio de la evaluación. Los resultados de la evaluación son:

- El evaluador entendió por obra relacionada aquellas que complementan el plan de desarrollo para la zona de Observatorio como lo son la nueva línea del metrobús y el centro comercial.
- La palabra "relacionada" es la que provoca esta confusión ya que nos interesaba obtener con esa pregunta el nombre de la obra que detona su inconformidad.
- Sintió que algunas preguntas eran repetitivas como las que hacen referencia al promotor de la obra, sin embargo nos interesa validar que es un ente gubernamental quien impulsa y organiza el proyecto.



SICTE
SISTEMA DE INFORMACIÓN DE
CONFLICTOS TERRITORIALES

Conclusiones del capítulo

La aplicación del Modelo de Representación de Conflictos Territoriales en un sistema de información mediante el uso del método de Simlinger, nos permitió llevar a cabo el prototipo, que configurado a través de la iteración constante llegó a la propuesta final presentada en este capítulo.

La optimización de las interfaces mediante múltiples y diferentes evaluaciones, es un elemento central en el perfeccionamiento de los sistemas. Comprender a los proyectos y sistemas en una dinámica de mejora constante, permite la superación de las limitantes funcionales con las que el usuario se enfrenta al momento de interactuar con las interfaces.

El reto de consolidar un sistema que responda a las necesidades de comunicación de los conflictos territoriales, no recae solamente en la configuración visual y /o funcional de las interfaces, pues implica la síntesis de diversas soluciones aplicadas al fenómeno.

El SICTE es una de muchas posibilidades en la configuración de sistemas de este tipo, sin embargo este surge como respuesta al contexto local, en el cual gran parte de la información sobre los conflictos territoriales resulta incomprensible, mientras que la información referente a los proyectos suele ser de difícil acceso, ya que los portales gubernamentales de información pública únicamente ponen a la disposición datos; disponibilidad no es lo sinónimo de accesibilidad y, menos aún, datos e información.

El estudio de otros proyectos similares al SICTE nos ha mostrado que la cooperación entre instituciones, profesionales y territorios fortalece el desarrollo e implementación de plataformas o sistemas con una mayor permanencia e incisión sobre el sector social al cual se dirigen los esfuerzos. La integración de diversos actores del fenómeno implica el dotar a cada uno de las herramientas que les permitan cumplir sus objetivos y al mismo tiempo colaborar con los de los demás.

El SICTE es una herramienta que además de extraer, concentrar, organizar, sintetizar y sistematizar información de la complejidad social en la que se gestan los conflictos territoriales, produce información nueva de alta calidad. Esto resulta de suma importancia pues en México no existe un sistema que compile las diversas fuentes de información y las correlacione.

La ausencia de información objetiva sobre conflictos territoriales genera un estado de desinformación latente, en el cual la sociedad consume fragmentos de información carentes de significación, pues aparentemente no implica relevancia a la vida cotidiana de los ciudadanos el conflicto de unos cuantos. El SICTE hace evidente lo que acontece en la Ciudad de México, caracterizada por infinidad de conflictos territoriales relacionados con violación de derechos humanos, afectaciones medioambientales, despojo territorial, corrupción en los proceso de licitación, preponderancia de grupos empresariales, etc.

En este caso SICTE se vincula a un grupo de investigación (LAST), el cual dará continuidad a la exploración de los conflictos, pero sobre todo a la creación y difusión de información referente a los ellos, el cual compense el déficit histórico en materia de información sobre el tema.

Conclusiones

Conclusiones

Luego del abordaje interdisciplinario sobre la problemática identificada de información parcial, desarticulada y descontextualizada sobre los conflictos territoriales en México, destacamos la corroboración del planteamiento de Morin, Dervin, Massoni y Pérez, acerca de la necesidad de abarcar la complejidad de la realidad social para la propuesta de soluciones integrales.

Encontramos en los conflictos territoriales un fenómeno con múltiples aristas e implicaciones. El enfoque, de acuerdo a nuestras áreas de especialización, nos llevó a abordar una problemática relacionada con la socialización de información. Para lo cual, fue necesario no sólo un acercamiento al tema desde producciones científicas, sino también el acercamiento directo con académicos del área socio-territorial y, por supuesto, con los grupos en conflicto. Sin la inclusión de alguno de estos elementos, la investigación no tendría los resultados deseados.

El objetivo principal fue realizar un modelo donde se plasmarán los elementos necesarios que propicien la socialización de los conflictos territoriales. En este sentido desarrollamos la abstracción del fenómeno complejo del conflicto territorial en fases y elementos esenciales para la representación y comunicación. La solución propuesta es el resultado de la iteración constante en el modelo, a partir de su aplicación en un sistema de información contextualizado en la Ciudad de México y de reuniones con especialistas. El modelo está pensado para ser replicable en múltiples contextos y adaptable a las características de éstos.

Un hallazgo importante fue confirmar que el modelo comparte características con los mecanismos empleados por grupos de especialistas que estudian el fenómeno del conflicto territorial. Por lo que podemos concluir que este modelo puede ser apropiado por las diferentes prácticas en el estudio del fenómeno conflictivo interesados en la socialización de la información. Identificamos la pertinencia del modelo al adaptarse a los métodos de análisis y recolección de información.

En la coyuntura histórica de desarrollo esta investigación convergen diversas concepciones sobre el espacio. Desde la perspectiva de la trípode conceptual planteada por Lefebvre (representaciones del espacio, espacios de representación y prácticas espaciales), un proyecto como el Tren Interurbano México-Toluca pone de manifiesto las diferentes prácticas espaciales gestadas a lo largo de la ruta trazada. Por ejemplo, las prácticas espaciales sobre las cuales se ubica el tren interurbano resultan enormemente distintas entre sí, existe una contradicción entre el ideal de progreso y bienestar planteado por el gobierno y las prácticas cotidianas de las poblaciones implicadas.

Es común encontrar diferentes posturas a favor y en contra ante el desarrollo de obras que inevitablemente terminarán modificando las representaciones del espacio. En ese sentido, los espacios de representación se ven vulnerados ante la imposición de planes de desarrollo que dan prioridad a aspectos económicos ignorando la apropiación simbólica del espacio por parte de los habitantes, detonando en sí mismo núcleos de inconformidad.

A través de la aproximación al objeto de estudio desde las tres líneas de desarrollo, confirmamos que en esta propuesta el usuario debe ser eje fundamental en las etapas procesamiento de la información, representación y comunicación, no sólo contemplarlo como objeto externo o pasivo en el proceso de diseño.

La comunicación y representación centrada en el usuario no figura como parte fundamental en el proceso de socialización de la información generada en núcleos de investigación. Las prácticas comunes ponen de manifiesto la necesidad de contar con saberes especializados para acceder al conocimiento concentrado en Sistemas de Información Geográfica (SIG), observatorios y publicaciones científicas.

Como hemos planteado anteriormente la socialización de los conflictos territoriales es fundamental para conocer acerca del ejercicio democrático en las sociedades modernas. El acceso a la información constituye un derecho fundamental, esta premisa sentó la base para el desarrollo de la investigación y su materialización en un prototipo de un Sistema de Información de Conflictos Territoriales.

El SICTE focaliza sus esfuerzos en concentrar, organizar, sistematizar y representar información sobre conflictos territoriales. Además optimiza las tareas en la operación de sistemas como este al incluir a diversos tipos de usuario como fuentes de información y concentrar la administración en un usuario ajeno al conflicto pero especialista en él.

SICTE se concibe como una propuesta inicial e innovadora en la sistematización de información sobre conflictos territoriales. Pudimos observar en otros proyectos que este tipo de sistemas implican una serie de etapas de perfeccionamiento en la configuración del mismo con el fin de responder a las necesidades de uso y la apropiación por parte de los usuarios. De esta manera el SICTE se compone por módulos de información que pueden ser desarrollados paulatinamente a diferentes escalas geográficas y según los recursos con los que se cuenten, además de permitir la integración de nuevos módulos de análisis.

Ésta es una propuesta digital que en cierta medida busca nivelar el poder asimétrico en la difusión de los discursos (gobierno-sociedad) a través del uso efectivo de las herramientas digitales, la información y la participación plural en la construcción de un núcleo que permita la producción continua de nueva información.

La configuración del sistema responde al momento histórico en el cual la penetración de las tecnologías de la información permiten difundir, socializar, incluso viralizar información en tiempo real, permitiendo hacer evidente fenómenos sociales no reconocidos y sintetizando información de la infinidad de datos existentes.

El desarrollo de un sistema como el SICTE requiere del despliegue de ciertos recursos económicos, humanos y de infraestructura necesarios para su funcionamiento, operación y mantenimiento, por lo que se configuró en función del Laboratorio de Análisis Socioterritorial de la UAM Cuajimalpa, el que a través de un observatorio albergará el sistema.

A partir de la presentación del proyecto en el Congreso Internacional INFO+ (2016) en Vancouver, Canadá, destacó el reconocimiento del sector especializado en diseño de información sobre la importancia de éste, en la construcción de herramientas para la visualización de fenómenos sociales.

De igual manera el proyecto fue bien recibido en el Congreso Internacional Contested Cities 2016, en Madrid, España, ante la comunidad de antropólogos, sociólogos, urbanistas y estudiosos de los fenómenos territoriales, ya que no existe una herramienta similar centrada en conflictos territoriales.

Estas dos experiencias internacionales junto con la estancia de investigación realizada en el Observatorio Territorial Alentejo-Extremadura (OTALEX) en Badajoz, España, nos permitieron ampliar el panorama sobre el contexto en el cual se inserta una investigación como ésta a nivel internacional.

Finalmente, nos gustaría mencionar que el trabajo interdisciplinario incentiva la creación de soluciones significativas e innovadoras al proporcionar diversas perspectivas del fenómeno y por lo tanto ampliar las posibilidades de acción en la resolución de un problema complejo como el que se planteó en esta investigación. Cabe destacar, que cuando hablamos de trabajo interdisciplinario no sólo nos referimos al realizado dentro del equipo, sino también a la labor intensa de los asesores como parte fundamental en el desarrollo del proyecto, e incluso al diálogo con especialistas quienes aportaron con sus recomendaciones.

Referencias

- Angulo, N. (2009). ¿Qué son los observatorios y cuáles son sus funciones? *Innovación Educativa*, 9(47), 5-17. Recuperado el 28 de junio de 2015 de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=179414895002>.
- Ariñez, N. (2007). Medios de Comunicación social y Conflictos. Aproximación al caso Carlos Mesa. *Punto Cero*. 12(15), 7-14. Recuperado el 20 de octubre de 2015 de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=421839607001>.
- Baringo, D. (2013). La tesis de la producción del espacio en Henri Lefebvre y sus críticos: un enfoque a tomar en consideración. *Quid*, 16(3), 119-135. Recuperado el 9 de noviembre de 2015 de <http://publicaciones.sociales.uba.ar/index.php/quid16/article/view/1133/1021>.
- Booth, P. (1989). *An introduction to human-computer interactions*. Howe and London: Lawrence Erlbaum Associates, Publishers.
- Calvo-Fernández, A., Ortega, S. and Valls, A. (s.f.). *Métodos de evaluación con usuarios*. Universitat Oberta de Catalunya, [en línea] (pp. 93). Recuperado el 14 de marzo de 2016 de <http://cvapp.uoc.edu/autors/MostraPDFMaterialAction.do?id=176614>.
- Calleja, M. (2013). *La violencia como noticia*. Madrid: Catarata.
- Canseco, R. (2012). La autorregulación de los medios y la libertad de expresión. En *Derecho de la información, reflexiones contemporáneas*. México: Juz. 15-49.
- Carabaza, J. (2012). Apropiación de las tecnologías de la información y comunicación: apuntes para su operacionalización. *Prisma Social*, 9, 352-390. Recuperado el 23 de octubre de 2016 en <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=353744581013>.
- Carvajal, (2002). Teorías y Modelos: Formas de Representación de la Realidad. En *Comunicación*. 12. 1, 1-14.
- Casanueva, M. (2005). Los modelos en la filosofía de la ciencia del siglo XX. En: J. Díaz, R. Pérez, A. López and J. Labastida, ed., *El modelo en la ciencia y la cultura*, 1st ed. Buenos Aires, Argentina: Siglo XXI, pp.29-53.
- Castells, M. (2008a). Comunicación, poder y contrapoder en la sociedad red (II). *TELOS*, (75). Recuperado el 5 de marzo de 2016, de <https://telos.fundaciontelefonica.com/telos/articuloautorinvitado.asp@idarticulo=1&rev=74.htm>
- Castells, M. (2008b). Comunicación, poder y contrapoder en la sociedad red (I). *TELOS*, (74). Revisado el 5 de marzo de 2016, en <https://telos.fundaciontelefonica.com/telos/articuloautorinvitado.asp@idarticulo=1&rev=75.htm>

- Castells, M. (2009). *Comunicación y poder*. Madrid: Alianza.
- Ceballos, H. (1994). *Foucault y el poder*. México: Ediciones Coyoacán.
- Cruz, H. (2008). Conflictos territoriales y movilizaciones ciudadanas: algunas reflexiones sobre las formas de gobernanza territorial actuales. *Boletín de la A.G.E.* 48, 375-387. Recuperado de <http://age.ieg.csic.es/boletin/48/15%20CRUZ.pdf>.
- Dervin, B. (1999). Chaos, Order, and Sense-Making: A Proposed Theory for Information Design. En R. Jacobson, *Information Design* (1st ed., pp. 35-58). Massachusetts: The MIT Press.
- Estebanell, M. (2000). Interactividad e interacción. *Revista Interuniversitaria de Tecnología Educativa*, 92-97. Recuperado el 15 de octubre de 2015, de <http://mcl42.uib.es:8080/rid=1HWJQ10J4-Z1Q8SP3Q9/interactividad%20e%20interaccion.pdf>.
- Gómez, L. (2009). Conflictos territoriales y gestión pública territorial en Colombia. *Perspectiva Geográfica*. [en línea] 14, 129-126. Recuperado el 24 de marzo de 2016 de <http://revistas.uptc.edu.co/revistas/index.php/perspectiva/article/view/1720>.
- Gómez, C. y Okuda, M. (2005). Métodos en investigación cualitativa: triangulación. *Revista Colombiana de Psiquiatría*. [en línea] 34(1). Recuperado el 1 de abril de 2016 de http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-74502005000100008.
- González, S. (2014). Inteligencia Territorial y la observación colectiva. *Espacialidades*, 4(2), 89-109.
- González S. (2012). Análisis de conflictos socioterritoriales. Presentado en "Primer Taller de conflictos socioterritoriales y gestión de la información", en la Ciudad de México el 17 de marzo de 2012.
- González, M. (2016). *Diseño de información y vida cotidiana*. Ciudad de México: Editorial Designio.
- Gualini, E. (2015). Conflict in the City: Democratic, Emancipatory—and Transformative? En Search of the Political in Planning Conflicts. En *Planning and Conflict*, 1st ed. New York: Routledge.
- Hai-Vu, P. y Thierry, K. (2010). Conflicts in suburban land use and administrative litigation. The case of the Île-De-France-Region. *EIF - Réflexions Immobilières*, [en línea] (54), pp.7-12. Recuperado el 8 de enero de 2016 de <https://basepub.dauphine.fr/bitstream/handle/123456789/13947/Kirat&PhamUK.pdf?sequen ce=1>.
- Hassan, Y., Martín, F. y Iazza, G. (2014). Diseño Web Centrado en el Usuario: Usabilidad y Arquitectura de la Información. [en línea] *Hipertext.net*.
- Hernández, P., y Rendón, M.A. (2010). Sense-making: ¿metateoría, metodología o heurística? *Investigación Bibliotecológica*, 24(50), 6-181. Recuperado de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0187-358X2010000100005
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2010). *Metodología de la investigación*. 5th ed. México: MacGraw Hill, 613.
- Hughes, R. (1997). Models and Representation. *Philosophy of Science* 64, 325-336.
- IdX, (2007). Core Competencies. What information designers know and can do. *IIID Public Library*. Recuperado de <http://www.iiid.net/PublicLibrary/idX-Core-Competencies-What-information-designers-knowand-can-do.pdf>
- Laclau, E. (2005). *La razón populista*. Buenos Aires y México: FCE.

- Leffingwell, D. y Widrig, D. (2000). *Managing software requirements*. Reading, MA: AddisonWesley.
- Lefebvre, H. (1974). La producción del espacio. *Papers: revista de sociología*, [En línea], 219-229. Recuperado el 15 de noviembre de 2015 de <https://crucecontemporaneo.files.wordpress.com/2011/11/1c2ba-47404221-lefebvre-henrila-produccion-del-espacio.pdf>.
- López, E. (2014). Problemas de usabilidad en interfaces geoespaciales. En *Perspectivas en el estudio de usuarios, una revisión desde distintas disciplinas para el diseño*. México.
- López, E. y García, R. (2013). Diseño: una postura simplemente compleja. Narrativas de la complejidad y visualización de información. *Taller Servicio 24 horas*. 9(17), 5-16.
- Luque, R. (2009). Los conflictos sociales y políticos en el Perú. *Comisión Andina de Juristas*. Revisado el 7 de marzo de 2016, en http://www.cajpe.org.pe/puntodeencuentro/index.php?option=com_docman&task=doc_details&gid=37&Itemid=58
- Macassi, S. (2013). El tratamiento informativo según el ciclo de vida de los conflictos socioambientales: *Un estudio comparativo de tres casos en medios regionales y nacionales*. Maestría. Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Macassi, S. (2011). Los medios en el ciclo de vida de los conflictos. Aportes de la comunicación a la gobernabilidad en contextos de crisis. *Contratexto*, 19, 35-51. Recuperado el 16 de marzo de 2016 de [http://fresno.ulima.edu.pe/sf/sf_bdfde.nsf/0trosWeb/CONT19MediosCiclo/\\$file/02contratexto19-MACASSI.pdf](http://fresno.ulima.edu.pe/sf/sf_bdfde.nsf/0trosWeb/CONT19MediosCiclo/$file/02contratexto19-MACASSI.pdf).
- Madoery, O. (2011). Una reflexión política sobre los conceptos de desarrollo y territorio. *Cuadernos CENIT*, 2, 12.
- Martín, F. (2005). *No Solo Usabilidad*. Diseño de Información. *No Solo Usabilidad* [en línea]. Recuperado 1 de mayo de 2016 de http://www.nosolousabilidad.com/articulos/disenio_informacion.htm
- Martínez, I. (2013). Vivir y escribir, convencer y vencer. En: L. Henri, *La producción del espacio*, 1st ed. Madrid: Capitán Swing, pp.9-28.
- Martini, S. (2000). Periodismo, noticia y noticiabilidad. *Nombre Falso*. 24.
- Massoni, S. (2007). Tres movimientos y siete pasos para comunicar estratégicamente. En S. Massoni, *Estrategias. Los desafíos de la comunicación en un mundo fluido* (1st ed.). Rosario: Homo Sapiens.
- Morín, E. (1997). *Introducción al pensamiento complejo*. Barcelona: Gedisa.
- Naderpajouh, N., Mahdavi, A., Hastak, M. and Aldrich, D. (2014). Modeling Social Opposition to Infrastructure Development. *Journal of Construction Engineering and Management*, 140(8).
- Nel-lo, O. (2007). Aquí, no! La conflictividad territorial de base local. *Inforgeo*. 29-36.
- Norman, D. (1990). *La psicología de las cosas cotidianas*. España: Nerea.
- Ortega, J. (2000). *Los horizontes de la geografía*. En *Los horizontes de la geografía: teoría de la geografía*. España: Ariel, pp. 495-552.
- Pérez, M. (2013). Entre la resistencia ciudadana y los megaproyectos: el caso de la Supervía Poniente. *Espacialidades*, 3(2), 67-103. Recuperado el 29 de marzo de 2016 de <http://espacialidades.cua.uam.mx>.
- Pérez, R. (2001). *Estrategias de Comunicación*. Ariel Comunicación, Barcelona.
- Pérez, R. y Massoni, S. (2009). *Hacia una teoría general de la estrategia*. Barcelona: Ariel.

- Rizo García, M. (2004). Comunicación e interacción social. Aportes de la comunicología al estudio de la ciudad, la identidad y la inmigración. *Global Media Journal Edición Iberoamericana*, 1(2), 151-169. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=68710210>.
- Rodea, A. (2015). La complejidad del usuario. En *Perspectivas sobre Experiencia y Usuario* (1ra. ed., pp. 50-56). México: Universidad Autónoma Metropolitana.
- Rovira, G. (2013). Activismo mediático y criminalización de la protesta: medios y movimientos sociales en México. *Convergencia. Revista de Ciencias Sociales*, 20, (61), 35-60. Recuperado de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1405-14352013000100002
- Rozas, P. y Sánchez, R. (2004). *Desarrollo de infraestructura y crecimiento económico: revisión conceptual*. Santiago de Chile: CEPAL. 75.
- Sabatini, F. (1997). Conflictos ambientales y desarrollo sustentable de las regiones urbanas. *Revista Eure*, [en línea] 22(68), 77-91. Recuperado el 24 de marzo de 2016 de <http://www.eure.cl/index.php/eure/article/view/1157>.
- Shedroff, N. (1999). Information Interaction Design: A Unified Field Theory of Design. En R. Jacobson, *Information Design* (1st ed., pp. 267-192). Massachusetts: The MIT Press.
- Simplinger, P. (2007). University Course in Information Design. En Core Competencies. What information designers know and can do. *IIID Public Library* [en línea] <http://www.iiid.net/PublicLibrary/idX-Core-Competencies-What-information-designers-knowand-can-do.pdf>
- Swoyer, Chris. (1991). Structural Representation and Surrogate Reasoning. *Synthese* 87, 449-508.
- von der Dunk, A., Grêt-Regamey, A., Dalang, T. and Hersperger, A. (2011). Defining a typology of peri-urban land-use conflicts – A case study from Switzerland. *Landscape and Urban Planning*, 101(2), 149-156.
- Wertheimer, M. (2013). Una cátedra de conocimiento popular. El conflicto ambiental como transformador de lo social. *Theomai* [en línea], 27(28), 115-127. Recuperado el 24 de marzo de 2016 de http://revista-theomai.unq.edu.ar/NUMERO_27-28/Wertheimer.pdf

Páginas web

- Azteca Noticias. Recuperado el 19 de julio de 2015 de <http://www.aztecanoticias.com.mx/index.html>
- Banco Mundial. (2004). Reseña sobre la infraestructura. Recuperado de <http://www.bancomundial.org/temas/resenas/infraestructura.htm>
- Cruz, A. (9 de diciembre de 2015). GDF cancela Corredor Cultural Chapultepec. *La Jornada*. Recuperado de <http://www.jornada.unam.mx/ultimas/2015/12/09/emitiran-nueva-convocatoria-pararehabilitar-corredor-chapultepec-7282.html>
- Dávila, I. (11 de abril de 2016). Derriban casa de líder otomí de Xochicuautla. *Jornada*. Recuperado de <http://www.radioformula.com.mx/notas.asp?lfn=577335&idFC=2016><http://www.jornada.unam.mx/ultimas/2016/04/11/granaderos-resguardan-maquinaria-de-autopista-naucalpan-toluca>.
- El Universal*. Consulta 1 de julio de 2015. <http://www.eluniversal.com.mx/buscar/>
- Geocomunes. Sin fecha. Cartografía colaborativa. Recuperado el 30 de octubre de 2015 de <http://geocomunes.org>
- Gil, J. (1 de diciembre de 2012). Peña y sus 13 promesas: Combate a la pobreza, paz, trenes, cadenas de televisión. *Proceso*. Recuperado de <http://www.proceso.com.mx/326661>

Gobierno del Distrito Federal (2015). Tren Interurbano. Recuperado el 19 de enero de 2016 de <http://treninterurbano.cdmx.gob.mx>.

International Institute for Information Design. Recuperado el 5 de octubre de 2015 en: <http://www.iiid.net/home/definitions/>.

Instituto Nacional de Geografía y Estadística. (2016). Estadísticas a propósito del... *Día Mundial de Internet* (17 de mayo). Recuperado el 28 de junio de 2016 de http://www.inegi.org.mx/saladeprensa/aproposito/2016/internet2016_0.pdf.

La Jornada. Consulta 1 de julio de 2015 <http://www.jornada.unam.mx/ultimas/@@search?SearchableText=>

Milenio. Consulta 1 de julio de 2015 http://www.milenio.com/buscador/?text=/

Noticieros televisa. Consulta 18 de julio de 2015. <http://noticieros.televisa.com>

Observatorio de Instituciones Territoriales. Sin fecha. Recuperado el 2 de noviembre de 2015 <http://iisoc.sociales.unam.mx:9090>.

Observatorio Territorial y Ambiental de Alentejo y Extremadura. Sin fecha. Recuperado el 18 de abril de 2016 en <http://www.ideotalex.eu/0talexC/>

Oficial- Vecinos Unidos Zona Poniente. (2015). Facebook. De <https://www.facebook.com/oficial.vecinos.unidos.zona.poniente/?fref=ts>.

Presidencia de la República (2014). Programa Nacional de Infraestructura 2014-2018. Diario Oficial de la Federación. Recuperado de http://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5342547&fecha=29/04/2014

Stanford Encyclopedia of Philosophy. (2015). *Center for the Study of Language and Information*. Recuperado el 23 de septiembre de 2016 de <http://plato.stanford.edu/>.

Suárez, G. y Delgado, D. (7 de octubre de 2015). Forman bloque contra corredor Chapultepec. *El Universal*. Recuperado de <http://www.eluniversal.com.mx/articulo/metropoli/df/2015/10/7/forman-bloque-contracorredor-chapultepec>

Utopía Noticias. (2015). Youtube. <https://www.youtube.com/channel/UC9DJfbBS-YIUGmdxsRdlQx0>

Vecinos Unidos Zona Poniente Oficial. (4 de abril de 2016). Youtube. "Ecocidio y deforestación en Acopilco por el Tren Mex-Tol". Recuperado el 5 de mayo de 2016 de https://www.youtube.com/watch?v=6Lsk_YpZuqE.

Vecinos Unidos Santa Fe. (2015). Facebook. De <https://www.facebook.com/Vecinos-Unidos-Santa-F%C3%A9-782379608466578/?fref=ts>.

Vecinos Unidos Zona Poniente Oficial. (2016). Youtube. <https://www.youtube.com/channel/UCYn077C7ENkHj2cwyD60Jsw>.

Xochicuautla obtiene suspensión definitiva contra carretera Toluca-Naucalpan. (11 de marzo de 2016). *Radio Fórmula*. Recuperado de <http://www.radioformula.com.mx/notas.asp?Idn=577335&idFC=2016>

Eventos

2do. Foro sobre el Tren Interurbano México-Toluca y los proyectos peñanietistas. (Julio de 2015). Vecinos Unidos Santa Fe (Coordinador). Pueblo de Santa Fe, Ciudad de México.

Encuentro de movimientos de Álvaro Obregón. (Enero de 2016). Colectivo Utopía (Coordinador). Álvaro Obregón, Ciudad de México.

Frente Único de Organizaciones de San Lorenzo Acopilco. (Marzo de 2016). *Transecto en Carretera México-Toluca. Cuajimalpa*, Ciudad de México.

González, S. (Julio de 2015). *Conflictos territoriales y el papel de la información*. Taller. Universidad Autónoma Metropolitana Unidad Cuajimalpa, Ciudad de México.

Grupo de Investigación Gobierno y Territorio de la UAM-Azcapotzalco. (Febrero de 2016) *Presentación de proyectos de investigación sobre conflictos*. Cristina Mejorada (Coordinadora). Universidad Autónoma Metropolitana Unidad Azcapotzalco, Ciudad de México.

México: *Pensar la emancipación desde el espacio social*. (Octubre de 2015). Seminario. UNAM, Ciudad de México.

Vecinos Unidos Zona Poniente. (Marzo de 2016). *Asamblea vecinal de Zona Poniente*. Observatorio, Ciudad de México.

Vecinos Unidos Santa Fe. (Agosto de 2015). *Conflicto contra el paso del Tren Interurbano México-Toluca*. Exposición. Pueblo de Santa Fe, Ciudad de México.

Zibechi, R. (Agosto de 2015). *Territorios en disputa*. Presentación de libro. Xochicuautla, Estado de México.

Titulares de notas de prensa y televisión consultadas para el análisis de medios

El Universal

Tren Interurbano México-Toluca

Reabren circulación en la México-Toluca tras bloqueo. (26 de diciembre de 2014)
Colonos bloquean la México-Toluca contra Tren Interurbano. (26 de diciembre de 2014)
Llaman a SCT y GDF informar sobre tren interurbano. (22 de diciembre de 2014)
Firme, el tren México-Toluca; costará 10 mmdp. (12 de diciembre de 2014)
Vecinos de Santa Fe se ampararán contra tren. (10 de diciembre de 2014)
Vecinos marcharán a Centro Santa Fe contra tren interurbano. (9 de diciembre de 2014)
Frena CDHDF paso de Tren Interurbano en Álvaro Obregón. (7 de diciembre de 2014)
Anuncia Edomex reforestación en la Marquesa por tren. (26 de noviembre de 2014)
CAF gana contrato para tren interurbano México-Toluca. (25 de noviembre de 2014)
Tren México-Toluca arranca con licitación. (14 de noviembre de 2014)
En ruta el tren correrá de Santa Fe a Observatorio por V. de Quiroga. (14 de noviembre de 2014)
Rechazan el tren interurbano. (24 de agosto de 2014)
Reasignan 500 mdp para Tren Interurbano. (10 de septiembre de 2014)
Plantean vecinos ruta alterna para tren interurbano. (18 de septiembre de 2014)
Presentarán estudio contra tren interurbano México-Toluca. (3 de octubre de 2014)
GDF no avala trazo de tren interurbano: Santillán. (23 de octubre de 2014)
Vecinos de AO protestan por trazo de Tren Interurbano. (8 de noviembre de 2014)
Junta para ruta de tren México-Toluca, próxima semana: Luna. (13 de julio de 2014)
Construirán viaducto de 3 niveles por Tren Interurbano. (23 de julio de 2014)
Viaducto a Santa Fe sería de cuota: MAM. (26 de julio de 2014)
Delegado de AO revisará proyecto de tren interurbano. (29 de julio de 2014)
Viaducto elevado Periférico-Santa Fe, aún no está garantizado. (30 de julio de 2014)
Vecinos de Santa Fe rechazan obras de tren México-Toluca. (14 de agosto de 2014)
Habrá estación de tren cerca de centro comercial en Santa Fe. (25 de abril de 2014)
Alistan Tren Interurbano México-Toluca. (29 de abril de 2014)
Dan banderazo a obras de tren interurbano. (8 de julio de 2014)
Firman convenio para tren a Toluca. (3 de enero de 2014)
Tren acortará a 30 minutos viaje DF-Toluca, dice estudio. (18 de enero de 2014)

Tren a Toluca transportará a 270 mil pasajeros diarios. (1 de marzo de 2014)
Plantea Mancera de 7 a 8 pesos para tren México-Toluca. (1 de marzo de 2014)
Elaboran proyecto alternativo al Tren Interurbano. (7 de mayo de 2015)
Inconstitucional, obras de tren interurbano: PRD-DF. (5 de mayo de 2015)
Tren Interurbano México-Toluca registra avance del 10%. (1 de enero de 2015)

San Bartolo Ameyalco

Suman apoyos vecinos de Ameyalco. (26 de mayo de 2014)
Enfrentamiento deja 49 policías heridos. (22 de mayo de 2014)
Reportan 15 policías lesionados en San Bartolo Ameyalco. (21 de mayo de 2014)
Afirman que no contaminaría agua en San Bartolo Ameyalco. (22 de mayo de 2014)
Divididos piperos y vecinos de Ameyalco. (24 de mayo de 2014)
Ven sin riesgo obra hídrica en Ameyalco. (21 de junio de 2014)
Reinician obras hidráulicas en San Bartolo Ameyalco. (10 de junio de 2014)
Vecinos de Ameyalco se retiran de la av. de los Poetas. (9 de diciembre de 2014)
Vecinos de Ameyalco provocan caos vial en av. de los Poetas. (9 de diciembre de 2014)
CDHDF investiga quejas en caso 'San Bartolo Ameyalco'. (1 de julio de 2014)
Pide CDHDF informar de obras a colonos de Ameyalco. (24 de julio de 2014)

Taxistas vs. Uber

No cumpliremos requisitos si no regularizan. (11 de junio de 2015)
Taxistas deben usar aplicaciones tecnológicas. (19 de mayo de 2015)
Analizarán en mesas de diálogo apps para transporte. (15 de mayo de 2015)
Taxistas no cesarán protestas si regularizan a Uber. (13 de mayo de 2015)
Taxistas llevan protesta contra Uber al Zócalo. (28 de abril de 2015)
Taxis irán hasta las últimas consecuencias contra Uber. (5 de mayo de 2015)
Taxistas protestan contra Uber en la PGJDF. (22 de abril de 2015)
Taxistas bloquean Álvaro Obregón. (4 de febrero de 2015)

La Jornada

Tren Interurbano México-Toluca

Arrancan trabajos del Tren Interurbano México-Toluca y autopista La Marquesa-Toluca. (7 de julio de 2014)
Sin cambios, plan de ejecución del Tren Interurbano México-Toluca: SCT. (3 de marzo de 2014)
Propone Mancera tarifa de siete y ocho pesos para tren que unirá Toluca con el DF. (1 de marzo de 2014)
Exhorta titular de SCT al sector privado a invertir en Tren Interurbano. (28 de febrero de 2014)
Conceden amparo a vecinos inconformes por Tren Interurbano Toluca-Valle de México. (4 de mayo de 2014)
Construirá CAABSA el tercer tramo del tren interurbano Toluca-Valle de México. 11 de diciembre de 2014)
Gana española CAF licitación para unidades de tren interurbano México-Toluca. (25 de noviembre de 2014)
Solicitan diputados al Ifai información sobre Tren Interurbano Toluca-Valle de México. (22 de septiembre de 2014)
SCT reasigna 500 mdp a construcción del Tren Interurbano Toluca-Valle de México. (10 de septiembre de 2014)
Detalles sobre el trazo del tren México-Toluca, próxima semana: Luna. (13 de julio de 2014)
Presentarán queja ante CNDH por opacidad sobre tren México-Toluca. (27 de octubre de 2014)
Solicitan diputados al Ifai información sobre Tren Interurbano Toluca-Valle de México. (22 de septiembre de 2014)
Pobladores de Santa Fe solicitan a la SCT hacer público el proyecto de tren suburbano. (11 de septiembre de 2014)
Reportan problemas viales en Periférico y Vasco de Quiroga. (7 de noviembre de 2014)
Vecinos presentan queja ante CNDH por proyecto de Tren México-Toluca. (29 de octubre de 2014)

Recomiendan aplazar Tren México-Toluca hasta tener consenso de vecinos. (7 de diciembre de 2014)
Conceden amparo a vecinos inconformes por Tren Interurbano Toluca-Valle de México. (4 de mayo de 2015)

San Bartolo Ameyalco

Vecinos de San Bartolo Ameyalco se enfrentan a granaderos. (21 de mayo de 2014).
Organizaciones sociales manifiestan apoyo a habitantes de Ameyalco. (25 de mayo de 2014).
Vecinos de San Bartolo Ameyalco frenan obras para la instalación de red de agua. (16 de febrero de 2014)
Enfrentamientos en San Bartolo dejan 50 policías y 60 pobladores heridos. (21 de mayo de 2014)
Habitantes de Ameyalco marchan para exigir la liberación de detenidos. (24 de mayo de 2014)
Habrá más consignaciones por los enfrentamientos en Ameyalco: GDF. (24 de mayo de 2014)
Habitantes de Ameyalco marchan para exigir la liberación de detenidos. (24 de mayo de 2014)
Campeaba desinformación entre pobladores: Mancera; vecinos de Ameyalco presentan quejas ante CDHDF. (24 de mayo de 2014)
Ganan piperos en Ameyalco \$6.5 millones mensuales. (24 de mayo de 2014)
Se solidarizan Pueblos y Barrios Originarios de Xochimilco con San Bartolo Ameyalco. (23 de mayo de 2014)
Editorial / San Bartolo Ameyalco: conflicto y torpeza política. (23 de mayo de 2014)
Consignan a detenidos en Ameyalco; pobladores exigen liberarlos. (23 de mayo de 2014)
Desconocen vecinos de San Bartolo al delegado de Álvaro Obregón. (22 de mayo de 2014)
Obras en San Bartolo buscan evitar venta de agua en pipas: Mancera. (22 de mayo de 2014)
Respalda Bejarano a delegado en conflicto de San Bartolo; piperos, detrás de protesta, asegura. (22 de mayo de 2014)
Reiniciarán este miércoles obras para conectar red hidráulica en Ameyalco. (8 de julio de 2014)
No existen elementos que indiquen que agua de Ameyalco pueda llevarse a otro sitio: UNAM-UAM. (20 de junio de 2014)
SACMEX muestra proyecto incompleto sobre obra hidráulica en Ameyalco: asambleísta. (19 de junio de 2014)
Preparan informe sobre obras hidráulicas en San Bartolo Ameyalco. (15 de junio de 2014)
Reiniciarán trabajos de obra hidráulica en San Bartolo sin resguardo policiaco: delegado. (6 de junio de 2014)
Solicitará ALDF a Leonel Luna informe de hechos ocurridos en San Bartolo Ameyalco. (28 de mayo de 2014)
Vecinos de San Bartolo que permanecen sin agua exigen continuar obra. (28 de mayo de 2014)
Solicitan a titulares de Álvaro Obregón y Sacmex padrón de pipas y sus rutas. (28 de mayo de 2014)
Denuncian a Sacmex y la delegación Álvaro Obregón tras disputa por el agua en San Bartolo. (27 de mayo de 2014)
Organizaciones sociales manifiestan apoyo a habitantes de San Bartolo. (25 de mayo de 2014)
Sale libre el último detenido por conflicto en San Bartolo Ameyalco. (23 de abril de 2015)
Interponen recurso de inconformidad para dejar libre a poblador de Ameyalco. (7 de abril de 2015)
Abandonan cuatro presos de San Bartolo Ameyalco el Reclusorio Oriente. (13 de marzo de 2015)
Ratifican amparo contra formal prisión a pobladores de San Bartolo Ameyalco. (12 de marzo de 2015)
Retrasan libertad de pobladores de San Bartolo Ameyalco. (19 de enero de 2015)
Inician obras en la red hidráulica de la delegación Álvaro Obregón. (19 de diciembre de 2014)
Otorgan amparo a 5 detenidos de San Bartolo Ameyalco; esperan salir libres. (11 de diciembre de 2014)

Taxistas vs. Uber

Marcha contra Uber tiene connotaciones políticas: Mancera. (25 mayo de 2015)
Taxistas del DF exigen la salida de Uber. (4 de febrero de 2015)
Uber responde con viajes gratis a protesta de taxistas en el DF. (25 de mayo de 2015)
Frenan granaderos marcha de taxistas contra Uber. (25 de mayo de 2015)
Operativos contra Uber, ofrece GDF a taxistas. (25 de mayo de 2015)
Polémica compañía de taxis Uber avanza en su expansión en México. (25 de noviembre de 2014)
Taxistas Organizados demandan competencia leal. (27 de octubre de 2014)
Paro de taxistas europeos contra "vehículos de turismo con conductor". (11 de junio de 2014)
Bloquean calles taxistas en protesta contra Uber. (22 de abril de 2015)
Taxistas exigen a GDF detener operación de empresas Uber y Cabify. (28 de abril de 2015)

Frenan granaderos marcha de taxistas contra Uber. (25 de mayo de 2015)
Uber responde con viajes gratis a protesta de taxistas en el DF. (25 de mayo de 2015)
Taxistas de la Ciudad de México amagan con movilizaciones por Uber. (20 de mayo de 2015)
Taxistas recurrirán a la justicia federal para evitar que se regule lo ilegal. (13 de mayo de 2015)
Habrá operativos contra taxis piratas y Uber: transportistas. (7 de mayo de 2015)
Marcha contra Uber tiene connotaciones políticas: Mancera. (25 de mayo de 2015)
Autoridades protegen a Uber, acusan taxistas. (25 de mayo de 2015)
GDF pospone reunión con taxistas opositores a Uber. (2 de junio de 2015)
Uber y Cabify serán reguladas: Secretaría de Movilidad. (17 de junio de 2015)
Legitimar la ilegalidad, único objetivo de debate: taxistas. (17 de junio de 2015)
Inicia debate digital sobre el servicio de Uber. (17 de junio de 2015)
Firman acuerdo taxistas con la Secretaría de Gobierno. (16 de junio de 2015)
Mancera: Uber podría propiciar real competencia. (16 de junio de 2015)
Concluye sin acuerdos reunión entre GDF y taxistas. (15 de junio de 2015)
Laboratorio para la Ciudad organizará un debate sobre tecnología y movilidad. (15 de junio de 2015)
GDF trabaja en sistema normativo y operativo para Uber. (11 de junio de 2015)
Amenazan taxistas no pagar revista 2015 si autoridades regularizan a Uber. (11 de junio de 2015)
Exigen taxistas a Mancera poner un alto a Uber. (9 de junio de 2015)

Milenio

Tren Interurbano México-Toluca

Avanza 10% obra del tren interurbano México Toluca. (01 de enero de 2015)
Protestan en la México-Toluca contra tren interurbano. (26 de diciembre de 2014)
No nos oponemos al tren México Toluca: vecinos. (23 de diciembre de 2014)
Acusan anomalías en licitación del Tren Interurbano México-Toluca. (23 de diciembre de 2014)
Tramo III de Tren México Toluca costará más de 10 mil mdp. (11 de diciembre de 2014)
Vecinos bloquean Vasco de Quiroga por Tren Interurbano. (7 de noviembre de 2014)
Buscan en ALDF alternativa de trazo para Tren Interurbano. (22 de octubre de 2014)
Habrá diálogo por el Tren Interurbano: Leonel Luna. (30 de septiembre de 2014)
Tren México-Toluca, solo para movilidad: Rubalcava. (17 de septiembre de 2014)
Pide Luna diálogo con SCT sobre el Tren México-Toluca. (17 de septiembre de 2014)
Se mantiene el trazo del viaducto elevado: SCT. (26 de agosto de 2014)
Se hará viaducto elevado hasta lograr acuerdos con vecinos. (25 de agosto de 2014)
Vecinos de Álvaro Obregón, contra el Tren Interurbano. (25 de agosto de 2014)
Pide Luna se reconsidere ruta del Tren México-Toluca. (13 de agosto de 2014)
Pide Álvaro Obregón conocer el Proyecto de Tren México Toluca. (29 de julio de 2014)
El viaducto de Santa Fe sí será de cuota: Mancera. (26 de julio de 2014)
Tarifa de pesos en tren interurbano, propone Mancera. (1 de marzo de 2014)
Vecinos de Álvaro Obregón, contra el Tren Interurbano. (28 de agosto de 2014)

San Bartolo Ameyalco

Piperos venden agua en más de mil pesos en Ameyalco. (22 de mayo de 2014)
Vecinos de San Bartolo Ameyalco se enfrentan con granaderos. (21 de mayo de 2014)
Agua: clave en conflicto de San Bartolo Ameyalco. (6 de mayo de 2014)
Piden liberación de detenidos en San Bartolo Ameyalco. (4 de diciembre de 2014).
Reanudarán obras de red hidráulica en Ameyalco. (1 de junio de 2014).
Avalan UNAM y UAM proyecto hidráulico en Ameyalco. (20 de junio de 2014).

Preparan baile para "pago de fianza" de detenidos en Ameyalco. (2 de junio de 2014).
Tienen informe delegacional de obras en Ameyalco ALDF y CDHDF. (2 de junio de 2014).
Acuerda GDF mesas de diálogo con vecinos de Ameyalco. (29 de mayo de 2014).
Vecinos de Ameyalco protestan en el Zócalo. (29 de mayo de 2014).
Sacmex documenta a CDHDF sobre obra en Ameyalco. (28 de mayo de 2014).
Vecinos de Ameyalco exigen en la ALDF continúen obras. (28 de mayo de 2014).
Busca PRD registro de piperos autorizados en Ameyalco. (27 de mayo de 2014).
Falso que agua de Ameyalco sea para Santa Fe: Rubalcava. (27 de mayo de 2014).
Zona de obras, lejos 1.5 km de manantial de Ameyalco. (26 de mayo de 2014).
Pobladores de Ameyalco piden audiencia con Peña. (26 de mayo de 2014).
Solicita jefe delegacional a la CDHDF mediar en caso Ameyalco. (24 de mayo de 2014).
Recibe 4 quejas CDHDF por caso San Bartolo Ameyalco. (23 de mayo de 2014).
Pobladores de Ameyalco protestan frente a la CDHDF. (23 de mayo de 2014).
Detenidos de Ameyalco rendirán declaración preparatoria. (23 de mayo de 2014).
Marcharán pobladores de Ameyalco a Segob. (23 de mayo de 2014).
Mancera: "piperos" causaron los disturbios en Ameyalco. (23 de mayo de 2014).
PRD-DF: desinformación causó conflicto en Ameyalco. (22 de mayo de 2014).
"Parecían disparos. Mi mamá y yo vimos el helicóptero". (22 de mayo de 2014).
Un policía grave tras coques en Ameyalco: Almeida. (22 de mayo de 2014).
Obras de Ameyalco concluyeron en la madrugada. (22 de mayo de 2014).
Se deslinda delegado de Álvaro Obregón de trifulca en Ameyalco. (22 de mayo de 2014).
Investigan a 5 por enfrentamiento en Ameyalco. (22 de mayo de 2014).
Defiende Mancera obra hidráulica en Ameyalco. (22 de mayo de 2014).
En Ameyalco exigen red de agua desde hace 20 años. (22 de mayo de 2014).
Chocan policías y vecinos de Ameyalco por obras. (22 de mayo de 2014).
Continuarán obras en Ameyalco: jefe delegacional. (21 de mayo de 2014).
Liberan a policías retenidos en Ameyalco. (21 de mayo de 2014).
Lesionados 56 pobladores de San Bartolo y 15 policías. (21 de mayo de 2014).
Policías cercan San Bartolo Ameyalco. (21 de mayo de 2014).
Cinco policías lesionados en gresca de Ameyalco. (21 de mayo de 2014).
Operativo en Ameyalco fue a petición del delegado. (21 de mayo de 2014).
Vecinos de San Bartolo Ameyalco se enfrentan a granaderos
Agua: clave en el conflicto de San Bartolo Ameyalco. (6 de junio de 2014).

Taxistas vs. Uber

Protestan contra servicio taxi solicitado vía app. (8 de octubre de 2014).
Taxistas denuncian ante PGJDF a Uber y Cabify. (11 de diciembre de 2014).
Avance entre taxistas y Uber tiene "avance sustancial": GDF. (27 de junio de 2015).
Somos legales, dice Uber; al corralón piden taxistas. (18 de junio de 2015).
ALDF legislará sobre servicios de Uber y Cabify. (3 de junio de 2015).
No tememos a la competencia de Uber: taxistas. (26 de mayo de 2015).
Taxistas presentan denuncia contra Uber y la Semovi. (10 de diciembre de 2014).
Uber y taxistas tendrán piso parejo para competir: GDF. (26 de junio de 2015).
Proceso regulatorio de Uber, en 15 días: Semovi. (24 de junio de 2015).
Taxistas: primero apliquen la ley a Uber, luego reforman. (24 de junio de 2015).
GDF buscan consenso amplio con taxistas sobre Uber. (23 de junio de 2015).
Debate sobre regulación de Uber fue una farsa: taxistas. (22 de junio de 2015).
Taxistas esperan debate "sin manipulaciones" sobre Uber. (16 de junio de 2015).
Realizarán debate sobre regulación de Uber y Cabify. (15 de junio de 2015).

Se rebelan taxistas por el caos Uber y Cabify. (12 de junio de 2015).
Concluye sin acuerdos reunión entre GDF y taxistas. (9 de junio de 2015).
GDF no permitirá acciones de taxistas contra Uber: Serrano. (3 de junio de 2015).
ALDF legislará sobre servicios de Uber y Cabify. (3 de junio de 2015).
Convocan a taxistas del país a unirse contra servicios ilegales. (2 de junio de 2015).
GDF discutirá en mesas de diálogo regulación de Uber. (31 de mayo de 2015).
GDF actúa con poca seriedad ante Uber y Cabify: taxistas. (29 de mayo de 2015).
Traban discusión sobre Uber y Cabify en la ALDF. (27 de mayo de 2015).
GDF no cambiará esquema de Uber; busca tener registro de conductores. (27 de mayo de 2015).
El gobierno capitalino descarta operativos contra Uber y Cabify. (27 de mayo de 2015).
GDF propone a taxistas trabajar para mejorar servicio. (26 de mayo de 2015).
GDF echa para atrás operativos contra Uber y Cabify. (25 de mayo de 2015).
Lamentable que se politice el tema de Uber y Cabify: Mancera. (25 de mayo de 2015).
Taxistas concluyen marcha en Bellas Artes. (25 de mayo de 2015).
#UberSeQueda vs. #UberSeVa. (25 de mayo de 2015).
Uber dará hoy dos viajes gratis de hasta 150 pesos. (25 de mayo de 2015).
Taxistas marchan por reforma y Juárez. (25 de mayo de 2015).
Taxistas protestan en Tlalpa, Santa Fe y Reforma; Uber es gratis. (25 de mayo de 2015).
Policías cierra el Zócalo por manifestaciones de taxistas. (25 de mayo de 2015).
Taxistas ligados a Morena y MC realizarán movilizaciones. (24 de mayo de 2015).
Taxistas se oponen a que Uber y Cabify sean regularizadas. (20 de mayo de 2015).
A consulta, servicio de Uber y Cabify. (14 de mayo de 2015).
Preparan taxistas lucha jurídica contra Uber. (13 de mayo de 2015).

Noticieros Televisa

San Bartolo Ameyalco

En rechazo a la realización de obras hidráulicas, vecinos de San Bartolo Ameyalco, en la delegación Álvaro Obregón, se enfrentan a granaderos. (21 de mayo de 2014)
Linchamiento a policía en AO. (21 de mayo de 2014)
56 policías lesionados tras enfrentamiento en Ameyalco. (21 de mayo de 2014)
Agreden por segunda ocasión a policías en Ameyalco. (21 de mayo de 2014)
Agresión a policías en San Bartolo Ameyalco. (21 de mayo de 2014)
Enfrentamiento en San Bartolo Ameyalco. (21 de mayo de 2014)
Se registra enfrentamiento en San Bartolo Ameyalco. (21 de mayo de 2014)
Parte alta de Ameyalco tendrá agua a fin de mes: Conagua. (22 de mayo de 2014)
La obra hidráulica en Ameyalco. (22 de mayo de 2014)
Enfrentamiento en San Bartolo Ameyalco. (21 de mayo de 2014)
Luna: Grupo opositor atacó a policías en San Bartolo Ameyalco. (22 de mayo de 2014)
Más de 100 policías lesionados en San Bartolo Ameyalco. (22 de mayo de 2014)
Rechaza Silvia Soumaya que conflicto en Ameyalco sea por pipas. (23 de mayo de 2014)
Consigna a 5 detenidos por agresión a granaderos en San Bartolo Ameyalco. (23 de mayo de 2014)
Enfrentamiento en San Bartolo Ameyalco. (23 de mayo de 2014)
Ningún policía requerido por hechos en Ameyalco: SSPDF. (24 de mayo de 2014)
Mejoran policías heridos en Ameyalco. (27 de mayo de 2014)
El negocio del agua. (3 de junio de 2014)

Taxistas vs. Uber

Lucha por el pasaje: Uber vs taxis. (15 de mayo de 2015)
Taxistas denuncian competencia desleal. (27 de mayo de 2015)
Diálogo entre taxistas y Uber. (17 de junio de 2015)
Taxistas marcharán contra Uber. (25 de mayo de 2015)
Taxistas bloquean avenida Vasco de Quiroga. (25 de mayo de 2015)
Bloqueo de taxistas en el DF. (25 de mayo de 2015)
Taxistas protestan contra empresas Uber y Cabify. (25 de mayo de 2015)
Marchan taxistas en Reforma. (25 de mayo de 2015)
Taxistas afectan circulación en Reforma. (25 de mayo de 2015)
Taxistas concluyen protesta en el DF. (25 de mayo de 2015)
Granaderos bloquean ingreso de taxistas al Zócalo. (25 de mayo de 2015)

Azteca Noticias

Tren Interurbano México-Toluca

Detallan ruta del tren interurbano México -Toluca (5 de agosto de 2014)
Video: Cambiarán estructura de las emblemáticas "Torres". (30 de abril de 2015)

San Bartolo Ameyalco

Conflicto por agua en San Bartolo Ameyalco. (23 de mayo de 2014)
Violencia en San Bartolo Ameyalco. (23 de mayo de 2014)
Zafarrancho en el pueblo de San Bartolo Ameyalco. (21 de mayo de 2014)

Taxistas vs. Uber

Servicio de Uber causa molestia entre los taxistas. (31 de octubre de 2014)
Se prevé conflicto vial por marcha de taxistas. (25 de mayo de 2014)
Taxistas afectaron Vasco de Quiroga por 3 horas. (25 de mayo de 2014)
Policía del DF enfrentó a taxistas para evitar el bloqueo de la vialidad en avenida Vasco de Quiroga. (25 de mayo de 2014)
Taxistas se movilizarán este lunes contra autos pirata. (25 de mayo de 2014)
Taxistas protestan en distintos puntos del DF. (25 de mayo de 2014)

Anexos

Anexos

Anexo 1. Formulario de pre-registro de conflictos territoriales

Mediante el formulario de pre-registro de conflictos territoriales se busca contar con información básica que ayude al administrador del sistema detectar si se trata de un conflicto susceptible de ser representado. Para esto, se formularon diferentes preguntas de acuerdo con los inputs del sistema previamente determinados.



The image shows a web interface for the SICTE (Sistema de Información de Conflictos Territoriales) pre-registration form. At the top, the SICTE logo is displayed in blue. Below the logo, the title "Registro de conflictos territoriales" is centered. The main content area contains three paragraphs of text explaining the system's purpose and the definition of a territorial conflict. Below the text, there is a navigation bar with four tabs: "DATOS DE CONTACTO" (selected), "DATOS DE LA ORGANIZACIÓN", "DATOS DEL PROYECTO", and "DATOS DEL CONFLICTO". The "DATOS DE CONTACTO" tab is active, showing a form with four input fields: "Nombre:", "Correo electrónico:", "Contraseña", and "Confirmar contraseña". A blue "Siguiente" button is positioned below the fields. At the bottom of the form, there is a small note: "¿Necesitas verificar los datos proporcionados? No te preocupes, tus datos se guardan automáticamente y podrás recuperarlos la próxima vez que ingreses con sólo llenar estos tres primeros campos".

Figura 29. Formulario Datos de contacto.

Fuente: Elaboración propia.

SICTE

DATOS DE CONTACTO DATOS DE LA ORGANIZACIÓN DATOS DEL PROYECTO DATOS DEL CONFLICTO

Nombre de su organización
Ej. Comité Vecinal local

¿Quiénes conforman su organización?

Habitantes Colectivos Otro
 Comerciantes ONG's especifique
 Estudiantes Asociaciones Civiles
 Empresarios Activistas

Proporcione una descripción de su organización en conflicto.

500 palabras

¿Cuenta con redes sociales? Sí No

¿Cuenta con algún sitio en línea?

Sitio
 Blog

Siguiente

Figura 30. Formulario Datos de la organización.
Fuente: Elaboración propia.

SICTE

DATOS DE CONTACTO DATOS DE LA ORGANIZACIÓN DATOS DEL PROYECTO DATOS DEL CONFLICTO

¿Cuál es la obra de infraestructura a la cual se opone?

Ej. Comité Vecinal local

¿Quién es el promotor del proyecto de obra de infraestructura?

Gobierno Federal Otro
 Gobierno Estatal especifique
 Gobierno Municipal

¿Cuál tipo de obra es?

Carreteras Helipuertos
 Vías férreas Presas de almacenamiento
 Aeropuertos Hidroeléctricas y derivadoras
 Drenajes industriales y pluviales Sistemas de conducción y almacenamiento de agua potable
 Reflenos sanitarios Plantas potabilizadoras y de tratamiento de aguas residuales
 Conjuntos habitacionales Sistemas de alcantarillado
 Edificios de condominios Oficinas
 Cines Plazas, centros comerciales y recreativos
 Teatros Centros culturales
 Auditorios Estadios deportivos
 Centrales de abasto Parques industriales

Siguiente

Figura 31. Formulario Datos del proyecto.
Fuente: Elaboración propia.

SICTE Buscar

DATOS DE CONTACTO DATOS DE LA ORGANIZACIÓN DATOS DEL PROYECTO DATOS DEL CONFLICTO

¿Identifica a alguna secretaria o individuo como promotor directo de la obra?

Si No

¿Cuáles instituciones o individuos identifica como promotor de la obra?

Ej. Secretaría de Comunicaciones y Transporte

¿Dónde está se ubica la obra de infraestructura?

Especifique zona geográfica

Siguiente

Figura 32. Formulario Datos del proyecto.
Fuente: Elaboración propia.

SICTE Buscar

DATOS DE CONTACTO DATOS DE LA ORGANIZACIÓN DATOS DEL PROYECTO DATOS DEL CONFLICTO

Redacte una breve descripción de su conflicto

500 palabras

¿De qué manera se verá afectada su comunidad?

Especifique afectación

¿Cuántas personas se verán afectadas directamente por el proyecto?

De 1 a 50 personas De 400 a 700 personas
 De 50 a 100 personas De 700 a 1000 personas
 De 100 a 200 personas De 1500 a 2500 personas
 De 200 a 400 personas Más de 2500 personas

¿Cuáles son las colonias o zonas afectadas?

Ej. Nombre de colonias afectadas

Siguiente

Figura 33. Formulario Datos del proyecto.
Fuente: Elaboración propia.

SICTE

Buscar

[DATOS DE CONTACTO](#)
 [DATOS DE LA ORGANIZACIÓN](#)
 [DATOS DEL PROYECTO](#)
 [DATOS DEL CONFLICTO](#)

¿Qué actividades han llevado a cabo durante el desarrollo de su conflicto?

- Manifestación en vía pública.
- Pancartas e lonas.
- Publicación de información en redes sociales.
- Publicación de información en medios de comunicación.
- Obstrucción del desarrollo de la obra.
- Enfrentamientos.
- Reunión con autoridades gubernamentales.
- Amparos.
- Actividades culturales y/o artísticas.
- Foros.
- Reunión con especialistas.

¿Su conflicto ha aparecido en medios?

- Periódicos
- Revistas
- Blogs
- Twitter
- Televisión
- Radio

[Finalizar](#)

Figura 34. Formulario Datos del proyecto.
Fuente: Elaboración propia.

SICTE

Gracias por tu participación

Hemos recibido tus datos correctamente, muy pronto nos pondremos en contacto contigo.

[Salir](#)

Figura 35. Formulario Gracias.
Fuente: Elaboración propia.

Anexo 2.

Además de las características iniciales, usuarios y diagrama de casos de uso incluidos en el Capítulo 5, consideramos para el SICTE otros requerimientos considerados por Leffingwell y Widrig, entre éstos: el problema, planteamiento de posicionamiento, descripción de involucrados y descripción de casos de uso, así como los diagramas de actividades, colaboración y secuencia.

Planteamiento del problema

Tabla1. Planteamiento del problema.

El problema de:	Información parcial y poco accesible sobre conflictos territoriales
Afecta a:	Actores opositores a una obra de infraestructura que requieren información sobre su conflicto, investigadores y sociedad civil interesados por conocer lo que acontece en el territorio
Impacto:	La información accesible, comprensible y relevante empodera a las personas, les ayuda a cumplir sus objetivos y a tomar decisiones informadas, así como conocer su territorio
Una solución exitosa haría que:	Una plataforma web que recopile, concentre y visualice información sobre conflictos territoriales de manera automatizada

Fuente: Elaboración propia.

Planteamiento de posicionamiento del producto

Tabla 2. Planteamiento de posicionamiento del producto

Para:	Actores opositores a obras de infraestructura pública, investigadores, especialistas y público interesado en el tema
Quienes:	Deseen dar a conocer su oposición a una obra de infraestructura pública, obtener información sobre los conflictos territoriales
Que:	Permite concentrar información de diferentes fuentes, la organiza y visualiza para ser comprendida por los usuarios
Unlike:	Existen plataformas que usan servicios de mapas para ubicar los conflictos geográficamente. Sin embargo, no profundizan en la información argumental, contextual y cronológica. Tampoco automatizan la obtención de datos ni toman en cuenta la participación de los actores en la alimentación del sistema

Nuestro producto:	Es una plataforma web que sistematiza la recopilación, concentración y visualización de información sobre conflictos territoriales detonados por obras de infraestructura en la Ciudad de México. Permite a los actores del conflicto participar proporcionando su información y argumentos. Consultar la información por especialistas y público en general interesado en conocer lo que acontece en su territorio en cuestión de conflictos
-------------------	---

Fuente: Elaboración propia.

Descripción de involucrados y usuarios del sistema

Tabla 3. Descripción de involucrados y usuarios del sistema.

Nombre:	Rol:
Coordinador general	Monitorea el progreso del proyecto Asegura que el sistema cubra las expectativas y objetivos establecidos Lidera y administra la organización
Administrador	Supervisa el buen uso del sistema Mantiene actualizada la información Configura el webcrawler
Mantenimiento	Da soporte tal sistema
Administrador de conflicto	Responsable de supervisar la información de conflictos particulares que se le asignen Estimular la participación de los actores en la alimentación del sistema

Fuente: Elaboración propia.

Descripción, flujo básico, diagrama de actividades, de colaboración y de secuencia por casos de uso

1 Consultar información de conflictos

Breve descripción

En este caso de uso los usuarios del sistema consultan la información mediante la interfaz de consulta. No es necesario registrarse y está abierto a cualquier usuario. Podrán visualizar información de la vista general de conflictos.

Flujo básico

Ingresar al sistema.

Mostrar los conflictos en registrados..

Explorar por fechas y capas.

Diagrama de actividades

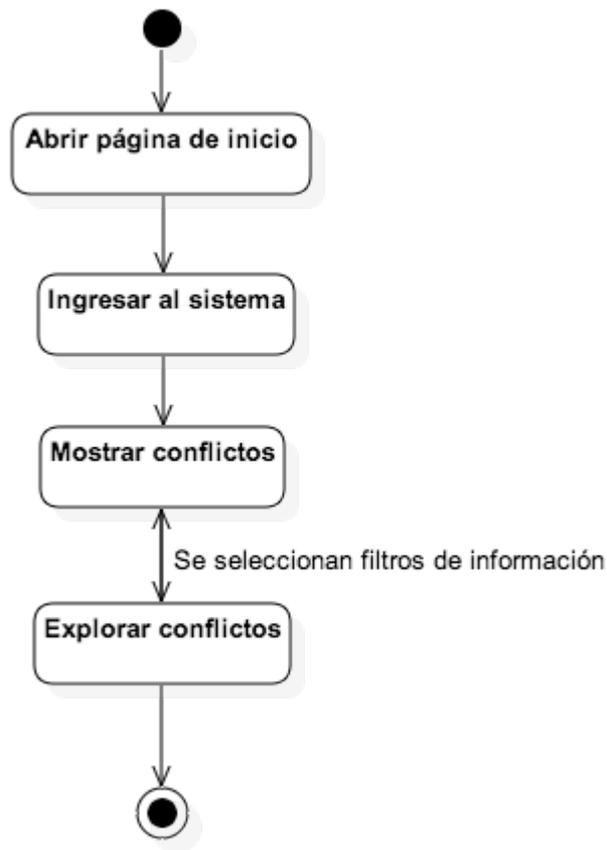


Figura 36. Diagrama de actividades Consultar Información.
Fuente: Elaboración propia.

Diagrama de colaboración

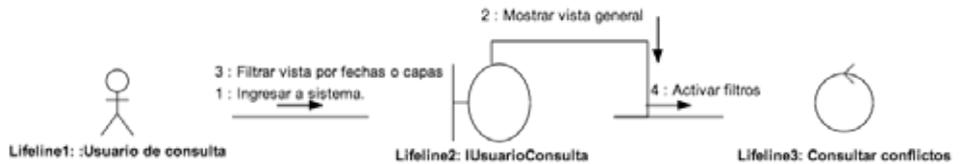


Figura 37. Diagrama de colaboración Consultar Información.
Fuente: Elaboración propia.

Diagrama de secuencia

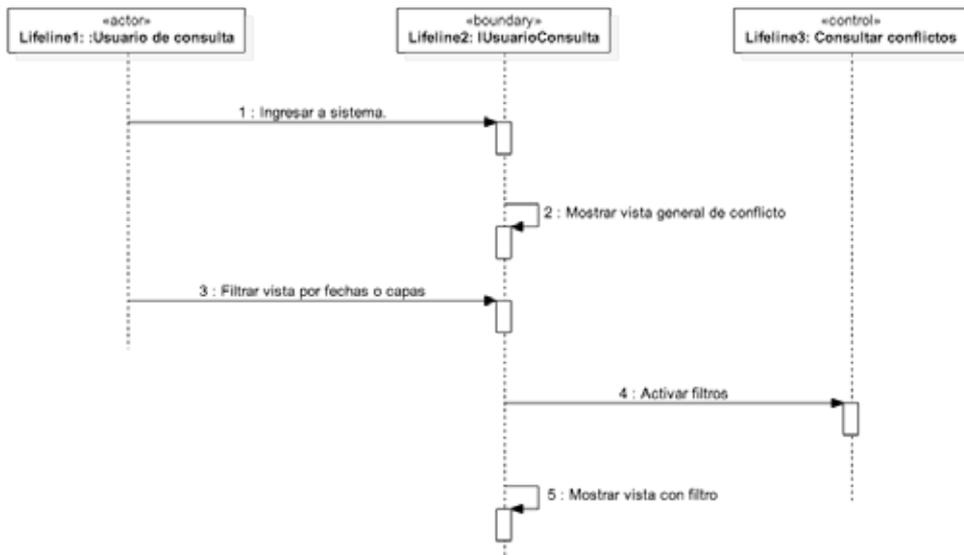


Figura 38. Diagrama de secuencia Consultar Información.

Fuente: Elaboración propia.

2 Consultar información a detalle de conflicto.

Breve descripción

En este caso de uso los usuarios de consulta tendrán la posibilidad de consultar los detalles de la información de algún conflicto determinado, explorando cada categoría: Conflicto, Obra, Cronología, Argumentos, Medios y Testimonios.

Flujo básico

Ingresar al sistema.

Seleccionar un conflicto.

Seleccionar "Conocer más".

Explorar la información por categorías.

Diagrama de actividades



Figura 39. Diagrama de actividades Consultar Información a detalle de conflicto.
Fuente: Elaboración propia.

Diagrama de colaboración

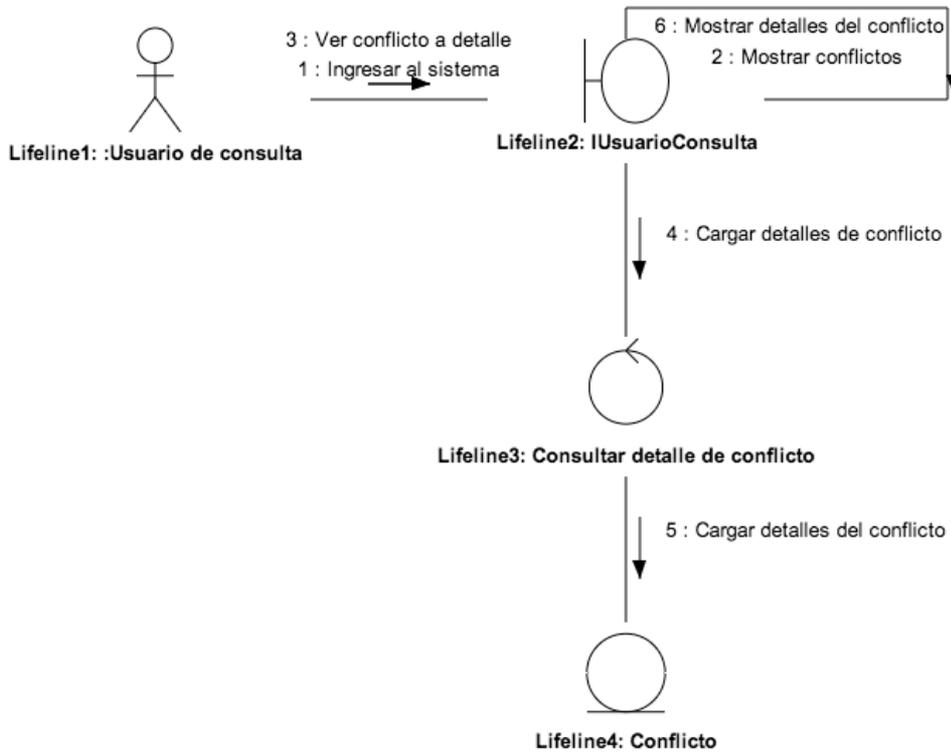


Figura 40. Diagrama de colaboración Consultar Información a detalle de conflicto.
Fuente: Elaboración propia.

Diagrama de secuencia

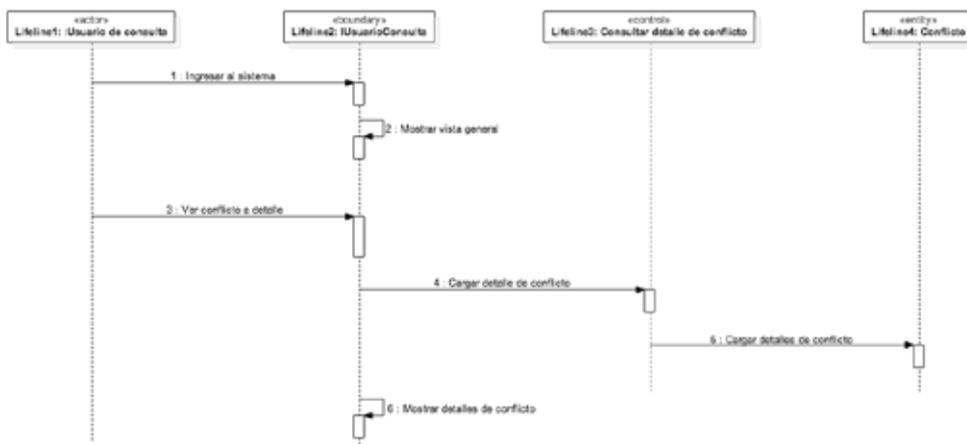


Figura 41. Diagrama de secuencia Consultar Información a detalle de conflicto.
Fuente: Elaboración propia.

3 Publicar testimonios

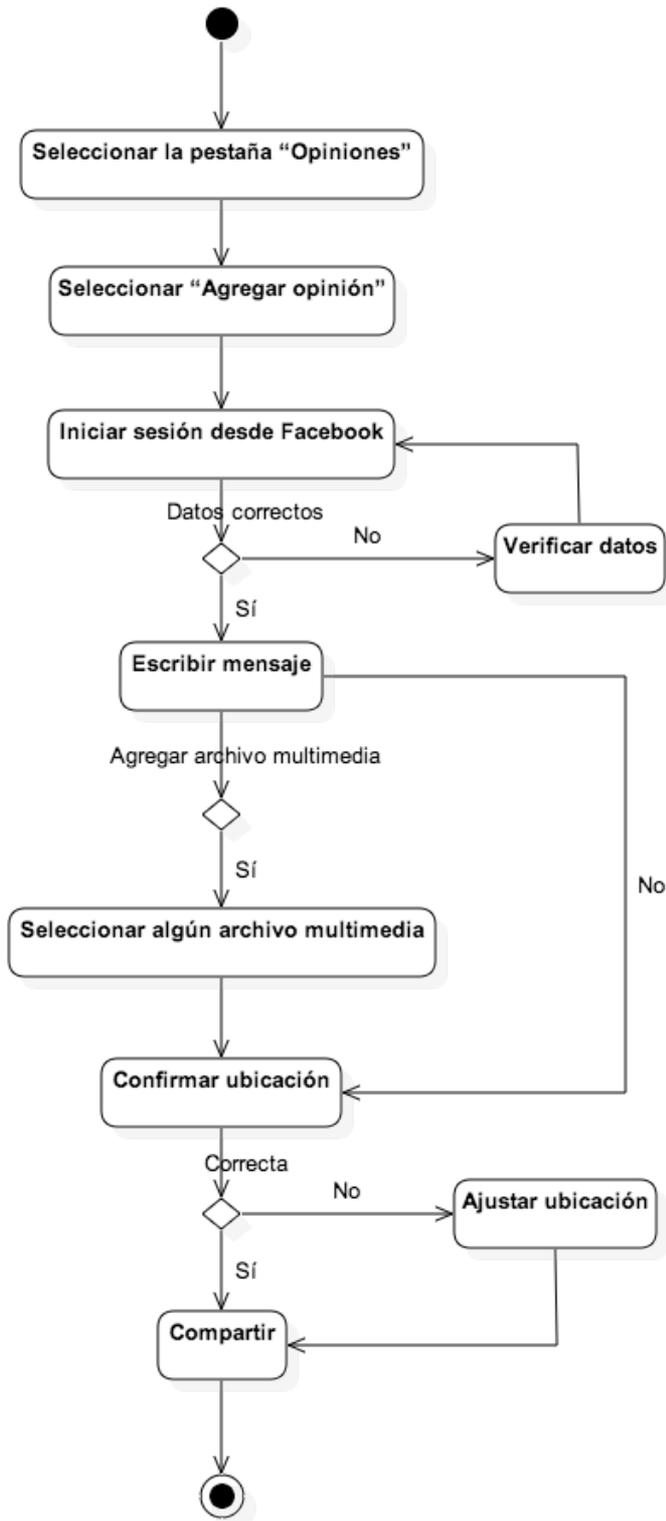
Breve descripción

En este caso de uso los usuarios de consulta sean actores del conflicto o no, podrán compartir opiniones y archivos acerca del conflicto o la obra, mismo que será ubicado en el mapa según su localización. Podrán compartirse archivos multimedia y comentarios en texto. Para realizarlo deberán contar con una cuenta en Facebook, con la finalidad de autenticar su identidad. Este caso parte desde la vista a detalle del conflicto sobre el que se desea opinar.

Flujo básico

Seleccionar la pestaña "Testimonios".
Seleccionar "Agregar testimonio"
Iniciar sesión desde Facebook.
Escribir mensaje.
Seleccionar algún archivo multimedia.
Confirmar ubicación.
Compartir.

Figura 42. Diagrama de actividades Publicar testimonios.
Fuente: Elaboración propia.



4 Consultar archivo

Breve descripción

En este caso de uso el usuario en consulta podrá explorar los archivos multimedia que han sido compartidos en el sistema. Podrán ubicarse por palabras claves.

Flujo básico

- Ingresar al sistema.
- Seleccionar "Archivo".
- Escribir palabra clave.
- Mostrar resultados.

Diagrama de actividades

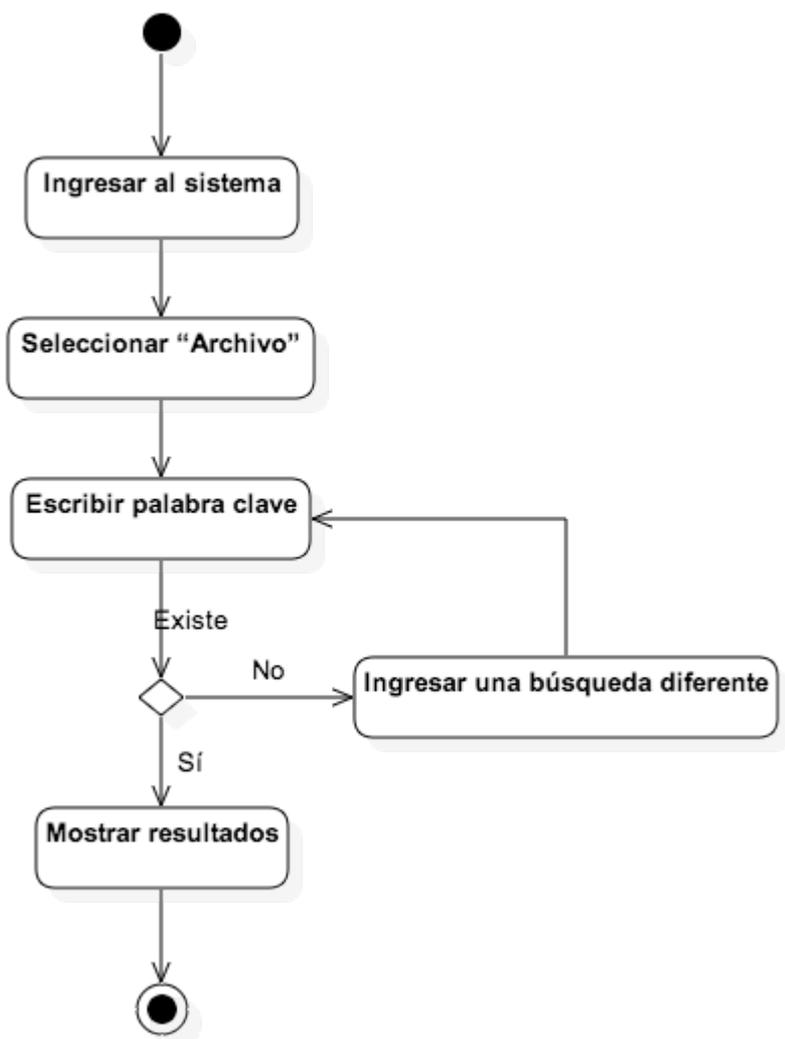


Figura 45. Diagrama de actividades Consultar archivo.

Fuente: Elaboración propia.

Diagrama de colaboración

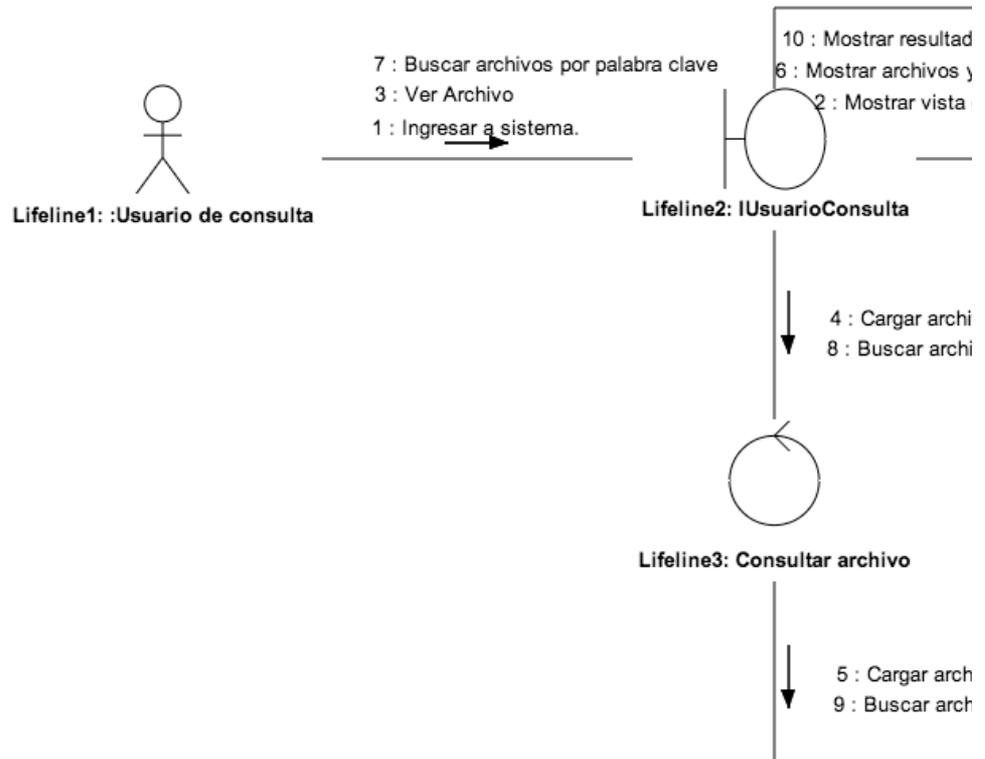


Figura 46. Diagrama de colaboración Consultar archivo.

Fuente: Elaboración propia.

Diagrama de secuencia

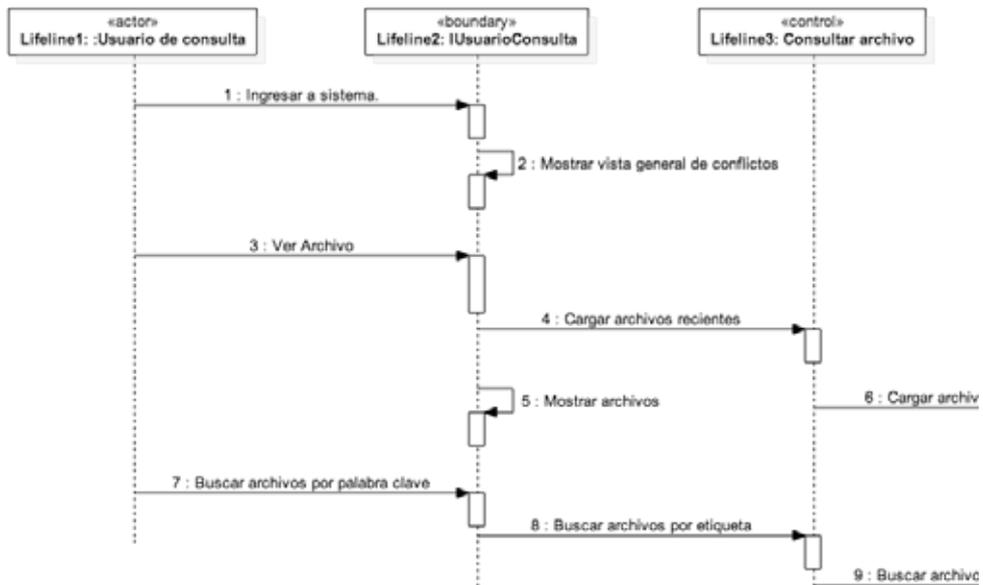


Figura 47. Diagrama de secuencia Consultar archivo.

Fuente: Elaboración propia.

5 Registrar conflicto

Breve descripción

En este caso de uso se podrá solicitar el registro de un conflicto en el sistema, para lo cual se proporcionará un formulario pre-registro que deberá ser llenado con información de la organización y el conflicto. El administrador decidirá si es viable su registro.

Flujo básico

Seleccionar "Registrar conflicto".

Llenar los datos solicitados.

Guardar.

Enviar.

Diagrama de actividades

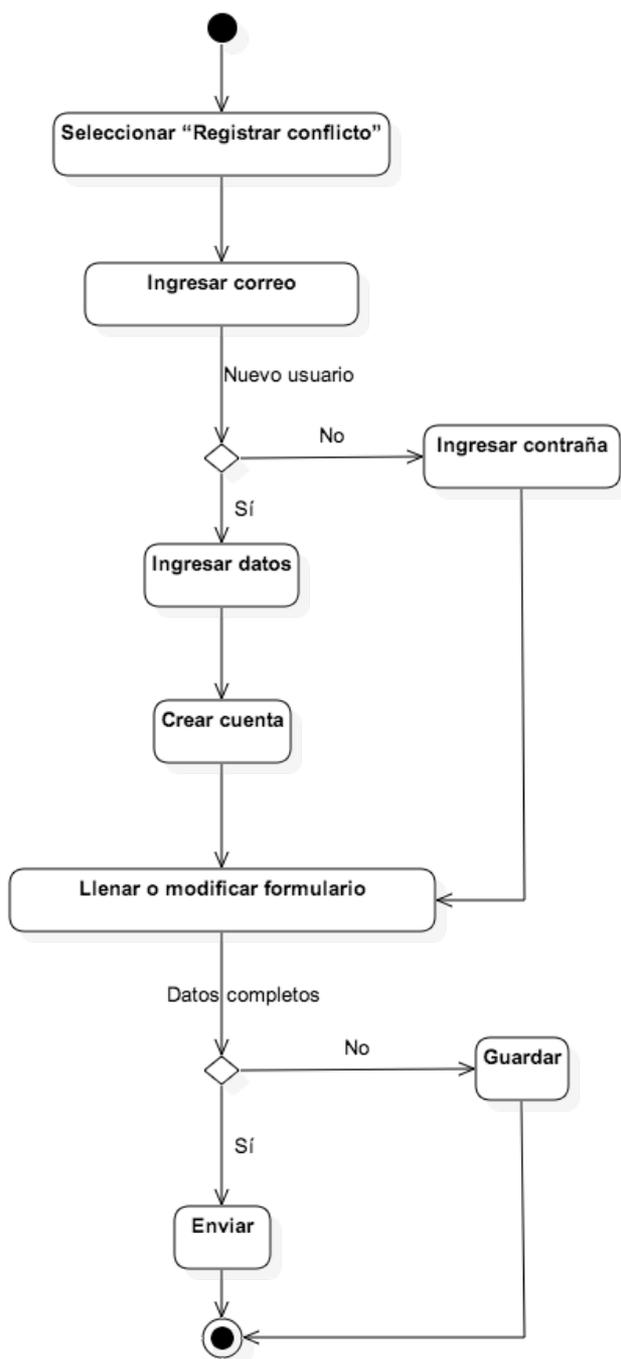


Figura 48. Diagrama de actividades Registrar conflicto.
Fuente: Elaboración propia.

Diagrama de colaboración

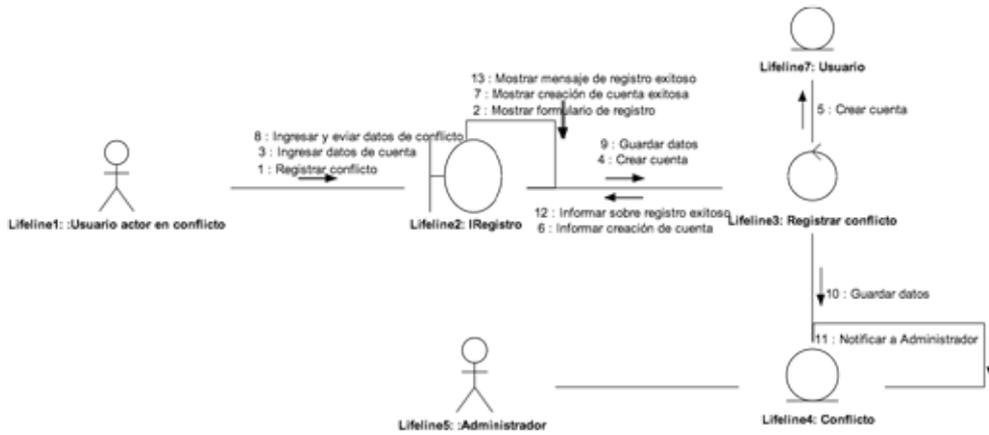


Figura 49. Diagrama de colaboración Registrar conflicto (actor).

Fuente: Elaboración propia.

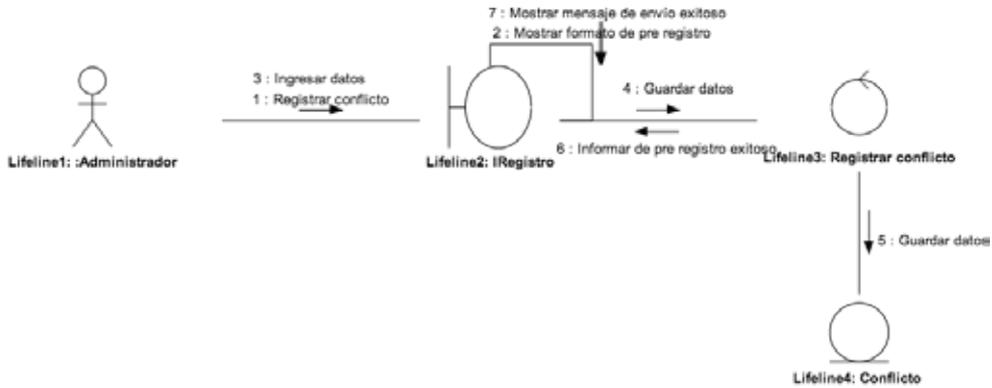


Figura 50. Diagrama de colaboración Registrar conflicto (administrador).

Fuente: Elaboración propia.

Diagrama de secuencia

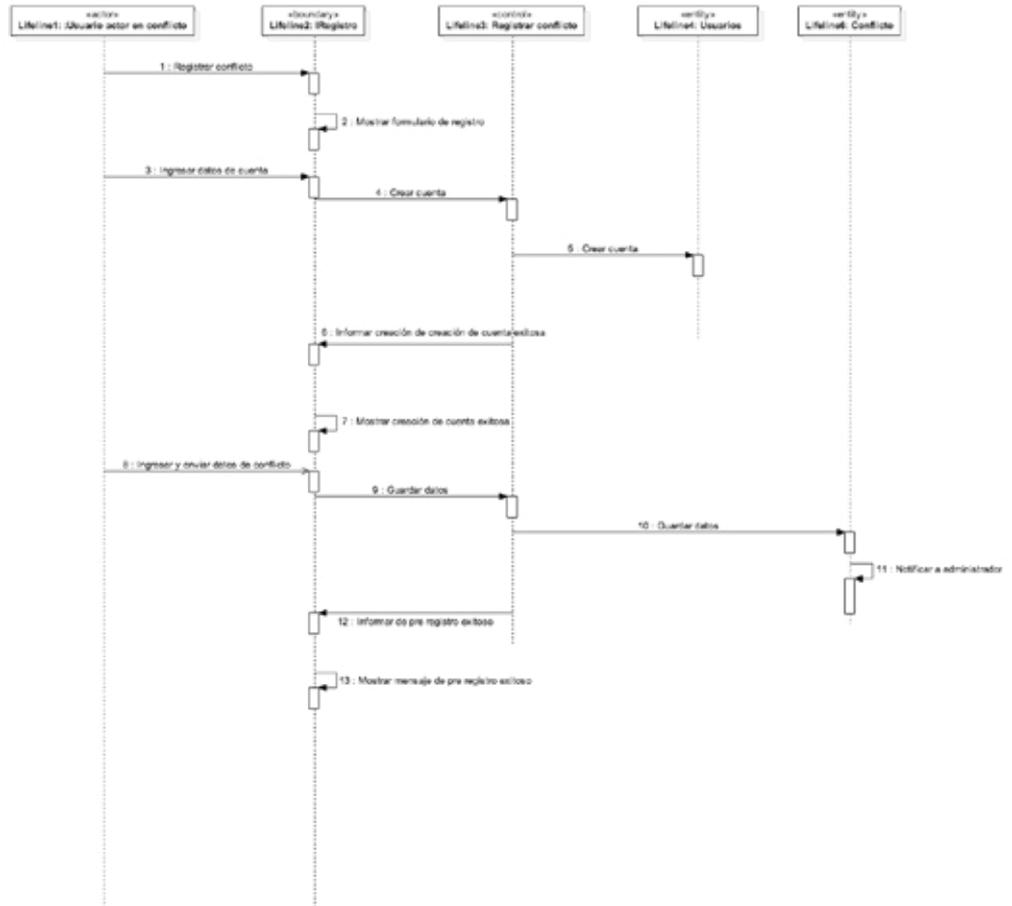


Figura 51. Diagrama de secuencia Registrar conflicto (actor).
Fuente: Elaboración propia.

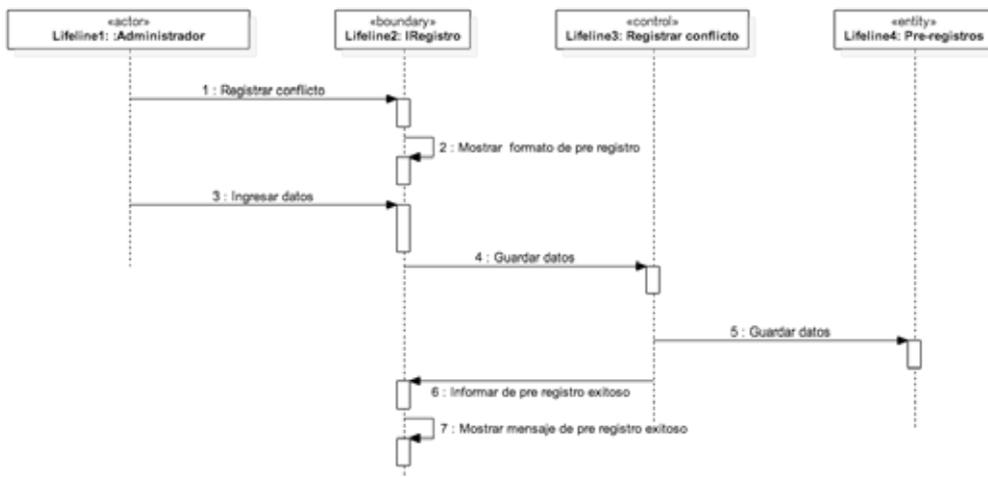


Figura 52. Diagrama de secuencia Registrar conflicto (administrador).

Fuente: Elaboración propia.

6 Completar información de conflicto

Breve descripción

En este caso de uso el usuario actor en conflicto luego de que el administrador le da acceso al sistema podrá ingresar más información acerca del conflicto y editar la que proporcionó en el formulario pre-registro. La información del conflicto incluye: información básica sobre conflictos, cronología, argumentos; datos de la obra y de la organización. Deberán iniciar sesión para poder realizar esta acción.

Flujo básico

Iniciar sesión.

Explorar las categorías de información.

Editar.

Guardar.

Diagrama de actividades



Figura 53. Diagrama de actividades Completar información de conflicto.
Fuente: Elaboración propia.

Diagrama de colaboración

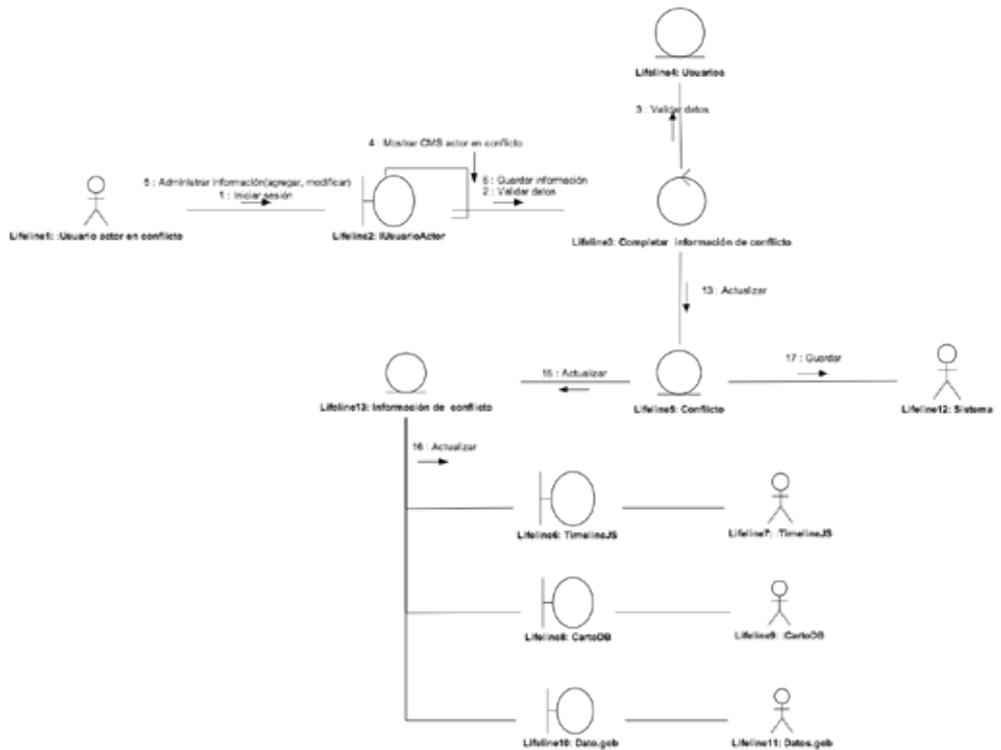


Figura 54. Diagrama de colaboración Completar información de conflicto (actor en conflicto).
Fuente: Elaboración propia.

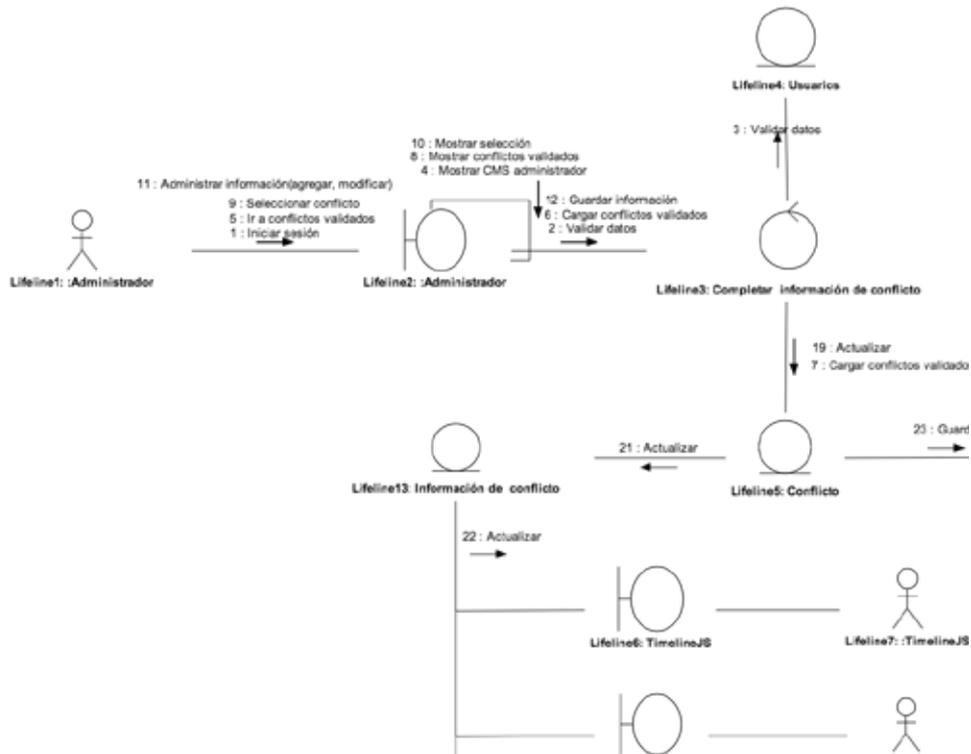


Figura 55. Diagrama de colaboración Completar información de conflicto (administrador).
Fuente: Elaboración propia.

Diagrama de secuencia

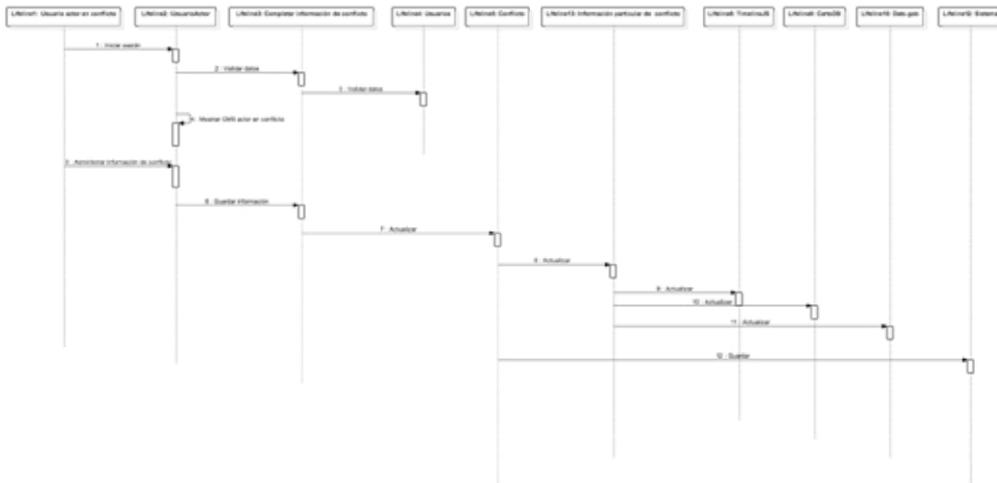


Figura 56. Diagrama de secuencia Completar información de conflicto (actor en conflicto).
Fuente: Elaboración propia.

Diagrama de actividades



Figura 58. Diagrama de actividades Administrar información de conflicto.
Fuente: Elaboración propia.

Diagrama de colaboración

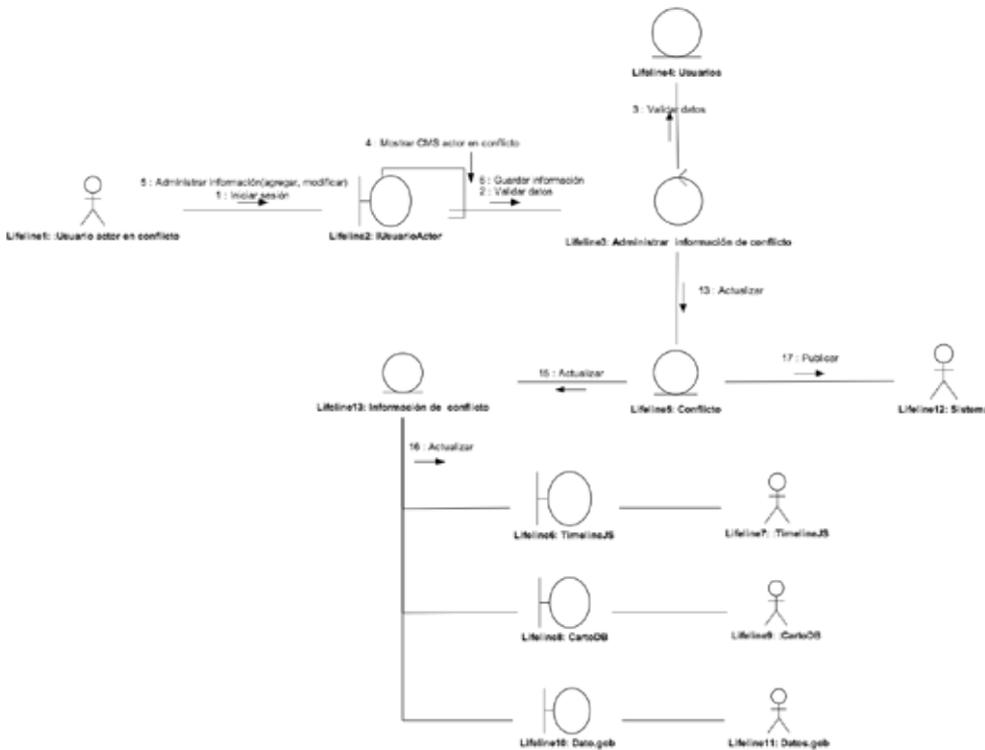


Figura 59. Diagrama de colaboración Administrar información de conflicto (actor en conflicto).
Fuente: Elaboración propia.

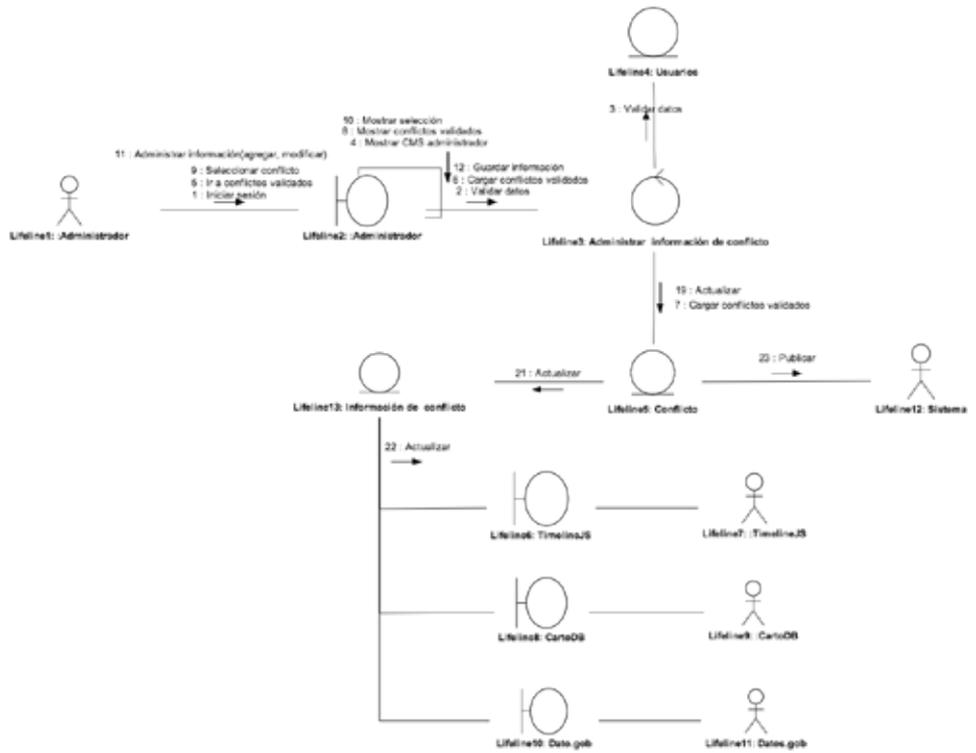


Figura 60. Diagrama de colaboración Administrar información de conflicto (administrador).
Fuente: Elaboración propia.

Diagrama de secuencia

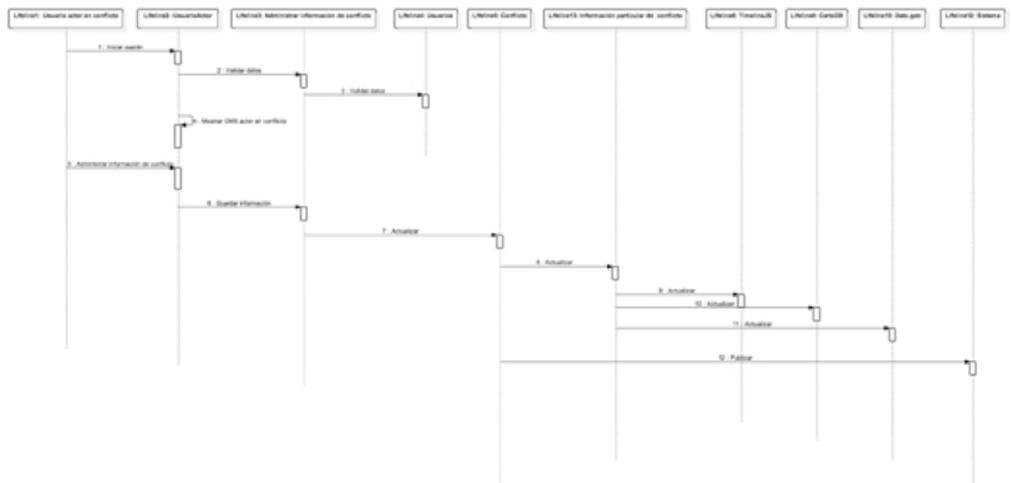


Figura 61. Diagrama de secuencia Administrar información de conflicto (actor en conflicto).
Fuente: Elaboración propia.

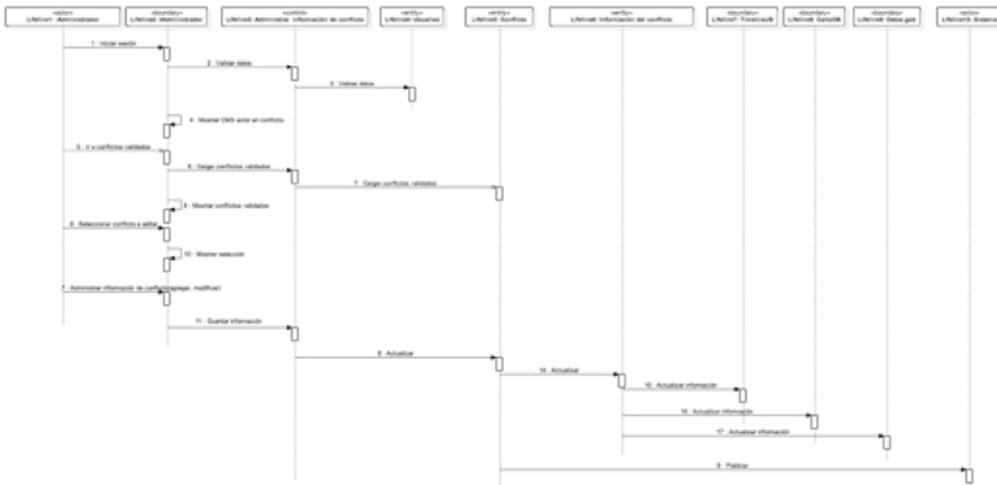


Figura 62. Diagrama de colaboración Administrar información de conflicto (administrador).
Fuente: Elaboración propia.

8 Enviar mensaje

Breve descripción

En este caso de uso el administrador y el usuario actor en conflicto podrán intercambiar mensajes. Deberán iniciar sesión para poder realizar esta acción.

Flujo básico

Iniciar sesión.

Ir a la sección de "Mensajes".

Escribir mensaje.

Enviar.

Notificar a destinatario.

Diagrama de actividades

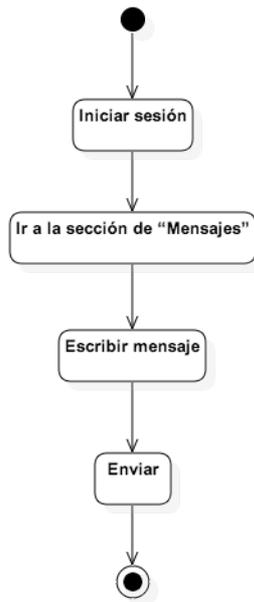


Figura 63. Diagrama de actividades Enviar mensajes.

Fuente: Elaboración propia.

Diagrama de colaboración

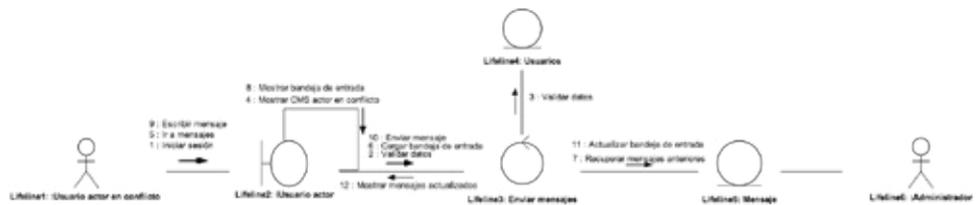


Figura 64. Diagrama de colaboración Enviar mensajes (actor en conflicto).

Fuente: Elaboración propia.

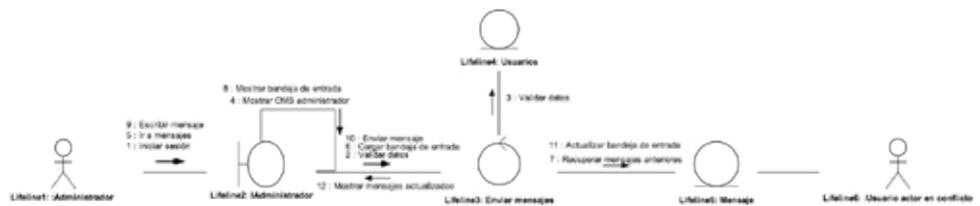


Figura 65. Diagrama de colaboración Enviar mensajes (administrador).

Fuente: Elaboración propia.

Diagrama de secuencia

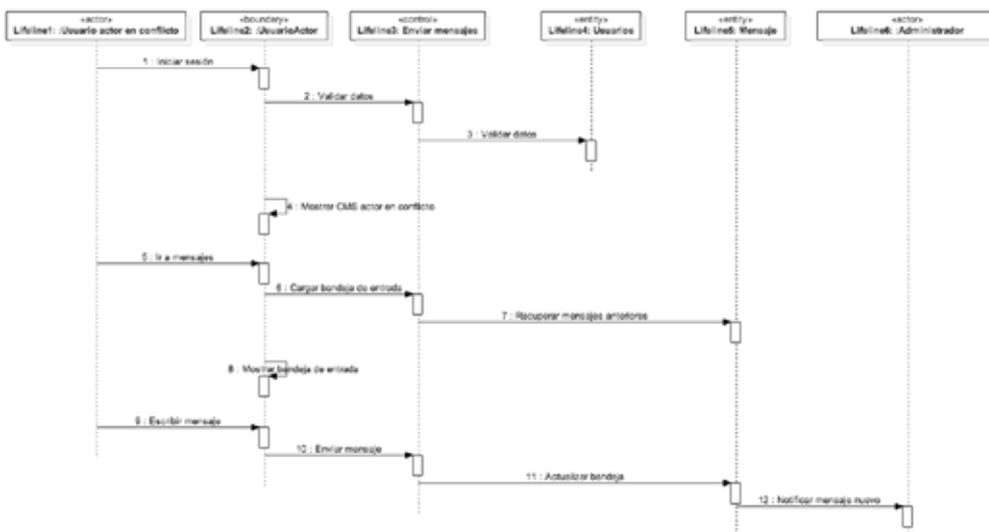


Figura 66. Diagrama de secuencia Enviar mensajes (actor en conflicto).
Fuente: Elaboración propia.

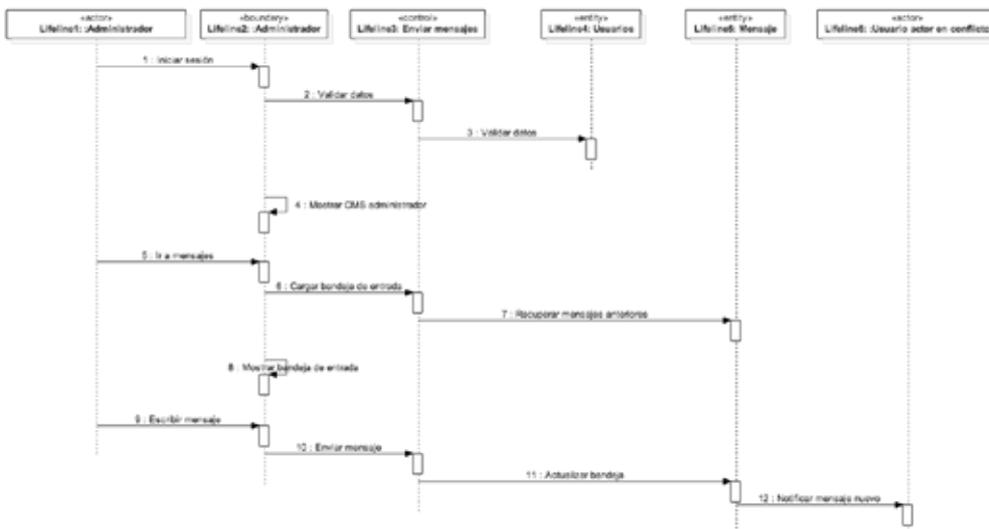


Figura 67. Diagrama de colaboración Enviar mensajes (administrador).
Fuente: Elaboración propia.

9 Validar conflicto

Breve descripción

En este caso de uso el administrador deberá validar los conflictos que pueden ser ingresados al sistema a través de la revisión del formulario de pre-registro. Su validación irá acompañado de la creación de una cuenta para la organización que registró el conflicto y la notificación al mismo.

Flujo básico
Iniciar sesión.
Ver conflictos registrados.
Confirmar viabilidad de ingreso al sistema.
Crear cuenta del actor en conflicto.
Notificar al actor.

Diagrama de actividades

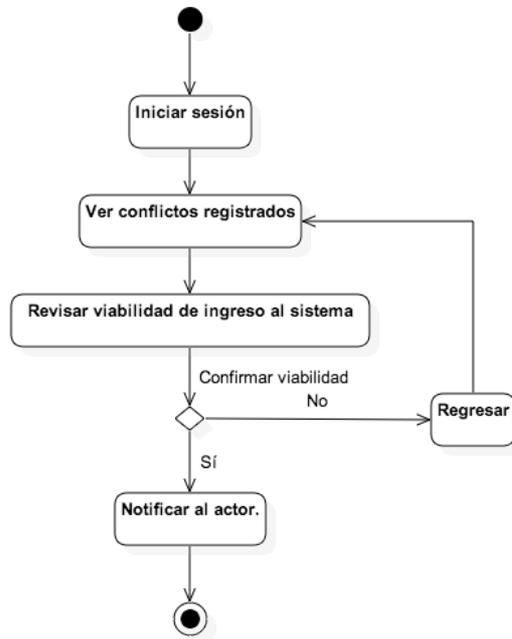


Figura 68. Diagrama de actividades Validar conflicto.
Fuente: Elaboración propia.

Diagrama de colaboración

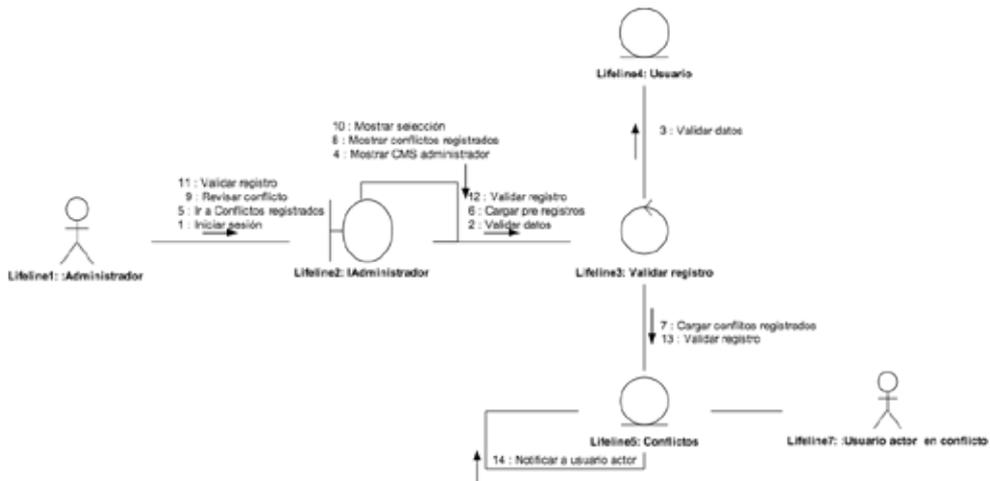


Figura 69. Diagrama de colaboración Validar conflicto.

Fuente: Elaboración propia.

Diagrama de secuencia

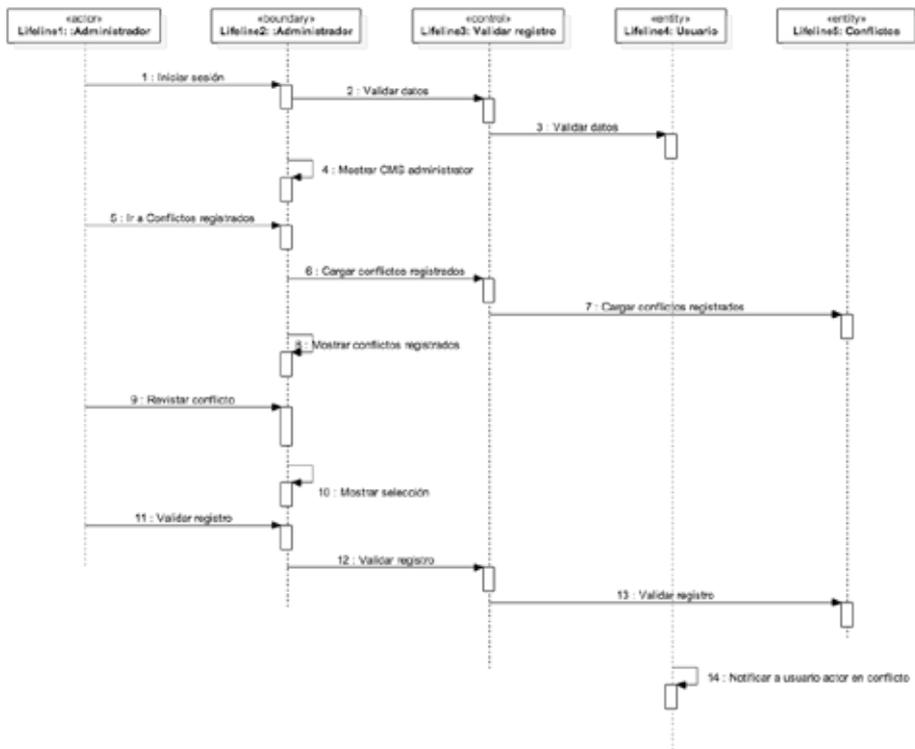


Figura 70. Diagrama de secuencia Validar conflicto.

Fuente: Elaboración propia.

10 Publicar conflicto.

Breve descripción

En este caso de uso el administrador dará de alta un conflicto cuando la información respecto a éste se encuentre completa, tanto la proporcionada por el usuario actor en conflicto como la que éste proveerá.

Flujo básico

Iniciar sesión.

Ir a panel de conflictos validados.

Revisar avances de información.

Dar de alta los completos.

Diagrama de actividades

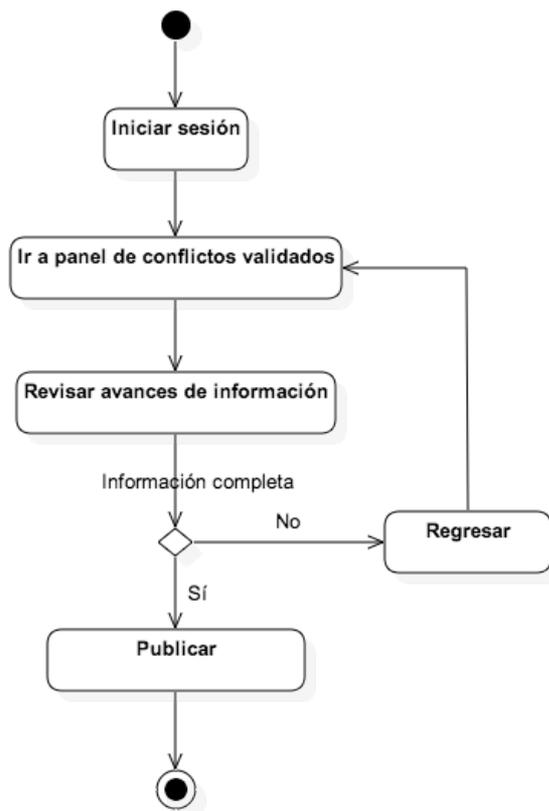


Figura 71. Diagrama de actividades Publicar conflicto.

Fuente: Elaboración propia.

Diagrama de colaboración

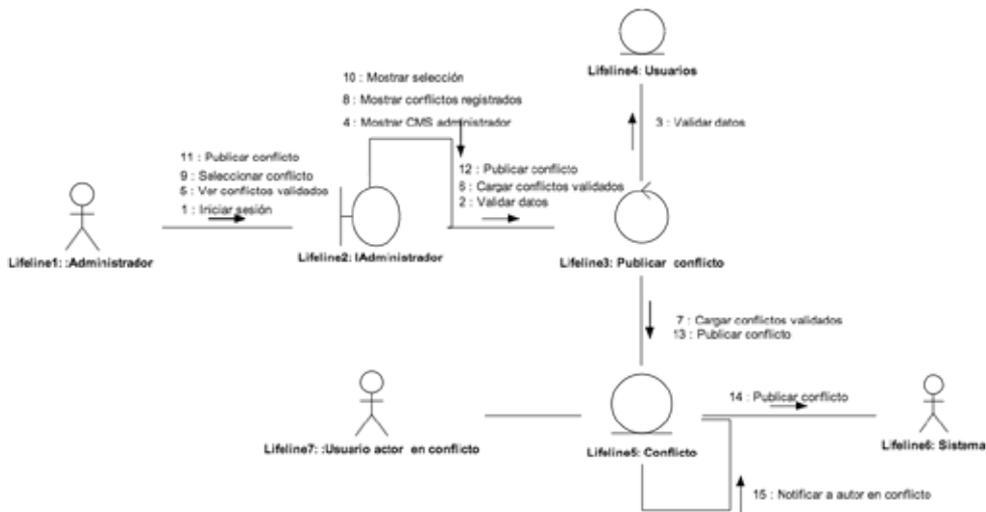


Figura 72. Diagrama de colaboración Publicar conflicto.

Fuente: Elaboración propia.

Diagrama de secuencia

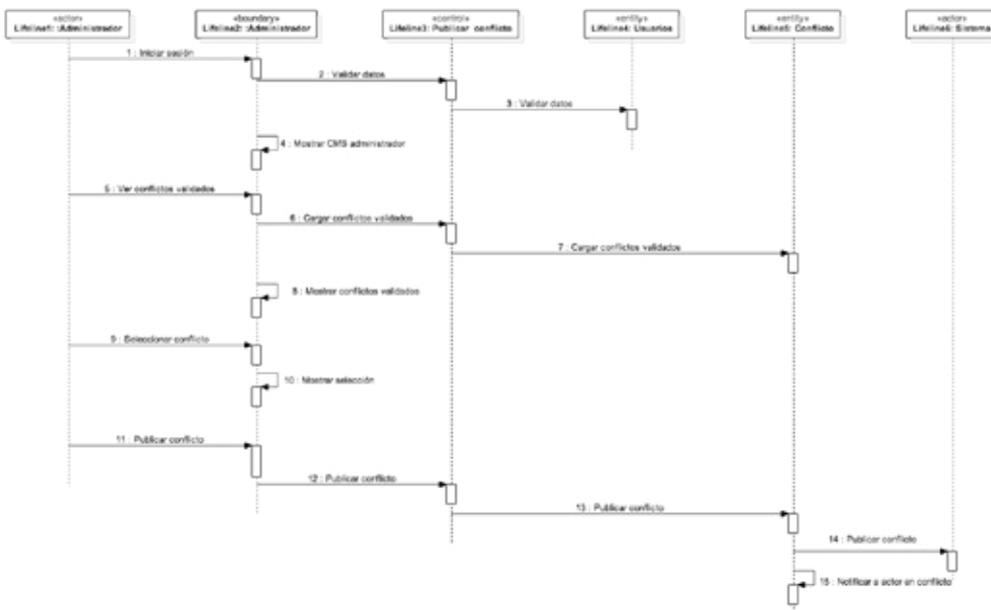


Figura 73. Diagrama de secuencia Publicar conflicto.

Fuente: Elaboración propia.

11 Administrar información de medios

Breve descripción

En este caso de uso el administrador filtra y verifica la información que se extrae de los medios: prensa, Google Trends y Twitter.

Flujo básico

Iniciar sesión.

Seleccionar conflicto.

Seleccionar categoría de Medios.

Administrar.

Guardar.

Diagrama de actividades



Figura 74. Diagrama de actividades Administrar información de medios.

Fuente: Elaboración propia.

Diagrama de colaboración

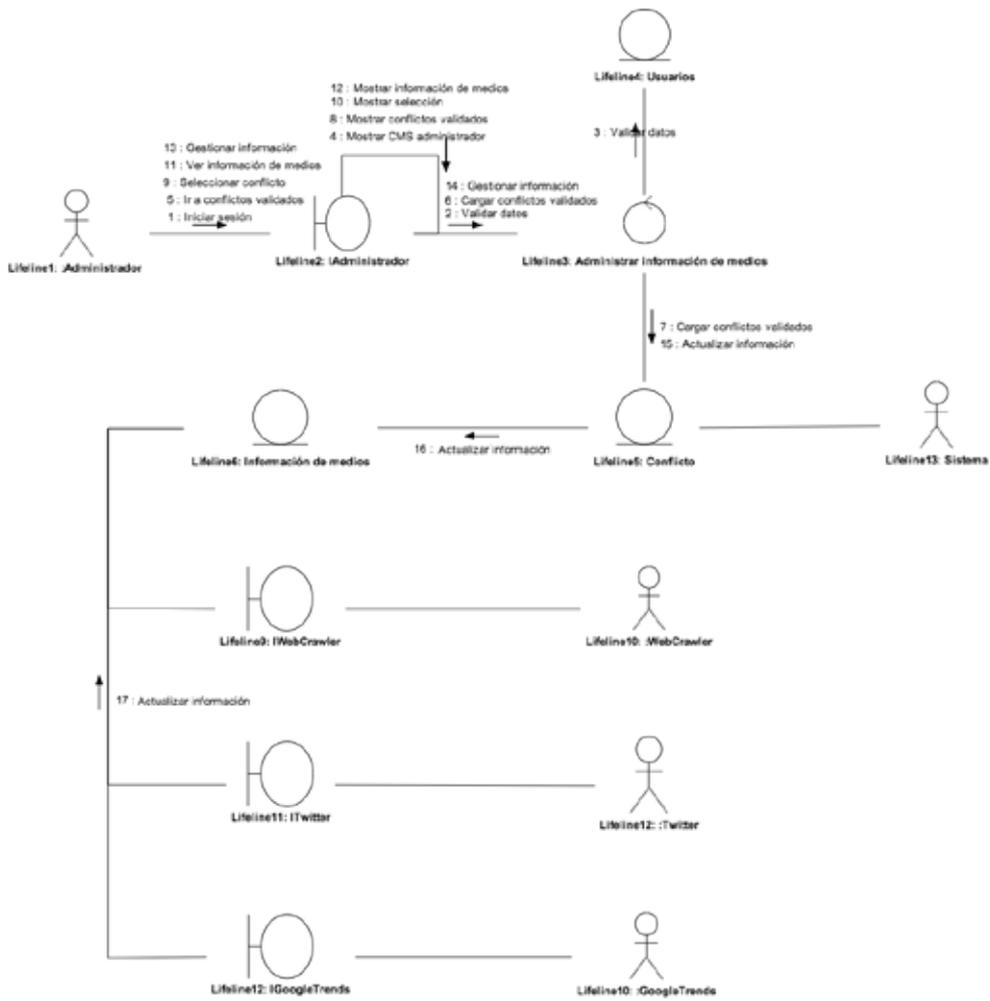


Figura 75. Diagrama de colaboración Administrar información de medios.

Fuente: Elaboración propia.

Diagrama de secuencia

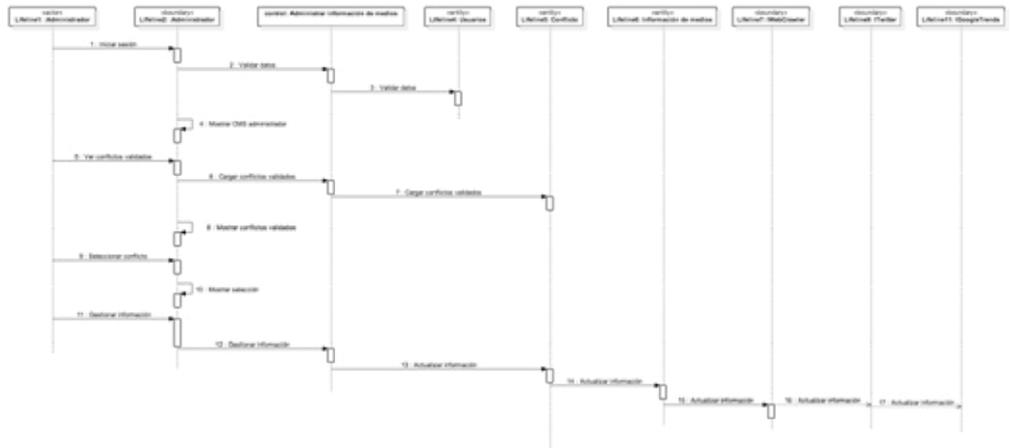


Figura 76. Diagrama de secuencia Administrar información de medios.

Fuente: Elaboración propia.

12 Gestionar mapas

Breve descripción

En este caso de uso el administrador publica capas de información en cada sección de información que se requiera.

Flujo básico

- Iniciar sesión.
- Seleccionar conflicto correspondiente.
- Selección módulo de información.
- Seleccionar subir capa.
- Guardar.

Diagrama de actividades



Figura 77. Diagrama de actividades Gestionar mapas.
Fuente: Elaboración propia.

Diagrama de colaboración

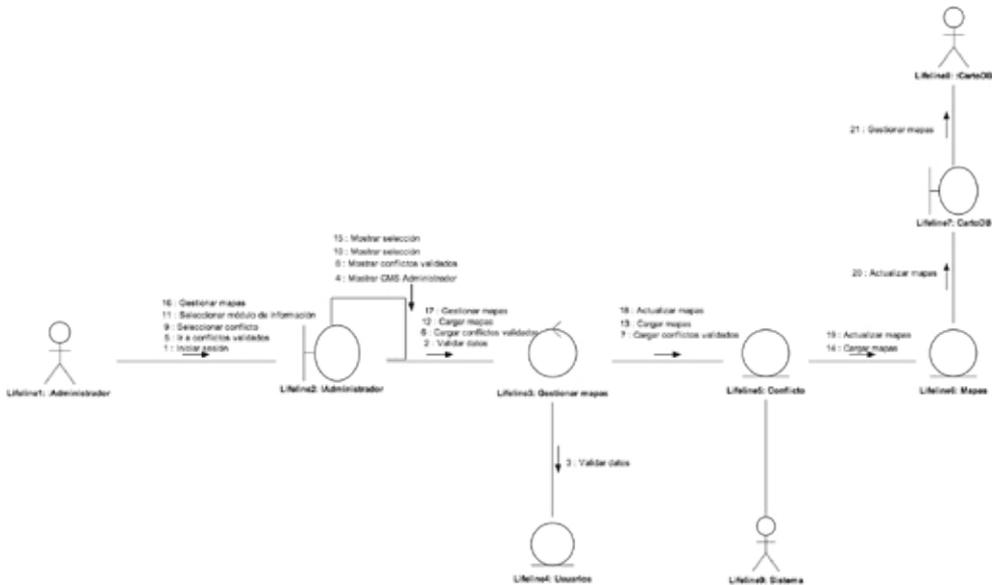


Figura 78. Diagrama de colaboración Gestionar mapas.
Fuente: Elaboración propia

Diagrama de secuencia

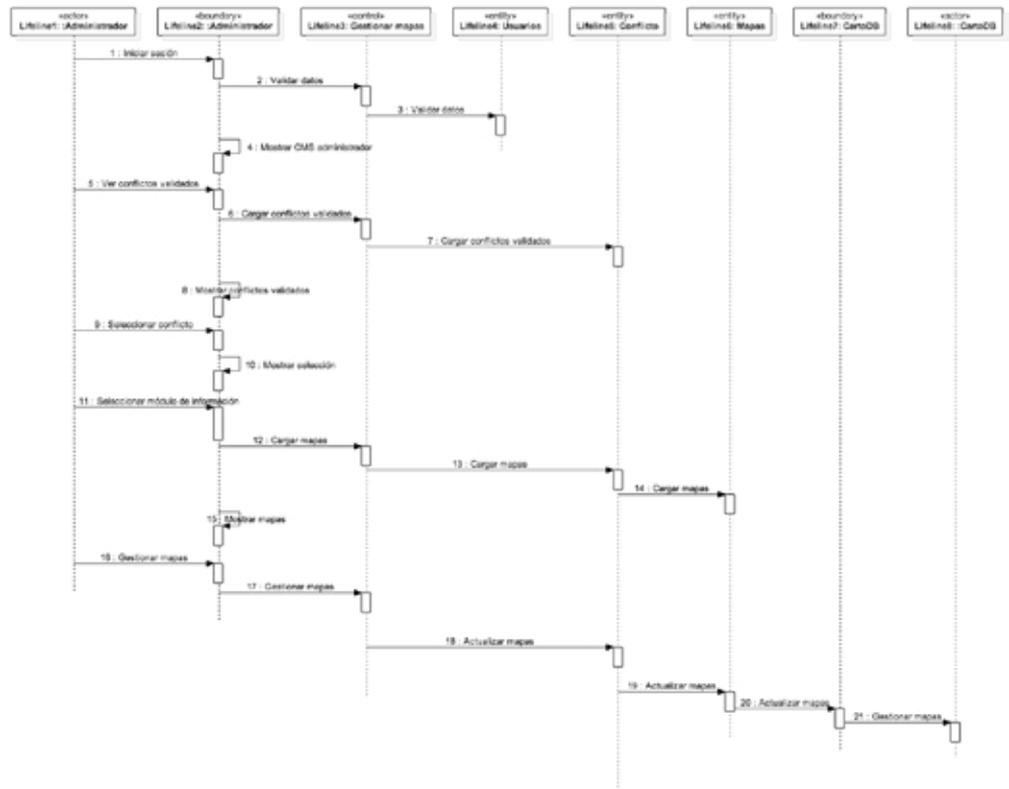


Figura 79. Diagrama de secuencia Gestionar mapas.

Fuente: Elaboración propia.

13 Iniciar sesión

Breve descripción

En este caso de uso usuarios actores en conflicto y administrador ingresarán al sistema para realizar diferentes acciones de administración de información. Deberán proporcionar nombre de usuario y contraseña.

Flujo básico

Seleccionar "Iniciar sesión".

Ingresar datos solicitados.

Ingresar.

Diagrama de actividades

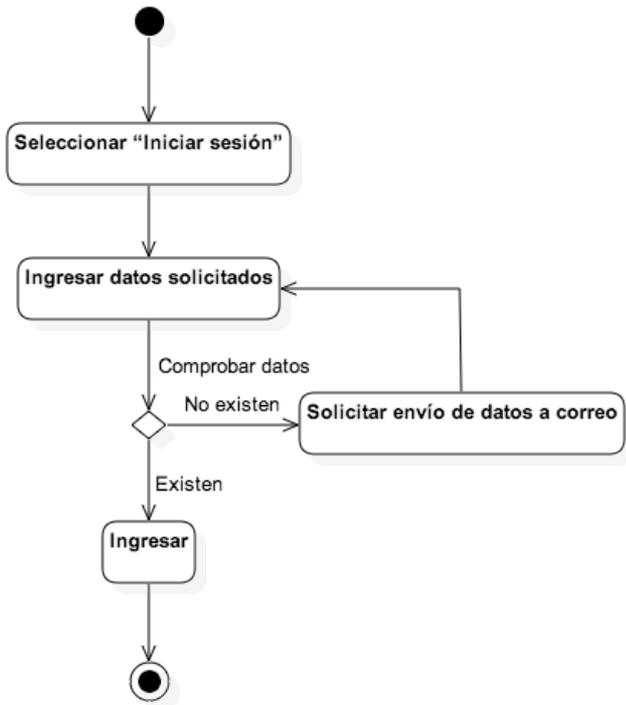


Figura 80. Diagrama de actividades Iniciar sesión.
Fuente: Elaboración propia.

Diagrama de colaboración

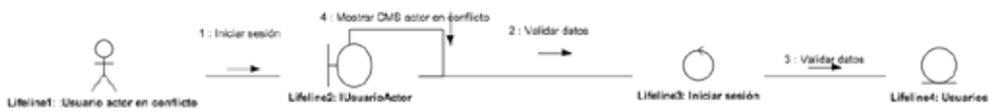


Figura 81. Diagrama de colaboración Iniciar sesión (actor en conflicto).
Fuente: Elaboración propia.



Figura 82. Diagrama de colaboración Iniciar sesión (administrador).
Fuente: Elaboración propia.

Diagrama de secuencia

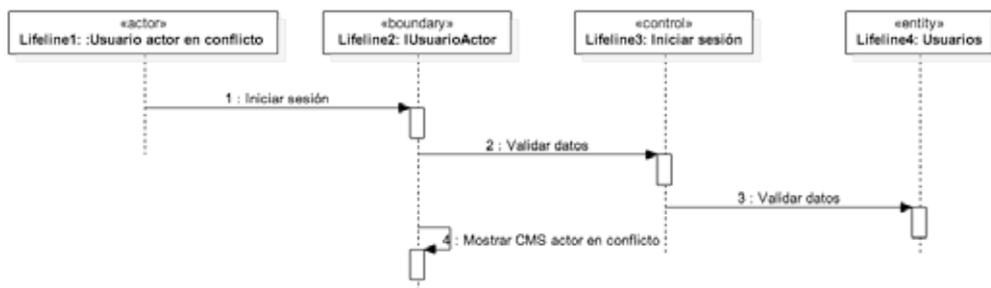


Figura 83. Diagrama de secuencia Iniciar sesión (actor en conflicto).

Fuente: Elaboración propia.

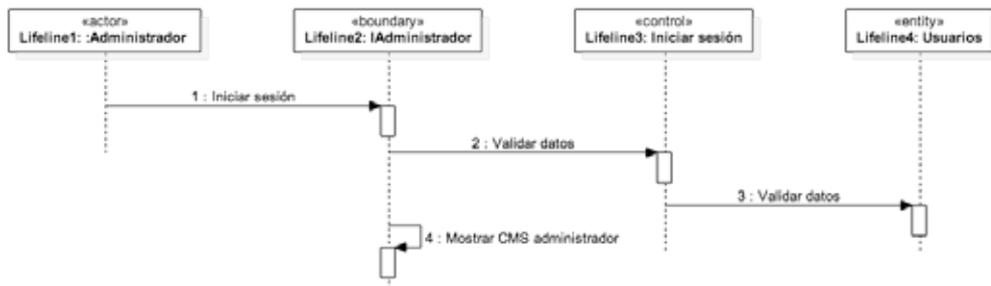


Figura 84. Diagrama de secuencia Iniciar sesión (administrador).

Fuente: Elaboración propia.

Anexo 3 Test de evaluación de usabilidad del prototipo

Usuario de consulta

Descripción:

El 18 de marzo de 16, se realizó la evaluación a cargo de una mujer profesionista, quien reside desde hace más de un año en la Ciudad de México, en la Delegación Álvaro Obregón; tiene 24 años de edad. El ambiente era tranquilo. Ella manifestó su desconocimiento sobre el tema de conflictos territoriales, incluso del proyecto del Tren Interurbano México-Toluca.

Preguntas	Respuesta/Observaciones
¿Qué espera encontrar?	Temas de arquitectura, construcción o contaminación, basado en un acercamiento a la imagen, puesto que no leyó los textos.
¿Cuál es el tema del sitio?	Luego de la revisión del sitio, consideró que el tema está relacionado a conflictos sociales.
¿Puedes identificar el logotipo? ¿Lo puedes señalar?	Sí, identificó el logotipo fácilmente.
¿Con qué lo asocias? ¿A qué te recuerda?	No hace referencia a nada en específico.
Si quisieras ponerte en contacto para obtener más información, ¿Cómo lo harías?	Viendo la pantalla pensó que en "Ingresar" podría establecer contacto o aparecerían medios para realizarlo. Mencionó que tal vez en alguna parte debería decir "Contacto" para hacerlo evidente.
¿Te parece que la información está actualizada? ¿Por qué?	Sí le pareció, mas no dijo por qué.
¿La información te parece confiable? ¿Por qué? ¿Identificaste de dónde proviene la información?	No hubo elemento que permitiera asegurar su confiabilidad, mencionó que le daría un 50% de confianza.
¿Estarías dispuesto a contribuir con información?	Si estuviera en una situación de conflicto, sí contribuiría con información para el sistema.
¿La página utiliza alguna palabra extraña o complicada?	Ninguna palabra le pareció extraña.
¿Hay alguna sección aburrida o que carezca de interés?	Muy repetitivo las imágenes de los mapas al inicio. Consideró que prefiere que la información sobre conflicto sea más inmediata. Tal vez se deba a que se mostraron la situación de conflictos en diferentes meses, en teoría eso se exploraría según interés del usuarios.

¿Me puedes señalar dónde se localiza el conflicto del Pueblo de Santa Fe?	Aunque no especificó exactamente dónde se ubica el conflicto del Pueblo de Santa Fe, la manera en que lo hubiera buscado es a través de los puntos en el mapa.
Si quisieras ver la evolución del conflicto a través del tiempo, ¿Qué pestaña explorarías?	No ubicó la pestaña "Cronología" en el menú horizontal. Esperaba encontrarla en la pestaña "Archivo del conflicto" del menú de la izquierda.
¿En cuál sección buscarías el presupuesto de la obra de infraestructura relacionada con el conflicto?	Seleccionó la pestaña "Presupuesto y concesiones" del menú de la izquierda.
Si quisieras saber cuál es la relación entre los vecinos en conflicto y el gobierno en torno al conflicto, ¿a cuál sección irías?	Señaló la sección "Actores" en el menú izquierdo.
Podrías decirme, ¿Cuáles son los argumentos a favor de que se realice la obra del tren interurbano?	Identificó la página donde se encuentran los argumentos, recordando el cuadro, mas no por la pestaña del menú superior.
Si quisieras expresar tu opinión dentro de la página ¿Cómo lo harías?	A través de "Sugerir cambios" consideró que podría expresar su opinión acerca del sitio.
¿Podrías indicarme cuántos conflictos hay en la Ciudad de México en abril de 2015?	Identificó los meses en el menú izquierdo, pero no hizo uso de la línea de tiempo.
¿Podrías activar la división política en el mapa?	Ubicó fácilmente la opción en el menú de capas del mapa. El menú estaba activo cuando se le hizo la pregunta.
¿Podrías ocultar los conflictos del mapa?	Ubicó fácilmente la opción en el menú de capas del mapa. El menú estaba activo cuando se le hizo la pregunta.
¿Podrías indicarme cuántos conflictos hay en la Ciudad de México en marzo 2015 detonado por una edificación?	Ubicó fácilmente la opción en el menú de capas del mapa. El menú estaba activo cuando se le hizo la pregunta.
¿Puedes regresar al mapa de la Ciudad de México donde se muestran todos los conflictos?	A través del logotipo regresaría a la página inicial.
¿El tamaño de la letra te pareció adecuado, muy pequeña o grande? ¿Alguna parte en específico?	En la sección "Proyecto", algunos textos le parecen muy pequeños, lo que mencionó le provoca pereza intentar leerlos.

¿Deseas agregar un comentario? ¿Qué te parece el sistema?	De manera general le parece que es entendible. Sin embargo, la línea de tiempo no le pareció que funcionara como tal.
--	---

Usuario especialista (en obras de infraestructura)

Descripción

El 18 de marzo de 2016 se realizó la evaluación por parte de un maestro de la Universidad Iberoamericana, experto en temas de obras de infraestructura; radica en la Ciudad de México. El encuentro fue en su oficina en la institución antes mencionada, bajo un ambiente tranquilo. Mientras revisaba el prototipo estuvo compartiendo experiencias de trabajo de campo con sus estudiantes en obras de infraestructura, problemas del desarrollo de obras en México, entre otros temas.

Preguntas	Respuesta/Observaciones
¿Qué espera encontrar? (antes de explorar el sistema)	Comentó que espera encontrar información sobre conflictos y que esté ligado a un servicio de mapas como Google Maps.
¿Cuál es el tema del sitio?	Respondió que es claro que tema del sitio.
¿Puedes identificar el logotipo? ¿Lo puedes señalar?	Ubicó perfectamente el logo.
¿Con qué lo asocias? ¿A qué te recuerda?	Mencionó que le recuerda a alguna siglas de gobierno, pero no especificó a cuáles.
Si quisieras ponerte en contacto para obtener más información, ¿Cómo lo harías?	Fue difícil ubicar los medios de contacto, opinó que se debe destacar.
¿Te parece que la información está actualizada? ¿Por qué?	Consideró que la información está relativamente actualizada, dado que el prototipo no presenta información completa.
¿La información te parece confiable? ¿Por qué? ¿Identificaste de dónde proviene la información?	Comentó que sí se identifican las referencias.
¿Estarías dispuesto a contribuir con información?	No dijo que sí, pero comentó que está dispuesto al menos a establecer contacto si lo requiriera.
¿La página utiliza alguna palabra extraña o complicada?	“Métricas” fue la palabra que le pareció complicada.
¿Hay alguna sección aburrida o que carezca de interés?	No dio una respuesta concreta.

¿Me puedes señalar dónde se localiza el conflicto del Pueblo de Santa Fe?	Seleccionó atinadamente en el mapa dónde se ubica el conflicto del Pueblo de Santa Fe.
Si quisieras ver la evolución del conflicto a través del tiempo, ¿Qué pestaña explorarías?	Mencionó que iría a "Conflictos" o "Archivo", lo cual nos dice que no está clara la pestaña "Cronología".
¿En cuál sección buscarías el presupuesto de la obra de infraestructura relacionada con el conflicto?	Seleccionó en el menú de la izquierda la pestaña "Presupuesto y concesiones"
Si quisieras saber cuál es la relación entre los vecinos en conflicto y el gobierno en torno al conflicto, ¿a cuál sección irías?	La sección que mencionó fue "Conflictos", aunque en el menú aparecía de manera predeterminada los actores.
Podrías decirme, ¿Cuáles son los argumentos a favor de que se realice la obra del tren interurbano?	Dio la respuesta en base a conocimiento previo, no basándose en lo que mostraba el prototipo.
Si quisieras expresar tu opinión dentro de la página ¿Cómo lo harías?	Consideró que en el botón "Ingresar" era la opción para expresar su opinión.
¿Podrías indicarme cuántos conflictos hay en la Ciudad de México en abril de 2015?	Hizo uso de la línea de tiempo para poder ubicarse en el tiempo mencionado.
¿Podrías activar la división política en el mapa?	No encontró el menú donde viene la opción, al indicarle dónde estaba ya le fue fácil realizar la tarea, sin embargo consideró que la letra estaba muy pequeña.
¿Podrías ocultar los conflictos del mapa?	Aun cuando se encontraba la opción en el mismo menú anterior, no fue posible realizar la tarea.
¿Podrías indicarme cuántos conflictos hay en la Ciudad de México en marzo 2015 detonado por una edificación?	No identificó fácilmente la opción, la cual se encuentra como en las dos anterior preguntas en el menú de lado derecho.
¿Puedes regresar al mapa de la Ciudad de México donde se muestran todos los conflictos?	
¿El tamaño de la letra te pareció adecuado, muy pequeña o grande? ¿Alguna parte en específico?	Consideró pequeños los textos del menú del lado derecho.

¿Deseas agregar un comentario? ¿Qué te parece el sistema?	De forma general le pareció bien, más tratándose de un sistema que al que dará continuidad la UAM-Cuajimalpa.
--	---

Usuario de consulta 2

Descripción

En la tarde el 19 marzo tuvimos la reunión con activista hombre de aproximadamente 33 años perteneciente al Colectivo JRA (Jóvenes en Resistencia Autónoma). Ellos realizan cursos de educación popular en comunidades rurales que presentan problemas por despojo territorial, conflictos territoriales y socioambientales. Participan activamente junto a algunos grupos en defensa del territorio en la Ciudad de México como Frente Popular Francisco Villa independiente (FPFVI), el Frente Popular en Defensa de la Tierra (FPPDT) en Atenco, el Frente de Pueblos Indígenas en Defensa de la Madre Tierra (FPIDMT) en Xochicuautla, entre otros.

Además cuentan con una editorial llamada Bajo Tierra Ediciones a través de la cual realizan publicaciones con la participación de académicos y especialistas en temas afines.

La experiencia en el acercamiento con organizaciones en resistencia, la participación activa en mítines, marchas, litigios y acción directa, resulta muy interesante al momento de realizar la evaluación, pues el evaluador ha interactuado con diversas organizaciones y conocen por experiencia propia la manera en la que las organizaciones gestionan el conocimiento de su territorio, así como las habilidades digitales en cuanto al manejo de sistemas o interfaces digitales.

Preguntas	Respuestas/Observaciones
¿Qué espera encontrar? (antes de explorar el sistema)	Mencionó: Documentos oficiales Mapas Fotografías
¿Cuál es el tema del sitio?	La difusión de los conflictos territoriales.
¿Puedes identificar el logotipo? ¿Lo puedes señalar?	Lo identificó fácilmente.
¿Con qué lo asocias? ¿A qué te recuerda?	Nada.
Si quisieras ponerte en contacto para obtener más información, ¿Cómo lo harías?	Indicó que buscaría la sección de contacto, pero no la identificó fácilmente.
¿Te parece que la información está actualizada? ¿Por qué?	Si le pareció actualizada.
¿La información te parece confiable? ¿Por qué?	Sí, porque se indican las fuentes.
¿Identificaste de dónde proviene la información?	Lo identificó.

¿Estarías dispuesto a contribuir con información?	Sí.
¿La página utiliza alguna palabra extraña o complicada?	En la sección de "Costos".
¿Hay alguna sección aburrida o que carezca de interés?	La nube de palabras.
¿Me puedes señalar dónde se localiza el conflicto del Pueblo de Santa Fe?	Sí, lo localizó sin problemas.
Si quisieras ver la evolución del conflicto a través del tiempo, ¿Qué pestaña explorarías?	Animar conflicto.
¿En cuál sección buscarías el presupuesto de la obra de infraestructura relacionada con el conflicto?	"Conocer más".
Si quisieras saber cuál es la relación entre los vecinos en conflicto y el gobierno en torno al conflicto, ¿a cuál sección irías?	No supo dónde encontrarlo.
Podrías decirme, ¿Cuáles son los argumentos a favor de que se realice la obra del tren interurbano?	Encontró fácilmente la pestaña "Argumentos".
Si quisieras expresar tu opinión dentro de la página ¿Cómo lo harías?	Contacto o redes sociales.
¿Podrías indicarme cuántos conflictos hay en la Ciudad de México en abril de 2015?	Lo hizo fácilmente.
¿Podrías activar la división política en el mapa?	Lo realizó con un poco de dificultad pues no identificaba el menú para activarlo.
¿Podrías ocultar los conflictos del mapa?	Lo realizó fácilmente después de localizar
¿Podrías indicarme cuántos conflictos hay en la Ciudad de México en marzo 2015 detonado por una edificación?	Lo realizó fácilmente.
¿Puedes regresar al mapa de la Ciudad de México donde se muestran todos los conflictos?	Lo realizó fácilmente.
¿El tamaño de la letra te pareció adecuado, muy pequeña o grande? ¿Alguna parte en específico?	Le pareció adecuado.

¿Deseas agregar un comentario? ¿Qué te parece el sistema?	Considera que el sistema no podría ser operado por un sector de la población analfabeta digital con la que ha tenido contacto.
---	--

Actor en conflicto 1

Descripción

El día 27 de marzo asistimos a una reunión con algunas personas pertenecientes al grupo Vecinos Unidos Zona Poniente. Ellos están en contra de la construcción del Tren Interurbano México-Toluca. El conflicto está localizado en las colonias aledañas al metro Observatorio y Río Tacubaya. Cabe destacar que las colonias se encuentran en una zona popular en la que viven varias familias por casa y el robo de autos es común. Se pueden ver varios autos desvalijados y un altar a la Santa Muerte.

Este grupo de actores a través de varias reuniones previas ha sido muy enfático en la necesidad de tomar las decisiones en conjunto y en cualquier evento o acontecimiento estar presentes la mayoría de los integrantes activos. Por esta razón, eligieron a dos de sus integrantes para realizar la evaluación ese mismo día.

El primero en realizar la evaluación al sistema (actor 1) mostró un poco de inseguridad en la manipulación de la computadora en un inicio, posteriormente fue tomando cada vez más confianza. Se trataba de un hombre padre de familia de entre 40 y 50 años.

Preguntas	Respuestas/Observaciones
¿Qué espera encontrar? (antes de explorar el sistema)	Respondió que se mostrarían proyectos, también pensó que se hablaría de la urbanización de Santa Fe o de la modificación del entorno.
¿Cuál es el tema del sitio?	
¿Puedes identificar el logotipo? ¿Lo puedes señalar?	Se le tuvo que explicar a qué nos referíamos con logotipo, una vez que se le dieron una serie de ejemplos lo localizó en la pantalla.
¿Con qué lo asocias? ¿A qué te recuerda?	Le recordó a la DGRT Dirección General Territorial
Si quisieras ponerte en contacto para obtener más información, ¿Cómo lo harías?	Pensó que era necesaria otra página para poder comunicarse. No vio los íconos de redes y contacto del footer, sin embargo, mencionó que si quisiera aportar información lo haría por medio del botón "Agregar conflicto", nos recomendó hacerlo más grande.
¿Te parece que la información está actualizada? ¿Por qué?	Se guió por la imagen de la iglesia de Santa Fe que aparece en testimonios, pensó que se veía antigua y que tal vez por eso no estaba tan actualizado.

¿La información te parece confiable? ¿Por qué?	No confía en la información que el gobierno pueda proporcionar. Sin embargo no pensó que la página perteneciera al gobierno, la notó independiente a éste.
¿Identificaste de dónde proviene la información?	De las páginas que los mismos actores del conflicto utilizan para difundir sus demandas e información del movimiento.
¿Estarías dispuesto a contribuir con información?	Sí, estaría dispuesto.
¿La página utiliza alguna palabra extraña o complicada?	El nombre SICTE es necesario aprenderlo, para que la próxima vez que lo vea ya sepa de qué se trata.
¿Hay alguna sección aburrida o que carezca de interés?	Contundentemente dijo que no hay nada aburrido o carente de interés, para ellos es importante obtener toda la información posible y transmitir la información de lo que pasa día a día.
¿Me puedes señalar dónde se localiza el conflicto del Pueblo de Santa Fe?	Señaló correctamente en el mapa.
Si quisieras ver la evolución del conflicto a través del tiempo, ¿Qué pestaña explorarías?	Señaló "Testimonios", le pareció lógico que sea donde se está recopilando todo lo que se dice. La respuesta adecuada era "Cronología".
¿En cuál sección buscarías el presupuesto de la obra de infraestructura relacionada con el conflicto?	Señaló correctamente "Proyecto" porque ahí vienen todas las cantidades por tramo y que tipo de obra.
Si quisieras saber cuál es la relación entre los vecinos en conflicto y el gobierno en torno al conflicto, ¿a cuál sección irías?	Nuevamente pensó en "Proyecto" porque aquí debería aparecer la información gubernamental y la inconformidad de los vecinos.
Podrías decirme, ¿Cuáles son los argumentos a favor de que se realice la obra del tren interurbano?	No recordaba dónde se encontraba esta información, sin embargo, tras unos segundos de explorar el sistema encontró los argumentos correctamente y reafirmó que esa información se encuentra en la pestaña "Argumentos".
Si quisieras expresar tu opinión dentro de la página ¿Cómo lo harías?	Nos respondió con otra pregunta "¿Si yo quisiera dar mi veredicto o algo, un desacuerdo o una inconformidad, se pudiera meter en esta página?"
¿Podrías indicarme cuántos conflictos hay en la Ciudad de México en abril de 2015?	Contestó correctamente al leer el fichero, es importante que se guiaba sobre el fichero y no sobre el mapa lo que nos hace pensar que están más familiarizados con cajas de texto que con los mapas.
¿Podrías activar la división política en el mapa?	No encontró el menú que despliega esa información.

¿Podrías ocultar los conflictos del mapa?	No logró ocultarlos. Trataba de dar clic sobre los mismos puntos y luego seleccionando el mismo icono que despliega el menú de capas al mapa.
¿Podrías indicarme cuántos conflictos hay en la Ciudad de México en marzo 2015 detonado por una edificación?	Pensó en seleccionar la fecha y la línea de tiempo.
¿Puedes regresar al mapa de la Ciudad de México donde se muestran todos los conflictos?	Seleccionó correctamente "Conflictos".
¿El tamaño de la letra te pareció adecuado, muy pequeña o grande? ¿Alguna parte en específico?	Está bien a ese tamaño.
¿Deseas agregar un comentario? ¿Qué te parece el sistema?	"El gobierno es astuto y uno tiene que aprender de ellos, ésta es su chamba y ya saben cómo proceder, pero los pobladores están aprendiendo sobre la marcha". "Por lo que vi me diste un curso de lo que es tu página... Si mañana yo entro a tu página ya sé cómo usarla". "De hecho yo la puedo compartir ¿no?, no sé, con mis sobrinos".

Actor en conflicto 2

Descripción

El segundo evaluador, también perteneciente a Vecinos Unidos Zona Poniente, es un hombre de aproximadamente 40 años de edad. Vive a unos cuantos metros de donde pasaría el Tren y se ha mantenido activo en el movimiento desde el inicio.

De este evaluador llamó la atención la confianza con la que tomó la computadora y desde un inicio se dio clic a la pestaña de agregar conflicto. La evaluación del formulario que este mismo actor realizó se mostrará más adelante.

Preguntas	Respuestas/Observaciones
¿Qué espera encontrar? (antes de explorar el sistema)	Información sobre los megaproyectos.
¿Cuál es el tema del sitio?	Lo conflictos.
¿Puedes identificar el logotipo? ¿Lo puedes señalar?	Lo señaló fácilmente.
¿Con qué lo asocias? ¿A qué te recuerda?	A la Secretaría de Comunicaciones y Transportes.
Si quisieras ponerte en contacto para obtener más información, ¿Cómo lo harías?	Buscaría los medios de contacto.

¿Te parece que la información está actualizada? ¿Por qué?	Sí le pareció actualizada.
¿La información te parece confiable? ¿Por qué?	Respondió que sí, porque la entiende
¿Identificaste de dónde proviene la información?	No.
¿Estarías dispuesto a contribuir con información?	Sí está dispuesto.
¿La página utiliza alguna palabra extraña o complicada?	No entendió a qué se refiere la palabra "métrica"
¿Hay alguna sección aburrida o que carezca de interés?	"No, al contrario, pensé que sería más aburrida. Se ve profesional".
¿Me puedes señalar dónde se localiza el conflicto del Pueblo de Santa Fe?	Lo localizó sin problemas.
Si quisieras ver la evolución del conflicto a través del tiempo, ¿Qué pestaña explorarías?	Identificó que efectivamente se localizaría en la "Línea de tiempo" es decir en la pestaña "Cronología".
¿En cuál sección buscarías el presupuesto de la obra de infraestructura relacionada con el conflicto?	Además de seleccionar correctamente la pestaña "Proyecto", se le ocurrió primero verlo en las tarjetas de información sobre el conflicto.
Si quisieras saber cuál es la relación entre los vecinos en conflicto y el gobierno en torno al conflicto, ¿a cuál sección irías?	Pensó que en la pestaña "Testimonios".
Podrías decirme, ¿Cuáles son los argumentos a favor de que se realice la obra del tren interurbano?	Encontró fácilmente la pestaña "Argumentos".
Si quisieras expresar tu opinión dentro de la página ¿Cómo lo harías?	En la pestaña de "Testimonios".
¿Podrías indicarme cuántos conflictos hay en la Ciudad de México en abril de 2015?	Lo logró fácilmente.
¿Podrías activar la división política en el mapa?	Necesitó ayuda para localizar el menú y después de ello pudo hacerlo.
¿Podrías ocultar los conflictos del mapa?	Lo hizo fácilmente.
¿Podrías indicarme cuántos conflictos hay en la Ciudad de México en marzo 2015 detonado por una edificación?	Lo hizo fácilmente.
¿Puedes regresar al mapa de la Ciudad de México donde se muestran todos los conflictos?	Lo hizo fácilmente.

¿El tamaño de la letra te pareció adecuado, muy pequeña o grande? ¿Alguna parte en específico?	Dijo que sólo en la sección de proyecto.
¿Deseas agregar un comentario? ¿Qué te parece el sistema?	Le parece muy bueno y dijo que le gustaría participar.

Ciudad de México
7 de Diciembre de 2016

