



**UNIVERSIDAD NACIONAL  
AUTONOMA DE MEXICO**



**FACULTAD DE ESTUDIOS SUPERIORES  
ACATLÁN**

**PROPUESTA DE REFORMA EN LA ADMINISTRACIÓN DEL  
SERVICIO SOCIAL EN LA SECRETARÍA DE GOBERNACIÓN**

**T E S I S**

**QUE PARA OBTENER EL TITULO DE  
LICENCIADO EN DERECHO  
P R E S E N T A :**

**HÉCTOR MAURICIO BRENES GRAJALES**

**ASESORA DE TESIS: LIC. ALICIA LARA OLIVARES**



**TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN**

**MAYO DEL 2004**



Universidad Nacional  
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

**Biblioteca Central**



**UNAM – Dirección General de Bibliotecas**  
**Tesis Digitales**  
**Restricciones de uso**

**DERECHOS RESERVADOS ©**  
**PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL**

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

## ÍNDICE

	<i>Págs.</i>
AGRADECIMIENTOS Y DEDICATORIAS	III
PRÓLOGO	IX
<b>CAPÍTULO I. MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL</b>	
1.1. Comentarios sobre la Ley Reglamentaria del Artículo 5° Constitucional	1
1.2. Comentarios sobre el Reglamento de la Ley Reglamentaria del Artículo 5o Constitucional	4
1.3. Principales funciones de la Dirección General de Recursos Humanos de la Secretaría de Gobernación	8
1.4. Funciones de la Dirección de Planeación y Desarrollo	11
<b>CAPÍTULO II. ADMINISTRACIÓN ACTUAL DEL SERVICIO SOCIAL EN LA SECRETARÍA DE GOBERNACIÓN</b>	
2.1. Antecedentes	15
2.2. Procedimiento del Servicio Social	18
2.3. Estadísticas	26
2.4. Programas registrados 2003-2004	31
<b>CAPÍTULO III. LA NECESIDAD DEL CAMBIO</b>	
3.1. Espíritu del servicio social	33
3.2. Áreas de oportunidad	34
3.2.1. Falta de una detección de necesidades en servicio social en unidades (DNSS)	34
3.2.2. Multiplicidad de oficios y formatos exigidos por escuelas	35
3.2.3. Falta de apoyo económico a prestadores	35
3.2.4. Adecuación de fechas de inicio y termino	36
3.2.5. Ausencia en la promoción del servicio social	37
3.2.6. Falta de difusión vía Internet	37
3.2.7. Asignaciones de cita inicial a prestador	38
3.2.8. Actividades de prestadores distintas a las pactadas en inicio	38
3.2.9. Múltiples solicitantes en una sola unidad	39
3.2.10. Asignación de actividades a prestadores meramente administrativas	40
3.2.11. Relación directa con escuelas	40
3.2.12. Cobertura de vacantes o ausencias con prestadores	41
3.2.13. Falta de comunicación entre las áreas internas de la Dependencia	41
3.2.14. Inicio de actividades del prestador sin aviso	42
3.2.15. Pocos espacios a gobierno por escuelas particulares	42

3.2.16. Falta de respeto a políticas de servicio social de la Secretaría	43
3.2.17. Baja tolerancia de los estudiantes a trámites prolongados	44
3.2.18. Falta de seguimiento en los trámites por parte de los estudiantes	45
3.2.19. Deserción definitiva sin efectos coercibles o coactivos	45
3.2.20. Cuadro resumen de áreas de oportunidad por actor involucrado	46
3.3. El servicio social como fuente alterna de reclutamiento y selección	47
3.4. Generalidades de la Ley del Servicio Profesional de Carrera	49
3.5. Soporte del servicio social frente al Programa de Separación Voluntaria en la Administración Pública Federal	52
3.6. Modelo de Planeación Estratégica	53

#### **CAPÍTULO IV. PROPUESTA DEL MODELO DE ADMINISTRACIÓN DEL SERVICIO SOCIAL EN LA SECRETARÍA DE GOBERNACIÓN**

4.1. Flujograma de actividades	62
4.2. Procedimiento del servicio social	65
4.2.1. Detección de necesidades (DNSS)	65
4.2.2. Diseño y registro de programas	68
4.2.3. Planes de promoción y difusión	70
4.2.4. Reclutamiento y selección de aspirantes	74
4.2.5. Entrevista	76
4.2.6. Pruebas psicométricas	76
4.2.7. Canalización de prospectos a unidades responsables	78
4.2.8. Aceptación del aspirante	80
4.2.9. Trámite administrativo de incorporación y registro electrónico	81
4.2.10. Meta cuatro	83
4.2.11. Inducción y capacitación del prestador	84
4.2.12. Medios de monitoreo en el desarrollo del servicio social	84
4.2.13. Finalización y liberación del servicio social	85
4.3. Normatividad	86
4.3.1. Reglamento Interior del Servicio Social	86
4.3.2. Carta compromiso	91

#### **CAPÍTULO V. MEJORA CONTINUA**

5.1. Entrevista de salida	95
5.2. Buzón de quejas	98
5.3. Encuesta	98
5.4. Vinculación académica	99
5.5. Indicadores	99

<b>CONCLUSIONES</b>	<b>101</b>
---------------------	------------

<b>BIBLIOGRAFÍA</b>	<b>104</b>
---------------------	------------

<b>APÉNDICES</b>	<b>107</b>
Formato de detección de necesidades de prestadores de servicio social	1
Pizarrón de control y seguimiento de pedidos	2
Formato de canalización y seguimiento del prestador de servicio social	3
Carta compromiso del prestador de servicio social y prácticas profesionales	4
Oficio de aceptación de servicio social	5
Oficio de terminación de servicio social	6
Oficio de liberación de servicio social	7
Formato de la entrevista de salida	8
Formato de encuesta	9
Cuadro del proceso del sistema de servicio social	10
<b>ANEXOS</b>	<b>128</b>
Formato de registro de programas de servicio social o prácticas profesionales	1
Constancia de registro de programas con claves	2
Folleto promocional del servicio social de la Secretaría de Gobernación	3
Formato de Canalización de candidatos de servicio social y/o prácticas profesionales	4
Solicitud de aspirantes a servicio social y/o prácticas profesionales	5
Inventario de programas registrados de servicio social (2003-2004)	6
Formato modelo de indicadores de gestión	7
Tabla estadística de aceptaciones mensuales de servicio social (2002-2003)	8
Mapa del Modelo de Planeación Estratégica de la Administración Pública Federal	9
Cuadro de la ejecución del Modelo de Planeación Estratégica	10
Cuadro del proceso general del Modelo de Planeación Estratégica	11
Cuadro de la alineación estratégica del Modelo de Planeación Estratégica	12
Organigrama de la Secretaría de Gobernación	13
Oficio de liberación del servicio social por artículo 91 (trabajadores al servicio del estado)	14
Formato para indicadores del Modelo de Planeación Estratégica	15

**AGRADECIMIENTOS Y DEDICATORIAS**

Aprecio a mi asesora de tesis, Licenciada Alicia Lara Olivares,  
el enriquecedor e incondicional apoyo para elaborar la presente tesis

---

---

A mi esposa Laura,  
amor, orgullo, apoyo y constante ejemplo

---

---

A mi mamá,  
firme soporte, amor e iluminación para concretar este paso de vida

---

---

A mis hijos: Angélica, Michelle, Emanuel y Karla,  
inspiración y arquitectura de mi alma

---

---

A mis hermanos David y Carlos,  
unidad, cariño y guía a seguir

---

---

A mi amigo Raúl,  
fraternal e incondicional amistad

---

---

A mis primos Adriana y Leonardo,  
ánimo y ejemplo familiar

---

---

Al Licenciado Víctor Manuel Gómez Salas y Uranga,  
mentor y afecto singular

---

---

A mi tío Rodolfo Brenes,  
aliento constante y legado ejemplar

---

---

Y muy especialmente a mi papá, Licenciado David Brenes Islas,  
orgullo, pundonor, probidad e inspiración  
*in perpetum memoriam*

---

---

## PRÓLOGO

Servicio social, ¿Requisito previo a la obtención de un título académico? o ¿Plataforma en la formación de experiencia laboral de los jóvenes al término de sus estudios?... Podríamos seleccionar como respuesta ambos juicios, sin embargo, en los últimos años se le ha dado un mayor peso al trámite por la falta de valoración, sensibilidad, planeación y seguimiento por parte de las Instituciones receptoras de este apoyo; creando un efecto de apatía por parte de los estudiantes. En la Secretaría de Gobernación esta situación no es la excepción, es por ello que se seleccionó este tema de tesis para plantear un modelo de administración del servicio social en la Secretaría de Gobernación desde el enfoque y análisis como extitular del servicio social de esta Dependencia.

En el primer capítulo se comenta el marco legal vigente en la materia comparándolo con situaciones experimentadas en el manejo de esta actividad, así mismo, se dibuja, para una mejor entendimiento y ubicación, las funciones reales de la Dirección General de Recursos Humanos, unidad a la que pertenece esta área central de servicio social. Posteriormente dentro del segundo capítulo, se expone el desarrollo del servicio social durante el periodo comprendido de 1998 al 2004. En el tercer capítulo se plantea y analiza las áreas de oportunidad presentes, así como la necesidad de ajustar los objetivos y actividades de los programas de servicio social al Modelo de Planeación Estratégico de la Secretaría de Gobernación para una mejor dialéctica en el cumplimiento de las metas gubernamentales, asimismo, se vislumbra la importancia de este potencial recurso humano ante la ejecución implacable del Programa de Separación Voluntaria en la Administración Pública Federal. En el capítulo cuarto se desarrolla el título de la presente tesis, **Propuesta de Reforma en la Administración del Servicio Social en la Secretaría de Gobernación**; exponiendo las posibles fórmulas para una mejor dirección y diseño de la normatividad indispensable para darle orden y respeto a esta noble causa. Por último, en el quinto capítulo se establece los mecanismos de mantenimiento y mejora continua para la transformación y fortalecimiento del servicio, atención y administración de esta actividad.

Este arquetipo, independientemente de ser adaptado para cubrir las necesidades de la Segob, establece elementos comunes de utilidad para todos aquellos interesados y particularmente a los responsables de áreas centrales de servicio social en las diferentes Dependencias de Gobierno.

Así mismo, para hacer más clara la comprensión de este tema y como apoyo al lector se incluyen algunos Apéndices diseñados por el propio autor de esta obra y varios Anexos para una mejor comprensión del tópico.

# CAPÍTULO I

## MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL

### 1.1. Comentarios sobre la Ley Reglamentaria del Artículo 5° Constitucional

El pacto federal faculta a las entidades federativas a establecer los mecanismos para determinar las condiciones y autoridades bajo las cuales se podrá obtener el título profesional, que permita oficialmente su libre desempeño, una de estas condiciones obliga a los estudiantes a cumplir temporalmente el ejercicio de actividades propias de su carrera en las diferentes Instituciones gubernamentales, sociales y altruistas; en este caso, la Ley Reglamentaria del Artículo 5° Constitucional y su Reglamento del Distrito Federal, establece los parámetros legales necesarios para realizar el servicio social como requisito indispensable para obtener el título profesional.<sup>1</sup>

Por lo anterior me permitiré hacer los siguientes comentarios relacionados entre esta normatividad y mis experiencias vividas como extitular del servicio social en la Secretaría de Gobernación:

"Ley Reglamentaria del Artículo 5° constitucional relativo al ejercicio de las profesiones en el Distrito Federal"

"CAPITULO VII"

"Del servicio social de estudiantes y profesionistas"

Artículo 52. Todos los estudiantes de las profesiones a que se refiere esta Ley, así como los profesionistas no mayores de 60 años, o impedidos por enfermedad grave, ejerzan o no, deberán prestar el servicio social en los términos de esta Ley.<sup>2</sup>

En mi trayectoria como administrador del servicio social en la Secretaría de Gobernación tuvimos algunos casos donde el supuesto jurídico de edad o limitaciones graves de un estudiante excusaban la prestación de este servicio, sin embargo, no fue posible hacer valer este precepto ya que las escuelas desconocían del mismo, así como del procedimiento administrativo para hacer valer este derecho.

Artículo 53. Se entiende por servicio social el trabajo de carácter temporal y mediante retribución que ejecuten y presten los profesionistas y estudiantes en interés de la sociedad y el Estado.<sup>3</sup>

<sup>1</sup> Cfr. Art. 5, Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, 5ª edic., IFE, México, 2003, pág. 12.

<sup>2</sup> Ley de Profesiones, 1ª edic., PAC, México, 2002, pág. 30.

Artículo 59. Cuando el servicio absorba totalmente las actividades del estudiante o del profesionista, la remuneración respectiva deberá ser suficiente para satisfacer decorosamente sus necesidades.<sup>4</sup>

Hay solo dos vías de retribuir pecuniariamente a los prestadores de servicio social:

a. Mediante apoyo económico de aproximadamente \$300.00 a \$2,000.00 mensuales otorgados por la Secretaría de Desarrollo Social (SEDESOL) previa justificación y registro de programas preponderantemente sociales en beneficio de los sectores mas vulnerables de la sociedad por conducto de estudiantes de escuelas públicas; excluyendo a todos aquellos educandos adscritos a escuelas particulares o privadas.

En el año 2003 la Secretaria de Gobernación contó con 140 becas otorgadas por SEDESOL, de las cuales 60 de la Dirección General del Registro Nacional de Población e Identificación Personal con un valor de \$1,800.00 semestrales cada una y las 80 restantes fueron otorgadas para el Centro Nacional de Prevención de Desastres (CENAPRED) por un monto de \$3,000.00 igualmente semestrales.

Los anteriores apoyos económicos han sido tramitados administrados por estas unidades responsables<sup>5</sup> de la Secretaría de Gobernación a pesar de que la función global del servicio social recae en la Dirección General de Recursos Humanos, sin embargo las políticas actuales de esa dirección no han establecido estratégico dicho apoyo.

b. A través de retribución pecuniaria con recursos propios de la Institución o dependencia sin más restricciones de lo que el presupuesto interno permita. En el Instituto Nacional de Migración Órgano Administrativo Desconcentrado de la Secretaría de Gobernación es la única unidad responsable de esta Dependencia en otorgar al prestador la suma de \$4,800.00 y \$6,000.00 semestrales a estudiantes de carreras técnicas y profesionales, respectivamente, sin importar el origen público o privado de su escuela.

Esta política del Instituto ha concentrado el mayor número de estudiantes, inclusive muchos de ellos con tal de conseguir dicha remuneración cambian el perfil profesional de sus actividades en el servicio social.

Artículo 54. Los colegios de profesionistas con el consentimiento expreso de cada asociado, expresarán a la Dirección General de Profesiones las formas como prestarán el servicio social.<sup>6</sup>

Encontramos Instituciones académicas con programas de un alto contenido social, filantrópico y de retribución a la sociedad como las Universidades Iberoamericana o

<sup>3</sup> *ibid.*

<sup>4</sup> *ibid.*, pág. 32.

<sup>5</sup> *Manera de referirse pluralmente a las Unidades Administrativas y Órganos Administrativos Desconcentrados.*

<sup>6</sup> *ibid.*, pág. 30.

La Salle; desarrollo político y parlamentario para la Escuela Libre de Derecho; Investigación y análisis para la Universidad Metropolitana; Experiencia curricular y fuente alterna de contratación para los alumnos de nuestra *Alma Mater* (UNAM). Como vemos, podemos encontrar en cada escuela diferentes preferencias, fines y sentidos para el desarrollo del servicio social.

Artículo 55 Los planes de preparación profesional, según la naturaleza de la profesión y de las necesidades sociales que se trate de satisfacer, exigirán a los estudiantes de las profesiones a que se refiere esta Ley, como requisito previo para otorgarles el título, que presten servicio social durante el tiempo no menor de seis meses ni mayor de dos años.

No se computará en el termino anterior el tiempo que por enfermedad u otra causa grave, el estudiante permanezca fuera del lugar en que deba prestar el servicio social.<sup>7</sup>

El tiempo regular de prestación del servicio social en la mayoría de las escuelas es de 480 horas, las cuales se desarrollan en cuatro horas diarias de lunes a viernes para acumular 20 horas semanales, por cuatro semanas del mes suman 80 mensuales, por seis meses equivalen las 480 horas en el mínimo de tiempo permitido, sin embargo, gran parte de la población de prestadores por diferentes cuestiones como: vacaciones escolares, horarios de sus materias o por haber terminado sus estudios, entre otros, solicitan al prestatario una carga mayor de horas al día para terminar su servicio lo antes posible, esto coincide con la necesidad de contar con un mayor tiempo de horas diarias de apoyo en la Institución, sin embargo, esto ha creado el vicio al presentarse fechas de termino distintas a las pactadas y documentadas al inicio del servicio, ya que no se puede liberar esta actividad antes del tiempo mínimo de seis meses reglamentario.

Artículo 56. Los profesionistas prestarán por riguroso turno, a través del colegio respectivo, servicio social consistente en la resolución de consultas, ejecución de trabajos y aportación de datos obtenidos como resultado de sus investigaciones o del ejercicio profesional.<sup>8</sup>

Artículo 57. Los profesionistas están obligados a servir como auxiliares de las instituciones de investigación científica, proporcionando los datos o informes que éstas soliciten.<sup>9</sup>

Al combinarse la disminución del personal por el Programa de Separación Voluntaria en la Administración Pública Federal y la falta de preparación académica por parte de los trabajadores de la Secretaría<sup>10</sup> en especial del sector sindicalizado, surge la necesidad de contar con prestadores de servicio social que contribuyan al logro de los objetivos y metas de la actual administración; algunas áreas de la Secretaría de Gobernación cuentan con un porcentaje mayor de prestadores con relación al personal contratado. Muchos de los administradores directos de las actividades de

<sup>7</sup> *Ibid*, pág. 31.

<sup>8</sup> *Ibid*.

<sup>9</sup> *Ibid*.

<sup>10</sup> Para abreviar nombraremos como "Secretaría" a la Secretaría de Gobernación.

los estudiantes reconocen tener una elevada confianza en ellos por su calidad moral, profesional y académica que demuestran.

## **1.2. Comentarios sobre el Reglamento de la Ley Reglamentaria del Artículo 5o Constitucional**

### **“CAPITULO VII” “Del servicio social de estudiantes y profesionistas”**

Artículo 85. El servicio social de los estudiantes quedará al cuidado y responsabilidad de las escuelas de enseñanza profesional, conforme a sus planes de estudios.<sup>11</sup>

Derivado de este precepto encontramos un mosaico de políticas y reglamentos en materia de servicio social entre las diferentes escuelas públicas o privadas afiliadas o autónomas al Instituto Politécnico Nacional o la UNAM, e inclusive entre facultades de la misma Universidad; esta diversidad de lineamientos trae consigo para los prestatarios innumerables trámites administrativos en el control y seguimiento de este servicio, así como obstáculos para concordar la normatividad de éstos con el cosmos de lineamientos de las casas de estudios.

Artículo 86. Los colegios de profesionistas deberán contener en sus estatutos las normas generales con arreglo a las cuales sus miembros han de prestar el servicio social, cuya duración no será menor de un año.<sup>12</sup>

Artículo 87. Cada año, durante el mes de enero, los colegios de profesionistas darán a conocer a la Dirección General de Profesiones cuáles son los servicios sociales que prestarán cada uno de sus miembros y el cumplimiento que se haya dado al servicio social durante el año anterior y de los resultados obtenidos.<sup>13</sup>

Artículo 88. En tanto se expide el reglamento especial de servicio social de profesionistas no colegiados, éstos deberán enviar, en el mes de enero de cada año, a la Dirección General de Profesiones una declaración de la forma en que se propongan cumplir con el servicio social y la comprobación de haberlo prestado durante el año anterior.<sup>14</sup>

La vigencia de un programa ante la UNAM e IPN, así como las escuelas afiliadas a estas casas de estudios es de un año. En la Dirección General de Orientación y Servicios Educativos de la UNAM el periodo para solicitar la revalidación de programas corre a partir de la segunda quincena de diciembre y enero, en los cuales se estudian, analizan para finalmente autorizarlos hasta febrero o principios marzo de cada año; por este motivo desde mediados de diciembre y hasta marzo los prestadores y prestatarios no pueden realizar trámites administrativos con relación al

<sup>11</sup> *Ibid*, pág. 64.

<sup>12</sup> *Ibid*, pág. 65.

<sup>13</sup> *Ibid*.

<sup>14</sup> *Ibid*.

servicio social disminuyendo el apoyo de los estudiantes en ese periodo del año; con relación a la Dirección de Servicio Social y Egresados del IPN sucede un proceso similar, empero, el trámite de renovación de los programas se realiza al año de haberse registrado y de igual manera tardan un mes aproximadamente en autorizar las claves<sup>15</sup>, en este caso, el prestatario tiene que estar pendiente de revalidar tantos programas como fechas en que fueron autorizados el año anterior.

En cuanto a las escuelas públicas y privadas incorporadas a las Instituciones antes mencionadas reciben las nuevas claves de los programas de uno a dos meses de haberse autorizado, lo que ocasiona un mayor retraso.

Artículo 89. Cuando el servicio social sea prestado a título gratuito por los profesionistas, habrá lugar a que se haga mención de ello en la hoja de sus servicios.<sup>16</sup>

Complementando lo analizado en el artículo 53 de Ley Reglamentaria del Artículo 5º Constitucional, hago hincapié en la importancia de remunerar la prestación del servicio social ya que en la actualidad los estudiantes, y, en su caso, los padres de éstos, realizan un esfuerzo para solventar los gastos indispensables de transportación y alimentos para el cumplimiento del compromiso académico, sin embargo, los prestatarios generalmente sin presupuesto para esta causa ofrecen otro tipo de apoyo como la capacitación, posible contratación al término de la prestación, comedor laboral, en fin, cualquier tipo de apoyo en especie para conseguir el valioso apoyo humano; por otro lado, en la Secretaría de Gobernación no se hace ninguna referencia en los oficios de aceptación y liberación cuando se realiza esta actividad gratuitamente.

Artículo 90. Si el servicio social no fuere cubierto por el profesionista, cualquiera que haya sido la causa, se hará mención de ello en su hoja de servicios.<sup>17</sup>

En la Secretaría se presentó en el año 2002 una deserción del 5%, es decir, 50 bajas de 1000 aceptados, de este número solo tuvimos 2 estudiantes con problemas disciplinarios los cuales no se hicieron referencia en el oficio parcial de actividades para evitar perjuicios académicos al estudiante.<sup>18</sup>

Artículo 91. Los estudiantes y profesionistas trabajadores de la Federación y del Gobierno del Distrito Federal no estarán obligados a prestar ningún servicio social distinto del desempeño de sus funciones. El que presten voluntariamente, dará lugar a que se haga la anotación respectiva en su hoja de servicio.<sup>19</sup>

Bajo la tutela de esta norma los trabajadores al servicio de la Administración Pública Federal y Gobierno de la Ciudad de México tienen el derecho a no prestar el servicio

<sup>15</sup> Número de identificación del programa otorgada por la escuela o facultad.

<sup>16</sup> *Ibid.*

<sup>17</sup> *Ibid.*

<sup>18</sup> Cfr. Secretaría de Gobernación, *Datos Estadísticos del Servicio Social*, 2002.

<sup>19</sup> *Ibid.* LP, pág. 30.

social, únicamente cumplirán ante su escuela de origen tan solo un oficio de liberación expedido por su organismo gubernamental<sup>20</sup>, sin embargo, haciendo un análisis de las políticas en la mayoría de los institutos académicos encontramos los siguientes requisitos que deben cubrir los estudiantes para hacer valer esta norma:

1. Contar con los créditos suficientes que marca la escuela.
2. Estar contratado por tiempo indeterminado, excluyendo a personal temporal por obra o tiempo determinado.

La Administración Pública Federal cuenta con una plantilla de personal conocidos como interinos (trabajadores contratados por tiempo determinado), los cuales han cubierto las ausencias por licencias de los trabajadores sindicalizados con base. La SEGOB<sup>21</sup> actualmente cuenta con aproximadamente 400 interinos, los cuales firman cada seis meses un nuevo contrato acumulando algunos hasta siete años a pesar de estar acéfala la plaza que interinamente ocupa; este vicio fue originado al tratar de disminuir las plazas sindicalizadas; impidiendo a un sector de trabajadores estudiantes con necesidades de hacer valer este derecho para liberar por el artículo 91 su servicio social; es importante aclarar que este artículo no exige alguna calidad o antigüedad laboral.

3. Tener una antigüedad mínima de un año en el Organismo de Gobierno.

En la Secretaría de Gobernación tuvimos empleados con plaza federal con una antigüedad menor al año, que preferían realizar un trámite de servicio social como externo a esperarse para cumplir el año para hacer valer este derecho ya que nadie les aseguraba llegar al año de antigüedad en su empleo por los cambios del actual gobierno; bajo esta situación se les exigía cumplir con las horas reglamentarias de servicio social fuera de su horario de trabajo.

4. Desarrollar actividades laborales acordes al plan académico de su carrera.

Actualmente las oportunidades que brinda el mercado laboral privado y público muchas veces limitan a desarrollar el perfil propio de la carrera elegida, por esta situación los empleados de la SEGOB con actividades diferentes a la de su formación académica se veían impedidos a liberar bajo este precepto su servicio social.

5. Presentar oficio de liberación bajo el formato que define la escuela, anexando copias del último talón de pago, constancia de labores y credencial institucional.

6. En algunas escuelas y facultades los estudiantes deben normalmente esperar para la liberación de su servicio los seis meses como un servicio regular, inclusive deben de entregar reportes parciales de actividades, aunque solo se anote liberación

<sup>20</sup> Véase Anexo 14.

<sup>21</sup> Abreviación de la Secretaría de Gobernación.

por artículo 91, este es el caso de la Facultad de Contabilidad de la UNAM y la Escuela Leandro Valle del IPN, por citar un ejemplo.

Los estudiantes al estar expuestos a la posibilidad de perder su empleo durante los seis meses término del trámite por causas ajenas a su voluntad corrian también el riesgo de perder la liberación cobijados en el artículo 91, por lo que optaban por realizar el servicio social como cualquier estudiante.

Por último existen escuelas en la rama pedagógica como el Instituto Anglo Español que no reconocen la liberación del servicio social por este artículo 91, a pesar de estar trabajando sus estudiantes en organismos pertenecientes a la SEGOB como es el caso del Instituto preescolar CENDI (Centro de desarrollo Infantil) por no considerarlo como un centro afiliado a la SEP, pese a lo contrario.

Artículo 92. La obligación de prestar servicio social, incluye a todos los profesionistas aun cuando no ejerzan la profesión.<sup>22</sup>

Artículo 93. Los profesionistas solo podrán dejar de prestar el servicio social por causa de fuerza mayor. No excusa la falta de prestación del servicio social el que el profesionista no haya recibido oferta o requerimiento especial para la prestación del mismo ni falta de retribución, pues queda a cargo del profesionista poner toda la diligencia necesaria para cumplir su obligación, a reserva de reclamar la retribución respectiva de quien haya recibido el servicio, a no ser que éste haya sido convenido libremente por el profesionista a título gratuito.<sup>23</sup>

Al no existir un reglamento de servicio social en la SEGOB las causas por ausencia de prestadores de servicio social se justifican a criterio del responsable directo de las actividades del prestador con la autorización del responsable general del servicio social de la Secretaría, siempre y cuando no vulneren algún lineamiento de la escuela respectiva.

Los prestadores de servicio social que contaban con algún tipo de ayuda económica cuando la unidad responsable demoraba el pago de ésta, automáticamente disminuían el empuje e intensidad en el desarrollo de las actividades encomendadas; se convertía en una relación meramente económica; rompiéndose el sentido social del servicio.

El 20% de los cambios solicitados por los prestadores activos al interior de la SEGOB, surgían al descubrir éstos el apoyo económico brindado por algunas unidades, cuando en su unidad asignada carecían de éste, inclusive, no les importaba comenzar nuevamente su servicio social con tal de obtenerlo.<sup>24</sup>

---

<sup>22</sup> *Ibid*, pág. 66.

<sup>23</sup> *Ibid*, pág. 66.

<sup>24</sup> *Cfr. Secretaría de Gobernación, Datos Estadísticos del Servicio Social, 2002.*

### **1.3. Principales funciones de la Dirección General de Recursos Humanos de la Secretaría de Gobernación**

Con el propósito de establecer una mejor inducción y entendimiento de las funciones reales de la Dirección General de Recursos Humanos, me permito comentar las funciones reales con apego a las fracciones contenidas en el artículo 29 del Reglamento Interior de la Secretaría de Gobernación correspondientes a cada una de sus direcciones internas que compone esta unidad, de acuerdo con mis experiencias vividas como extitular del área central de servicio social.

La Oficialía Mayor de la Secretaría de Gobernación esta conformada por cuatro unidades administrativas:

- Dirección General de Programación y Presupuesto
- Dirección General de Tecnologías de la Información
- Dirección General de Recursos Materiales y Servicio Generales
- Dirección General de Recursos Humanos

#### **Dirección General de Recursos Humanos**

- Dirección General Adjunta
- Área Staff

Esta Dirección se conforma por un titular, un Secretario adjunto y una plataforma *staff* de cinco elementos. Esta área es la cabeza de toda la Dirección, encargada de proponer, implantar y coordinar los proyectos y procesos propios de los objetivos y actividades Institucionales de la unidad a su cargo, con apego a los lineamientos y normatividad en materia de administración y desarrollo del personal.

#### **D1. Dirección de Servicios Sociales**

- Departamento del Centro Cultural y Recreativo
- Departamento de Fomento Cultural y Recreación

#### **S1. Subdirección de Comunicación Interna**

- Departamento Creativo y Diseño
- Departamento de Edición y Red

#### **S2. Subdirección de Desarrollo Social**

- Departamento de Servicio Médico
- Departamento del Centro de Desarrollo Infantil
- Departamento de Actividades Sociales

En general, esta dirección es la responsable de administrar las prestaciones culturales, deportivas, recreativas y médico ambulatorias<sup>25</sup> en sitio en beneficio de los trabajadores de la Dependencia; poniendo real énfasis en dos tareas específicas:

---

<sup>25</sup> De consulta general.

elevar la calidad en el servicio del CENDI (Centro de Desarrollo Infantil) para posicionarlo como el mejor en su tipo, lugar que ha estado obteniendo paulatinamente, y por el otro lado, con la revista semanal Acento, medio de difusión de los logros relevantes y novedades de la Secretaría a sus trabajadores, con la finalidad de informar y crear una nueva identidad en el personal, tan buscada en esta administración.

De los principales logros obtenidos por este equipo de trabajo podemos enlistar los siguientes:

- Programa gratuito de visitas guiadas al interior de la República dirigido a escolares, hijos de los trabajadores, en su periodo vacacional de verano por un mes.
- Campañas de prevención de salud internas.
- Revista acento.

## **D2. Dirección de Remuneraciones**

### **S1. Subdirección de Obligaciones Fiscales**

- Departamento de Obligaciones Patronales
- Departamento de Obligaciones Fiscales

### **S2. Subdirección de Operación y Procesos de Personal**

- Departamento de Soporte Técnico y Administración de Bases de Datos

### **S3. Coordinación para la Implantación del Sistema de Recursos Humanos**

- Departamento de Procesos de Nomina
- Departamento de Sistemas y Procesos Especiales

### **S4. Subdirección de Nominas**

- Departamento de Nomina Federal
- Departamento de Honorarios y Distribución de Recibos

Podríamos establecer que esta Dirección es la más estresante de todas las que componen esta unidad, ya que en ella se concentra la labor difícil de administrar la nómina de los trabajadores de la Secretaría con sus implicaciones fiscales y logística administrativa, no obstante, podemos enfatizar una serie de cambios en beneficio de los trabajadores como:

- Modernización de los equipos y sistemas electrónicos administrativos para la optimización de los procesos de trabajo de la unidad.
- Implementación de los sistemas meta 4 y employee self service.<sup>26</sup>
- Conformación del inventario de Recursos Humanos de toda la Dependencia.

## **D3. Dirección de Administración de Personal**

### **S1. Subdirección de Prestaciones**

- Departamento de Seguros y Convenios
- Departamento de Prestaciones

<sup>26</sup> *Sistemas electrónicos que eliminan los formatos administrativos para sustituirlos por procesos de comunicación virtuales con todas las unidades de la Secretaría.*

## **S2. Subdirección de Relaciones Laborales**

- Departamento de Control de Personal
- Departamento de Emisión, Control y Seguimiento de Movimientos de Personal
- Departamento de Relaciones Sindicales

## **S3. Subdirección de Control de Plazas y Movimientos**

- Departamento de Control de Movimientos
- Departamento de Control de Plazas

Esta arista de la unidad es una de las más importantes, ya que lleva a cabo las negociaciones en las actualizaciones periódicas de las Condiciones Generales de Trabajo con el Sindicato, cuidando y fortaleciendo las relaciones con éste, dirimiendo a su vez las problemáticas de índole laboral para un desahogo extraoficial que no dañen al trabajador y a la Institución, asimismo, vigila el pleno cumplimiento de esta normatividad con la finalidad de respetar los derechos y obligaciones del trabajador y Secretaría, aplicando las medidas correctivas necesarias para el resguardo del estado de derecho interno, igualmente, administra los premios e incentivos correspondientes a los trabajadores por su desempeño, con apego a las normatividad burocrática respectiva, por otro lado, aplica la reglamentación en los movimientos escalafonarios; por citar algunas metas logradas, tenemos:

- Ejecución del Programa de Separación Voluntaria en la Administración Pública.
- Eliminación de las Coordinaciones Administrativas de cada unidad de la Secretaría, para la centralización administrativa por conducto de gestores (ejecutivos de cuenta) especializados en esta Dirección.

## **D4. Dirección de Política Salarial**

- Departamento de Análisis Técnicos
- Departamento de Administración del Analítico de Plazas

## **S1. Subdirección de Organización**

- Departamento de Estructuras Orgánicas y Ocupacionales "A"
- Departamento de Estructuras Orgánicas y Ocupacionales "B"
- Departamento de Reestructuración de Personal Operativo y de Enlace B
- Departamento de Reestructuración de Personal Operativo y de Enlace A

## **S2. Subdirección de Valuación de Puestos**

- Departamento de Valuación de Puestos "B"
- Departamento de Valuación de Puestos "A"

## **S2. Subdirección de Dictaminación de Manuales**

- Departamento de Análisis de Manuales "A"
- Departamento de Análisis Manuales "B"

Por las característica de su mandato podemos aseverar que esta Dirección es la más fría y densa de todas estas, ya que esta a cargo, por un lado, de formular y mantener el Catálogo de Puestos y el Tabulador de Sueldos así como el registro presupuestal de las estructuras orgánicas, ocupacionales y salariales de la Secretaría; y por el otro, es la responsable de normar, integrar y mantener actualizado el Manual de Organización General de la Secretaría, conformar los proyectos de manuales de

organización, procedimientos específicos y servicios al público de las Unidades Administrativas y de los Órganos Administrativos desconcentrados de la misma.

Uno de sus principales esfuerzos ha sido la paulatina modificación y actualización de las funciones específicas de todos los puestos de la Dependencia, ya que como es sabido, uno de los principales vicios de las secretarías ha sido la relación confusa entre las actividades reales de los puestos con las que se encuentran registradas, podemos citar que existen choferes con puestos de subdirectores, obviamente para justificar un sueldo mayor o personal que realizan funciones totalmente diferentes al nombre de su puesto.

En el siguiente apartado hablaremos de la Dirección de Planeación y Desarrollo de manera más puntual, en virtud de ser la responsable de la Jefatura de Diagnóstico Organizacional coordinadora de la administración del servicio social en toda la Secretaría de Gobernación.

#### **1.4. Funciones de la Dirección de Planeación y Desarrollo**

Para una mejor ubicación y alcance la Dirección de Planeación se conforma de tres Subdirecciones y seis Departamentos:

##### **S1. Subdirección de Planeación y Desarrollo**

- Departamento de Diagnóstico Organizacional
- Departamento de Planeación y Desarrollo

##### **S2. Subdirección de Reclutamiento, Selección y Contratación**

- Departamento de Reclutamiento y Selección
- Departamento de Contratación

##### **S3. Subdirección de Capacitación**

- Departamento de Capacitación
- Departamento de Administración del Cecal

##### **S.1 Subdirección de Reclutamiento, Selección y Contratación**

- Departamento de Reclutamiento y Selección
- Departamento de Contratación

Esta área lleva a cabo todo el proceso estratégico y administrativo de evaluación, definición y trámite de ingreso del recursos humano de toda la Dependencia, empero, su actividad se ha visto afectada, independientemente del bajo número de vacantes de los últimos años, por la intervención de las Unidades Administrativas y Órganos Desconcentrados en la selección directa de sus vacantes; por lo anterior esta subdirección se ha convertido en tramitadora de contrataciones más que en una consultora estratégica en reclutamiento, selección y contratación; en lugar de hacer valer su facultad, razón de ser de su función, ofertan sus servicio por convencimiento y no por el derecho legal intrínseco que poseen, actualmente siguen luchando por centralizar este proceso estratégico respetado únicamente por unas cuantas áreas internas de algunas unidades responsables de la Secretaría de Gobernación;

recientemente su mayor función es la impresión, control y entrega de la credencial institucional de los empleados de la dependencia y emisión de la CURP (Credencial Única de Registro Poblacional).

### **S.2 Subdirección de Capacitación**

- Departamento de Capacitación
- Departamento de La Administración del Cecal

Esta Subdirección tiene como responsabilidad la detección de las necesidades de capacitación, evaluación, análisis, logística, impartición, supervisión, seguimiento y mejora continua de los cursos de capacitación dirigidos a los trabajadores de la Secretaría de Gobernación, sin embargo, al igual que la anterior subdirección encontramos falta de cohesión de las unidades responsables de la Secretaría al realizar o solicitar cursos de capacitación sin ningún análisis previo que cubra necesidades reales que impacten en mejorar los procesos y proyectos Institucionales, como ejemplo, podemos citar el vicio repetitivo de fin de año al realizar cursos "al vapor" con la única finalidad de agotar el presupuesto para no ser recortado en el próximo ciclo presupuestal del año siguiente.

### **S3. Subdirección de Planeación y Desarrollo**

- Departamento de Diagnostico Organizacional
- Departamento de Planeación y Desarrollo

A esta subdirección le compete esencialmente el diseño, análisis, desarrollo, control y seguimiento de todos los proyectos y procesos de la mejora organizacional del personal de la Secretaría como:

- Curso de Inducción Institucional
- Evaluación de actuación del personal de mando
- Código de Conducta
- Inventario de Recursos Humanos
- Evaluación mensual y semestral del personal operativo
- Evaluación psicométrica del personal de mando activo de la Secretaría
- Administración, coordinación estratégica y sustantiva de servicio social
- Mantener electrónicamente los campos de dominio en Meta 4<sup>27</sup>
- Mantener actualizados los campos de dominio de *Employee Self Service*<sup>28</sup>
- Consolidación y captura de los indicadores de control de gestión

Los departamentos que pertenecen a esta subdirección participan en el desarrollo de los objetivos antes enlistados; pero, particularmente el Departamento de Diagnóstico Organizacional se encarga directamente de la coordinación integral del servicio social, anteriormente esta área le reportaba a la Subdirección de Capacitación y se

<sup>27</sup> Sistema de administración de recursos humanos.

<sup>28</sup> Campos del sistema de Meta 4 habilitados a las unidades administrativas en su captura y mantenimiento, para la celeridad y sinergia de los trámites administrativos.

piensa, en un futuro, realizar nuevamente un cambio a la Subdirección de Reclutamiento, Selección y Contratación por razones inherentes a la actividad de reclutamiento de personal fundamentalmente, la cual comentaré en el Segundo Capítulo.

El único fundamento legal existente en la Secretaría de Gobernación con relación al servicio social se encuentra en el Manual de Organización Específico, validado y registrado el día 22 de Junio del año 2000 ante la Dirección General de Programas Organización y Presupuesto, en su hoja 51, párrafo décimo, apartado 1.8.2.4., el cual faculta a la Dirección Planeación y Desarrollo, *Inter alia* (entre otras) funciones, "Dirigir la ejecución del Programa General de Servicio Social de la Secretaría de Gobernación", actividad encomendada a su jefatura de Diagnóstico Organizacional, sin embargo, dicho respaldo jurídico en la mayoría de los casos se desconoce o al referirlo en algún oficio o comunicado para conocimiento de las diferentes unidades responsables hacen caso omiso de éste, ya que a través del tiempo se ha venido arraigando el vicio de administrar su propio servicio social en las diferentes áreas; realizando convenios, vinculaciones y registrando programas directamente en las escuelas; provocando con ello las siguientes anomalías:

- Multiplicidad de responsables y programas de servicio social
- Repetición de programas con mismo perfil, carreras y actividades
- Ausencia de una sola imagen Institucional del servicio social
- Coincidencia de unidades responsables en una misma feria de servicio social
- Diversos criterios y procedimientos administrativos
- Necesidad de visitar cada área donde requieran prestadores
- Ausencia de un inventario de prestadores
- Disminución en el respaldo y vigilancia en los derechos y obligaciones por parte del responsable general del servicio social

Lo anterior ha traído como consecuencia la necesidad de fortalecer la confianza tanto de estudiantes como de académicos para incrementar en calidad y cantidad la plantilla de prestadores de servicio social en la Secretaría de Gobernación.

Por lo antes expuesto, podemos señalar que, las atribuciones de esta dirección permiten por su naturaleza los elementos necesarios para una óptima administración de los Recursos Humanos en materia de reclutamiento, selección, contratación, inducción, capacitación, formación, evaluación y desarrollo humano, suficientes herramientas para respaldar la dirección del servicio social, no obstante, estos elementos han sido limitados para beneficio de esta actividad académica, el servicio social ha sido visto por años como un apoyo por inercia, es decir, esperan que arriben los estudiantes y enseguida los canalizan a la unidad responsable sin mayor procesamiento, en pocas palabras se ha desaprovechado tanto los recursos materiales como humanos de esta Dirección para apoyar esta importante causa; simplemente se podrían sacar provecho paralelamente, limitando los procesos de trabajo de esta área para elevar la calidad del servicio social:

<b>Aprovechamiento de procesos internos de recursos humanos en beneficio de actividades existentes y por crear en materia de servicio social*</b>	
<b>Dirección de Planeación y Desarrollo</b>	<b>Servicio Social</b>
Detección de necesidades en recursos humanos (vacantes)	*Detección de necesidades de prestadores (necesidades)
Definición de perfiles de puestos	*Definición de actividades y programas
Reclutamiento, selección y contratación	Entrevista del candidato, reclutamiento, canalización interna, selección y trámite administrativo de aceptación
Curso de inducción Institucional	*Curso de Inducción de servicio social
Evaluación de desempeño	*Seguimiento de la prestación
Detección de necesidades de capacitación (DNC)	Detección de necesidades de capacitación en prestadores
Administración de cursos de formación y capacitación	*Cursos de capacitación con capacidad extra para albergar prestadores
Trámite de credencial Segob <sup>29</sup>	*Trámite de credencial de identificación en servicio social
Captura y mantenimiento del Inventario electrónico de recursos humanos de la Secretaría	*Administración electrónica del inventario de prestadores de servicio social

Lo anterior no provocaría un gasto mayor, simplemente optimizarían procesos compartidos para otorgarle mayor seriedad al servicio social en fondo y forma, *verbi gratia* (por ejemplo) cada año la Dirección de Planeación y Desarrollo solicita, a través de un formato, la Detección de Necesidades de Capacitación a cada Unidad Administrativa y Órgano Administrativo Desconcentrado, a este proceso se le puede sacar ventaja al solicitar paralelamente la detección en la cantidad y calidad de prestadores de servicio social, y al mismo tiempo, se podrá elevar la calidad en esta actividad en beneficio de los procesos de trabajo de la Secretaría.

<sup>29</sup> Secretaría de Gobernación.

## CAPÍTULO II

### ADMINISTRACIÓN ACTUAL DEL SERVICIO SOCIAL EN LA SECRETARÍA DE GOBERNACIÓN

#### 2.1. Antecedentes

La esencia del servicio social se ha desvirtuado, todos sabemos que se ha manejado por la mayoría como requisito previo a la titulación, en la Secretaría de Gobernación se ha tomado como una fuerza de apoyo allegada fortuita y contingente por la inercia, es decir, por el simple hecho de ser una Institución con el derecho a recibir prestadores de servicio social no hay que hacer ningún esfuerzo por atraerlos "solo déjenlos fluir", así como llegaban se canalizaban sin un análisis de sus áreas de interés, fortalezas, domicilio escolar o particular, es decir, así como era para los estudiantes solo un trámite, también para la Dependencia lo era, esto se reflejaba mayormente en las actividades banales de los estudiantes, el típico sacador de copias y mensajero aprovechable por seis meses; de igual manera, el estudiante a su vez caía también en esa apatía solo tenía que esperar las 480 horas<sup>30</sup> de servicio social; todo esto prevaleció al menos de 1998 al 2001; durante este periodo el servicio social en la Secretaría de Gobernación estuvo administrado por la Jefatura de Departamento de Empleo, la cual dependía de la Subdirección de Capacitación, sin embargo el jefe de departamento a cargo realizaba labores propias de un secretario particular del Director de Planeación y Desarrollo, es por ello que los dos auxiliares y la secretaria que la conformaban le reportaban directamente al Subdirector de Capacitación, el cual además de encontrarse a ocho pisos de distancia estaba a cargo de la absorbente administración del Centro de Capacitación de toda la Secretaría (CECAL), esto provocó una superficial coordinación donde el subdirector solo firmaba los oficios de aceptación, liberación y reportes del servicio social, asimismo los dos auxiliares y la secretaria se encontraban físicamente en una reducida oficina de 1.50 por 2.00 metros cuadrados localizada en el pasillo de los elevadores, pareciendo más a una bodega de intendencia, apariencia por demás extraña para una de las Secretarías más importantes de la Administración Pública Federal, esto contrastaba con otras áreas de servicio de la Dirección de Recursos Humanos que contaban con ventanillas de atención en actividades de igual importancia, sin embargo, esta área de servicio social se convirtió únicamente en tramitadora, ya que además no contaban con los recursos para las actividades estratégicas que elevaran la calidad y cantidad de prestadores, por ejemplo, no contaban con línea telefónica, equipo de cómputo, los controles administrativos los

<sup>30</sup> *Tiempo regular reglamentario de la prestación del servicio social.*

llevaban de manera manual, pese a todo lo anterior el esfuerzo que realizaba los auxiliares de esta jefatura de empleo resultaba ser muy rentable para tan poca inversión y supervisión, es decir, sus conocimientos adquiridos a través de los años los convirtieron en especialistas en tramitología del servicio social facilitando este mundo de reglamentos, políticas, formalidades diferentes en cada escuela o facultad, para un flujo regular de estudiantes.

A inicios del 2002 esta Jefatura de Empleo desaparece junto con su titular para dar cabida a la creación de la Jefatura de Diagnóstico Organizacional, dejando de depender de la Subdirección de Capacitación, para formar parte de su hermana Subdirección de Planeación y Desarrollo, esta creación implicó también la contratación de un Jefe de Departamento que estuviera directamente al tanto, entre otras funciones, de la coordinación del servicio social, de igual manera ese reducido espacio con el que contaban para trabajar tomó lugar para lo que fue creado, una bodega, este equipo fue trasladado a una oficina de 60 metros cuadrados, que al tiempo de un año contaría con tres equipos de cómputo y una impresora, estos pequeños apoyos permitieron elevar, en cierta medida, la calidad en el servicio social de la Dependencia, sin embargo, como esta actividad no formaba parte de las metas prioritarias de la Dirección de Recursos Humanos, ya que políticamente no revestía invertirle más de lo indispensable, esto provocó un crecimiento irregular.

Todos estos antecedentes estimularon los siguientes vicios, a los cuales nombramos con algún nombre para su explicación:

#### **a. Proceso centralizado**

El área central de administración de servicio social, donde ubicamos a nuestros auxiliares rentables, se encargaban de cubrir en la medida de sus posibilidades las necesidades de servicio social de las unidades responsables en fondo, forma y tiempo, sin embargo, solo aquellas unidades<sup>31</sup> que tenían una mayor sinergia, contacto, disposición, situación geográfica, actividades atractivas o algún apoyo en especie o económico para los estudiantes, gozaban de una mayor preferencia en la cobertura de sus solicitudes, por ejemplo era más difícil conseguir un apoyo en la Dirección General de Asociaciones Religiosas que en la unidad de Radio Televisión y Cinematografía, mercadológicamente llamaba más la atención la segunda unidad; o la misma Dirección General de Recursos Humanos al estar en ese mismo edificio se veía beneficiado con mayor prontitud por su contacto continuo; o algunas otras unidades que se encontraban a la salida de un metro se veían beneficiadas por la comodidad al transporte.

---

<sup>31</sup> Cuando señalamos únicamente la palabra "unidades" hacemos referencia tanto a las Unidades Administrativas como a los Órganos Administrativos Desconcentrados.

### **b. Proceso anárquico**

Unidades donde cualquier área a su interior administraban su servicio social, es decir, estas unidades responsables al no tener apoyo por parte del área central de servicio social ni del responsable de recursos humanos de su unidad optaban por ejecutar por ellos mismo la administración del servicio social, esto acarrea problemas tales como desconfianza de las escuelas por canalizar estudiantes en un ambiente donde se desconocían o no respetaban las políticas de forma y fondo exigidas en la materia.

Lo anterior provocó una limitada afluencia de estudiantes, los pocos provenían de Instituciones académicas donde existían mínimas formalidades administrativas.

### **c. Proceso paralelo**

Algunas unidades y órganos tomaban el control del servicio social por parte de su área de recursos humanos, pero permitían el apoyo del área central de servicio social, de esta manera se llevaba a cabo la administración por dos entes en paralelo, esto trajo consigo la desconfianza de muchas escuelas por la inestabilidad en el proceso administrativo de la Secretaría en la materia, ya que estas escuelas tenían varios responsables de servicio social en una sola Dependencia cuando muchas de ellas preferían una sola cara para una mejor vinculación.

### **d. Proceso virtuoso**

Existían unidades responsables donde se dedicaban únicamente en la atracción de estudiantes, donde solo se ofertaban las virtudes de las actividades a desarrollar sin ningún respaldo o conocimiento en el trámite de servicio social, como lo es un convenio, programa o vinculación, en pocas palabras los iniciaban en el servicio para luego canalizarlos con los auxiliares del área central del servicio social para que estos realizaran todo la tramitación administrativa, quienes sufrían con esta situación, ya que muchas veces no se tenía convenio con la escuela de origen, afectando la limpieza, imagen y seriedad del trámite del servicio social en la Secretaría.

### **e. Proceso económico**

Muy pocas unidades, como comenté en capítulos anteriores, otorgan apoyo económico a sus prestadores, sin embargo las pocas que lo ofrecen prefieren administrar todo el procedimiento administrativo del servicio social, así como la beca económica ya sea de origen de SEDESOL o interna, lo anterior se creó por la negativa de la Dirección General de Recursos Humanos en tramitar cualquier tipo de ayuda económica o en especie para los prestadores de servicio social, ante esta política, las unidades responsables prefirieron tomar las riendas en la coordinación general del servicio social.

## 2.2. Procedimiento del Servicio Social

Para una mejor comprensión histórica en el comportamiento de la administración del servicio social en la Secretaría de Gobernación, manejaremos dos periodos:

- 1° 1998 al 2001
- 2° 2002 al 2003

### • Necesidades de las unidades responsables

Durante el primer periodo (1998 al 2001) la Jefatura de Empleo al inicio de cada año enviaban a todas las unidades responsables un formato para concentrar las necesidades de sus áreas internas en materia de servicio social, el cual contenía:

- Nombre de la Unidad responsable
- Nombre de la carrera técnica o profesional
- Número de prestadores
- Actividades específicas por carrera
- Firma del responsable de recursos humanos

Sin embargo, este documento al no contener un instructivo o establecer una junta para un correcto llenado que definiera paso a paso su requisición; provocó ciertos errores como:

### • Discordancia entre carrera y actividad

En su mayoría los responsables de recursos humanos de las unidades llenaban el formato solicitado dejando a un lado en esta detección de necesidades a los expertos en cada materia profesional o técnica de sus áreas internas; produciendo una disparidad e incongruencia entre actividad y carrera, al desconocer dicho responsable de la misión, objetivos y perfiles de cada disciplina, esto ha convertido a la solicitud en un documento sin alma, por otro lado, existían solicitudes, las menos, llenadas directamente por los expertos de esas áreas internas, sin embargo, al llegar a la Jefatura de Empleo de servicio social no eran tomadas en cuenta para la elaboración, modificación o actualización de programas, simplemente continuaban con los ya existentes.

Durante el segundo periodo (2002-2003) la nueva jefatura de Diagnóstico Organizacional a cargo del servicio social de la Dependencia, abandonó el manejo de este formato requisitorio, para establecer una comunicación de estas necesidades vía Internet, sin formalidad alguna, empero, pese a contar con este servicio electrónico la mayoría de los representantes de recursos humanos de las unidades responsables no estaban acostumbrados a solicitar nada por este medio, siempre trataban de guardar la formalidad de un oficio que les permitiera tener un respaldo administrativo, en consecuencia, se permitió a cada unidad responsable solicitar de

la manera más conveniente a sus intereses y en cualquier época del año prestadores vía: correo electrónico, oficio, teléfono o personalmente.

Lo anterior no benefició la administración del servicio social, pero si mejoró la comunicación entre proveedor y clientes cuando esta Jefatura de Diagnóstico Organizacional se comunicaba telefónicamente con la unidad para afinar detalles o dudas sobre su pedido.

#### • **Actividades banales como mensajería o archivo**

En este primer periodo las unidades responsables veían al servicio social como un apoyo en funciones administrativas atrasadas, tal como el levantamiento del inventario del mobiliario de oficina y cómputo, archivar documentación atrasada, contestar los teléfonos, entregar documentación (mensajería), fotocopiar y en algunos casos extremos para servir el café o ir por los refrigerios, estas actividades las resumían en el mencionado formato de detección como "apoyo administrativo y secretarial"; para muchas de la unidades responsables les era normal otorgar este tipo de actividades banales a los estudiantes, inclusive no lo hacían con *mala fides* (mala fe) o dolo.

Durante el segundo periodo la Jefatura de Diagnóstico Organizacional sensibilizó a las unidades y a los estudiantes evitar este tipo de funciones, es decir, se les recomendaba en primer término cumplir con funciones propias del perfil profesional de la carrera y en segundo lugar el apoyo administrativo, sin que éste último sea denigrante y se convirtiera en el cien por ciento de su servicio social. Esta medida no tuvo gran éxito al no realizar esta jefatura un monitoreo en sitio, sin embargo, las unidades empezaron a evitar, la menos, solicitar prestadores bajo el término de "apoyo administrativo y secretarial".

#### • **Un número exagerado de prestadores**

Grandes cantidades de prestadores se solicitaban sin contemplar la existencia de un lugar físico para el desarrollo de las funciones, ni en la distribución de éstos en los diferentes meses del año para ir dosificando el ingreso evitando la conglomeración, el hecho era solo pedir, como no afectaban el presupuesto de la nómina se veían beneficiados por un apoyo extra gratuito.

#### • **Confusión en actividades técnicas por profesionales y viceversa**

De igual manera, como en los puntos anteriores, el hecho de no contemplar las diferencias entre las disciplinas técnicas y profesionales desmotivaba el interés del estudiante al colocarlo en funciones de menor envergadura, por ejemplo un ingeniero en sistemas haciendo funciones de captura únicamente provocaba la deserción de éste o un técnico en mantenimiento tratando dibujar planos estructurales, esto resultaba ser en cierta medida frustrante profesionalmente hablando.

En resumen, el avance del primer al segundo periodo fue la erradicación del formato de detección de necesidades de prestadores y una mejor comunicación entre la Jefatura y el titular de recursos humanos de las unidades responsables.

### **1. Registro de Programas**

La Secretaría de Gobernación en el primer periodo, al contar con una pobre y limitada detección de necesidades de las áreas internas de cada unidad responsable en combinación con un nulo análisis del contenido de estos formatos por parte de la jefatura central de servicio social, podemos vislumbrar la causa por la cual los programas registrados no concordaban con los proyectos y procesos de la Dependencia, ya que éstos, tenían varios años de no tener alguna modificación, actualización o cancelación, algunos de éstos, por ejemplo, fueron creados para cubrir una necesidad temporal y puntual, no obstante, continuaron vivos, cuando ya ni siquiera existía el área o causa por la cual fueron creados.

En el segundo periodo se registraron 20 programas de servicio social con la comunicación directa entre la Jefatura central y el soporte de expertos de algunas unidades responsables, situación no bien tomada por los responsables de recursos humanos al sentirse desplazados por estos.

Pese a lo anterior, la Jefatura central continuó haciendo uso de los programas históricos registrados, tanto en sus oficinas de aceptación como de liberación de servicio social; solo se cambiaba en estos comunicados las actividades registradas por las actuales, acordes a los perfiles de las carreras de los estudiantes; ya que la mayoría de las escuelas solo verificaban el nombre y clave del programa sin la consideración de las actividades registradas.

### **2. Difusión y promoción de Programas**

Durante el periodo de 1998 al 2001 el área central participó solo en cuatro ferias de servicio social derivado del bajo presupuesto con que contaba esta área; la única forma de difusión en este ciclo provenía de las carpetas de los programas registrados que contaban las Instituciones educativas, en su mayoría del IPN y la UNAM así como de las escuelas o facultades públicas o privadas incorporadas a estos organismos; los pasantes al revisar dicho inventario tenían la oportunidad de conocer los programas que encajaban a su perfil y preferencia, asimismo, en esa época, la Jefatura de Empleo (área central del servicio social) no contaba con folleto o volante alguno que permitiera la promoción tanto de los programas como de las unidades de la dependencia que la conformaban.

En el segundo periodo se continuó aprovechando la difusión de las carpetas, sin embargo, como ya hemos comentado, mientras no existieran programas inscritos con un contenido atractivo y actual, con actividades acordes al perfil de cada carrera, no tenía caso revisar la carpeta con programas de la Secretaría de Gobernación desactualizados.

Las nuevas formas implantadas por la Jefatura de Diagnóstico Organizacional, en el segundo periodo, para la difusión del servicio social fueron:

- Tríptico promocional<sup>32</sup>  
Folleto promocional del servicio social en calidad blanco y negro en impresión *láser* con los siguientes datos:
  - Nombre de todas las Unidades Administrativas y Órganos Administrativos Desconcentrados que conforman la Secretaría de Gobernación;
  - Requisitos administrativos respectivos a cada escuela;
  - Dirección, horario y teléfono del área central del servicio social; y
  - Algunos comentarios sobre la importancia del servicio social.

#### a. Ferias de servicio social

Difusión en 15 ferias de servicio social:

- Facultad de Derecho (3 eventos).
- UAM Xochimilco.
- IBERO (2 eventos).
- FES Acatlán (3 eventos).
- ENEP Aragón.
- Universidad La Salle.
- Grupo Sol (2 eventos).
- Facultad de Ciencias Políticas.
- Cetis 154.

En muchas ocasiones al pasante le resultaba atractivo realizar su servicio en la Secretaría de Gobernación, no tanto por el contenido de los programas registrados, sino por el simple hecho de ser Gobernación, una de las más importantes Dependencias gubernamentales con actividades irrepetibles en otras Instituciones.

### 3. Reclutamiento de prestadores

Los estudiantes interesados en realizar el servicio social en Gobernación asistían a la dirección marcada en la carpeta de programas escolares, con la idea de ser ésta, el domicilio donde realizarían sus funciones, confusión provocada en la mayoría de los formatos de registro de programas escolares carentes de un espacio donde se pueda especificar tanto el lugar del trámite como el de las funciones, caso particular de Instituciones prestatarias con oficinas ubicadas en diferentes partes de la ciudad.

En este caso la Secretaría de Gobernación cuenta con mas de 40 Unidades Administrativas y Órganos Administrativos Desconcentrados distribuidos en un 70% en zonas de: Bucarelli, Zona Rosa y Reforma; el 30% restante se ubican al sur por Ciudad Universitaria, norte Polanco u oriente por metro San Lázaro; esta situación,

<sup>32</sup> Véase Anexo 3.

en la mayoría de los casos, forzaba al estudiante a decidir por unidades cercanas a su domicilio o escuela con fácil acceso al transporte en lugar de seleccionar aquellas donde podría cubrir sus áreas de interés o perfil profesional.

En este primer periodo la Jefatura de Empleo recibía los aspirante a prestadores de servicio social para inmediatamente canalizarlos a la unidad donde, en el mejor de los casos, existía requerimiento programado, sin embargo, regularmente los estudiantes eran enviados a las unidades sin verificar alguna previa necesidad.

En el segundo periodo se trató de mejorar la calidad de la primera entrevista con el estudiante, poniendo atención en el perfil de su carrera, áreas de interés, horarios escolares, así como el domicilio particular, escolar o laboral, según fuera el caso, a efecto de empatar estos factores a la unidad con alguna necesidad, o bien crearla, de igual manera antes de canalizar a cualquier prestador se confirmaba vía telefónica su asistencia para una entrevista que evitara vueltas innecesarias.

#### **4. Canalización del prospecto a unidad**

Los aspirantes presentaban al responsable de Recursos Humanos de la unidad seleccionada el "Formato de Canalización"<sup>33</sup>, el cual contenía:

- Fecha
- Nombre completo del estudiante
- Carrera
- Nombre y firma del Jefe de Departamento del área central del servicio social
- Nombre de la unidad seleccionada
- Nombre del responsable de la unidad
- Espacio de aceptación o no aceptación del aspirante
- Nombre y espacio para la firma del responsable del área de Recursos Humanos
- Periodo de la prestación
- Número de horas a realizar
- Horario convenido de actividades

Posteriormente dicho responsable conducía al aspirante al interior de sus áreas para negociar y convenir los términos bajo los cuales desarrollaría su servicio social, tales como: fecha de inicio del servicio, tipo de actividades y horario de las mismas.

Como vemos, el propósito de este documento además de facilitar un acceso rápido y directo a las oficinas de la unidad, esencialmente se enfocó a la celeridad en el trámite de admisión al servicio social, evitando la elaboración de oficios entre las áreas involucradas; después de haber convenido positivamente el prospecto y el área interna con solo estampar la firma el responsable de recursos humanos en dicho formato formalizaba la aceptación interna oficial del aspirante.

<sup>33</sup> Véase Anexo 4.

Este procedimiento parecería ser breve, sin embargo, la mayoría de las unidades cometía los siguientes vicios:

- La canalización del estudiante a las áreas internas para su entrevista no era inmediata.
- Al no tener una detección de necesidades predefinida la unidad canalizaba "a siegas" a los prospectos al interior de áreas incompatibles con su perfil profesional.
- Múltiples entrevistas en diferentes áreas.
- Inicio de actividades del aspirante sin haber cumplido con las formalidades del trámite de admisión del área central y la escuela de origen.

Lo anterior provocaba:

- Desmotivación inicial del aspirante por realizar el servicio social en Gobernación.
- Área y actividades incongruentes con el perfil o intereses de los estudiantes.
- Deserción del prestador del servicio social en el transcurso del mismo.
- Trámite administrativo a destiempo.

En ambos periodos se manejaba de igual manera este punto, la única diferencia se presentó en el segundo (2002-2003) al evitar canalizar a los prospectos sin antes confirmar; por teléfono, la necesidad del apoyo del aspirante y la cita con el responsable de recursos humanos.

## 5. Aceptación del prestador por unidad

Una vez definida la situación del aspirante por parte del área interna seleccionada, era enviado de regreso con el responsable de recursos humanos de la unidad para recabar la firma en el "Formato de Canalización"<sup>34</sup>, para luego entregarlo en el área central del servicio social junto con la demás documentación base del trámite de aceptación al servicio social, los cuales enlistamos a continuación:

Internos

### 1) Formato de canalización.<sup>35</sup>

En caso de no haber convenido la aceptación en la unidad seleccionada se canalizaba nuevamente a una unidad responsable como segunda opción.

### 2) Solicitud de aspirantes a servicio social.<sup>36</sup>

En este formato con fotografía el estudiante de puño y letra requisitaba los datos personales, antecedentes escolares, referencias y áreas de interés.

<sup>34</sup> Véase Apéndice 4, pág.

<sup>35</sup> Véase Apéndice 4, pág.

<sup>36</sup> Véase Apéndice 5, pág.

3) Carta de presentación, historial académico o constancia de estudios.

La escuela de origen marcaba ciertas formalidades, como la personalización y vigencia de un comunicado oficializando la disponibilidad de iniciar el servicio social.

4) tres fotografías cualquier color y tamaño.

Al cumplirse la entrega y el llenado de los documentos, antes mencionados, el área central de servicio social elaboraba el oficio de aceptación con las características exigidas por la normatividad de cada escuela, inclusive muchas de ellas facilitaban la copia del modelo de oficio para apegarse estrictamente a él, esto como hemos comentado en los puntos anteriores, produjo un mosaico de oficios de aceptación, donde regularmente se solicitaba el siguiente contenido:

- Nombre de la escuela
- Nombre y cargo del responsable del servicio social de la escuela de origen
- Nombre del alumno
- Número de registro o matrícula escolar
- Nombre de la carrera
- Horarios de actividades
- Número de horas a cubrir
- Actividades a realizar
- Clave y nombre del programas registrado
- Fecha y lugar de emisión del oficio

El problema crucial en este punto fue la disparidad entre las fechas de ingreso reales con las formales, es decir, las unidades muchas veces ingresaban a los estudiante sin cubrir con el trámite de admisión y por ende con el oficio de aceptación; o el estudiante desidiosamente aletargaba dicho trámite; esto conllevaba al área central de servicio social a la necesidad de cuadrar las fechas para cumplir con la reglamentación escolar, ya que las Instituciones educativas condicionaba a sus estudiantes a entregar el oficio de aceptación dentro de un plazo determinado partiendo del inicio de actividades. Este paso se manejaba de igual manera en los dos periodos.

## **6. Trámite de registro e ingreso**

Una vez cubierto el trámite de ingreso, el área central de servicio social central conformaba el expediente con los documentos mencionados en el punto anterior, posteriormente en una carpeta se registraban el nombre del prestador, carrera, fecha de ingreso y termino del servicio, para los diferentes controles administrativos; finalmente se archivaba el expediente por orden de unidad y año de ingreso. En el segundo periodo se trató de conformar una base de datos contemplando:

- Nombre del prestador
- Carrera
- Institución académica
- Dirección de la escuela

- Nombre y cargo del responsable del servicio social de la escuela de origen
- Número de registro o matrícula escolar
- Horarios de actividades
- Número de horas a cubrir
- Actividades a realizar
- Clave y nombre del programas registrado
- Domicilio del prestador
- Teléfono del prestador
- Referencias personales del prestador
- Unidad de adscripción
- Responsable del área de recursos humanos de la unidad asignada
- Domicilio de la unidad
- Responsable directo de actividades

Esta información era capturada en una hoja de *Excel* con la intención de tener a la mano cualquier dato que permitiera una mejor administración y reflejo de los indicadores estadísticos de gestión, sin embargo, pocas veces se encontraba actualizada dicha base por las cargas de trabajo, baja capacidad y lentitud del equipo de cómputo.

## **7. Desarrollo de actividades**

El desenvolvimiento de las funciones de los prestadores de servicio social no era monitoreada por el área central de servicio social, una vez completado el proceso de admisión del prestador, el estudiante solo se aparecía en esa área para conseguir las firmas de los reportes de actividades parciales o totales<sup>37</sup>, previa firma del responsable de recursos humanos de la unidad asignada, empero, la mayoría de la Instituciones académicas aceptaban la firma de los responsables directos de la actividades de los estudiantes; perdiéndose muchas veces el seguimiento y acercamiento entre prestadores y área central.

## **8. Terminación y liberación**

Los estudiantes al termino del servicio social entregaban un oficio emitido por el responsable de recursos humanos de su unidad asignada dirigido al área central, donde ésta a su vez verificaba el expediente del prestador para comprobar, entre otras cuestiones, la fecha de liberación, para posteriormente elaborar el oficio de liberación de servicio social bajo las políticas y lineamientos de la escuela de origen.

Así mismo en el segundo periodo, el área central promovía en los estudiantes el aumento de horas de prestación diarias para adelantar el cumplimiento de las horas totales del servicio social, sobre todo en épocas de vacaciones escolares, medida estratégica para atraer un mayor número de estudiantes, para lo cual, antes de iniciar

---

<sup>37</sup> Formato facilitado por la escuela de origen para monitoreo, seguimiento y vigilancia en el desarrollo del servicio social.

su actividad se les comentaba esa opción, con la salvedad de que en caso de terminar antes el servicio social tendrían que esperar su oficio de liberación hasta el término de los seis meses reglamentarios, con esto, se tenía una población física (real) y otra en papel (virtual).

### 2.3. Estadísticas

La presente estadística correspondiente a los años 2002 y 2003, es producto del levantamiento y el análisis de datos pertenecientes al archivo del área central de servicio social, información que facilitará tener un panorama sobre el comportamiento de los diferentes factores o variables de esta actividad, que permitan detectar fortalezas y áreas de oportunidad para potenciarlas o eliminarlas, respectivamente, en beneficio del servicio y administración de esta actividad, por ejemplo, al examinar el comportamiento de las aceptaciones llevadas a cabo mes a mes podremos considerar los periodos de mayor y menor afluencia estudiantil; explorar las causas por las cuales existen unidades con mayor número de concentración, así como carreras y sexos preferentes, en fin, se pueden definir un sin número de agentes para su estudio desde sus causas originales y efectos consecuentes; comparándolos históricamente sobre su mismo año o en anteriores, para establecer acciones de mejora.

#### Relaciones académicas 2003-2004

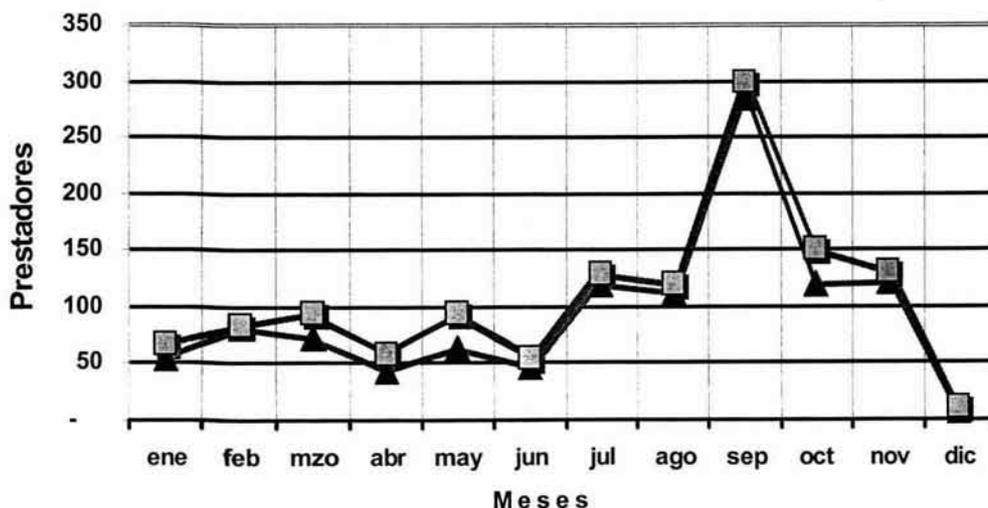
Convenios		Programas	
Instituciones	Facultades y Planteles	Instituciones	Número
91	278	17	43
<b>Instituciones con programas</b>			
UNAM e Incorporadas	13	UNITEC	5
IPN e Incorporadas	5	Universidad del Valle de México	5
UAM Iztapalapa	1	IBERO	2
UAM Azcapotzalco, efecto programa por estudiante		Libre de Derecho	2
Universidad Pedagógica Nal.	1	La Salle	1
E. Nal. de Bibliot. y Archivología	1	Anahuac	1
E. Nal de Antropología e Historia	1	UIC	1
Simón Bolívar	1	Escuela Bancaria y Comercial	1
Centro de Estudios U. Londres	1	Universidad Tec. Americana	1

### Comportamiento de aceptaciones mensuales

Mes	Ingresos		Incremento %
	2002	2003	
Enero	54	67	24.07%
Febrero	82	84	2.44%
Marzo	72	94	30.56%
Abril	44	58	31.82%
Mayo	64	94	46.88%
Junio	48	55	14.58%
Julio	119	129	8.40%
Agosto	113	120	6.19%
Septiembre	284	300	5.63%
Octubre	120	150	25.00%
Noviembre	121	130	7.44%
Diciembre	7	10	42.86%
<b>Total</b>	<b>1,128</b>	<b>1,291</b>	<b>14.45%</b>

### Comportamiento en aceptaciones mensuales

▲ 2002 vs. 2003 ■



### Comparativo 2002 vs. 2003

Indicador	Volumen		Incremento %
	2002	2003	
Prestadores aceptados	1,128	1,291	14.45%
Prestadores liberados	641	880	37.29%
<b>Activos</b>	<b>763</b>	<b>1,174</b>	<b>53.87%</b>

**Nota. Fórmula: 763 activos (2002) + 1,291 aceptaciones (2003) = 2,054 – 880 liberaciones (2003) = 1,174 activos (2003)**

### Participación por escuelas 2003

Institución	Porcentaje
UNAM e incorporadas	21 %
IPN e incorporadas	14 %
CETIS	7 %
ICEL	7 %
UAM	6 %
Subtotal	55 %
Resto	45 %
<b>El 55 % de los estudiantes proviene de 5 Instituciones</b>	

### Participación por carreras 2003

Carrera	Porcentaje
Derecho	27 %
Comunicación y Periodismo	21 %
Administración	10 %
Contaduría	6 %
Sistemas	6 %
Ciencias Políticas /Admón. Publica / Relaciones Internacionales	7 %
<b>El 77 % de la población de estudiantes se distribuye en 6 carreras</b>	

### Medios de difusión 2002-2003

#### Difusión en 15 ferias de servicio social

- Facultad de Derecho (3 eventos)
- UAM Xochimilco
- IBERO (2 eventos)
- FES Acatlán (3 eventos)
- ENEP Aragón
- Universidad La Salle
- Grupo Sol (2 eventos)
- Facultad de C. Políticas
- Cetis 154



### Distribución por unidades

Unidad	Porcentaje %	
	2002	2003
I.N.M.	25	31
R.T.C.	10	9.5
CENAPRED	6	8.6
Dirección General de Recursos Humanos	9	8.6
Tribunal Fed. de Conciliación y Arbitraje	7	4.5
<b>5 unidades</b>	<b>57%</b>	<b>62.2%</b>
<b>Resto de unidades</b>	<b>43%</b>	<b>37.8%</b>

### Datos estadísticos 2003

Concepto	Participación
Mujeres	60 %
Hombres	40 %
Escuelas Públicas	54 %
Escuelas Privadas	46 %
Avance de créditos promedio	80 %
Edad Promedio	21 años

## 2.4. Programas registrados 2003-2004

<b>INSTITUCIÓN EDUCATIVA</b>	<b>Num.</b>	<b>NOMBRE DEL PROGRAMA</b>
1. UNIVERSIDAD INTERCONTINENTAL	1	LA ADMINISTRACIÓN EN LA SECRETARÍA DE GOBERNACIÓN
2. ANAHUAC SUR	2	CONTABILIDAD Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA
3. UNAM ESCUELAS PÚBLICAS Y PRIVADAS INCORPORADAS	1	APOYO EN CAPACITACIÓN Y SELECCIÓN
	2	APOYO EN COMUNICACIÓN Y MEDIOS DE DIFUSIÓN
	3	PROYECTO DE ASIGNACIÓN DE LA CLAVE ÚNICA DEL REGISTRO DE POBLACIÓN
	4	ESTUDIOS EN POBLACIÓN Y DE LA MUJER
	5	PROTECCIÓN CIVIL Y MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE INMUEBLES
	6	APOYO JURÍDICO Y LEGISLACIÓN
	7	POLÍTICA MEXICANA
	8	CONTABILIDAD Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA
	9	SALUD E HIGIENE EN EL CENTRO DE DESARROLLO INFANTIL
	10	DE EDUCACIÓN ABIERTA PARA EL PERSONAL DE LA SEGOB
	11	MODERNIZACIÓN Y DESARROLLO
	12	PROGRAMACIÓN, ORGANIZACIÓN Y SOPORTE EN EL SISTEMA DE COMPUTO
	13	CENTRO DE DESARROLLO INFANTIL EN LA SECRETARÍA DE GOBERNACIÓN
4. UNIVERSIDAD IBEROAMERICANA	1	PROMOCIÓN Y DEFENSA DE DERECHOS HUMANOS
	2	RESCATE DE LAS TRADICIONES DE LOS REFUGIADOS
5. UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL	1	PEDAGOGÍA EN GOBERNACIÓN
6. ESCUELA LIBRE DE DERECHO	1	CONTROVERSIAS EN MATERIA DE DERECHOS HUMANOS
	2	APOYO JURÍDICO Y LEGISLATIVO

<b>INSTITUCIÓN EDUCATIVA</b>	<b>Num.</b>	<b>NOMBRE DEL PROGRAMA</b>
7. IPN Y ESCUELAS PÚBLICAS Y PRIVADAS INCORPORADAS	1	ESTUDIOS MIGRATORIOS
	2	MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO
	3	DISEÑO Y CONSTRUCCIÓN
	4	PROTECCIÓN CIVIL
	5	APOYO CONTABLE Y ADMINISTRATIVO
8. UAM IZTAPALAPA	1	PANORAMA POLÍT. Y LEGISLATIVO DE MEX.
9. CENTRO DE ESTUDIOS UNIVERSITARIOS LONDRES	1	APOYO JURÍDICO Y LEGISLACIÓN
10. ESCUELA NAL. BIBLIOTECONOMÍA Y ARCHIVOLOGÍA	1	INTEGRACIÓN DOCUMENTAL
11. UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA AMERICANA	1	INFORMÁTICA
12. ESCUELA NAL. DE ANTROPOLOGÍA E HISTORIA	1	INVESTIGACIÓN HISTÓRICA
13. ESCUELA BANCARIA Y COMERCIAL	1	ADMINISTRACIÓN PÚBLICA Y ANÁLISIS SOCIOECONÓMICOS
14. UNIVERSIDAD DEL VALLE DE MÉXICO	1	DIFUSIÓN Y PUBLICIDAD
	2	CAPACITACIÓN Y DESARROLLO
	3	APOYO A LOS MEDIOS DE DIFUSIÓN
	4	APOYO CONTABLE Y ADMINISTRATIVO
	5	MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECT.
15. UNITEC	1	APOYO A LOS MEDIOS DE DIFUSIÓN PERIODÍSTICA
	2	ADMINISTRACIÓN PÚBLICA Y ANÁLISIS
	3	ESTUDIOS MIGRATORIOS
	4	LEGISLACIÓN, ANÁLISIS Y APOYO JURÍDICO
	5	SOPORTE, DISEÑO Y MANT. DE CÓMPUTO
16. SIMÓN BOLÍVAR	1	APOYO EN COM. Y MEDIOS DE DIFUSIÓN
17. UNIVERSIDAD LA SALLE	1	APOYO JURÍDICO-CONTABLE Y ADMIVO.

## **CAPÍTULO III**

### **LA NECESIDAD DEL CAMBIO**

#### **3.1. Espíritu del servicio social**

El servicio social representa no solo un requisito previo a la obtención de un grado académico, sino un medio por el cual brindar a los futuros profesionales la oportunidad de llevar a terreno práctico el acervo teórico de su formación académica, lo que permite al prestador establecer su primer contacto con el mercado laboral e iniciar así su vida profesional; fomentando una conciencia cívica de servicio, solidaridad y retribución en beneficio de la sociedad.

Los prestadores de servicio son un medio para retroalimentar los procesos de trabajo de cualquier Institución, al incorporar las innovaciones que las nuevas generaciones proyectan.

El servicio social contribuye a la formación integral del estudiante y permite la articulación de esfuerzos de Instituciones educativas, estudiantes, los sectores gubernamentales, productivo y social de las diferentes regiones del país, mediante programas sociales de responsabilidad compartida, al promover el acercamiento activo de las Instituciones académicas con la sociedad, consolida la formación educativa del estudiante, promueve valores, favorece el acceso al mercado de trabajo y permite la aplicación de conocimientos científicos, humanísticos, tecnológicos y culturales a la solución de los problemas actuales del país.

El servicio social, en un más amplio sentido debe ser la práctica educativa por excelencia, que permita un aprendizaje comprometido con el conocimiento y la sociedad, en un proceso de formación integral.

Es importante reformular los criterios con que se presta el servicio social, para convertirlo en un instrumento de desarrollo comunitario, que apoyado en experiencias exitosas obtenga resultados a corto y mediano plazo.

Consecuentemente debe ser el sustento de una estrategia educativa que contribuya en la tarea de apoyar al desarrollo nacional en sus variadas dimensiones regionales, para disminuir las desigualdades sociales y propiciar mayores oportunidades de bienestar individual y comunitario.

Por lo anterior debemos concienciar a nuestro estudiantes en la obligación social que representa apoyar a los grupos más marginados y vulnerables de nuestra sociedad; realmente el servicio social fue creado para apoyar programas donde se coadyuve a mejorar las condiciones de vida de la población rural, indígena y urbana que vive en condiciones de pobreza extrema, donde los estudiantes, de manera directa, conozcan los problemas de estos grupos para un mejor entendimiento y de esta forma estén en la posibilidad de aplicar sus conocimientos interdisciplinarios para la solución o mejora de las condiciones de estos grupos.

Por lo anterior podemos establecer una clara relación entre el servidor social con los grupos marginados, un ideal contacto entre estos grupos y los estudiantes, sin embargo, por situaciones de presupuesto y desplazamiento físico donde se encuentran asentados muchos de estos grupos, los beneficios que pueden realizar los prestadores de servicio social podrían ser también remotos, es decir, la información recabada en sitio por los trabajadores de la Dependencia puede ser analizada por los prestadores en las oficinas, sin tener que desplazarse, para posteriormente participar en el diseño de programas que benefician a estos grupos.

Así mismo, toda Dependencia de Gobierno tiene unidades con actividades sustantivas y administrativas, estas últimas a pesar de contar con funciones monótonas y frías, pero no menos importantes; igualmente los estudiantes, sobretodo en carreras administrativas, participan indirectamente en el logro de objetivos de las unidades apoyando las actividades sustantivas y estratégicas; realmente no tienen que estar vacunando o alfabetizando a poblaciones rurales, simplemente participan en una parte del engranaje del gran aparato gubernamental.

### **3.2. Áreas de oportunidad**

#### **3.2.1. Falta de una detección de necesidades en servicio social en unidades (DNSS)**

Mientras no exista una detección de necesidades en servicio social por parte de las unidades la Jefatura de Diagnóstico Organizacional no se podrá diseñar y desarrollar programas que cubran con las necesidades de cada área de trabajo de la Dependencia, se continuará con el vicio de registrar programas farsantes, es decir, cuando un estudiante analiza el contenido de un programa despierta el interés de participar en un proyecto que llene sus expectativas profesionales, tal vez signifique el inicio de un plan de carrera laboral, no obstante, cuando el prestador de servicio social empieza a desarrollar actividades distintas a lo pactado en el programa ofertado implica una traición profesionalmente hablando; esto acarrea como consecuencia la pérdida de respeto en la actividad que desarrolla el prestador hasta la apatía de la misma o la deserción del prestador de su servicio social y por ende en una mala publicidad para realizar el servicio social en la Secretaría, es decir, una de las mejores formas en la promoción del servicio social es la recomendación de boca

en boca entre los estudiantes, sin embargo, esta misma es la peor cuando el estudiante fue tratado negativamente en su persona o actividad profesional.

### 3.2.2. Multiplicidad de oficios y formatos exigidos por escuelas

La gama infinita de formatos prediseñados por las escuelas provoca un proceso de administración intrincado, tedioso y burocrático, el estudiante cuando se acerca a realizar el trámite ante su área de servicio social escolar encuentra que hay que cumplir con un sinnúmero de trámites, muchos de ellos con la participación del prestatario<sup>38</sup>, este a su vez tiene que conocer la política del llenado de los mismo a través del estudiante, por ejemplo algunas escuelas exigen llenar un formato llamado boleta<sup>39</sup> que contienen además de su foto datos del estudiante como: nombre, carrera, grado, dirección particular y de la prestación, teléfono, nombre del programa, actividades, entre otros; este formato en su contenido se repite con los datos del oficio de aceptación inicial del servicio social, su llenado debe de ser a maquina de escribir, yo me pregunto ¿no estamos en el siglo XXI?; cuando nos llegaban este tipo de trámites teníamos que buscar alguien en la unidad de recursos humanos que nos prestara una maquina las cuales eran escasas, cuando tratábamos de conseguir en la escuela de origen dicho formato electrónicamente o al tratar de *escanearlo*<sup>40</sup> para facilitar su llenado en la computadora se nos negaba y prohibía requisitarlo o reproducirlo de manera distinta a la maquina de escribir, con esto nos veíamos mermados en ofrecer un servicio más rápido, en ocasiones esta negativa obedecía al cobro que realizaba la escuela particular a sus estudiantes en el trámite de servicio social, ya que esa boleta tenía un costo y su reposición también; esto ocasionaba un malestar en el estudiante, al hacerse la idea de que todos los formatos del trámite eran impuestos por las políticas de la Secretaría, no obstante, estas formas administrativas provenían de las escuelas, inclusive entre facultades de una misma Institución.

### 3.2.3. Falta de apoyo económico a prestadores

Actualmente SEDESOL<sup>41</sup> solo apoya económicamente a programas con un contenido social en beneficio de los grupos marginados y vulnerables de nuestra sociedad, por esta situación prestadores de servicio social con actividades administrativas de la Secretaría de Gobernación no pueden beneficiarse con este apoyo, como comentamos la política de la Dirección de Recursos Humanos no considera la tramitación de programas ante SEDESOL ya que solo beneficiaría a una parte de la población estudiantil, discriminado a otros.

<sup>38</sup> Institución receptora de prestadores de servicio social.

<sup>39</sup> Requisito establecido por algunas escuelas (Grupo Sol) para iniciar el servicio social.

<sup>40</sup> Copiarlo electrónicamente.

<sup>41</sup> Secretaría de Desarrollo Social

Actualmente en la Secretaría existen tres unidades con ayuda económica, la cual es administrada directamente por éstas, esto ha dado como resultado un mejor empuje y compromiso en las funciones los prestadores, pese a no ser tan alto dicho apoyo (entre \$300.00 a \$1,000.00 mensuales) marca la diferencia entre la selección del estudiante, sin embargo, deja descubierto el respaldo de los prestadores en otras unidades no menos importantes en sus funciones.

### 3.2.4. Adecuación de fechas de inicio y termino

En la mayoría de las escuelas sus lineamientos contemplan términos o plazos para entregar los oficios de aceptación o terminación, como cometamos en anteriores puntos, por ejemplo algunas facultades de la UNAM tienen cinco días hábiles para hacer entrega del oficio de aceptación contados a partir de la fecha de ingreso, de igual manera, existen Instituciones académicas donde solo pueden iniciar su servicio los días primeros y quince de cada mes, tal es el caso del Politécnico y sus escuelas incorporadas, por otro lado tenemos Universidades como la IBERO<sup>42</sup> donde existen tres periodos para iniciar la prestación del servicio: primavera, otoño y uno especial en verano donde es mas corto la prestación del servicio (entre unos y dos meses), ya que realizan actividades en beneficio de grupos marginados en el interior del país, con vistas de maestros y una tesina final para ser expuesta en el auditorio.

Por otro lado *in fine* (al final) e inicio de cada año la UNAM no permite trámites de ingresos por la revalidación de programas situación comentada en puntos anteriores.

La Secretaría tiene constantes necesidades de apoyo durante todo el año, asimismo los estudiantes recurren a la Secretaría cualquier día del año para iniciar su servicio social, sin embargo, tanto la Dependencia como los estudiantes deben apegarse a la gama de políticas de ingreso ejemplificadas en el párrafo anterior, no obstante a ello, se han creado vicios aliados entre los estudiantes y la Dependencia, y en ocasiones sabidos por las Instituciones académicas donde no se respetan las fechas, en pocas palabras mientras se cumpla con las horas reglamentarias de servicio la Secretaría cuadra las fechas de inicio y termino para dar cumplimiento a este lineamiento, por ejemplo si un estudiante del Politécnico se presentaba a iniciar su servicio un día veinte del mes el oficio de aceptación se entregará convenientemente con fecha quince del mes o primero del próximo; o en el caso de la UNAM si se empezaba la prestación al principio del año donde no hay claves autorizadas aún, se permitía iniciarlo con la reserva de entregarse el oficio hasta tener las nuevas claves autorizadas con fechas de inicio y termino distintas a las reales, por ejemplo si ingresaba un tres de enero se finalizaría un tres de julio, sin embargo si las claves llegaban hasta el quince de febrero las fechas de inicio y termino serían del quince de febrero al quince de agosto, respectivamente; por otro lado, en casos extremos estudiantes de la IBERO que realizaron su servicio fuera del periodo (Otoño), hasta

---

<sup>42</sup> Universidad Iberoamericana.

el siguiente periodo (Primavera) cumplieron con el trámite administrativo, aparecen como si lo hubieran realizado en primavera.

Lo anterior se perpetuaba de buena fe con la única intención de beneficiar al estudiante y a la Secretaría, empero, ocasionaba la frase coloquial "No hagas cosas buenas que parezcan malas", esto provocaba descontrol en el seguimiento de la prestación de los estudiantes: "estaban los que no debían estar y no estaban los que debían estar".

### 3.2.5. Ausencia en la promoción del servicio social

Pese a la participación de más de dieciocho ferias de servicio social por parte de la Jefatura de Diagnóstico Organizacional en su último periodo (2001-2002) no bastaron para cubrir la totalidad de las invitaciones por parte de las escuelas, faltaron aquellas Instituciones académicas donde no hay presencia de la Segob<sup>43</sup> o escuelas con carreras de baja afluencia en la Dependencia pero con basto campo profesional para desarrollar, tal es el caso de vulcanólogos, historiadores, trabajadores sociales, antropólogos, archivólogos, filósofos, politólogos, secretarías, por citar algunas disciplinas.

### 3.2.6. Falta de difusión vía Internet

En la actualidad el uso del *Internet* es primordial para publicitar los diferentes servicios y productos de cualquier rama, inclusive realizar trámites de todo tipo, no obstante, la Secretaría de Gobernación a pesar de contar con la infraestructura electrónica para implementar una página *Web* de servicio social o compartir un espacio en la propia; no ha permitido el apoyo de este escaparate, ha preferido difundir otros servicios, no menos importantes, tal es el caso de la revista interna "Acento" medio de difusión impreso de las noticias mas relevantes de la Secretaría.

No obstante contar el servicio social de la Secretaría de Gobernación con promoción en ferias de servicio social, dípticos publicitarios, carpeta de programas en escuelas o recomendaciones de boca en boca, el razonamiento del estudiante hoy en día se mueve a través del sentido visual, rápido y funcional que les brinda la navegación en *Internet*, esta área de oportunidad puede disminuir mas aún la afluencia de aspirantes a realizar esta actividad ya que cada vez más existen Instituciones que cuentan con esta herramienta, tal es el caso de PEMEX.<sup>44</sup>

Este medio otorga al servicio social además de una razón publicitaria, la inducción necesaria para conocer los programas, actividades, direcciones, vacantes, apoyos económicos de algunos programas, misión y visión del servicio social en la Secretaría, entre otras cuestiones.

<sup>43</sup> Secretaría de Gobernación.

<sup>44</sup> Petróleos Mexicanos.

### 3.2.7. Asignaciones de cita inicial a prestador

La Jefatura de Diagnóstico Organizacional al canalizar los prospectos a la unidad seleccionada son atendidos por el responsable de recursos humanos para una segunda entrevista, posteriormente son conducidos al área interna con necesidades de apoyo donde convendrán intereses para definir su estadía. Este proceso pareciera muy sencillo, sin embargo, antes de enviar cualquier aspirante la jefatura de Diagnóstico Organizacional debe confirmar vía telefónica su arribo anticipadamente, ya que los estudiantes, en la mayoría de los casos, cuando no son atendidos por el responsable de recursos humanos de la unidad desisten en continuar con el proceso de reclutamiento y selección, a este efecto le llamamos "saco roto"; por mas esfuerzos que realice la Jefatura de Diagnóstico Organizacional en canalizar prospectos de nada sirve si son tratados con poca seriedad, muchas unidades sienten estar haciendo un favor en recibirlos segados a reconocer la importancia de su apoyo. Por otro lado, los estudiantes se caracterizan por su edad en sufrir de la indecisión en muchos aspectos de su vida, en cuanto a la disposición por iniciar su servicio social no es la excepción, no obstante existe un momento que dejan a un lado esa vacilación para disponer a realizar los trámites correspondientes en cumplimiento con su servicio social, no obstante, al ser tan oscilante su firmeza si encuentran cualquier tipo de obstáculos, como los comentados, prefieren eludir este compromiso escolar para realizarlo mas adelante, o bien, si se encuentran en un termino fatal para su cumplimiento resuelven por intentar en otra Institución o regresar nuevamente a la Jefatura de Diagnóstico Organizacional para una segunda opción, siendo esta última la menos frecuente.

### 3.2.8. Actividades de prestadores distintas a las pactadas en inicio

Las escuelas al no tener una supervisión de sus estudiantes al interior de las Instituciones receptoras pierden el seguimiento en las actividades reales del prestador, pese a existir programas con actividades afines al perfil de cada carrera el área central de servicio central de la Secretaría no tiene la capacidad para vigilar el cumplimiento cabal de actividades, programas y perfiles comprometidos en los pactos entre la Institución educativa y la Dependencia. Lo anterior obedece, en gran medida, a la fácil manipulación propia de una juventud inexperta con necesidades de cumplir con un trámite administrativo académico alejado de complicaciones o sentimientos de abuso por parte de su prestatario, por ejemplo, se tuvo una gran afluencia de estudiantes en la Dirección de Radio Televisión y Cinematografía (RTC) para un proyecto de monitoreo de películas para su clasificación que involucraba estudiantes en ciencias de la comunicaciones, así como de periodistas y por otro lado abogados que analizaban las faltas cometidas por los concesionarios de los diferentes medios de comunicación, sin embargo, algunos estudiantes de la Licenciatura en Derecho eran canalizados a las salas para la clasificación de películas cinematográficas, función propia de alumnos de comunicaciones, empero, resultaba ser una actividad muy atractiva para cualquier estudiante por el hecho de estar viendo películas, aún sin estrenarse, en cómodas salas de esta unidad

administrativa. Esta situación el área central de servicio social no la detectaba, ya que los alumnos preferían una actividad de esparcimiento por encima de una que implicara un esfuerzo intelectual, esta circunstancia se ventilaba cuando protestaba algún estudiante celoso de su abstracción profesional. Con esto no trato de ser drástico al estar en contra de que un estudiante pueda realizar acciones complementarias ajenas a su profesión como parte de una extensión a su formación profesional, empero, creo conveniente la optimización del recurso humano en beneficio de las causas que originaron su incorporación original al área seleccionada.

### 3.2.9. Múltiples solicitantes en una sola unidad

La Secretaría de Gobernación posee, como hemos visto, un mosaico de Unidades Administrativas y Órganos Administrativos Desconcentrados<sup>45</sup> con una riqueza de actividades para cualquier tipo de profesión, desgraciadamente, por el desconocimiento tanto del área central de servicio social como de los responsables de recursos humanos en cuanto a las actividades de dichas unidades, no se crean programas con un contenido que cubra la totalidad de las unidades, asimismo, los estudiantes siempre les llama más la atención las unidades con nombres más comunes a su carrera, por ejemplo los periodistas y comunicólogos a RTC<sup>46</sup>; abogados a la Unidad de Asuntos Jurídicos; contadores a la Dirección General de Programación y Presupuesto; arquitectos a la Dirección General de Recursos Materiales y Servicios Generales; estudiantes en carreras afines a sistemas para la Dirección General de Tecnologías de la Información; psicólogos a la Dirección General de Recursos Humanos, por citar las carreras con mayor población estudiantil en la actualidad en México, por ejemplo, los aspirantes piensan que la Dirección General de Asociaciones Religiosas requiere seminaristas por el simple hecho de llevar ese nombre y no saben la necesidad de alumnos de muy diversa y variada abstracción académica que requiere, esta unidad particularmente presenta este obstáculo para el reclutamiento de candidatos.

Lo anterior se suma a la ubicación geográfica de las unidades preferentes, por su ubicación geográfica en el norte de la ciudad, donde curiosamente la mayoría de los estudiantes interesados en la Secretaría de Gobernación provienen de esta zona, esto implica problemas para cubrir necesidades de prestadores de servicio social al sur donde se encuentran varias unidades con igual importancia. Por otro lado encontramos unidades que gozan de una mayor gracia por el apoyo económico que ofrecen a sus prestadores, lo cual con la situación económica que vive el país los prestadores no dejan pasar esta gran oportunidad para solventar sus gastos y cumplir con el trámite previo a su titulación al mismo tiempo.

Todo lo anterior ha provocado un desequilibrio en la distribución de los prestadores de servicio social en dicha Dependencia.

<sup>45</sup> Véase Anexo 13.

<sup>46</sup> Dirección General de Radio Televisión y Cinematografía.

### 3.2.10. Asignación de actividades a prestadores meramente administrativas

Cuando llegan los estudiante a pedir informes al área central del servicio social siempre se les hace hincapié sobre la importancia de realizar actividades afines a su perfil académico con la complementación de funciones administrativas, es decir el apoyo administrativo no debe ser preponderante, sino suplementario, sin embargo, las unidades no respetan esta filosofía, prefieren asignar actividades de archivo, fotocopiado, mensajería, inclusive para "mandados" fuera de las instalaciones para comprar tortas o refrescos, circunstancia difícil de detectar por el área central de servicio social mientras el estudiante no interponga su inconformidad, sin embargo, para muchos estudiantes se ha hecho normal esta situación ya que el servicio social se ha desprestigiado por generaciones, se ha tomado como un mero trámite. Esta situación regularmente ha sido más común entre los estudiantes de clase baja que en los estratos más altos, por el sentido de sumisión regularmente manifestado en este estrato.

### 3.2.11. Relación directa con escuelas

Las diferentes formas de administrar el servicio social en las Instituciones privadas y de gobierno, los cambios continuos e inesperados del personal en la Administración Pública y el traslado contingente y aleatorio en el control del servicio social en la Dependencias por razones organizacionales y estructurales ha formado una cultura de desconfianza entre las Instituciones académicas ávidas de espacios serios y comprometidos ente esta labor de formación y retribución social; por ejemplo en los últimos diez años de servicio social en la Secretaría de Gobernación ha pasado al menos por cinco oficinas diferentes su control administrativo y por unos diez titulares distintos, esto ha generado una interminable interrupción en las relaciones entre los titulares de las escuelas y Dependencia del servicio, muchas veces la confianza no estriba en la Secretaría, sino en la persona al mando del servicio social, los comentarios más comunes entre las escuelas y facultades son repetitivos: "de que sirve encontrarse con un titular del servicio social en una Dependencia con una real preocupación del servicio social, con ideas novedosas, programas con calidad y excelente comunicación con las escuelas, si al fin de poco tiempo, como se acostumbra en el Gobierno, es removido de su puesto pese a sus logros. Lo anterior a repercutido en un desorden en cuanto al respeto por parte de las escuelas en la manera de administrar el servicio social por parte de la Dependencia, *verbi gratia* (ejemplo) la Secretaría de Gobernación ha tenido un control administrativo centralizado en cuanto el servicio social, sin embargo, responsables de recursos humanos de las unidades, personal interno de las mismas a creado lazos de comunicación con Instituciones educativas; brincándose los flujos institucionales establecidos por la Dependencia, tal es el caso del Instituto Mexicano de la Radio que ha registrado varios programas de servicio social ante la UNAM, o el Instituto Nacional de Migración, entre otros.

Resumiendo, las Instituciones educativas han preferido tratar con cualquier figura interesada realmente en el servicio social, respetuosa de las políticas de las escuelas, independientemente si el contacto está autorizado o no por la Dependencia.

### **3.2.12. Cobertura de vacantes o ausencias con prestadores**

Las políticas de reducción en el gasto público en este último cambio de Gobierno ha recaído en una disminución de personal, la cancelación de vacantes por el Programa de Separación Voluntaria en la Administración Pública en este año, la reducción de coordinaciones administrativas en cada unidad responsable y la creación de oficinas con reducida plantilla ha provocado en muchas unidades la necesidad de cubrir las cargas de trabajo con el apoyo de los prestadores de servicio social, de igual manera, las ausencias por licencias temporales, ausentismo y vacaciones han requerido también la presencia de estudiantes para solventar el cumplimiento de las actividades administrativas en la Secretaría de Gobernación, sin embargo, el servicio social es un espacio donde los estudiantes experimentan sus conocimientos teóricos para la formación de la experiencia necesaria para su desarrollo profesional, son estudiantes con competencias sin desarrollar aún, tales como: liderazgo, toma de decisión, por nombrar algunas, esto conlleva a una supervisión tanto en sus funciones como el desarrollo de sus competencias por el responsable directo de su servicio social en sitio, no obstante, en muchas ocasiones el prestador se ha convertido en un trabajador más con todas las obligaciones que implica un empleo, pero sin los beneficios de sueldo, prestaciones económicas y sociales, por ejemplo en ocasiones cuando han cometido un error en su función encomendada los responsables directos de su servicio han tratado de fincar responsabilidades como si fueran empleados, cuando por el contrario deben ser guiados, supervisados e instruidos en sus actividades, no vienen a realizar el trabajo de otros, a cubrir vacantes temporales o definitivas, están para apoyar y aprender lo necesario para formarse como profesionales en la práctica no para resolver situaciones de competencia a trabajadores contratados.

### **3.2.13. Falta de comunicación entre las áreas internas de la Dependencia**

La Jefatura de Diagnóstico Organizacional, área central del servicio social, ha sufrido problemas en la interacción y sinergia de los actores involucrados en un largo procedimiento del servicio social interno, una de las causas estriba en el modelo de administración centralizado, pese a ser un arquetipo con grandes ventajas al contar con áreas especializadas en la atención y servicio, concentración de la oferta sobre múltiples unidades a elegir, conocimiento de la normatividad y tramitología escolar, información para ingreso de cualquier unidad de la Secretaría, así como respaldo tanto para estudiantes como unidades ante cualquier queja o controversia, sin embargo, también se tienen desventajas como lo son la lejanía de las diferentes Unidades Administrativas y Órganos Administrativos Desconcentrados, es decir, al

no estar en un mismo sitio toda la Dependencia se pierde, con relación al prestador, la supervisión en el desarrollo de las actividades, el trato que se les está dando o el cumplimiento en tiempo y forma del servicio social; por otro lado los responsables de Recursos Humanos de cada unidad regularmente olvidan reportar las bajas de algún estudiante, ya que muchas veces los prestadores desertan del servicio social anticipadamente por situaciones como: incompatibilidad de caracteres con su supervisor directo de actividades, deseos de cambiarse hacia alguna otra unidad por no haberse cumplido sus expectativas, cambio de horario escolar, enfermedad, periodo de exámenes, entre otras adversidades, que quizás, se pudieron evitar con la intervención del área central, por otro lado, a pesar de llevarse un registro del número de altas y bajas, cada mes se solicita estas cifras a cada unidad con la finalidad de cotejar números para descubrir altas o bajas no reportadas en su momento, de tal forma tener el "head count"<sup>47</sup> de prestadores al día, así como la información necesaria para la elaboración de los indicadores estadísticos de gestión respectivos.

#### 3.2.14. Inicio de actividades del prestador sin aviso

Algunos estudiantes se presentan inicialmente en cualquier oficina de gobierno de la Secretaría de Gobernación para tratar de realizar su servicio social, situación que permite captar un número mayor de prestadores, sin embargo, algunas unidades permiten el inicio de actividades sin direccionarlos al área central de servicio social para dar cumplimiento con el trámite administrativo exigido por la escuela de origen, lo que provoca tiempo de servicio no reconocido o el riesgo de la Secretaría, ante una demanda por la posible relación laboral del estudiante al no existir sustento legal de estadía como prestador de servicio social en la Dependencia.

#### 3.2.15. Pocos espacios a gobierno por escuelas particulares

Las escuelas particulares, en las últimas fechas, han tratado de darle un sentido más altruista al servicio social; forzando a sus estudiantes a verlo no como un trámite previo a su titulación, sino como el espacio donde su formación y conocimientos brindarán un enorme apoyo en beneficio de cualquier empresa pública o privada en sus distintos niveles, así mismo, han tenido un mayor control administrativo en el seguimiento de la prestación del servicio en sus estudiantes, con un alta preferencia en el registro de programas con un gran impacto filantrópico de servicio en la comunidad, por ejemplo la Universidad la Salle apoya en mayor medida proyectos que benefician a instituciones vecinas, por ejemplo los hospitales, clínicas, AA, asociaciones civiles enfocadas a la ayuda de plusválidos, proyectos de su Delegación Política, entre otros; en la última junta previa a la Feria de Servicio Social (2003) anunciaron la decisión de permitir únicamente el ingreso de programas sociales, ya no darán cabida a aquellos donde solo apoyen actividades meramente

<sup>47</sup> Número total de prestadores activos.

administrativas, con énfasis a oficinas de gobierno. Por otro lado la Universidad Iberoamericana, de igual manera, previo a las temporadas de servicio social de primavera e invierno organizan una feria con una gran afluencia de organizaciones no gubernamentales como la ONU<sup>48</sup>, grupos religiosos y patronatos patrocinados por la misma Institución Educativa con una mínima participación de Organismos Gubernamentales tales como la Secretaría de Gobernación, Presidencia de la República, Cámara de Diputados, entre otras, este espacio es el único lugar donde los estudiantes decidirán la realización de servicio social a través de la entrega de una pequeña tarjeta amarilla expedida por el área de servicio social de la IBERO, que los comprometerá al cumplimiento del mismo, es decir, en el instante en que el alumno entrega dicha tarjeta al prestatario, el estudiante ya no puede elegir a otra Institución; evitando la indecisión propia de la edad o el famoso “coqueteo” con varias a la vez, sin embargo, las organizaciones donde tiene un vínculo o compromiso la IBERO gozan de una mayor preferencia, por parte de los alumnos, al otorgar los maestros algún beneficio académico que permita elevar la calificación del estudiante en determinada asignatura, esto resulta desventajoso para la Secretaría de Gobernación, ya que en la última Feria de Otoño se pudo reclutar solo a tres alumnos, cuando en otros años se registraban unos veinte por semestre, inclusive en esta Feria, muchos alumnos se quejaron de los espacios tan reducidos para el sector de gobierno.

El área de servicio social de la Universidad Iberoamericana, enfatizó, a la Jefatura de Diagnóstico Organizacional, en una de sus últimas juntas, el gran ahorro de la nómina de la Dependencia gracias a la participación sus estudiantes en la realización de su servicio social; comentarios audaces, ya que los estudiantes forman una fuerza de apoyo donde la Secretaría aprovecha sus conocimientos y ellos adquieren la experiencia necesaria en su camino profesional, es decir, nunca podrá ser equiparable esta función a un trabajo contratado ya que se perdería el sentido por el cual fue creado el servicio social.

### **3.2.16. Falta de respeto a políticas de servicio social de la Secretaría**

Las políticas y lineamientos del servicio social establecidas por cada facultad o Institución educativa, derivan de las necesidades relacionadas con la forma de administrar, idiosincrasia, tradiciones, por citar algunas, de cada escuela, con apego a la Ley Reglamentaria del Artículo 5° Constitucional y su Reglamento, esta serie de políticas y lineamientos tan diversos entre escuelas, inclusive dentro de facultades de una misma universidad, deben ser respetados por los estudiantes y prestatarios, en ningún momento ni por ningún motivo las escuelas permiten desapego a sus políticas, si algún prestatario no las respetara, el servicio social no tendría validez para la escuela, lo anterior me permito anteceder a efecto de puntualizar la desigualdad existente entre el respeto a las políticas de prestatarios e Instituciones educativas, los usos administrativos utilizados por la Secretaría de Gobernación no

<sup>48</sup> Organización de Naciones Unidas.

son considerados en la misma proporción que esta dependencia hace con relación a los provenientes de los colegios, éstos son celosos del pleno cumplimiento a su fundamento legal, no toleran ningún tipo de flexibilidad, por ejemplo, en el 2003 se presentaron en la SEGOB algunos casos donde el prestador cumplió en el tiempo reglamentario su servicio social, pero por razones extrañas, nunca entregó el oficio de aceptación al área *ex profesa* de su escuela, pese a habersele entregado en tiempo y forma por el área central de servicio social de la Dependencia, bajo esta circunstancia el colegio exigía a su estudiante realizar nuevamente el servicio social, sin embargo, cuando esta escuela extravió la documentación base del inicio del servicio social de alguno de sus estudiantes, solicitaba a la SEGOB rehacer nuevamente todo el trámite administrativo sin la necesidad de presentar una vez más el servicio social su estudiante, a lo mucho la escuela esperaba los seis meses para recibir el oficio liberatorio para cumplir con el trámite y enmendar el error, en este caso la Institución académica olvidaba la aplicación irrestricta de sus reglamentación; esta situación desde el punto humano sería justa, sin embargo, abriría la llave a oportunistas prestadores de servicio social de "puro papel"<sup>49</sup>, ante este escenario la política de la Jefatura de Diagnostico Organizacional siempre cumplió con la correcta ejecución en tiempo y forma del trámite correspondiente, no reconoció contextos irregulares, ya que la ignorancia del trámite no excluye de su responsabilidad, es decir, el prestador debe conocer los lineamientos establecidos por sus escuela y las políticas del lugar de la prestación, "no se pueden hacer cosas buenas que parezcan malas".

### 3.2.17. Baja tolerancia de los estudiantes a trámites prolongados

Con una clara regularidad los estudiantes interesados en realizar el servicio social en la Secretaría de Gobernación se quejaban por la infinidad de trámites a cumplir, por ello varios de ellos decidían no continuar con las gestiones de ingreso en la Dependencia; prefiriendo probar mejor suerte en otra Institución prestataria, sin embargo, dicha "tramititis" correspondía a las escuelas en su mayoría, situación que generaba una mala publicidad al servicio social de la Secretaría, esta baja tolerancia de los estudiantes ante los trámites también es propia de la edad en que se encuentran el prestador, donde buscan realizar cualquier actividad de la vida con prontitud libre de dificultades. Bajo este esquema el área central de servicio social de la Dependencia trató de concienciar a los prospectos sobre la importancia de cumplir con los trámites en tiempo y forma, empero, gran parte de ésta tramitología radicaba en los reportes parciales de actividades medida de vigilancia y seguimiento a las actividades del servidor social establecido por las escuelas.

---

<sup>49</sup> Realización del servicio social sin ejecución de actividades, únicamente se efectúan los trámites de aceptación y liberación.

### 3.2.18. Falta de seguimiento en los trámites por parte de los estudiantes

Pudimos encontrar en el archivo del servicio social de la Jefatura de Diagnóstico Organizacional un sinnúmero de expedientes con trámites inconclusos, los cuales, tarde o temprano reflejarían un problema para el prestador en activo, por ejemplo al término del servicio los prestadores solicitaban al área central de servicio social el oficio de liberación del servicio junto con los seis reportes parciales de actividades (uno por mes) con la firma del Jefe de Departamento de Diagnóstico Organizacional, los cuales debieron ser entregados uno a uno, dentro de los primeros días de cada mes en el transcurso de su servicio social. Por otro lado existían expedientes de prestadores congelados, es decir, ya no presentaban continuidad en el trámite, situación que presumía una deserción del servicio social, sin embargo, tuvimos casos donde regresaban los estudiantes al paso de varios años para recoger su oficio de liberación; aseverando haber terminado su servicio en tiempo y forma, no obstante carecían del oficio de terminación interno firmado por el responsable de recursos humanos de la unidad procedente, base para la elaboración del oficio de liberación final del servicio social por parte del área central de servicio social. Este escenario provocaba la duda o el indicio de un oportunismo ante una prestación interrumpida en el pasado, ya que los estudiantes regularmente por lógica no abandonarían el trámite final, el cual es más sencillo que la prestación misma del servicio, sin embargo al estudiante se le otorgaba el derecho de la duda; dándole una oportunidad de conseguir dicho oficio de terminación interna con el responsable de recursos humanos de la unidad de origen o en su defecto con su tutor<sup>50</sup>, con el posible infortunio de ya no trabajar ninguno de los dos en la Secretaría, en este caso, la Jefatura de Diagnóstico Organizacional se veía limitada a extender un oficio liberatorio de servicio sin este soporte ineludible.

### 3.2.19. Deserción definitiva sin efectos coercibles o coactivos

En las diversas reglamentaciones escolares en materia de servicio social podemos encontrar las sanciones merecedoras por alguna falta en la prestación del servicio, sobre todo en el ausentismo del prestador, en este último caso la Jefatura de Diagnóstico Organizacional siempre fue flexible ante esta situación, nunca se apegó a la reglamentación de las escuela de origen, nunca informaba al colegio sobre las ausencias reiteradas de algún prestador, la Jefatura esencialmente vigilaba el cumplimiento de las horas reglamentarias, ya que por normatividad el prestador tiene dos años como máximo para cubrir sus servicio social, incluso en caso de no ser aceptado nuevamente un prestador en su unidad responsable tras una alejamiento temporal, el área central de servicio social buscaba una segunda unidad donde el estudiante pudiera terminar con el servicio, tomando en cuenta las horas acumuladas en la anterior área, esta política permitió que muchos prestadores acabaran su servicio, sin embargo, abrió las puertas a oportunistas.

<sup>50</sup> Responsable directo de las actividades del prestador.

Derivado de este ausentismo y alejamiento temporal de los prestadores las unidades sufrían la pérdida de la continuidad ante la tarea asignada del pasante, perdiendo seriedad del compromiso, inclusive muchos de ellos desertaban definitivamente sin avisar al área central del servicio ni a su responsable directo de actividades, cuando no existía un convenio en la Dependencia que les obligara a cumplir sus servicio, realmente como no eran trabajadores no se les podía presionar a cumplirlo, la máxima sanción sería la inconclusión del servicio en la Secretaría, sin embargo, podían realizar su servicio en otra Institución sin sanción alguna, ante este escenario la SEGOB quedaba en un estado de indefensión.

### 3.2.20. Cuadro resumen de áreas de oportunidad por actor involucrado

#### Áreas de oportunidad

Escuela	Unidad responsable
<ul style="list-style-type: none"> <li>•Reglamentación radical entre escuelas y facultades</li> <li>•Trámites prolongados en registro y renovación de programas</li> <li>•Pocos espacios a gobierno por escuelas particulares</li> <li>•Vinculación atada (donaciones en especie)</li> <li>•Efecto "Programa por cada prestador"</li> <li>•Plazos reducidos en trámites administrativos a estudiantes</li> <li>•Trato directo con funcionarios públicos no autorizados</li> <li>•Concentración de oferta de prestadores en ciertos meses</li> <li>•Falta de respeto a normatividad de s.s. SEGOB</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Falta de DNSS al interior de sus áreas</li> <li>•Reasignaciones de cita inicial a prestador</li> <li>•Actividades de prestadores distintas a las pactadas en inicio</li> <li>•Múltiples solicitantes en una sola unidad</li> <li>•Asignación de actividades a prestadores meramente administrativas</li> <li>•Relación directa con escuelas</li> <li>•Cobertura de vacantes o ausencias con prestadores</li> <li>•Falta de comunicación con área central de servicio social en bajas, indicadores, altas, entre otras</li> <li>•Inicio de actividades del prestador sin aviso al área central</li> </ul>
Prestador	Área central de servicio social
<ul style="list-style-type: none"> <li>•Baja tolerancia a tramites prolongados</li> <li>•Percepción del s.s. únicamente como requisito para titulación</li> <li>•Falta de seguimiento en sus trámites</li> <li>•Deserción definitiva sin efectos coercibles o coactivos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Falta de una detección de necesidades en unidades</li> <li>•Multiplicidad de oficios y formatos exigidos por escuelas</li> <li>•Necesidad de automatización vía electrónica (Meta 4)</li> <li>•Falta de apoyo económico a prestadores</li> <li>•Adecuación de fechas de inicio y termino</li> <li>•Ausencia de apoyo en gastos para ferias</li> <li>•Número reducido de consultores en ferias</li> <li>•Falta de difusión vía Internet</li> </ul>

### 3.3. El servicio social como fuente alterna de reclutamiento y selección

La gran mayoría de las Instituciones receptoras de prestadores de servicio social no le han dado la importancia real de contar con el apoyo de estudiantes en sus áreas de trabajo, jóvenes que por lo regular no presentan vicios laborales, que poseen habilidades aún sin desarrollar pero con ganas de aprender y adquirir experiencia.

Gran parte de los estudiantes que solicitaban informes para ingresar en el servicio social de la Secretaría de Gobernación preguntaban sobre la oportunidad de quedarse a trabajar en la Dependencia una vez cubierto el servicio social, sin embargo, la respuesta se limitaba como una posibilidad, siempre y cuando se conjugaran toda una serie de factores como: vacante disponible, el estudiante cubriera el perfil del puesto, éste fuera recomendado por su coordinador de funciones directo<sup>51</sup> y gozar con la anuencia del responsable de recursos humanos de la unidad respectiva, en fin, “encontrarse en el momento indicado con la persona indicada”, no obstante entre Mayo del 2002 a Mayo del 2003 diez prestadores activos cubrieron vacantes en unidades como: el Instituto Nacional de Migración, Comisión Mexicana de Ayuda a Refugiados, Dirección de Radio Televisión y Cinematografía y el Centro Nacional de Prevención de Desastres cifra que representó aproximadamente el 1% de los ingresos suscitados entre esas fechas, como ejemplo podemos citar a un estudiante de Ingeniería en Sistemas del Instituto Politécnico Nacional de nombre Rodrigo Kennedy, quien al término de cumplir un servicio social brillante en la Dirección General de Tecnología de la Información fue contratado como facilitador<sup>52</sup> de cursos en sistemas dirigidos a los trabajadores de la Secretaría.

Estas contrataciones, además del buen desempeño, fueron también por la fortuna, ya que muchos otros a pesar de tener las cualidades y recomendaciones para ser contratados no contaron con la misma suerte, ya que el proceso vanguardista implementado recientemente por la Subdirección de Reclutamiento de la Dirección General de Recursos Humanos involucra una serie de pasos, donde la mayoría de los perfiles de los puestos exigen experiencia laboral, situación ausente en los estudiantes.

En el mes de junio del 2003 en el Deportivo de la Secretaría de Gobernación se presentó la creación de dos vacantes en enfermería contratables al mes de agosto; el responsable de dicho Deportivo solicitó al área central de servicio social la necesidad de cuatro enfermeras interesadas en realizar el servicio como soporte tanto en la campaña de *Papanicolaou*<sup>53</sup> en beneficio de las trabajadoras y esposas de los trabajadores, así como en la atención en primeros auxilios en las excursiones programadas a centros culturales y deportivos del interior de la República inherentes a las jornadas infantiles de verano de los hijos de los trabajadores en sus vacaciones. Estas actividades además de resultar atractivas para cualquier

<sup>51</sup> Tutor.

<sup>52</sup> Profesor.

<sup>53</sup> Prueba clínica de prevención y detección de enfermedades vaginales.

estudiante formarían parte de la prueba culminante en la selección de las dos mejores enfermeras a ocupar las vacantes, sin embargo, al término de los dos meses las prestadoras de servicio social elegidas no fueron contratadas por no cubrir con la experiencia laboral exigida por la Subdirección de Reclutamiento y Selección, pese a una prestación ejemplar.

El anterior ejemplo muestra la sinergia potencial en beneficio de todas las partes involucradas, por un lado la Institución Académica, proveedora del talento humano, se ve beneficiada al contar con espacios inmejorables donde sus alumnos ejercen actividades propias de su carrera y al mismo tiempo se contratan; los prestadores por otro lado ingresan al mundo laboral de una manera menos agresiva, acoplándose poco a poco hasta llegar a la posibilidad de lograr ocupar una vacante; en el caso de la Secretaría de Gobernación tiene la ventaja de además de aprovechar el soporte del servidor social consigue probar al estudiante más capaz para cubrir un espacio laboral futuro, actualmente las empresas de todo tipo gastan gran parte de su presupuesto no solo en la capacitación inicial del nuevo miembro, sino también en cursos de inducción a la Institución y al puesto, con la finalidad de obtener en el menor tiempo posible el rendimiento óptimo del recurso humano, lo anterior nos lleva a reflexionar en considerar la posibilidad de que algunos puestos vacantes sean cubiertos con los mejores prestadores de servicio social, ya que ellos han pasado por un proceso de capacitación en activo y acoplamiento gracias al tiempo desarrollado en sus funciones; empresas de la actualidad han implementado proyectos de recursos humanos para elevar la rentabilidad de sus centros de trabajo, como lo son en los Bancos, donde crean grupos de entrenamiento de ejecutivos capacitados en sitio, que paulatinamente van acoplándose a las necesidades que exige la empresa, sin la necesidad de tomar riesgos en una incorporación inmediata, así mismo, con el ahorro del costo de la nómina, ya que mientras dura este proceso su sueldo es inferior al que tendrán cuando asuman la responsabilidad de la vacante, este modelo de personal le llaman *"training"*.<sup>54</sup>

Los CETIS<sup>55</sup> del área Metropolitana han establecido convenios tripartitos, "vinculaciones atadas", entre algunas Dependencias de Gobierno, empresas privadas o Delegaciones Políticas, con la intención de comprometer la contratación de sus egresados mediando el servicio social, es decir, la escuela asegura la canalización masiva de prestadores; comprometiendo a la Institución receptora la preferencia en el concurso de las vacantes generadas al término de la prestación.

Como sabemos dentro del servicio que ofrece cualquier colegio a sus alumnos y egresados encontramos las bolsas de trabajo, sin embargo, en la actualidad donde el mercado laboral se encuentra reducido, dichas bolsas de trabajo han creado la figura de las "prácticas profesionales", con la finalidad de conseguir a sus miembros los espacios donde puedan ejercer sus conocimientos, para la obtención de la experiencia tan solicitada por las compañías o en su defecto demostrar en la práctica

<sup>54</sup> *En entrenamiento.*

<sup>55</sup> *Centro de Estudios Tecnológicos e Industriales.*

el valor profesional que poseen para ocupar una vacante; regularmente el periodo de practicas dura alrededor de tres meses, con renovaciones trimestrales indefinidas; en la Secretaría de Gobernación existe una plantilla en este rubro donde podemos encontrar al estudiantado más comprometido con las funciones asignadas, por no ser esta actividad un requisito obligatorio, salvo algunas asignaturas de escuelas como pedagogía u otras carreras técnicas.

Derivado de lo anterior las Dependencias de Gobierno deben establecer las facilidades para considerar a los prestadores de servicio social de carreras técnicas y profesionales como una fuente alterna de reclutamiento y selección, pese a no tener en la mayoría de los casos experiencia alguna, estos la han estado adquiriendo en el desarrollo del mismo servicio social, como lo hemos comentado anteriormente, permitir esta medida logrará mejorar la importancia de esta labor y en consecuencia se elevará la calidad en el desempeño del prestador al tener como posibilidad su contratación laboral.

#### **3.4. Generalidades de la Ley del Servicio Profesional de Carrera**

En seguimiento al anterior punto, como todos sabemos en los últimos sexenios la práctica común, de gran parte de los ingresos de personal, a cualquier puesto de Gobierno se realizaba a través del compadrazgo o nepotismo, sobre todo en puestos de confianza, donde amigos o familiares traficaban con las influencias para posicionar a sus "cuates" en lugares estratégicos, esta práctica se repetía cada seis años, salían y entraban equipos políticos, los empleados no sindicalizados sabían que al termino de la función sexenal seguramente tenían que abandonar su puesto para seguir al líder y guía político, rompiendo con la continuidad necesaria para lograr las visiones del Plan Nacional de Desarrollo; este esquema desconocía cualquier modelo de reclutamiento y selección, la población laboralmente activa carente de relaciones políticas descartaba la posibilidad de participar en el gobierno.

Dentro de la actual agenda presidencial de Buen Gobierno se contemplan seis grandes estrategias:<sup>56</sup>

1. Hacer más con menos.
2. Ofrecer servicios de mayor calidad.
3. Hacer uso de la tecnología de punta.
4. Eliminar la engorrosa tramitología.
5. Trabajar bajo los más estrictos estándares de honestidad, transparencia y rendición de cuentas.
6. Profesionalizar a todos y cada uno de las y los servidores públicos.

Derivado del punto 3, pero sobre todo del 6, durante los próximos tres años (2004-2006) se implementará progresivamente la Ley del Servicio Profesional de Carrera

<sup>56</sup> Palabras del Presidente Vicente Fox Quezada en el discurso del 10 de abril del 2003.

en la Administración Pública Federal, el cual es un mecanismo que buscará la atracción de los mejores profesionales del país, así como la retención y promoción de los funcionarios públicos, evitando la discriminación por razones de género, religión, edad, origen étnico o condición social; así mismo, apoyará la continuidad en el logro de las metas en cada cambio de administración.

Este dispositivo sustentará sus bases logísticas bajo un programa computarizado, que permita reunir, por un lado, toda la información de los perfiles, competencias, y habilidades de cada puesto, y por el otro, la trayectoria curricular y laboral del personal que se haya certificado y registrado dentro de este sistema, para lo cual todos los empleados de Enlace y hasta Director General, así como categorías homólogas a éstos, deberán sujetarse a evaluaciones que permitan diagnosticar planes personales de carrera idóneos, para definir cursos de formación y capacitación congruentes al perfil del individuo impartidos por facilitadores de la Secretaría, o bien, por conducto de universidades, escuelas o consultorías externas que validen una auténtica capacitación y formación de sus habilidades profesionales y personales, sin descuidar el seguimiento puntual de la Dirección de Recursos Humanos de la Dependencia con la posibilidad de ser asesorados igualmente por académicos externos que enriquezcan y refuerzan la calidad de la construcción de auténticos especialistas.

En este mismo orden de ideas, al confluir los anteriores elementos evaluativos junto con los datos curriculares, trayectoria laboral, la anterior certificación de capacidades, así como los logros, metas y premios obtenidos dentro de la Institución, el personal podrá obtener su certificación como un servidor público de carrera, con la posibilidad oficial de concursar por las vacantes (hasta dos niveles superiores) desde Enlace hasta Director General, sin embargo, aquel personal dentro de estas jerarquías que no esté interesado en certificarse para participar bajo este esquema de crecimiento, deberá confirmar sus capacidades técnicas a través de una evaluación periódica (cada cinco años), para acreditar y refrendar que posee los suficientes conocimientos actuales para desarrollar su función, empero, en el supuesto caso de no acreditar dicho examen en dos oportunidades será removido del cargo.

De igual manera, este Ley del servicio Profesional de Carrera permitirá realizar intercambios con Dependencias donde se encuentre implementado este mismo proceso.

Es importante destacar, que mientras no se implante este programa las vacantes se ofertarán en concursos públicos y abiertos,

Este sistema computarizado estará liderado por Poder Ejecutivo Federal, dirigido por la Secretaría de la Función Pública<sup>57</sup> y operado por cada una de las dependencias de la Administración Pública.

---

<sup>57</sup> Anteriormente tenía el nombre de SECODAM.

El Sistema comprenderá, tomando como base el Catálogo, los siguientes rangos:

- a) Director General;
- b) Director de Área;
- c) Subdirector de Área;
- d) Jefe de Departamento y;
- e) Enlace.

Los rangos anteriores comprenden los niveles de adjunto, homólogo o cualquier otro equivalente, cualquiera que sea la denominación que se le dé.

Los servidores públicos de carrera certificados y registrados en el sistema, solo podrán concursar en las vacantes generadas dentro del enlistado anterior (hasta dos niveles). Toda persona externa o dentro de la plantilla sindicalizada podrá ser seleccionada para ocupar puestos considerados en el catálogo mencionado, sin embargo, deberán iniciar en el pie de rama (Enlace) y permanecer por un periodo de un año cumpliendo con las metas establecidas, así como aprobar los exámenes respectivos al puesto para finalmente certificarlo y registrarlo como servidor público de carrera, y, de esta manera, estar en posibilidades de crecer vertical u horizontalmente dentro en este inventario de niveles.

Para la incorporación al sistema del trabajador de base será necesario contar con licencia o haberse separado de la plaza que ocupa, no pudiendo permanecer activo en ambas situaciones, en caso de no lograr éxito en su nuevo puesto "pie de rama" (Enlace)<sup>58</sup> en el transcurso de un año, éste no perderá los derechos generados en el anterior cargo; en caso de haber superado positivamente esta incursión, dejará de ser eventual para obtener los derechos y obligaciones como titular de la plaza.

Todos los servidores públicos de confianza en funciones sujetos a esta Ley del Servicio Profesional de Carrera, serán considerados servidores públicos de libre designación, en tanto se practiquen las evaluaciones que determine la Secretaría, en coordinación con las dependencias, para su ingreso al sistema (2005). Este programa deberá operar en su totalidad a partir del 2006, mientras tanto, los cargos vacantes deberán ser asignados a través de concursos públicos y abiertos en tanto el Registro no opere en su totalidad.

Los servidores públicos de carrera (personal certificado y registrado en el sistema) se clasificarán en servidores públicos eventuales y titulares. Los eventuales son aquellos que, siendo de primer nivel de ingreso se encuentran en su primer año de desempeño.

El Sistema no comprenderá al personal que preste sus servicios en la Presidencia de la República, los rangos de Secretarios de Despacho, Jefes de Departamento

---

<sup>58</sup> Nivel más bajo de una familia determinada de puestos, el Enlace es el primer escaño dentro de los cargos de confianza.

Administrativo, Subsecretarios, Oficiales Mayores, Jefe o Titular de Unidad y cargos homólogos; los miembros de las Fuerzas Armadas, del sistema de seguridad pública y seguridad nacional<sup>59</sup>, del Servicio Exterior Mexicano y asimilado a éste; personal docente de los modelos de educación preescolar, básica, media superior y superior; de las ramas médica, paramédica y grupos afines, los gabinetes de apoyo, así como aquellos que estén asimilados a un sistema legal de servicio civil de carrera<sup>60</sup>; y los que presten sus servicios mediante contrato, sujetos al pago por honorarios en las dependencias.

No perderán los derechos, que la ley otorga, los servidores públicos de carrera, previa justificación y autorización del comité, que soliciten licencia con o sin goce de sueldo, cuando al menos tenga dos años de permanencia en el sistema.

Con esta ley los prestadores de servicio social no tendrán los obstáculos subjetivos, que tanto han hecho daño ha este país, para lograr concursar de manera más concreta y justa en las vacantes de libre designación, como las consideradas en la plantilla sindicalizada y puestos de confianza de Enlace, con la gran ventaja de contar con la formación y conocimientos obtenidos durante el transcurso de sus actividades dentro del servicio social en sitio, ventaja que tendrán sobre terceros interesados en la vacante.

Esperemos que esta ley no sea una herramienta política advirtiendo la posible pérdida de las elecciones próximas a la Presidencia por el partido panista, ya que con este ordenamiento este grupo en el poder podrá mantener en los puestos claves a elementos de su organización política, convirtiéndose este ley en una rehén de prevención más que en una medida que refleje beneficios al sector laboralmente activo o en la continuidad de los proyectos y programas gubernamentales sexenales para beneficio del desarrollo del país.

### **3.5. Soporte del servicio social frente al Programa de Separación Voluntaria en la Administración Pública Federal**

Durante el transcurso del año 2003 se llevaron a cabo varios procesos de liquidación masiva a través del Programa de Separación Voluntaria en la Administración Pública Federal con la finalidad de racionalizar el gasto público de la actual administración y por otro lado, promocionar el desarrollo productivo individual de los servidores públicos, es decir, capitalizar la antigüedad de los empleados federales para impulsarlos a iniciar un negocio propio o autoempleo que les permitiera un ingreso mayor, y por ende, reducir el gasto público, el cual, ha sido una de las líneas políticas de austeridad del Gobierno Federal actual.

Bajo este orden de ideas, gran parte de funcionarios de la Secretaría de Gobernación, hasta niveles de subdirección, solicitaron su incorporación a dicho

<sup>59</sup> CISEN.

<sup>60</sup> El CISEN posee un Estatuto del Sistema de Profesionalización.

programa,<sup>61</sup> esta situación generó un desequilibrio en la fuerza productiva de la Dependencia, ya que las plazas ocupadas por los salientes empleados eran canceladas, es decir, ya no serían reactivadas para ocuparse por nuevos empleados, esto generó una descompensación de tal magnitud, que muchas áreas quedaron sin la mayoría de sus elementos, situación que desencadenó una pronta y rauda demanda de prestadores de servicio social a la Jefatura de de Diagnóstico Organizacional para apoyar la continuidad de los proceso de trabajo de algunas áreas de la Secretaría, ya que muchos empleados, sobretodo aquellos de menor rango, no hacían del conocimiento a su jefe inmediato la decisión de cobijarse por este programa de separación o se inscribían en el último día de registro, por lo que tomó desprevenidos a varios jefe ante la decisión inesperada de sus subordinados.

Esta situación produjo un efecto positivo y negativo en la planilla de estudiantes, ya que por un lado, los prestadores tuvieron la oportunidad de participar de manera más directa en el campo profesional de su carrera, asumiendo decisiones como auténticos empleados; implicando un mejor desarrollo en la *expertis* laboral tan buscada por los pasantes, sin embargo, por el otro lado, estimuló el abuso del apoyo incondicional e ingenuidad propia de los jóvenes, al grado de tratar de fincar responsabilidades a prestadores que cometían algún error, situación imposible de ejecutar por la simple razón de no ser personal contratado, sino aprendiz y de auxilio en las actividades institucionales; podemos citar algunos casos como una estudiante de una carrera técnica en recursos humanos quien al termino de sus servicio social en la Subdirección de Nóminas, continuó con las prácticas profesionales, en la misma área donde sufrieron varias cancelaciones de puesto por este programas, con la intención de conseguir una plaza en un futuro mediano a pesar de no percibir apoyo económico alguno y no tener la certeza futura de ser contratada. Esta necesidad de prestadores derivada de este programa de separación voluntaria continuará durante el año 2004 ya que se reducirán cincuenta mil plazas más en el gobierno federal durante este periodo.

### 3.6. Modelo de Planeación Estratégica<sup>62</sup>

A efecto de dar cumplimiento a los objetivos y metas de la Administración Pública cada año en cada Dependencia se lleva a cabo la elaboración del reporte Integral de Planeación, conocido como RIP, el cual contiene lo que se quiere lograr en esta administración y a largo plazo, se realiza año con año, siendo esta herramienta más útil para desarrollar la planeación estratégica de la Administración Pública Federal, su estructura induce a retomar los objetivos no logrados en el año anterior, obliga a la congruencia en las actividades que desempeña cada área y, por lo mismo, permite

---

<sup>61</sup> En la SEGOB se presentaron aproximadamente 1000 cancelaciones de puestos, equivalente al 8% de la plantilla vigente.

<sup>62</sup> Véase Anexo 9.

hacer un seguimiento puntual del avance de las metas a través de los indicadores de gestión.<sup>63</sup>

El Reporte Integral de Planeación se encuentra esquematizado en el Modelo de Planeación Estratégica por lo que el RIP maneja los diferentes elementos marcados en cada uno de los niveles del Modelo.<sup>64</sup>

- Nivel Plan Nacional de Desarrollo
- Nivel 1 de las Secretarías
- Nivel 2 de las Subsecretarías
- Nivel 3 de las Direcciones Generales

Actualmente la Presidencia de la República diseñó e implementó el Sistema de Planeación Estratégica, conocido por sus iniciales SPE, el cual se define como el conjunto de metodologías y herramientas digitales, que apoya la implementación del proceso de planeación estratégica del Gobierno Federal, es decir, con este sistema de punta se trata de dar orden y apego desde el Plan Nacional de Desarrollo hasta el nivel más bajo en la pirámide estructural, a efecto de evitar que cada quien camine por su lado, como ha sucedido en muchas administraciones, donde se encontraban multiplicidad de áreas haciendo lo mismo, y otras, sin un origen ni dirección en sus metas; con esta tecnología electrónica se busca atar la planeación, programación, presupuestación, orden, seguimiento y evaluación de toda labor gubernamental, donde la Presidencia, desde sus oficinas, podrá analizar virtualmente el avance de las metas día a día, a través de sus indicadores, ya que todos los niveles registrarán sus actividades, objetivos, líneas estratégicas, proyectos y procesos; capturando en los indicadores respectivos el avance de éstos, para medir el alcance de sus fines, con ello se estará en posibilidad de estudiar el comportamiento de todos los factores de los tres niveles; lo que facilitará, en caso de adversidades, enderezar el rumbo para tomar acciones a corregir en tiempo; como sabemos el engranaje gubernamental es tan grande que se pierde su dimensionalidad y espacio, con este administrador electrónico se trata de atar la planeación de las estrategias a seguir por la Administración Pública Federal con el presupuesto asignado a cada uno de los factores del Modelo de Planeación Estratégico, este monitoreo además de ser importante para la Presidencia, indiscutiblemente es una herramienta para beneficio de todas las áreas en los tres estratos, ya que muestra el progreso alcanzado para continuar en esa ruta o virar el timón si se va por el camino incorrecto.

El nivel más alto del Modelo de Planeación se ha denominado Nivel PND, por tener los elementos estratégicos del Ejecutivo Federal, estos mismos elementos son los principales planteamientos que contiene el Plan Nacional de Desarrollo 2001-2006, este nivel es la jerarquía más relevante por lo que todas las dependencias deben alinear su planeación a las estrategias del Plan Nacional de Desarrollo.

---

<sup>63</sup> Véase Anexo 12.

<sup>64</sup> Véase Anexo 10.

## Nivel 1

### Visión

Es un enunciado que expresa un futuro deseado pero factible de lograr, la Visión debe orientar la transición de lo que actualmente existe a lo que debe llegar a ser ese sector, esta Visión representa donde queremos estar en el 2025, para lo cual el Gobierno Federal va a dirigir sus esfuerzos, ejemplo:

La Oficialía Mayor de la Secretaría de Gobernación será una organización integrada por personal comprometido, honesto, austero, con espíritu de equipo, eficiente y eficaz, con vocación de servicio público y orientación al bien común, dedicado a crear valor administrando con pulcritud los recursos públicos destinados al apoyo de las áreas sustantivas de la Secretaría. Evolucionar de un área meramente operativa a un ente estratégico que contribuya a hacer de la Secretaría una institución efectiva, capaz de aprender qué funciona y qué no, y cambiar en consecuencia. Sus servicios de valor estarán representados principalmente por el reclutamiento y retención de personal comprometido, desarrollo de competencias, difusión de una cultura basada en valores, alineación de estructuras de organización, desarrollo de sistemas y promoción de un estilo orientado a resultados, logrando además el que estos elementos se complementen y apoyen entre sí.<sup>65</sup>

### Misión

Es un enunciado breve y sencillo que describe la razón de ser o el fin último de una organización, es decir, lo que quiere ser y a quien quiere servir, ejemplo:

La Oficialía Mayor tiene la misión institucional de contribuir al logro de los objetivos de la dependencia mediante el apoyo oportuno a las áreas sustantivas con servicios que agreguen valor como diseño de estrategias, estructuras, reclutamiento, selección y retención de personal, sistemas, desarrollo de competencias, difusión de una cultura basada en valores, estilo de trabajo y el apoyo también con recursos financieros, materiales, humanos e informáticos, alineados a sus estrategias de operación y administración de forma eficaz, eficiente, transparente, austera y honesta.

### Actividades Sustantivas

Se definen a partir de la misión de la Secretaría y son actividades de primer nivel que hacen realidad la razón de ser de las Dependencias.

Cada actividad sustantiva tiene asociado uno o más objetivos generales, para cada Secretaría existen aproximadamente cinco actividades sustantivas, éstas abarcan todo el quehacer sustantivo y adjetivo de la secretaría, ejemplo:

---

<sup>65</sup> *Curso del Sistema de Planeación Estratégico, Presidencia-Segob, 2003.*

"Transformar a la Segob, modernizar sus estructuras, procesos y procedimientos, así como eficientar la administración de sus recursos."<sup>66</sup>

### **Objetivos Generales**

Están ligados directamente, al menos, a una de las estrategias del Plan Nacional de Desarrollo y se define a partir de las actividades sustantivas. Un objetivo General es un enunciado breve que define en forma clara y específica los resultados a lograr en una actividad sustantiva para hacer realidad la visión del sector y la misión de la Secretaría.

### **Líneas Estratégicas Generales**

Son lineamientos generales de acción que establecen una dirección, indican "el como" lograr un Objetivo General, existen una o varias Líneas Estratégicas Generales respaldando un Objetivo General, a su vez, una Línea Estratégica General da origen a uno o varios Objetivos Específicos del nivel de subsecretaría. Las Líneas Estratégicas Generales deben ser direccionales y definir el como alcanzar el objetivo, apoyar la Visión, Misión, Objetivos y Prioridades Nacionales, así como delimitar el enfoque y contexto para tomas decisiones, ejemplo:

"Promover el cambio radical de la estructura orgánico-funcional de la Secretaría de Gobernación"<sup>67</sup>

## **Nivel 2**

### **Actividades Específicas**

Son actividades que se desbordan a partir de las actividades sustantivas, representan el conjunto de acciones fundamentales que realizan las subsecretarías y cada actividad específica se deriva de manera lógica de una actividad sustantiva. En promedio para cada subsecretaría pueden existir entre cinco y nueve actividades específicas, ejemplo:

Contratar las competencias necesarias de clase mundial que contribuyan a redefinir y alinear a la nueva visión, las estrategias y estructura de organización de la Secretaría.<sup>68</sup>

---

<sup>66</sup> *Ibid.*

<sup>67</sup> *Ibid.*

<sup>68</sup> *Ibid.*

## Objetivos Específicos

Son objetivos de nivel de subsecretaría que están directamente ligados a las líneas estratégicas generales de la secretaría y se les denomina también objetivos específicos, nacen a partir de las actividades específicas, conformados por un enunciado breve y claro que define los resultados a lograr en una actividad específica.

Un objetivo específico esta ligado únicamente a una actividad específica, pudiendo ser del tipo estratégico, si busca cambios sustanciales a procesos o funciones esenciales, u operativo, si solo implica mejoras incrementales al quehacer de la subsecretaría.

Los objetivos deben estar orientados a resultados, enfatizar la idea principal o área de logro, ser alcanzables en un tiempo establecido y medible, así mismo los objetivos deben tener implícita una acción, que sea la base para generar Líneas Estratégicas Específicas. Ejemplo:

"Generar un cambio radical en la Segob, apoyado por competencias de nivel mundial que apoye la realización de la nueva misión".<sup>69</sup>

Indicadores del Objetivo Especifico de la Oficialía Mayor

Nombre del Indicador: Índice de Modificaciones a la Estructura Organizacional.

Metas:

<b>2001</b>	<b>2002</b>	<b>2003</b>	<b>2006</b>
<b>30%</b>	<b>50%</b>	<b>75%</b>	<b>100%</b>

## Líneas Estratégicas Específicas

Son lineamientos generales de acción que establecen una dirección. Indican el "como" lograr un objetivo específico. Existen una o varias líneas estratégicas específicas soportando a un objetivo específico. A su vez, cada una de estas líneas estratégicas dan origen a uno o varios objetivos institucionales de nivel de dirección general. Las líneas estratégicas específicas deben ser direccionales, definir el como alcanzar el objetivo, apoyar la visión, misión, objetivos y prioridades nacionales, así como delimitar el enfoque y contexto para tomar decisiones, ejemplo:

"Rediseñar la estructura organizacional de la Secretaría adecuándola a la nueva visión, evitando duplicidad de funciones."<sup>70</sup>

<sup>69</sup> *Ibid.*

<sup>70</sup> *Ibid.*

### Nivel 3

#### Actividades Institucionales

Se **desdoblan** a partir de las actividades específicas, representa el conjunto de acciones realizadas por las direcciones generales; cada actividad institucional se deriva de manera lógica de una actividad específica. Estas actividades dan origen a los **objetivos** de la Dirección General, ejemplo:

Contratar un sistema de administración electrónico de punta que contribuyan a la automatización de pruebas psicométricas para la búsqueda de nuevos talentos internos y externos.<sup>71</sup>

#### Objetivos de la Dirección General

Se **definen** a partir de las actividades institucionales y están directamente ligados a los **proyectos** y procesos, un objetivo de dirección general es un enunciado que define de manera breve clara y específica los resultados a lograr en una actividad institucional, ser alcanzables en un tiempo establecido y ser medibles, debiendo tener implícita una acción, que sea la base para generar proyectos y procesos.

Un **objetivo** de dirección general esta atado únicamente a una actividad institucional, pudiendo ser del tipo estratégico, si busca cambios sustanciales a procesos o funciones esenciales, u operativo, si solo implica mejoras incrementales al quehacer de la dirección general, ejemplo:

"Identificar procesos susceptibles a la automatización y optimización".<sup>72</sup>

#### Proyectos

Son un conjunto estructurado de acciones que van dirigidas al logro de un objetivo, tienen un principio y fin, y en general no son de naturaleza repetible, es un esfuerzo temporal emprendido para crear un producto o servicio único consumidor de recursos humanos, materiales, financieros en un tiempo determinado, los cuales se subclasifican en:

**Proyectos de inversión:** conjunto de acciones que implican una inversión para la creación, ampliación o mejora de cualquier tipo de activos, aunque de manera **tácita** busquen mejorar un proceso llevado a cabo por la administración pública.

**Proyectos de innovación o mejora:** es el conjunto de estructurado de acciones puntuales, particulares y finitas para mejorar las condiciones en las que se **realiza** un proceso de la **unidad** responsable.

---

<sup>71</sup> *Ibid.*

<sup>72</sup> *Ibid.*

En la gran mayoría de los casos se requerirá de inversiones en nuevos activos, sin embargo, lo que este tipo de proyecto busca mejorar o innovar la forma en que se realiza el proceso actualmente.

Los proyectos de mejora implican la existencia de un proceso en la actividad que busca ser mejorado, los proyectos de innovación implican la ausencia de un proceso, empero, una vez arrancados y establecidos deberán transformarse o bien integrarse en un proceso. Ejemplo:

"I 001 Programa de reorganización, innovación de procesos, procedimientos y tecnología".<sup>73</sup>

### Procesos

Es una serie de tareas definibles, repetibles, predecibles y medibles que llevan a un resultado útil para un cliente interno o externo:

**Definible:** los procesos deben estar documentados, sus requerimientos y mediciones deben ser establecidos.

**Repetibles:** Los procesos son secuencias de actividades recurrentes; deben ser comunicados, entendidos y ejecutados consistentemente.

**Predecibles:** Los procesos deben lograr un nivel de estabilidad tal que les asegure que sus actividades se ejecuten rígidamente para producir los resultados deseados.

**Medible:** Los procesos deben tener mediciones que aseguren la calidad de cada tarea individual así como la calidad del resultado final.

Los procesos se dividen en:

**Sustantivos:** cuando el proceso esta directamente relacionado con las actividades primordiales de la unidad responsable.

Los procesos sustantivos se dividen en:

- a. Demanda: si el proceso está relacionado directamente con los insumos.
- b. Transformación: si el proceso forma parte de las actividades enfocadas a crear valor.
- c. Oferta: si el proceso se orienta a la satisfacción de las necesidades de los usuarios.

**Adjetivos:** están ligados con las actividades proveedoras del soporte necesario para llevar a cabo los procesos sustantivos, por ejemplo, la atención de quejas y sugerencias de los servicios de salud. Estos a su vez se clasifican en:

---

<sup>73</sup> *Ibid.*

- a. Recursos Humanos: cuando el proceso forma parte de la gestión del personal de la unidad responsable.
- b. Administración y finanzas: cuando el proceso está relacionado con las actividades operativas como las administrativas, financieras, jurídicas, tecnológicas, entre otras.

Regularmente en cada objetivo existen quince procesos por cada dirección general, en los cuales existe un responsable en cada uno de ellos. Ejemplo:

"P 001 Proceso de evaluación con batería psicométrica "Human Side" de resultados automatizados para personal interno y externo".<sup>74</sup>

### Indicadores

Podemos definirlo como un vehículo medidor de valores en una escala determinada, derivado de una serie de hechos o conductas observadas susceptibles de cambios en función de un tiempo respectivo. Los indicadores sirven para medir el grado de cumplimiento de los objetivos planteados por la organización, deben medir solamente los resultados y no el proceso por medio del cual se llegó al mismo.

Son una guía para determinar si se está en la dirección para el logro o la terminación en forma y tiempo de un objetivo, proyecto o proceso.

Líneas Estratégicas Específicas e Indicadores por Objetivo Específico <sup>75</sup>						
Actividad Específica (Oficialía Mayor)	Objetivo Específico	Línea Estratégica Específica				
Contratar las competencias necesarias de clase mundial que contribuyan a redefinir y alinear a la nueva visión las estrategias y estructura de organización de la Secretaría	Generar un cambio radical en la SEGOB, apoyado por competencias de nivel mundial que dictaminen las necesidades óptimas acordes con la nueva visión	Rediseñar la estructura organizacional de la Secretaría adecuada a la nueva visión, evitando duplicidad de funciones.				
		<b>Indicadores de Objetivo Específico de la (Oficialía Mayor)</b>				
		Nombre del Indicador	<b>METAS</b>			
2001	2002		2003	2006		
		Índice de Modificaciones a la Estructura Organizacional	30%	50%	75%	100%

<sup>74</sup> Ibid.

<sup>75</sup> Cuadro ejemplo elaborado en el curso del Modelo de Planeación Estratégica impartido por Presidencia a la SEGOB, 2003.

## Metas

Es el valor numérico deseado que se determina para los Indicadores y se establecen para un tiempo definido, estas metas son el parámetro para evaluar a través de los indicadores, los avances logrados en el cumplimiento de un objetivo, proyecto o proceso.<sup>76</sup>

El anterior resumen descriptivo de la metodología y comunicación entre los elementos del Modelo de Planeación Estratégica para la elaboración del Reporte Integral de Planeación nos muestra el panorama ideal de un sistema donde sus elementos están interconectados para beneficio conjunto, ya que al homogenizar la forma de construir los objetivos y metas de la Administración Pública abre la posibilidad de iniciar un verdadero cambio; justificando cualquier actividad al gasto público para evitar malversación y desperdicio irracional de los recursos.<sup>77</sup>

Con este Sistema de Planeación Estratégica se abre la oportunidad de ligar las tareas del prestador de servicio social hacia algún proyecto o proceso del Modelo de Planeación Estratégica. Las escuelas y universidades se han preocupado, como lo hemos externado en el desarrollo de esta tesis, por una verdadera actividad acorde al perfil de cada carrera, sin embargo, por décadas los prestadores de servicio social, en la mayoría de los casos, realizan tareas banales y en ocasiones hasta humillantes, las Instituciones receptoras de estos jóvenes a pesar de registrar programas respetando los perfiles del estudiante, en la práctica no se cumplen, por estas situación podríamos establecer un candado en el registro de los programas de servicio social forzando a designar el programa con el mismo nombre del proyecto o proceso del Modelo de Planeación Estratégico registrado incorporado en el Sistema de Planeación Estratégica de Presidencia, con la finalidad de asegurar un servicio social proactivo y de calidad, donde el pasante aprenda y participe con conocimiento de causa en las tareas enfocadas al logro del Plan Nacional de Desarrollo, de esta manera los funcionarios responsables de las actividades directas de los prestadores no tendrán la opción de solicitar prestadores para tareas irrelevantes, iniciando un cambio en la manera de valorar el servicio social para beneficio de todos los actores involucrados: escuela, estudiante y prestatario.

---

<sup>76</sup> Véase Anexo 15.

<sup>77</sup> Véase Anexo 12.

## CAPÍTULO IV

### PROPUESTA DEL MODELO DE ADMINISTRACIÓN DEL SERVICIO SOCIAL EN LA SECRETARÍA DE GOBERNACIÓN

#### 4.1. Flujograma de actividades

En la vida actual las empresas de cualquier tipo crean áreas o recurren a consultorías especialistas en la revisión de sus procesos de trabajo, conformando mapas de los puestos y actividades específicas de cada uno de sus trabajadores sin importar nivel o categoría, para analizarlos en su conjunto; diagnosticando posibles vicios y áreas de oportunidad en el peso, flujo, repetición de sus tareas, entre otras cuestiones, para estar en posibilidades de implementar mejoras en los procesos de trabajo organizacional; estableciendo nuevos puestos, reasignado funciones, flujos en la comunicación de las diferentes oficinas, entre otras acciones, a través de flujogramas de actividades para optimizar los recursos humanos y materiales en pro de la afamada rentabilidad del lugar, asimismo, establecer permanentemente estas revisiones como una herramienta de mejora continua.

Lo anterior no es extraño para la administración pública, ya que tanto las funciones de cada empleado como las del área, se registran en las direcciones de organización de la Dependencia.

En este orden de ideas y con la finalidad de definir las responsabilidades de cada uno de los actores involucrados en el servicio social, así como el flujo necesario en las actividades para lograr una administración del servicio social con calidad en beneficio de cada uno de estos participantes, me permito establecer el siguiente flujograma, que al combinarse y respaldarse con los formatos administrativos elaborados llanamente para esta causa, generará las bases indispensables para darle un orden y estructura a esta actividad.

Dichas formas fueron elaboradas por el autor considerando las necesidades actuales para mejorar la calidad de atención y servicio en favor de todos los implicados, estos formatos, para un mejor seguimiento del presente capítulo, se encuentran en la parte final de esta tesis en el apartado de Apéndices.

DESCRIPCIÓN	ACTORES					APÉNDICE O ANEXO	FORMATO O ACCIÓN
	A. CENTRAL RH UNIDAD	TUTOR	ESCUELA	ESTUDIANTE	APÉNDICE O ANEXO		
Responsables de RH de unidad y área interna solicitante definen y envían a AC detección de necesidades en servicio social	1					AP-1	FORMATO DE DETECCIÓN DE NECESIDADES DE PRESTADORES DE SERVICIO SOCIAL
AC elabora, registra o actualiza programas de servicio social ante Instituciones educativas	2					AN-1	SOLICITUD O FORMATO DE REGISTRO DE PROGRAMAS (VARIA DEPENDIENDO ESCUELA)
Escuela recibe, valida y acepta programas de servicio social	3					AN-2	CONSTANCIA DE REGISTRO DE PROGRAMAS CON CLAVES (VARIA SEGÚN ESCUELA)
AC recibe programas autorizados y anota en pizarrón de pedidos las necesidades para su seguimiento y cumplimiento	4					AP-2	PIZARRÓN DE CONTROL Y SEGUIMIENTO DE PEDIDOS
AC solicita a escuelas la promoción y difusión de sus programas	5						SOLICITUD VÍA OFICIO O MAIL (VARIA SEGÚN ESCUELA)
Escuela define la forma y fondo en la promoción y difusión de los programas	6						RESPUESTA ESCOLAR VÍA TELEFÓNICA O MAIL (VARIA SEGÚN INSTITUCIÓN ACADÉMICA)
AC realiza promoción y difusión de sus programas	7						PROMOCIÓN EN FERIAS, RECLUTAMIENTO EN SITIO, SALONEO, POSTERS O VOLANTES
AC entrevista aspirantes, recluta y requisita electrónica formato de canalización	8					AP-3	ENTREVISTA / FORMATO DE CANALIZACIÓN Y SEGUIMIENTO DEL PRESTADOR DE SERVICIO SOCIAL / SISTEMA DE ADMÓN DE S.S.
AC aplica batería psicométrica a prospectos y selecciona candidatos	9						APLICACIÓN DE BATERÍA PSICOMÉTRICA HUMAN SIDE
AC direcciona a unidad seleccionada y entrega a prospecto formato de canalización dirigido a RH de unidad	10					AP-3	FORMATO DE CANALIZACIÓN Y SEGUIMIENTO DEL PRESTADOR DE SERVICIO SOCIAL
Estudiante recibe formato de canalización y entrega a Recursos Humanos de la unidad seleccionada				11		AP-3	FORMATO DE CANALIZACIÓN Y SEGUIMIENTO DEL PRESTADOR DE SERVICIO SOCIAL
RH de unidad recibe canalización, entrevista y direcciona al prospecto al área interna solicitante	12					AP-3	ENTREVISTA / FORMATO DE CANALIZACIÓN Y SEGUIMIENTO DEL PRESTADOR DE SERVICIO SOCIAL / SISTEMA DE ADMÓN DE S.S.
Responsable de área interna entrevista y selecciona candidato; requisita, firma de conformidad formato de canalización y entrega a candidato	13					AP-3	ENTREVISTA / FORMATO DE CANALIZACIÓN Y SEGUIMIENTO DEL PRESTADOR DE SERVICIO SOCIAL / SISTEMA DE ADMÓN DE S.S.
Candidato firma de conformidad el formato de canalización y lo entrega a responsable de RH	14					AP-3	FORMATO DE CANALIZACIÓN Y SEGUIMIENTO DEL PRESTADOR DE SERVICIO SOCIAL
Responsable de R.H. Recibe, valida, complementa, firma de conformidad y entrega formato de canalización a candidato	15					AP-3	INSTRUCCIÓN / FORMATO DE CANALIZACIÓN Y SEGUIMIENTO DEL PRESTADOR DE SERVICIO SOCIAL
Aspirante recibe formato de canalización y lo entrega al AC, conjuntamente con restante documentación administrativa	16					AP-3	CONSTANCIA DE CRÉDITOS / FORMATO DE CANALIZACIÓN Y SEGUIMIENTO DEL PRESTADOR DE SERVICIO SOCIAL
AC valida documentación y registra datos de aceptación en base de prestadores de servicio social	17					AP-3	ACTUALIZACIÓN DEL FORMATO DE CANALIZACIÓN Y SEGUIMIENTO DEL PRESTADOR DE SERVICIO SOCIAL
AC toma foto digital al prestador y la pega en formato de canalización	18						FOTOGRAFÍA DIGITAL EN ÁREA CENTRAL DE CREDENCIALIZACIÓN DE RECURSOS HUMANOS

DESCRIPCIÓN	ACTORES					FORMATO O ACCIÓN
	A. CENTRAL	RRH UNIDAD	TUTOR	ESCUELA	ESTUDIANTE	
AC entrega al prestador dos tantos de la "Carta compromiso del prestador de servicio social"	19					AP-4 CARTA COMPROMISO DEL PRESTADOR DE SERVICIO SOCIAL
Prestador lee y firma de conocimiento "Carta compromiso del prestador de servicio social" y entrega una copia a AC					20	AP-4 CARTA COMPROMISO DEL PRESTADOR DE SERVICIO SOCIAL
AC elabora y entrega a prestador oficio de aceptación de servicio social dirigido a escuela	21					AP-5 OFICIO DE ACEPTACIÓN DE SERVICIO SOCIAL (VARIA SEGÚN ESCUELA)
Prestador recibe y entrega a escuela oficio de aceptación de servicio social					22	AP-5 OFICIO DE ACEPTACIÓN DE SERVICIO SOCIAL (VARIA SEGÚN ESCUELA)
Escuela recibe y registra oficio de aceptación de servicio social y entrega copia sellada a estudiante					23	REGISTRA OFICIO DE ACEPTACIÓN EN SISTEMA ESCOLAR DE SERVICIO SOCIAL
Prestador toma curso de inducción Institucional y al terminar se dirige a su área de adscripción					24	CURSO DE INDUCCIÓN A LA SECRETARIA DE GOBERNACIÓN EN AULAS DEL CECAL
Coordinador directo de actividades del prestador le da la bienvenida y realiza inducción en sitio			25			PRESENTACIÓN, INTEGRACIÓN Y ADAPTACIÓN A LA UNIDAD SELECCIONADA
Coordinador de actividades de área interna administra los controles de asistencia a su elección			26			TARJETA CHECADORA / LIBRO DE ASISTENCIA (VARIA SEGÚN UNIDAD)
AC y tutor de actividades de unidad firman reportes de actividades parciales y entregan a prestador	27		27			FORMATO, BOLETA U OFICIO (VARIA SEGÚN ESCUELA)
Prestador recibe reportes de actividades firmados y entrega a su escuela					28	FORMATO, BOLETA U OFICIO (VARIA SEGÚN ESCUELA)
Escuela recibe y registra reporte de actividades para vigilar la correcta prestación del servicio social					29	FORMATO, BOLETA U OFICIO (VARIA SEGÚN ESCUELA)
AC cumple con uno de los medios de vigilancia, marcados en el formato de canalización, en el desarrollo de la prestación	30					AP-3 FORMATO DE CANALIZACIÓN Y SEGUIMIENTO DEL PRESTADOR DE SERVICIO SOCIAL
Recursos Humanos de unidad elabora y entrega oficio de terminación de servicio social a prestador					31	AP-6 OFICIO DE TERMINACIÓN DE SERVICIO SOCIAL
Prestador recibe y entrega oficio de terminación a AC, para tramitar oficio de liberación del servicio social					32	AP-6 OFICIO DE TERMINACIÓN DE SERVICIO SOCIAL
AC recibe oficio de terminación, valida y elabora oficio de liberación de servicio	33					AP-7 OFICIO DE LIBERACIÓN DE SERVICIO SOCIAL (VARIA SEGÚN ESCUELA)
AC registra liberación en base de prestadores de servicio social y guarda expediente en archivo muerto	34					ACTUALIZACIÓN EN BASE DE PRESTADORES Y ARCHIVO MUERTO DE SERVICIO SOCIAL
Prestador recibe oficio de liberación y requisita electrónicamente entrevista de salida					35	AP-8 ENTREVISTA DE SALIDA DE PRESTADORES DE SERVICIO SOCIAL O PRÁCTICAS PROFESIONALES
Escuela recibe y registra oficio de liberación de servicio social					36	AP-7 OFICIO DE LIBERACIÓN DE SERVICIO SOCIAL (VARIA SEGÚN ESCUELA)
Escuela entrega a estudiante comprobante liberatorio de servicio social					37	CONSTANCIA DE REGISTRO DE SERVICIO SOCIAL (VARIA SEGÚN ESCUELA)
Fin del Proceso						

## 4.2. Procedimiento del servicio social

### 4.2.1. Detección de necesidades (DNSS)

La construcción y mejora continua de toda empresa es esencial el diseño y renovación de la descripción de los puestos (lo que es el puesto), así como sus especificaciones, (el tipo de demandas y habilidades que requiere) para solventar las necesidades de las diferentes áreas en la búsqueda constante de rentabilidad en los productos y servicios que ofrecen, rentabilidad que también requiere el gobierno en el cumplimiento de la administración de los servicios para los diferentes sectores de la población.

En toda tarea es esencial saber a donde vamos de nada sirve dirigirnos sin rumbo, "no hay viento favorable para quien no sabe a donde va", por lo anterior muchas compañías o entes gubernamentales han encontrado su éxito en la estructura de sus puestos cubiertos con personal acordes al perfil y habilidades compatibles con la misión y visión de la empresa.

En el caso de los prestadores de servicio social en una Institución receptora, el diseño de puestos no debería tener un sentido muy lejano, sin embargo, en la Secretaría de Gobernación no se diseñan o modifican los puesto de un prestador de servicio social como un vacante a ocupar o a mejorar, respectivamente, ya que no son trabajadores contratados, simplemente se registra el programa de servicio social con los requisitos que marca la escuela para luego esperar estudiantes interesados, los cuales, mayormente les importa más la Secretaría por su nombre que el programa en sí mismo, empero, la Dependencia debería apreciarlos como un trabajador de tiempo determinado (eventual), esto no quiere decir que se establezca una relación laboral, me refiero el tratar de constituir un lazo continuo entre el prestador que termina su servicio social con el que ingresa a ese mismo proceso o proyecto estratégico para establecer una continuidad en beneficio de las metas de trabajo de la Institución.

En los últimos años, como hemos comentado en capítulos anteriores, la detección de necesidades ha sido un proceso irregular, ausente de una comunicación uniforme entre los actores de la Secretaría, no hay un levantamiento formal de necesidades reales al interior de las áreas de la misma, solo se atienden requerimientos de unidades que lo solicitan por teléfono o por correo electrónico, por esta situación he diseñado el formato para la detección de necesidades de prestadores de servicio social<sup>78</sup>, el cual de manera práctica los administradores del servicio social en cada unidad puedan llenarlo y enviarlo en cualquier época del año al área central, para que ésta pueda promocionar su necesidades en un programa ya existente o registre uno nuevo con los perfiles requeridos, este formato incluye la totalidad de la información que normalmente solicitan las escuelas:

---

<sup>78</sup> Véase Apéndice I.

### Datos de los responsables

- Nombre de la Unidad Administrativa u Órgano Administrativo Desconcentrado.
- Nombre, domicilio completo, teléfono y correo electrónico del responsable de la administración del servicio social en unidad.
- Nombre, domicilio completo, teléfono y correo electrónico del responsable directo de las actividades del prestador del servicio social en la unidad.

Los dos últimos puntos parecerían reiterativo solicitar estos datos, ya que existe un directorio de de las diferentes unidades de la Secretaría, sin embargo, los responsables, domicilios y estructuras organizacionales de la Secretaría cambian frecuentemente.

- Nombre y clave del proyecto o proceso.

En este punto forzamos, como comentamos en el capítulo anterior, tanto a los responsables del servicio social de la unidad, como al responsable directo de las actividades del prestador, para ubicarlo en algún proyecto o proceso, de esta manera los funcionarios de la Secretaría evitarán solicitarlos para actividades banales, empero, independientemente de realizar tareas prioritariamente acordes a algún proyecto o proceso también apoyarán en actividades administrativas como cualquier otro trabajador, sin que ésta sea la actividad preponderante, las cuales no deberán de anotarlas dentro de las actividades del formato.

### Datos del programa

- Objetivo.
- Número de prestadores.
- Carrera técnica o profesional.
- Fecha de solicitud.

El responsable del servicio social en la unidad señalará el objetivo de esta necesidad de manera concreta, asimismo, especificará las carreras solicitadas, en caso de ser diferentes las carreras, se tendrá que llenar un formato por cada carrera.

- Señalar 5 actividades.  
Como hemos referido anteriormente estas actividades deberán ser concretas enfocadas al perfil de la carrera y al proyecto o proceso respectivo.
- Inicio de actividades (mes).
- Horario específico o por turno: matutino, vespertino, mixto e indistinto.

Con la finalidad de planear la promoción, reclutamiento, selección e ingreso de los aspirantes en las diferentes instituciones educativas, es necesario contar tanto con la fecha del periodo inicial como del turno de actividades, por ejemplo, la mayoría de la población de prestadores activos realiza su servicio durante la mañana por estar cursando sus estudios en la tarde, esta situación ha creado lagunas de apoyo a partir

de las 15:00 horas (vespertino y mixto), ya que los trabajadores sindicalizados y algunos de confianza terminan su labores a las 15:00 y 18:00 horas, respectivamente, de esta manera se podrá planear los horarios para buscar una distribución más balanceada en los diferentes turnos, ya sea de manera específica o con identificación por turno.

- **Sexo** preferente del prestador, femenino o masculino.

Este criterio permite una mejor distribución de géneros por saturación zona u horarios, no se trata de acciones discriminatorias, por ejemplo, existen oficinas saturadas por un sexo en particular, lo que provoca, sobre todo en mujeres, situaciones incómodas o algunas otras donde el horario y la zona no se prestan a un servicio social seguro, como puede ser CEPROPIE<sup>79</sup>, el cual se encuentra en la colonia Guerrero, cerca del "Teatro Blanquita", es decir, este criterio facilitará una planeación del recurso humano para evitar deserciones durante el transcurso de la prestación del servicio.

### **Tipos de apoyo**

- Cursos de Capacitación.
- Apoyo de transportación.
- Atención médica.
- Posible contratación.

Algunas áreas de la Secretaría de Gobernación fincan la cobertura de sus vacantes en el previo ensayo del servicio social, este plus, podrá generar una mayor atracción para estudiantes que deseen ingresar al terminar un brillante servicio a la Secretaría.

- Desarrollo de Tesis.
- Impresión tesis.
- Comedor.
- Beca económica y patrocinador.

Con la intención de promocionar los beneficios económicos o académicos establecidos en ciertas unidades y provocar su ofrecimiento en otras se marcan los apoyos regulares para facilitar una mejor estadía en la prestación del servicio.

### **Autorizaciones**

- Nombre, firma y sello de los titulares de recursos humanos y área interna solicitante de la unidad responsable.

---

<sup>79</sup> Centro de Producción de Programas Informativos y Especiales.

Con este enfoque el área central de servicio social controlará la concentración de solicitudes de detección de necesidades de prestadores para evitar la multiplicidad de clientes en una misma unidad y creará un padrón de firmas y sellos autorizados en de cada unidad para mayor seguridad; evitando posibles malos manejos en la administración del servicio social.

Aunado a lo anterior, el responsable de recursos humanos de la unidad fungirá como vigilante del cumplimiento de la normatividad de la Secretaría y de las escuelas en materia de servicio social, no deberá elaborar el contenido de la detección de necesidades, sino por el contrario, motivará a las áreas internas interesadas en prestadores a enviar sus necesidades, a través de los expertos en la disciplina, contemplando los proyectos o procesos registrados ante la Dirección General de Programación y Presupuesto y la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, donde a su vez este responsable de recursos humanos consolidará y llenará el formato *ex profeso* (con el propósito) para su envío al área central de servicio social de la Secretaría, de esta manera se buscará, además de implantar un mecanismo administrativo útil una fórmula que eleve la calidad de los programas al tener actividades atractivas para los estudiantes acordes a las necesidades actuales de la Secretaría de Gobernación.

#### **4.2.2. Diseño y registro de programas**

El área central de servicio social una vez que haya consolidado los formatos de detección de necesidades de prestadores de servicio social de todas las Unidades Administrativas y Órganos Administrativos Desconcentrados analizará el contenido global, poniendo sumo énfasis en la concordancia de las actividades con el proyecto o proceso referido y la correcta evaluación del peso en el tipo carrera, ya sea profesional o técnica, a afecto de tener las bases para registrar o actualizar el programa bajo las características de fondo y forma de la Institución académica seleccionada, el nombre del programa llevará el mismo del proyecto o proceso, de esta manera se iniciará un proceso de cambio en la confianza las escuelas, ya que empezarán a vislumbrar mayor seriedad al involucrar el apoyo de su estudiantado en los procesos o proyectos motores de los objetivos de las unidades responsables de la Secretaría de Gobernación. Por otro lado, el prestador tendrá un sentimiento de pertenencia a una tarea que formará parte de una meta monitoreada por los indicadores, inclusive, las área de planeación y desarrollo de la empresas hoy en día fomentan la divulgación del grado de alcance en las metas de los objetivos preestablecidos, es decir, los trabajadores conjuntamente con los prestadores deberán ser informados sobre los avances logrados de su área de adscripción, de esta forma se fortalecerá la autoestima intelectual y solidaridad de grupo; disminuyendo la frustración en un mundo gubernamental donde los logros muchas veces no se ven a corto plazo.

Actualmente las funciones de los empleados en cualquier fábrica o entidad gubernamental han obtenido mayor grado de especialización, sobretodo en carreras

técnicas como el capturista, por citar alguno, provocando una rotación mayor por el tedio que provoca la monotonía de sus funciones en comparación con puestos que involucran una mayor diversidad de quehaceres generalmente en carreras profesionales, esta automatización en cierto grado afecta también la autoestima intelectual del empleado, sin embargo, genera en cualquier medio laboral un menor número de errores al evitar puestos con una mayor variedad de faenas, así como la reducción en los costos de capacitación. Este vicio se incrementa en las actividades del prestador de servicio social, muchos estudiantes desertan del servicio por la monotonía de sus funciones encomendadas, a pesar de formar parte de su carrera.

Por lo anterior, es importante considerar los siguientes elementos equilibrantes para el diseño de las actividades y trato de los prestadores de servicio social para tener un mejor arraigo, estadía, y por ende una mayor productividad en los prestadores de servicio social:

### **Variedad**

Para evitar el aburrimiento del prestador ante actividades monótonas derivadas del grado de especialización, propias de su carrera o del área asignada, deben ser complementadas con un mayor número de tareas, obviamente sin desviar la principal, pero que permita una óptima multifuncionalidad del estudiante, competencia valiosa hoy en día para muchas empresas, por ejemplo, pueden participar como apoyo en la preparación del material visual de la junta mensual o la atención aleatoria y contingente en la ventanilla de atención al público o rotar posiciones entre homólogos de la misma área y perfil para abortar la monotonía. Sabemos que se está construyendo la experiencia del estudiantes no solo en el conocimiento de su disciplina, sino también en el manejo diario de actividades en una oficina como cualquier otra que no se aprenden en la escuela, tampoco se pretende convertirlos en mandaderos o únicamente en saca copias, pero si se ofrece al estudiante una mayor variedad de actividades provocaremos el gusto por lo que esta haciendo y una persona contenta es mas productiva, con esto se disminuirá la deserción en una edad donde es más vulnerable esta decisión.

### **Identificación e impacto de la tarea**

Derivado de esa automatización y falta de autonomía en sus funciones puede ser que el estudiante experimente un escaso sentido de responsabilidad y quizá no muestre satisfacción alguna por los resultados que obtiene, por lo anterior es importante que el estudiante se le haga saber donde se encuentra situado sus apoyo dentro del mapa organizacional; cuando se fraccionan las funciones en el logro de un objetivo general se pierde el sentido de la meta final y por ende el impacto de su tarea, por ejemplo, en la Comisión Mexicana de Ayuda a Refugiados los estudiantes de contabilidad que participan en el Departamento de Recursos Materiales no saben que al cumplir una optima distribución de los recursos presupuestales permitirá, por ejemplo, la posibilidad de traer a los hijos y esposa de algún refugiado; como vemos la tarea que realizan los prestadores puede reflejar en uno de tantos matices, como puede ser este ejemplo, un alto impacto social tan buscado por las escuelas y necesario para el Estado.

### Retroalimentación

También es importante mostrar al prestador el grado de avance de las metas del área donde participa para una mejor adaptación y rentabilidad de sus funciones, por esto, el estudiante deberá ser incluido en la junta final de cada mes donde se muestra a todo el equipo de trabajo del área de adscripción el grado de avance en las metas establecidas, a través de los indicadores de gestión estadísticos, fotografía que nos permite una mejor identificación de lo que estamos haciendo y como vamos para enderezar o apretar el paso, asimismo, se deberá rematar con una entrevista frente a frente entre el estudiante y el tutor<sup>80</sup> de sus actividades para puntualizar los errores, aciertos y comentarios del prestador, retroalimentación y dialéctica que producirá un mejor desempeño y formación del becario en su vida laboral futura.

#### 4.2.3. Planes de promoción y difusión

Una vez registrados los programas de servicio social en la diferentes Instituciones educativas se inicia el proceso de venta de los mismos, si se escucha raro manejar el concepto de "venta", como ven, existe el comprador ya sea la escuela o el estudiante los cuales se verán beneficiados con un producto o programa, campo que les permitirá experimentar su enseñanzas académicas para la obtención de la experiencia y cumplir el requisito previo a su titulación; por otro lado, tenemos al vendedor o Secretaría de Gobernación que se auxiliará en sus procesos y proyectos de trabajo con el apoyo de los prestadores, como ven, es un círculo virtuoso donde todos salen ganando, siempre y cuando ambos actores pongan de su parte para elevar una relación vinculada y mejorar los programas. Esta similitud mercadológica permite vender cualquier producto, servicio o un concepto como lo es el servicio social, por lo anterior es clave en los miembros del área central de servicio social querer, creer y conocer su producto antes de iniciar la venta del concepto, por ello deberán realizar visitas programadas a las diferentes Unidades Administrativas y Órganos Administrativos Desconcentrados, con los responsables del servicio social y coordinadores directos de las actividades de los prestadores, para conocer de manera más directa y real las actividades que realizan tanto los prestadores como los empleados adscritos, independientemente de estudiar la estructura organizacional y misiones de las unidades, asimismo, es importante que tomen nota sobre detalles como la ubicación de la unidad, los medios de transporte, las vías de comunicación, horario de labores, la capacidad de las instalaciones, distribución del género, experiencias positivas y negativas de anteriores prestaciones de servicio, entre otros factores, a efecto de tener un registro de estos elementos de venta para reflejar, ante las escuelas y estudiantes interesados, las ventajas y bondades que representa realizar el servicio en las diferentes unidades responsables, ya que uno de los grandes vicios del área central de servicio social, comentados en capítulos anteriores, es el efecto "saco roto"<sup>81</sup>, la canalización de los aspirantes a la unidades con un pobre conocimiento previo, independientemente de que el prospecto cumpla

<sup>80</sup> Responsable directo de las actividades del prestador o titular del área interna.

<sup>81</sup> Vid. *Infra*, pág. 29.

con el perfil del programa registrado muchas veces no les interesó la unidad en la entrevista inicial o al cabo de un tiempo de prestación de su servicio social lo abandonan anticipadamente; por ejemplo, hubo deserción de mujeres en áreas donde existían 100% de hombres o unidades donde las instalaciones eran tan pequeñas que provocaban hacinamiento o ubicaciones muy alejadas de las escuela o casa del prestador.

Una vez considerados los factores antes mencionados se deberá iniciar el proceso de venta de los programas registrados ante las diferentes Instituciones educativas, el responsable del servicio social de la Secretaría de Gobernación deberá programar visitas de manteniendo instruyendo a los responsables del servicio social de las escuelas sobre las necesidades existentes de prestadores y las ventajas que representa realizar la prestación en dicha Secretaría, la base de esta relación radica en la comunicación constante, es decir, si se tiene una buena relación con estos representantes escolares siempre tendrán presente los requerimientos de la Secretaría, además de estas visitas se debe mantener esta vinculación con llamadas telefónicas, correos electrónicos e invitaciones vía oficio para ponerles al tanto sobre las necesidades de prestadores, e ir cultivando la confianza de la Secretaría.

Así mismo se deberán negociar con las escuelas las diferentes formas de promoción de los programas de servicio social registrados, para establecer un calendario de actividades que permita cubrir en tiempo y forma las necesidades de las unidades de la Secretaría de Gobernación, por ejemplo podemos negociar, respetando normatividad de la Institución académica los siguientes medios de difusión:

### 1. Ferias de servicio social

Este medio es el principal escaparate para promocionar el servicio social, ya que el prestatario directamente oferta sus necesidades en la escuela donde regularmente el alumno por falta de tiempo o desidia no ha visitado las Instituciones donde puede realizar su servicio social; por lo cual el área central de servicio social, por conducto del titular y consultores deben acudir al lugar reflejando al máximo la imagen de la Secretaría, tener en mente las diferentes necesidades y el ánimo suficiente para inyectar esa chispa que requiere el estudiante para definir su incursión en esta noble causa, además de esto, deben apoyar su difusión con:

**(b) Carpeta ejecutiva de servicio social.** Información de consulta conteniendo los programas registrados, misiones y organigrama de las Unidades Administrativas y Órganos Administrativos Desconcentrados, así como el directorio de ubicaciones de las mismas, para despejar cualquier detalle del alumno en su decisión final.

**(c) Trípticos o Dípticos.**<sup>82</sup> Folleto con el nombre de las unidades de la Secretaría de Gobernación, objetivo general del servicio social, requisitos de trámite de la

<sup>82</sup> Véase Anexo 3.

escuela y de la Dependencia, así como el nombre del responsable del servicio social en la Secretaría, domicilio, horario de atención y teléfonos.

**(d) Imagen Institucional.** Obviamente no podemos dejar a un lado los *posters* con imágenes de la Secretaría de Gobernación y fascículos de la Revista "Acento" de emisión mensual, ambos apoyos pueden conseguirse fácilmente en la Subdirección de Comunicación Interna de la Dirección General de Recursos Humanos.

## **2. Módulo promocional**

Las empresas con necesidades de ofertar sus productos y servicio se valen hoy en día de un sin fin de instrumentos mercadológicos, como el módulo que vemos en cualquier centro comercial para tramitar el contrato de una tarjeta de crédito bancaria, el cual es un armazón estructural de aproximadamente un metro cuadrado de plástico plegable hasta convertirse en un portafolio de fácil transportación, este armazón podría ser una excelente opción para promocionar el servicio social de la Secretaría de Gobernación en cualquier feria de servicio social.

## **3. Posters Hawaiana**

En las escuelas podemos encontrar en los pizarrones o muros hojas tamaño carta con publicidad relacionada a varios temas, como por ejemplo: cursos de regularización, impresión de tesis o venta de algún libro, asimismo la parte baja de la hoja se encuentra repetidamente fraccionada y en cada fracción anotada, de manera vertical, la dirección y teléfono para adquirir el producto o servicio, con la finalidad de que la persona interesada pueda cortar jalando fácilmente los datos acotados, sin tener que anotarlos, comodidad auxiliante cuando se tiene prisa o se carece de los elementos para poder escribirlos.

## **4. Radio**

Aprovechando los espacios y relaciones de la Dirección de Radio Televisión y Cinematografía (RTC), el área central de servicio social estará en posibilidades de solicitar el apoyo de esta unidad para programar mensajes publicitarios, no necesariamente en un anuncio, simplemente en algún programa radiofónico se realice atenta invitación a los interesados refiriendo los teléfonos y dirección del área central de servicio social.

Lo anterior lo refiero con conocimiento de causa, ya que en junio del dos mil dos por medio de una prestadora de servicio social que trabajaba en una estación de radio se logró transmitir un mensaje de este tipo de manera gratuita por la labor social que representa.

## 5. Visitas guiadas

La Secretaría de Gobernación por su mandato presenta un cosmos de actividades en una gama de Unidades Administrativas y Órganos Administrativos Desconcentrados con variados fines, este vasto campo permite al responsable del servicio social de la Dependencia, en coordinación con las unidades, elaborar un programa de visitas guiadas, para invitar a los responsables del servicio social de las Instituciones y su comunidad estudiantil a las diferentes áreas, con la intención, en primer lugar, de abrir los espacios culturales y científicos en beneficio de su formación académica, y en segundo término, establecer un acercamiento de éstos responsable de las escuelas con sus estudiantes directamente en el lugar de la prestación de su servicio, y en tercer lugar, utilizar este medio de promoción, que permitirá fortalecer la confianza y compromiso de la Dependencia en materia de servicio social para fomentar la incursión de un mayor número de prestadores de servicio social.

## 6. Página Web

Con la implementación de una *Página Web* en materia de servicio social, se buscará tener un módulo electrónico de información virtual permanente, que permita promocionar y difundir: programas, perfiles, requisitos administrativos, formatos, mapa de ubicación de unidades, detección de necesidades internas, directorio, políticas y lineamientos, calendario de actividades, estadísticas, quejas, y procedimiento del trámite en general, en fin, todos aquellos elementos que conforman los requerimientos y ventajas del servicio social en la Secretaría de Gobernación.

Esta herramienta no solo permitirá la interacción de estudiantes cautivos en la indagación de lugares para realizar su servicio, sino también, un foro donde los prestadores activos y todos los demás actores internos y externos involucrados en este proceso, puedan expresar sus inquietudes positivas o negativas para mejorar la calidad del servicio social en la Dependencia, esta ambición no está muy alejada de la realidad pese a ser un obstáculo para ella el limitado presupuesto, sin embargo, con la colaboración de los propios prestadores en un programa *ex profeso*, diseñado e implementado por ellos mismos se logrará tener un instrumento de calidad.

## 7. Por recomendación

No hay que descartar una de las maneras de divulgar la experiencia vivida con algún producto o servicio, la comúnmente llamada publicidad de boca en boca; en este caso los prestadores de servicio social en activo o los que han pasado por esta actividad son el mejor medio de difusión, por lo anterior los consultores de área central de servicio social deben aprovechar cualquier contacto que tengan con los estudiantes en el transcurso o final de su prestación para solicitarles su apoyo en recomendar el servicio social de la Secretaría de Gobernación a compañeros, familiares o conocidos que se encuentren en vísperas de cumplir con esta tarea.

#### 4.2.4. Reclutamiento y selección de aspirantes

Una vez fortalecido la promoción y difusión de los programas y necesidades del servicio social llegamos a la etapa de reclutamiento, donde se identifican e interesan a los prospectos con el perfil idóneo para cubrir la vacante, previa selección, como hemos comentado, los prestadores no son trabajadores contratados, por lo cual no podemos hablar de vacantes, mejor continuamos denominando esta figura como necesidad o requerimiento. En este paso empezaremos a vislumbrar las ventajas resultantes de tener una planeación en la detección y promoción del servicio social bien organizada, fortaleza que repercutirá en una afluencia de estudiantes con una mejor y más clara idea de lo que se ofrece en la Secretaría de Gobernación, de esta manera los integrantes del área central de servicio social podrán atender con mejor calidad y mayor número de interesados, sobretodo en temporadas vacacionales donde predomina la desorganización por la gran concentración de prospectos, situación que ha provocado la pérdida del interés del aspirante al no verse atendido o mal instruido por el volumen de personas. La anterior medida, digamos, en un mediano plazo de dos años, producirá la fortuna de tener una cartera de aspirantes en espera, situación tal vez impensable, por las características propias de la conducta en los jóvenes, ya que como hemos comentado, al aspirante cuando no se le define de manera inmediata su incursión en el servicio social busca otra Institución donde prestar su servicio social, empero, en este mediano plazo, si se aplican las medidas de planeación señaladas en este capítulo, existirá la posibilidad de que gran parte de la comunidad estudiantil no le importe ubicarse en lista de espera para ser seleccionada una vez abierto el espacio para cumplir con esta actividad, ya que para entonces, las ventajas que ofrecerá la Dependencia en servicio social estarán por encima de su desesperación, indecisión, apatía, y sobretodo del convincente apoyo económico que algunas unidades ofrecen.

Así mismo, esta cartera de prestadores también respaldará los pedidos urgentes, comunes en la Administración Pública, termómetro que al cumplirlos marcará los niveles de calidad y confianza del área central de servicio social hacia las áreas internas de la Secretaría.

Dentro de este proceso de reclutamiento y selección los integrantes del área central de servicio social se valdrán del formato de "Canalización y Seguimiento del prestador de servicios"<sup>83</sup>, el cual deberán capturar de manera directa al momento de atender al aspirante, de igual manera, dicho formato podrá ser llenado electrónicamente, en su parte de datos personales, por los estudiantes interesados, vía página Web, antes de establecer el contacto inicial con esta área, de esta forma, se agilizará el trámite administrativo y a la vez se conformará una base de datos con posibles candidatos a quienes se les dará seguimiento a través de teléfono o correo electrónico para convencerlos a ingresar al servicio social de la Dependencia.

---

<sup>83</sup> Véase Apéndice 3.

A continuación comentaremos brevemente el contenido del formato de "Canalización y Seguimiento del prestador de servicios", el cual será el pilar principal para facilitar la administración del servicio social, ya que enriquecerá la base de datos global de consulta; evitando errores en la elaboración de oficios, invitaciones e indicadores:

- **Datos de identificación**

Clave personal del estudiante, calidad de ingreso: prácticas profesionales, servicio social y otro.

La intención de asignar un número de clave al estudiante es para estar en posibilidades de identificarlo electrónicamente en la base de datos interna; como aspirante en lista de espera o prestador aceptado en activo, es decir, la clave lo acompañará en cualquiera de las etapas del procedimiento de reclutamiento, selección, aceptación y liberación del servicio social. Asimismo la calidad de ingreso permitirá aplicar la normatividad escolar o Institucional, ya que como hemos hecho ver en anteriores capítulos, todas aquellas formas distintas al servicio social tienen otro tipo de connotación, regularmente son esquemas voluntarios para obtener experiencia laboral u obligatorias en algunas asignaturas académicas, los cuales además tienen un tiempo regular de realización de doscientas cuarenta horas desarrollables en tres meses.

- **Datos personales**

Nombre, sexo, edad, domicilio completo y teléfono del estudiante; nombres, parentesco y teléfono de dos referencias personales que no cohabiten con el estudiante (un familiar y un amigo); nombre de la carrera, número de cuenta académica y porcentaje de avance de créditos escolares.

Regularmente las áreas de recursos humanos, dentro de sus datos socioeconómicos, solicitan referencias personales para verificar la solvencia moral de los aspirantes, en el caso de este formato lo que se busca, además de tener un mayor número de puntos localizadores del prestador, es contar con antecedentes de terceros que asistan al prestador en caso de alguna urgencia por enfermedad o accidente, igualmente, éstos también facilitarán la búsqueda del estudiante cuando cometan alguna falta grave cometida por el estudiante que requiera el deslinde de responsabilidades.

- **Datos de la escuela de procedencia**

Nombre, clave, plantel, domicilio, teléfono, nombre y cargo del responsable del servicio social de la Institución educativa.

El consultor de servicio social al momento de capturar el nombre de la escuela el sistema la reconocerá con una clave de identificación, con la finalidad de actualizar la base de datos de colegios como parte de la automatización en la elaboración de oficios, como por ejemplo, la de una aceptación o liberación de un servicio social, con ello se busca optimizar los tiempos de trabajo administrativo en los consultores del área central de servicio social para ubicarlos en actividades más sustantivas.

#### 4.2.5. Entrevista

Una vez capturados los datos del estudiante correspondientes a la etapa de reclutamiento y selección, en el formato de "Canalización y Seguimiento del Prestador de Servicios"<sup>84</sup>, encontraremos uno de los pasos más significativos en esa misma etapa: la entrevista, a la cual podemos definir como la dialéctica entre dos interlocutores, emisor y receptor, estudiante y consultor, indistintamente, con el propósito de concordar o convenir en la opción más apegada a los perfiles del estudiante y de la vacante en servicio social, para beneficio del prestador y el área de adscripción donde realizará sus actividades, es decir, no se trata de manejar una entrevista donde el consultor actúe de manera impositiva; induciendo al aspirante por ubicarlo, como candidato, en la cobertura de algún pedido urgente o que por su naturaleza haya resultado difícil de cumplirlo, lo que se trata en este espacio es descubrir la opción más idónea para el estudiante y la Dependencia, por medio de la habilidad y sensibilidad del consultor para vislumbrar o detectar en el aspirante posibles planes o líneas de desarrollo futuras: si cuenta con experiencia laboral, áreas de interés interdisciplinarias de su carrera, distribución de horarios en la prestación, habilidades y competencias; estos detalles, permitirán canalizar al aspirante a una unidad para una entrevista donde se podrán afinar aspectos de manera más puntual, para continuar con el proceso de aceptación, o en su defecto, situarlo en lista de espera para una opción posterior acorde a sus características.

#### 4.2.6. Pruebas psicométricas

Posterior a la entrevista al candidato se le aplicará la batería psicométrica, denominada "*Human Side*", una de las herramientas industriales más utilizada por las áreas de recursos humanos en la actualidad, preferida por su rapidez en la obtención de los resultados permite agilizar el proceso de reclutamiento y selección, ya que con solo capturar en la base de datos de su sistema electrónico las opciones seleccionadas del examen aplicado, se obtendrá automáticamente un reporte ejecutivo textual y gráfico con la interpretación de los resultados, los cuales al analizarlos conjuntamente con las notas registradas en la entrevista, permiten al reclutador definir el perfil de la persona para ubicarlo en el perfil del puesto o necesidad más empatable o equilibrada.

Los estudiantes que están pasando por los trámites de un servicio social generalmente poseen poca o nula experiencia o capacitación laboral, sin embargo, esta batería no mide estos aspectos ni el nivel intelectual, este instrumento detecta las fortalezas humanas que posee el individuo para enfrentar los retos en su trabajo bajo situaciones de presión o tranquilidad, a través de diferentes estilos de comportamiento antagónicos como en el empuje o cautela en el logro de metas; en la influencia sobre los demás o aislamiento para obtener resultados; en lo sistemático o versátil en la ejecución de actividades y en lo apegado o autónomo con relación a las

<sup>84</sup> Véase Apéndice 3.

normas del centro de trabajo. Asimismo, en un segunda parte, esta batería mide los valores personales que se han desarrollado en la vida del individuo, los cuales determinan la inclinación por ciertas rutas profesionales, como la intensidad en el interés teórico, económico, artístico, social, político y respeto a la autoridad; elementos que motivarán las decisiones de su trabajo y la comunicación con la gente que interactúa en la oficina. Por otro lado, encontramos una tercera región donde se detecta la preferencia del pensamiento o hemisferios cerebrales, el cual permite conocer acerca del estilo del proceso mental de la persona, es decir, cada ser humano tiene diferentes formas de entender o enfrentar la resolución de los problemas: analítica (hechos y cifras), lógica (orden y estructura), visionaria (imaginativa y futurista) o intuitivamente (sentimientos y corazonadas). Aunado a lo anterior, esta prueba psicométrica, independientemente de respaldar el procedimiento de reclutamiento y selección de los próximos prestadores de servicio social, tendrá los siguientes efectos y beneficios en la formación personal y profesional de los estudiantes:

**a. Ensayo de vida laboral**

Esta batería permitirá al estudiante experimentar una situación futura, cuando atraviese por los trámites de ingreso en el inicio de su vida laboral, donde el nerviosismo y expectativas de un novato afectan la objetividad de las evaluaciones psicométricas al ser contestadas de manera insegura, por lo que esta práctica le permitirá llegar a esta etapa con un mayor enfoque y ubicación.

**b. Potenciales y áreas sin desarrollar**

La evaluación detectará las zonas de mayor preferencia, así como las de menor predilección, ambas deberá fortalecerse y desarrollarse a través de la experiencia laboral, los cursos de capacitación y formación del centro de trabajo, así como la retroalimentación por parte superiores y homólogos. La importancia de este punto radica en la detección de estas fuerzas para tomar la iniciativa en su mejora y desenvolvimiento para beneficio de su rentabilidad laboral próxima.

**c. Planes de Carrera**

Cuantos profesionistas han errado el camino interdisciplinario de su carrera, con esta batería los estudiantes podrán tener un mejor juicio sobre las líneas o planeas de carrera acordes a su perfil profesional, para prevenir posibles frustraciones en la práctica laboral.

**d. Detección de talentos**

La subdirección de reclutamiento y selección de la Secretaría de Gobernación tendrá en su sistema de "Human Side" los resultados de todos los aspirantes o prestadores evaluados en activo, con la intención de detectar posibles candidatos a ocupar una plaza de gobierno, de esta manera se tendrá en el servicio social una fuente alterna de reclutamiento al conformarse electrónicamente una cantera fresca de candidatos potenciales.

#### 4.2.7. Canalización de prospectos a unidades responsables

Una vez hecho el análisis de la entrevista y pruebas psicométricas, el prospecto será dirigido a la Unidad Administrativa u Órgano Administrativo Desconcentrado donde se hayan empatado ambos perfiles, tanto del estudiante, como el de la necesidad; asimismo, el consultor del área central del servicio social entregará al prospecto una impresión del formato de "Canalización y Seguimiento del Prestador de Servicios", parcialmente requisitado con los datos enlistados a continuación, paralelamente este formato se enviará vía correo electrónico al responsable de recursos humanos de la unidad respectiva, para facilitar su llenado y seguimiento:

- **Datos del programa**

Nombre del programa y cinco actividades.

En este caso el nombre del programa coincidirá con algún proyecto o proceso del Modelo de Planeación Estratégica, sin embargo, existirán dos claves la asignada por el colegio y la que se registra ante la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, la primera estará al final del nombre del programa y la segunda al inicio del nombre del programa, en el caso de la clave del proyecto o procesos se distinguen entre ellas con la "I" al proyecto y al proceso con una "P", ejemplo:

**Nombre del Proyecto = 001 Modernización y transparencia en la Información**  
**Número de la clave asignada por la escuela = 07/00v/9805**

**Al unir el nombre del proyecto y la clave escolar tenemos una:**

**I 001 Modernización y transparencia en la Información 07/00v/9805**

La intención de registrar el programa de servicio social escolar con el mismo nombre de algún proyecto o proceso, comentada en apartados anteriores, es para garantizar que la unidad no ubique al estudiante en actividades no planeadas, triviales o humillantes, formalidad que elevará el verdadero sentido que posee un prestador de servicio social, al cultivar una cultura de respeto y compromiso entre los empleados de la Secretaría de Gobernación ante esta noble causa.

- **Datos de la unidad de adscripción**

**Primera parte:** nombre, clave, domicilio completo de la unidad; nombre, cargo, teléfono y extensión del responsable de recursos humanos de la unidad.

El propósito medular de este punto es evitar la multiplicidad de responsables de servicio social en cada unidad; por mandato el responsable de recursos humanos de la unidad debe ser el mismo en servicio social, de esta forma quedará registrado en la base del sistema los datos del único dirigente de esta actividad en cada una de las unidades para evitar anarquías o irregularidades en su administración, en caso de haber alguna modificación sobre estos datos, se enviará oficio al área central para su actualización en el sistema de administración electrónica del servicio social. Al tener

definidas las fechas de ingreso y terminación se evitará iniciar la prestación antes de cumplir con los tramites de registro administrativos, inherentes a la Dependencia y escuela de origen, y el ajuste de fechas entre las reales (físicas) y formales (cuadradas a la reglamentación escolar).

Actualmente el consultor del área central de servicio social, antes de canalizar cualquier prospecto, se comunica telefónicamente con el responsable de recursos humanos de la unidad elegida para concertar una cita, sin embargo, en caso de no ser atendida su llamada igualmente lo direcciona. Esta área de oportunidad ha propiciado el multicitado efecto "saco roto"<sup>85</sup> donde el estudiante al no ser atendido se desanima para continuar con el trámite; derivado de esta situación, los titulares del servicio social en cada unidad deberán establecer y notificar al área central de servicio social el horario de atención para los aspirantes a prestar su servicio social, con la intención de evitar el desperdicio de talentos y disminuir las continuas llamadas para confirmar citas; para mejora del servicio, atención y optimización del tiempo en el trámite.

Con el propósito de tener una mejor administración en el seguimiento y control de la cobertura de las necesidades de prestadores de servicio social establecidas por las unidades, es indispensable contar con una base de datos que permita revisar el estatus día a día, sin embargo, en ocasiones por el flujo constante de prestadores y las cargas administrativas de trabajo, sobretudo en épocas de mayor afluencia, los integrantes del área central de servicio social se ven imposibilitados en verificar constantemente el estatus de los pedidos en la pantalla de la computadora; por lo anterior, deberán apoyarse paralelamente con un pizarrón<sup>86</sup> adosado a la pared de la oficina, donde se pueda identificar los diferentes requerimientos y avance en el cumplimiento de los mismos, considerando los rubros indispensables como:

- Nombre de la unidad
- Proyecto o proceso registrado
- Carreras involucradas
- Características de la necesidad
- Actividades
- Fecha del requerimiento
- Número de prestadores solicitados, canalizados y pendientes por enviar

Este pizarrón puede fabricarse en sitio sin necesidad de gastos mayores, con solo imprimir la hoja de cálculo en tamaño ampliado se tendrá un mosaico de hojas iguales, que al pegarlas como rompecabezas sobre un bastidor hecho de papel cascarón o ilustración y cubrirlo con pliegos de mica plástica se conformará una pizarra tipo mural, donde se podrá escribir y borrar con marcadores para pizarrones blancos, de esta manera tanto los consultores del área central como los estudiantes

<sup>85</sup> Vid. *Infra*, págs. 29 y 53.

<sup>86</sup> Véase Apéndice 2.

interesados en prestar su servicio social podrán visualizar rápidamente las oportunidades del día.

#### 4.2.8. Aceptación del aspirante

Una vez en la unidad seleccionada el prospecto deberá entregar el formato de "Canalización y Seguimiento del Prestador de Servicios"<sup>87</sup> y a su vez sujetarse a una entrevista con el responsable de recursos de esa unidad, quien lo sensibilizará sobre las actividades generales de la unidad y del requerimiento, posteriormente será conducido al área interna con el posible responsable directo de sus actividades donde llevarán a cabo la entrevista crucial, ya que en este espacio uno y otro podrán expresar directamente sus inquietudes e intereses desde el punto de vista profesional; profundizando en cualquier tipo de detalle, que les permita una negociación libre de terceros ajenos a particularidades científicas y especializadas al tema, donde finalmente ambos convengan, de manera indubitable, iniciar la relación de servicio social o en su defecto, continúen en la búsqueda de opciones más afines al perfil y necesidad; con lo anterior, se tratará disminuir la deserción anticipada, ya que desde un inicio el estudiante tiene la oportunidad de conocer las opciones más viables a sus intereses, gustos y perfil para llevar a cabo una prestación más productiva y retroalimentadora, eliminando las aceptaciones por inercia, es decir, las realizadas actualmente por el área central de servicio social y recursos humanos de las unidades, donde regularmente se preocupan por llenar un hueco y no en cubrir una necesidad, al aceptar prospectos con una pobre o nula participación del requirente originario, futuro instructor y tutor de sus funciones, así como formador de la experiencia inicial en los jóvenes profesionistas. Una vez finalizada esta tercera entrevista el aspirante será nuevamente conducido con el responsable de recursos humanos de la unidad, el cual considerará los comentarios referidos por el titular del área interna seleccionada, para continuar con el llenado de los siguientes puntos en el formato de "Canalización y Seguimiento del Prestador de Servicios":

- **Datos de la unidad de adscripción**

**Segunda parte:** Nombre, cargo, dirección, teléfono y extensión del responsable del área interna; fecha de inicio y término; horario; total de horas y días de la prestación del servicio (datos propuestos y requisitos por la unidad seleccionada); fecha de inicio y término (autorizado por el área central de servicio social).

La razón por la que se manejan tanto el domicilio de la unidad y área de adscripción radica en que algunas unidades tienen diferentes oficinas en la ciudad de México, como por ejemplo el Instituto Nacional de Migración que tiene presencia en Polanco, Iztapalapa, Glorieta Insurgentes y Aeropuerto de la Ciudad de México, situación importante de destacar en el formato, ya sea para un mejor monitoreo del prestador o para ofertar a los estudiantes un mayor número de locaciones en diferentes puntos del área metropolitana.

---

<sup>87</sup> Véase Apéndice 3.

Al especificar los días en que se realizarán las actividades, pese al estándar escolar de lunes a viernes, se podrá llevar el seguimiento y control en el balance del número de prestadores en los días de la semana, ya que algunas unidades permiten presentar el servicio social en días específicos de la semana, para beneficio de los estudiantes que tienen una mayor carga de horas escolares en ciertos días; o inclusive existen órganos administrativos desconcentrados, como el INM<sup>88</sup> con representación en el Aeropuerto de la Ciudad de México, donde permiten a sus prestadores realizar sus servicio en fines de semana y días festivos, situación por demás benéfica para un sector estudiantil que labora y estudia al mismo tiempo, en los días hábiles, no obstante, el área central de servicio social será el único responsable de autorizar, a través del espacio correspondiente de dicho formato, las fechas de inicio y término del servicio, ya que ciertas escuelas por su reglamentación impiden esta práctica. Asimismo se anotarán los datos del responsable directo de la unidad interna para el monitoreo y seguimiento de las actividades realizadas durante el transcurso de la prestación del servidor social.

Al término del llenado, por conducto del aspirante seleccionado, se enviará de regreso dicho documento, para que lo entregue conjuntamente con demás requisitos al área central de servicio social, para cumplir con el trámite administrativo y formalidad legal en su incursión a la Secretaría de Gobernación; en caso de no haberse convenido la aceptación en ninguna de las áreas internas de la unidad involucrada, igualmente, el estudiante será recanalizado para verificar oportunamente segundas opciones en otras unidades; asentando en la parte de observaciones del formato las causas por las cuales no se acordó su aceptación.

#### • Firmas de los interesados

Firma del solicitante; nombre, firma y sello de los responsables de las áreas: central de servicio social, recursos humanos e interna de la unidad.

Con intención de formalizar la admisión del estudiante y documentar las características pactadas bajo las cuales prestará su servicio social, es indispensable contar con las firmas de los diferentes actores implicados en dicho formato, que permita adicionalmente llevar un registro de firmas autorizadas, las cuales puedan ser verificadas en cada etapa del proceso para mayor seguridad y control en la administración de un volumen creciente de prestadores; evitando cualquier tipo de suspicacias o dudas que puedan ensuciar la imagen del servicio social de la Secretaría de Gobernación; elevando con ello la confianza ante las Instituciones académicas.

---

<sup>88</sup> Instituto Nacional de Migración.

#### 4.2.9. Trámite administrativo de incorporación y registro electrónico

El consultor de área central de servicio social al recibir de regreso el formato de "Canalización y Seguimiento del Prestador de Servicios" con la requisición de los datos convenidos entre la unidad, área interna y estudiante, deberá validarlos y capturarlos en dicho formato electrónicamente para actualizar la base de datos del sistema de administración de servicio social, posteriormente solicitará al prospecto los restantes requisitos, respetando los términos y formalidades marcadas por su escuela de origen, que le permitirán legalizar su calidad como prestador de servicio social en la Dependencia e Institución educativa.

Una vez cumplido los trámites iniciales, será tomada la fotografía del colegial, aprovechando el área central de credencialización, perteneciente a la misma Dirección de Recursos Humanos; con lo que se buscarán tres beneficios:

- Unificación a una sola credencial de identificación oficial para todas las unidades.
- Sentido de respeto y pertenencia a la Secretaría por parte del prestador.
- En caso de no haber sido tramitada denotará incumplimiento en el trámite inicial de servicio social, lo que permitirá establecer un candado para excluir ajuste de fechas reales con las formales.
- Ahorro para el estudiante en la toma de fotografías.
- Banco de imágenes para identificar al prestador.

Una vez completados los requisitos, el consultor imprimirá, de manera inmediata, el oficio de aceptación de servicio social, bajo las condiciones inherentes a la reglamentación de la escuela de origen, subsiguientemente abrirá nuevo expediente para resguardar la documentación del prestador de servicio social en el archivero del año correspondiente; pegando en el reverso del fólder la impresión con fotografía del formato "Canalización y Seguimiento del Prestador de Servicios" para un control y seguimiento puntual de la gestión, así como para establecer un canal abierto y transparente ante la escuelas y órgano interno de control de la Secretaría de Gobernación, para dirimir cualquier duda, auditoría o información estadística de interés.

- Documentación global del proceso de servicio social.
- Carta de presentación o de créditos; fotografía digital; expediente armado; entrega de carta compromiso; oficio de aceptación; cursos de inducción, oficio de terminación en unidad; reporte de actividades solicitado por la escuela y oficio de liberación.

En uno de los apartados de este formato tenemos anotados una lista de requisitos, trámites, oficios y actos generables consecutivamente durante el proceso del servicio social, los cuales deberán ser marcados con una cruz en su espacio correspondiente, por conducto del consultor del área central, conforme se vayan cumpliendo, de esta manera, al tener esta información en la base de datos se podrá verificar automáticamente el estatus que guarda cualquier trámite administrativo paso por paso; localizando prestadores con gestiones incompletas, omitidas o extemporare (fuera de tiempo), asimismo, se podrá detectar bajas de prestadores no reportadas por la unidad o en la prevención de posibles prestaciones en servicio

social de escritorio, es decir, donde solo el estudiante cumple con los trámites administrativos sin presentarse nunca a la realización del mismo, en contubernio con algún funcionario malintencionado.

- Medios de contacto

Recomendación; anuncio; feria; familiar en la dependencia: especificar nombre y unidad de adscripción; carpeta de programas en escuela; iniciativa propia; reclutamiento en sitio y otro: especificar.

En la última parte del apartado encontramos el medio por el cual el estudiante se enteró sobre el servicio social en la Dependencia, que al ser analizado *grosso modo* (a grandes rasgos) revelará, al área central, la vía de contacto más usada por los estudiantes; permitiendo el fortalecimiento y diversificación de mejores fórmulas para promocionar y difundir el servicio social de la Secretaría de Gobernación, asimismo, al conocer, por medio del formato, si el estudiante tiene algún familiar dentro de la Dependencia, se evitará canalizarlo al área de adscripción del pariente, para frenar posibles irregularidades en el desarrollo del servicio social.

#### 4.2.10. Meta cuatro

Como comentamos en capítulos anteriores, actualmente toda la información relacionada con el servicio social se captura en una hoja de *Excel*, sin embargo por la lentitud del equipo y cargas de trabajo pocas veces se tiene actualizada la base de datos para una consulta inmediata y mucho menos ligada a oficios modelo para automatizar su elaboración; a comienzos del año del 2003 la Dirección General de Recursos Humanos contrató una consultoría externa para la instalación paulatina de un sistema de administración de recursos humanos, de origen español, denominado "*Meta cuatro*", especialistas en reingeniería de procesos y formatos administrativos; este *software* permitirá la sistematización global en cada una de las áreas de esta dirección, reduciendo la tramitología engorrosa, los tiempos de ejecución y una ágil intercomunicación entre clientes externos e internos de la Secretaría, por ejemplo las oficinas de recursos humanos en cada unidad administrativa podrán registrar y dar seguimiento en línea sus necesidades, control presupuestal, facilitadores, logística de ejecución, resultados y estadística en materia de capacitación conjuntamente en coordinación con la Subdirección de Capacitación de la Dirección de Recursos Humanos. No obstante el área central de servicio social no ha sido seleccionada para beneficiarse con este *software*, ya que no es considerada parte estratégica en las metas de esta Dirección, pese a su costo reducido de instalación, sin embargo, en el primer instante que sea autorizado, el servicio social podrá gozar de la calidad total, resultado de la conjugación óptima de los recursos humanos y tecnológicos, es decir, consultores en la materia y un sistema de punta, respectivamente, que permitirá el control sistematizado y automatizado<sup>89</sup> de las necesidades, formatos, publicidad, comunicación con usuarios externos e internos, desarrollo, estadística y

<sup>89</sup> Véase Apéndice 10.

análisis de resultados, para el posicionamiento en el mercado de prestatarios; sin la incorporación de este sistema en la administración del servicio social difícilmente se podrá conseguir esta hazaña.

#### **4.2.11. Inducción y capacitación del prestador**

Los individuos en general al inicio de un empleo, cargo, profesión o función en cualquier ámbito, independientemente del conocimiento y experiencia en la materia, existe la incertidumbre de lo nuevo e inexorable ambiente de trabajo. En el caso de los prestadores de servicio social esta situación no es la excepción, regularmente el prestador por su edad y nula experiencia requiere de un mayor apoyo para adaptarlo a un mundo totalmente ajeno, es por ello necesario diseñar una plática de inducción a la Secretaría de Gobernación, donde se le instruya sobre los siguientes temas:

- Historia de la Secretaría de Gobernación.
- Organigrama.
- Misión, visión y valores Institucionales.
- Actividades sustantivas de las unidades.
- Normatividad interna y externa del servicio social.
- Derechos y obligaciones en el servicio social.
- Autoridades competentes en el proceso.
- Flujo global del trámite administrativo del servicio social.

Dicha plática deberá impartirse antes de presentarse a la unidad seleccionada o en su defecto en la primera semana de ingreso, con una duración no mayor a dos horas, apoyada con imágenes de prestadores en activo y la participación de estudiantes asignados a las diversas unidades para una mayor interacción, asimismo, el contenido del curso deberá estar disponible en la página *Web* del servicio social para ampliar su difusión; al finalizar este taller el prestador se dirigirá área de adscripción donde el responsable directo de sus actividades lo presentará al equipo de trabajo y los miembros de las áreas relacionadas con su función, seguidamente le mostrará su lugar físico de funciones, herramientas de trabajo, de igual manera, se le informará sobre los indicadores de gestión para proporcionarle el grado de avance sobre las metas que guarda la oficina, más tarde lo conducirán a un recorrido por las instalaciones informándole sobre los horarios y medidas de seguridad del edificio.

Este proceso facilitará su rápida aclimatación laboral, seguridad en la ejecución de sus funciones y un sentido de integración "amor a la camiseta", ingredientes esenciales para el óptimo desarrollo de su encargo. Durante el desarrollo de las actividades, pese a tener una duración regular de seis meses, es importante complementar la inducción con la continua capacitación en sitio por parte de los integrantes de su equipo, inclusive, el responsable directo de sus funciones deberá aprovechar los espacios para incorporarlo a cursos de capacitación del personal contratado relacionados con su actividad, esta medida producirá un mejor desempeño y formación profesional para el prestador de servicio social.

#### **4.2.12. Medios de monitoreo en el desarrollo del servicio social**

Como parte de las medidas de vigilancia y supervisión en el desarrollo de las actividades de los prestadores de servicio social, el área central de servicio social, a través de sus consultores, cumplirá al menos con una de las medidas de prevención establecidas en el formato de "Canalización y Seguimiento del Prestador de Servicios"<sup>90</sup>:

##### **1. Llamada telefónica.**

Comunicación con el prestador dentro de los días y horas de prestación.

##### **2. Visita en sitio por parte de un consultor del área central de servicio social.**

De manera sorpresiva algún consultor del área central entrevistará al prestador en el lugar físico de sus actividades, para corroborar las condiciones bajo las cuales está cumpliendo el servicio social.

##### **3. Visita del prestador al área central de servicio social.**

El estudiante responderá al llamado para entrevistarse con algún consultor en las oficinas del área central para verificar circunstancias relativas a sus funciones.

##### **4. Cruce de información con Institución educativa.**

Una de las mejores medios para descubrir anomalías en el fondo y forma del servicio social se deriva del cotejo de documentación entre ambas Instituciones, por ejemplo en la falsificación de algún oficio o reporte, rápidamente brotará la alteración para su anulación respectiva.

##### **5. Otras formas**

Las anteriores providencias se llevarán cabo de fortuita, aleatoria y contingente, es decir, el Jefe del Departamento encargado del área central de servicio social al tomar un expediente seleccionará al azar una estas tácticas, para corroborar en tiempo y forma el legítimo cumplimiento de sus actividades encomendadas, de tal manera se establezca el forzoso cumplimiento, por lo menos, en una de estas medidas establecidas en cada uno de los prestadores, lo anterior tendrá dos finalidades, por un lado, persuadirá a todo aquel que trate de maquinar irregularidades, ya sea funcionarios, prestadores o terceros involucrados, y por el otro lado, fincar responsabilidades en caso de encontrar anomalías dentro del proceso de servicio social. Sin embargo en los casos donde se presuma alguna tipo de irregularidad en la prestación del servicio, ya sea por alguna auditoría, comentario, indicio o queja de terceros; el área central de servicio social deberá practicar las medidas necesarias que permitan dirimir cualquier duda al respecto, y en su caso se deberá asentar los motivos por los cuales causa baja el prestador, así como la fecha de su separación de la Dependencia.

---

<sup>90</sup> Véase Apéndice 3.

#### 4.2.13. Finalización y liberación del servicio social

En esta etapa final, al término de la prestación el responsable del servicio social en la unidad respectiva solicitará vía oficio la liberación al área central, mismo que será entregado por conducto del prestador; en esta última visita el consultor respectivo llevará a cabo la entrevista de salida, la cual comentaremos en el siguiente capítulo, seguidamente se verificará en el expediente si cumplió con todos los pasos comprometidos en el proceso de su prestación, como pueden ser los reportes mensuales, bimestrales o parciales, según la política de la escuela de origen, así como haberse cumplido con al menos una de las medidas preventivas comentadas en el punto previo. Al término de lo anterior el consultor imprimirá el oficio de liberación de manera automática, ya que estará ligado al formato tipo bajo los requisitos de forma y fondo marcados por la Institución educativa para entregarlo al estudiante; finalmente el consultor trasladará el expediente al archivo muerto para su custodia por un término de tres años; considerando la posibilidad de ser consultado por el área de reclutamiento y selección en la cobertura de alguna vacante futura donde se cubra el perfil respectivo.

### 4.3. Normatividad

#### 4.3.1. Reglamento interior del Servicio Social

Con el propósito de establecer un marco normativo que regule y garantice la administración y procedimiento en el trámite de los prestadores de servicio social y prácticas profesionales, me permito establecer la propuesta del siguiente Reglamento interior de servicio social para la Secretaría de Gobernación, asimismo, continuaremos nombrando a la Jefatura de Diagnóstico Organizacional con el nombre de área central de servicio social para un mejor entendimiento.

#### DetECCIÓN DE NECESIDADES DE PRESTADORES DE SERVICIO SOCIAL

1. Las Unidades Administrativas y Órganos Administrativos Desconcentrados informarán, en cualquier época del año, al área central de servicio social su detección de necesidades de prestadores de servicio social<sup>91</sup> con el fin de poder identificar y establecer convenios con los planteles educativos para la cobertura de sus necesidades.
2. Las Unidades Administrativas y Órganos Administrativos Desconcentrados apoyados en sus procesos y proyectos, elaborarán un diagnóstico de necesidades de prestadores de servicio social, que les facilite el cumplimiento del Reporte Integral de Planeación (RIP), a través de los mecanismos administrativos establecidos por el área central de servicio social.

<sup>91</sup> Véase Apéndice I.

3. El área central de servicio social con base en la detección de necesidades, procesos y proyectos del Proceso de Planeación Estratégica de cada unidad administrativa y órgano administrativo desconcentrado definirá los perfiles de los prestadores de servicio social con el propósito que éstos cuenten con las habilidades y potencial requeridos.

### **Programas de Servicio Social**

A. El área central de servicio social, es la única facultada para elaborar, autorizar, registrar, modificar, firmar, actualizar y extinguir convenios y programas<sup>92</sup> de servicio social y prácticas profesionales ante las Instituciones Educativas; para optimizar los procesos administrativos y generar beneficios Institucionales.

B. Las Unidades Administrativas y Órganos Administrativos Desconcentrados asegurarán que sus prestadores cumplan con los objetivos y actividades de los programas de servicio social registrados; que garantice el logro de las metas convenidas de cada programa.

C. El área central de servicio social se coordinará con las instituciones educativas, para establecer los medios y herramientas para la difusión y promoción de los programas de servicio social en la comunidad escolar; optimizando los recursos y estandarizando la imagen Institucional.

### **Reclutamiento y Selección de candidatos**

1. El área central de servicio social reclutará y seleccionará a los aspirantes a servicio social y prácticas profesionales; canalizando a los que cumplan con el perfil requerido por las Unidades Administrativas y Órganos Administrativos Desconcentrados, de acuerdo a su detección de necesidades de prestadores de servicio social.

2. El área central de servicio social comprobará que todo candidato cubra con los requisitos indispensables para la prestación de su servicio, de acuerdo con los lineamientos establecidos por la Institución educativa de procedencia y la Secretaría de Gobernación.

3. Las unidades administrativas u órganos administrativos desconcentrados, podrán canalizar al área central de servicio social candidatos a prestadores de servicio social para participar en sus programas establecidos.

4. Los prestadores de servicio social que no hayan sido aceptados por las Unidades Administrativas y Órganos Administrativos Desconcentrados; que cuenten con perfil y

---

<sup>92</sup> Véase Anexo I.

potencial para participar en otros procesos y proyectos pasarán a formar parte de la cartera de prestadores de servicio.

5. Ningún aspirante o prestador será discriminado por raza, color, invalidez física, posición económica, edad, sexo y religión.

### **Inicio y termino de actividades de prestadores de servicio social**

1. Son requisitos indispensables para su validez oficial e inicio de actividades de la prestación de servicio social y prácticas profesionales.

- a. Documento expedido por la Institución Educativa donde al estudiante se le autoriza realizar la prestación de su servicio.
  - b. Aplicación de evaluaciones psicométricas por parte del área central de servicio social al estudiante involucrado.
  - c. Fotografía digital procesada por el área central de credencialización de la Secretaría de Gobernación.
  - d. Requisición del formato establecido para la canalización y seguimiento del prestador de servicios, firmado por el titular del servicio social de la unidad responsable, coordinador directo de las actividades del prestador, titular del área central de servicio social, así como por el estudiante seleccionado.
  - e. Firma de conocimiento y aceptación, por parte del estudiante, de la "Carta compromiso del prestador de servicio social y prácticas profesionales de la Secretaría de Gobernación".<sup>93</sup>
  - f. Haber tomado el prestador seleccionado el Curso de Inducción Institucional de la Secretaría de Gobernación.
  - g. Oficio de aceptación, emitido por el área central de servicio social.<sup>94</sup>
  - h. Y todo aquel requisito que marque la reglamentación de la escuela de procedencia.
2. Ningún candidato a prestador de servicio social podrá iniciar las actividades sin haber cumplido con el trámite administrativo, autorización y registro ante el área central de servicio social.

---

<sup>93</sup> Véase Apéndice 4.

<sup>94</sup> Véase Apéndice 5.

3. El área central de servicio social definirá las fechas de inicio y termino de actividades de cada prestador de servicio social de acuerdo a las políticas y lineamientos de las instituciones educativas de procedencia y de la propia Secretaría de Gobernación.

4. El área central de servicio social será la responsable de emitir la documentación necesaria para la aceptación y liberación<sup>95</sup> del servicio social y prácticas profesionales ante las Instituciones educativas respectivas que permita garantizar un proceso homogéneo en la Secretaría de Gobernación.

5. Los prestadores de servicio social y prácticas profesionales, por la naturaleza de sus funciones, no causarán ninguna relación de tipo laboral.

6. Los prestadores de servicio social y prácticas profesionales no cubrirán necesidades de trabajo por motivo de vacantes, vacaciones o licencias.

7. Los responsables de recursos humanos de las Unidades Administrativas y Órganos Administrativos Desconcentrados solicitarán al área central de servicio, vía oficio<sup>96</sup>, la liberación de servicio social respetando los tiempos establecidos por la escuela correspondiente.

8. Los trabajadores con plaza federal de la Secretaría de Gobernación podrán solicitar la liberación de su servicio social al área central de servicio social, con apego del artículo 91 del reglamento de la Ley Reglamentaria del Artículo 5° Constitucional y formalidades reglamentarias del servicio social de la escuela de procedencia.

9. El área central de servicio social y el coordinador directo de las actividades del prestador del servicio social o prácticas profesionales, llenarán y firmarán mancomunadamente los reportes de actividades parciales y globales, que sean solicitados por las instituciones educativas, que aseguren la validez oficial del documento.

10. El área central de servicio social resguardará por el lapso de tres años los expedientes de los prestadores de servicio social, a partir de la fecha de terminación de esta prestación.

### **Seguimiento de la prestación del servicio**

1. Las áreas responsables de los recursos humanos de cada unidad administrativa y órgano administrativo desconcentrado, definirán y establecerán los registros de asistencia respectivos; que garanticen el cumplimiento de horas reglamentarias de servicio.

---

<sup>95</sup> Véase Apéndice 7.

<sup>96</sup> Véase Apéndice 6.

2. Las Unidades Administrativas y Órganos Administrativos Desconcentrados que requieran prestadores de servicio social en el interior de la República, deberán apoyarse en la representación correspondiente de la localidad cumpliendo con la normatividad de la Entidad e instituciones educativas, así como, las políticas y lineamientos emitidos por la Dirección General de Recursos Humanos.
3. El área central de servicio social podrá solicitar, en su caso, a las Unidades Administrativas y Órganos Administrativos Desconcentrados cualquier información referente al estado que guardan los prestadores de servicio social y prácticas profesionales, por necesidades Institucionales o a petición expresa de las escuelas interesadas.
4. Las Unidades Administrativas y Órganos Administrativos Desconcentrados comunicarán oportunamente al área central de servicio social, de cualquier movimiento que tenga el prestador de servicio social distinto al convenido, a efecto de actualizar la plantilla de prestadores.
5. Las Unidades Administrativas y Órganos Administrativos Desconcentrados asignarán al prestador de servicio, las herramientas y espacio indispensable para el desarrollo de sus actividades.
6. Recursos humanos de la unidades responsables informarán mensualmente al área central de servicio social, los movimientos que se generaron de los prestadores de servicio social y prácticas profesionales en el mes inmediato anterior a la fecha de entrega, dentro de los tres primeros días hábiles de cada mes, para garantizar la elaboración y entrega oportuna de los indicadores de recursos humanos de la Secretaría de Gobernación.

## **Becas**

1. Las unidades administrativa u órganos administrativo desconcentrados que cuenten con presupuesto para otorgar becas económicas o en especie a prestadores de servicio social, serán los responsables de la administración y entrega de dichos apoyos de acuerdo a las políticas y lineamientos correspondientes.
2. Las unidades administrativas u órganos administrativos desconcentrados que cuenten con presupuesto para otorgar becas económicas o en especie a prestadores de servicio social, describirá detalladamente la conformación de los mismos en su detección de necesidades de prestadores de servicio social, para la difusión y promoción respectiva.
3. Las unidades administrativas u órganos administrativos desconcentrados informarán al área central de servicio social oportunamente, cualquier modificación que tengan las becas económicas y en especie, para los ajustes en la promoción correspondiente.

### 4.3.2. Carta compromiso

Complementariamente al Reglamento interior de servicio social de la Secretaría de Gobernación es necesaria la creación de un estatuto que consolide de manera más específica las obligaciones, derechos y prohibiciones del prestador de servicio social, para ser entregado al estudiante al inicio de su prestación, con el propósito de generar una cultura de respeto mutuo entre los prestadores y funcionarios involucradas en el proceso, por lo anterior, me permito presentar la siguiente propuesta de carta compromiso, respetando la normatividad del punto anterior, visión, misión, condiciones generales de trabajo y código de conducta de la Dependencia, así como la reglamentación educativa general en la materia.

#### Requisitos para el inicio de la prestación del servicio

- Cubrir el mínimo de créditos que marca la escuela o facultad de origen.
- Estar interesados en participar en algún programa de servicio social dirigido a Unidades Administrativas u Órganos Administrativos Desconcentrados correspondiente.
- Presentarse en el área central de servicio social, para conocer el programa al cual estarán adscritos de acuerdo a su carrera, área de interés y necesidades de las unidades administrativas u órganos administrativos desconcentrados, para llevar a cabo el trámite correspondiente.
- Entregar, antes del inicio de actividades, al área central de servicio social la carta de presentación o de créditos.
- Sujetarse a los exámenes psicométricos que marque el área central de servicio social.
- Entrevistarse con el responsable del servicio social de la unidad administrativa u órgano administrativo desconcentrado.
- Entrevistarse con el responsable del proyecto en el área de adscripción donde realizarán sus actividades.
- Entregar el formato de "Canalización y Seguimiento del Prestador de Servicios"<sup>97</sup> con los vistos buenos del titular de recursos humanos y tutor de las actividades de la unidad administrativa u órgano desconcentrado.
- Solicitar y recoger en área central de servicio social el oficio de aceptación<sup>98</sup>; respetando el fondo, forma y tiempos establecidos por la escuela de origen.

<sup>97</sup> Véase Apéndice 3.

<sup>98</sup> Véase Apéndice 5.

- Entregar la constancia de aceptación, referida en el punto anterior, al área de servicio social de propia de su colegio en el tiempo que establece la reglamentación académica respectiva.
- Estar consientes de que la prestación de su servicio en la Secretaría de Gobernación será a título gratuito.
- Aceptar y reconocer que derivado de la prestación del servicio no existe relación laboral alguna.

### **Obligaciones**

- En caso de no convenir intereses en la entrevista inicial con la unidad u órgano seleccionado, el prospecto deberá regresarán al área central de servicio social para especificar motivos y convenir una segunda canalización.
- Realizar la prestación de servicio social dentro de un plazo mínimo de seis meses a un máximo de dos años, previo acuerdo.
- Realizar prácticas profesionales requeridas por el programa de su carrera o por interés propio, previa autorización y regulación de la escuela de origen.
- Conocer y cumplir con el marco legal general, escolar y de la Secretaría de Gobernación, a efecto de que promover la tramitación de su servicio social en tiempo y forma.
- Desempeñar sus actividades en el horario especificado.
- Desempeñar sus actividades con cuidado y esmero, en el área asignada.
- Asistir puntualmente a su centro de actividades.
- Acudir aseados y correctamente vestidos.
- Cumplir con los registros de asistencia que le indique su área de adscripción.
- Especificar al área central de servicio social y coordinador directo de sus actividades, el motivo de ausencia e interrupción de dicha prestación de servicio.
- Utilizar y hacer uso correcto los recursos materiales y equipo que le fueren proporcionados.
- Dirigirse con respeto a su tutor directo, elementos de la Secretaría y demás homólogos dentro o fuera de las horas de servicio.
- Guardar absoluta discreción y reserva en asuntos de que tengan conocimiento de la Secretaría.

- Observar las medidas preventivas en seguridad, higiene y medio ambiente correspondientes.
- Tramitar los reportes parciales y globales ante el área central de servicio social bajo los términos establecidos por su Institución académica.
- Acudir o reportarse al área central de servicios social o recursos humanos de su unidad responsable, cuando se le solicite.
- Entregar los documentos credenciales, valores o bienes que le fueron asignados al término de su servicio.
- Tramitar en tiempo y forma el oficio de liberación ante el área central de servicio social el día en que finalicen sus funciones.
- Recoger en el área central de servicio social el oficio de liberación el día de su terminación de actividades; con apego a la normatividad escolar respectiva.
- Llenar el formulario de entrevista de salida<sup>99</sup> en el área central de servicio social al término de la prestación del servicio.
- Contestar con honestidad cualquier tipo de encuesta<sup>100</sup> elaborada por el área central de servicio social.

### **Prohibiciones**

- Realizar actividades sin la previa tramitación administrativa ante su escuela y área central de servicio social.
- Desatender sus actividades en horario de la prestación de servicio.
- Formar corrillos durante las horas de trabajo.
- Abandonar sus actividades o suspenderlas injustificadamente aún cuando permanezcan en su lugar de adscripción.
- Hacer colectas, ventas, rifas, tandas u otras actividades análogas.
- Hacerse acompañar durante la prestación de su servicio, por personas ajenas a la funcionalidad de la Secretaría.

---

<sup>99</sup> Véase Apéndice 8.

<sup>100</sup> Véase Apéndice 9.

- Introducir, vender, distribuir o consumir en el área de adscripción, bebidas embriagantes, drogas enervantes o narcóticos así como presentarse bajo el efecto de los mismos.
- Portar cualquier arma, durante sus actividades.
- Hacer anotaciones falsas o impropias en documentos de carácter oficial.
- Comprometer por imprudencia, descuido o negligencia la seguridad del área de asignación, o la vida, la salud o la seguridad de los elementos de la Secretaría.
- Realizar cualquier actividad de agio.
- Destruir, sustraer, ocultar, traspapelar o retener intencionalmente documentación de la Secretaría.
- Realizar dentro o fuera de horario de actividades gestorías particulares de asuntos de la Secretaría.

**Motivos de baja:**

- Por las causales establecidas en el reglamento escolar respectivo.
- Actuar fraudulentamente, carentes de ética o probidad.
- Incumplir con la entrega de los informes solicitados por su Institución educativa.
- Interrumpir su servicio social sin causa justificada.
- No realizar los tramites administrativos de su servicio en tiempo y forma, conforme a la reglamentación de la escuela y la presente carta compromiso.
- Incurrir en alguna de las prohibiciones graves, que señala la presente carta compromiso.
- Número de ausencias injustificadas establecido en la reglamentación escolar respectiva.

**Derivado de lo anterior yo \_\_\_\_\_, estoy en total conocimiento del contenido de la presente carta compromiso; comprometiéndome a cumplirlo y respetarlo en el periodo de la prestación de las actividades de mi servicio.**

**De conformidad recibí original de carta compromiso**

\_\_\_\_\_  
**Nombre y firma del prestador**

## Capítulo Quinto

### MEJORA CONTINUA

#### 5.1. Entrevista de salida

Regularmente el obstáculo más recurrente dentro de la administración pública radica en saber y reconocer quien es su verdadero cliente, la mayoría de los burócratas concentran su atención en la pirámide jerárquica de los jefes, descuidando al ciudadano como el principal cliente, sin embargo, en el mejor de los casos no basta justificar su desempeño con el solo hecho de servirlo, sino como desea ser atendido, es decir, cuando una Institución no trabaja en función del usuario, de nada sirven los sistemas y tecnología de punta; este cambio de cultura estriba en la actitud del líder, si éste actúa en función del ciudadano, la resonancia será positiva, es decir, el resto de los empleados seguirá su ejemplo, si por el contrario, finge, el resto de los trabajadores también fingirán.

En este orden de ideas, el área central de servicio social, en primer lugar debe aceptar como usuario principal al estudiante y seguidamente, sin restar importancia, a los responsables del servicio social en: escuelas, unidades y tutores directos de las actividades en sitio del prestador; en segundo lugar implementar las mejoras en la reingeniería de sus procesos y apoyo de los sistemas tecnológicos computarizados, expresadas en el anterior capítulo; y por último respetar y aplicar los estándares de servicio, creados a partir de las demandas de sus clientes en tiempo y forma, es decir, aquellos elementos que denotan la diferencia en el mercado de prestatarios del servicio social, por citar algunos encontramos: la entrega al estudiante de oficios de aceptación y liberación el mismo en que los solicitaron; la canalización del aspirante a la unidad seleccionada en el primer día de atención; la cobertura en tiempo y forma de solicitudes de prestadores por parte de las unidades; reportes parciales de actividades sin errores de captura; o simplemente escuchar al estudiante ante inconformidades generadas alrededor de su actividad; esto permitirá crear una nueva cultura de servicio con calidad, no obstante, estos niveles de servicio se adaptarán a nuevos escenarios, expectativas y necesidades del usuario, para lo cual se utilizarán diversos medios para detectarlas con antelación a posibles fallas en el servicio, una de estas herramientas la encontramos en la entrevista de salida<sup>101</sup>, misma que permitirá conocer las experiencias del prestador vividas durante su camino en el servicio, libremente sin presiones o reservas, ya que el estudiante posterior a la

---

<sup>101</sup> Véase Apéndice 8.

entrega del oficio de liberación del servicio, se le solicita capturar, de manera electrónica, el formato de "Entrevista de salida de prestadores de servicio social o prácticas profesionales", la cual presenta el siguiente contenido:

- **Datos generales**

Clave del prestador; Nombre completo del prestador; nombre de la unidad; nombre del área de adscripción; coordinador directo de las actividades del prestador y puesto de este.

Esta información aparecerá de manar automática al teclear su número de clave de identificación del prestador otorgada *ab initio (desde el principio)* de su prestación.

**Puntos a evaluar:**

- **Evaluación de la calidad del área central de servicio social**

Nombre del consultor del área central; calidad de atención brindada: tiempo de respuesta en peticiones.

Esto permitirá libremente al usuario medir los niveles de calidad ofrecidos por cualesquiera de los miembros del equipo del área central, ya sea para la aplicación de medidas correctivas que enderecen el rumbo para mejorar el servicio o internamente como base en el criterio para la evaluación del empleado del mes, para valorar el desempeño de los consultores del equipo de servicio social del área central.<sup>102</sup>

- **Evaluación de la calidad de recursos humanos de la unidad**

Nombre del consultor que te atendió; calidad de atención brindada: tiempo de respuesta en peticiones.

En ocasiones el prestador se desmotiva por la atención brindada por algún miembro de de la unidad seleccionada, con esta herramienta se podrá detectar los motivos y personas responsables de la mala calidad en la atención para establecer medidas de mejora.

- **Evaluación del área de adscripción**

Actividades propias del perfil profesional; trato del tutor; ganancia en experiencia.

Con estos cuestionamientos se podrá evaluar el ambiente laboral que vivió el prestador, ya que uno de los factores motivadores del abandono del estudiante durante sus prestación se debe a la calidad del trato recibido por parte de los miembros de su equipo de adscripción, esto permitirá descubrir unidades donde se ha restado valor al apoyo prestado por parte de los jóvenes; la base del éxito en el

---

<sup>102</sup> Premio económico equivalente a 10 días de salario mínimo general del DF. en vales de despensa al personal operativo que se haya destacado por su desempeño. Condiciones Generales de Trabajo de la Secretaría de Gobernación.

servicio social radica en la combinación del trato respetuoso y actividades propias del perfil profesional del prestador.

- **Evaluación de beneficios**

Recomendación del servicio social a terceros; distribución de actividades: administrativas, propias del perfil, investigación, de campo y especificar otras en su caso; tipos de apoyo recibidos: capacitación, transporte, atención médica, desarrollo de tesis, impresión de tesis, comedor, posible contratación, especificar otros en su caso; pago de apoyo económico convenido y contratación al término del servicio.

La baja en los niveles de servicio deliberadamente impactarán en la recomendación de boca en boca entre los estudiantes, si estas evaluaciones se verifican día a día se podrá detectar a tiempo alguna falla en cualquier punto del proceso, para evitar afectar este medio de difusión, que a mi juicio, es el más importante de todos los utilizados. Por otro lado, al conocer el peso dado en cada una de las actividades del área central de servicio social podrá realizar un mapeo de áreas por tipo de tareas, para efectuar medidas en el perfeccionamiento de los programas registrados, equilibrio entre actividades o detección de fallas cuando se concentran únicamente funciones banales.

**Tipos de actividades:**

- **Administrativas:** gestiones cotidianas de fotocopiado, captura o archivo, parte complementaria de su labor profesional principal.
- **Propias del perfil:** funciones dirigidas directamente al perfil profesional del estudiante en la búsqueda de la tan anhelada formación y experiencia profesional.
- **Investigación:** actividad creativa con alta libertad de actuación en la aportación o mejora de nuevas tesis.
- **Campo:** Necesidad de realizar estudios fuera de las instalaciones de la unidad, inclusive en algún estado de la República Mexicana, para el logro de resultados.

Cuando está de por medio algún tipo de apoyo pecuniario, en ocasiones por cuestiones de presupuesto, firmas de autorización, canalización de recursos de SEDESOL o de la unidad respectiva, entre otras causas, resulta retrasarse el pago oportuno de esta ayuda económica, con este sondeo el área central podrá dar seguimiento al pago pendiente con la unidad involucrada, ya que los jóvenes por su edad y nobleza dejan a la desidia este derecho convenido.

Por último, con esta herramienta se podrá conocer el grado de contrataciones realizadas con prestadores de servicio social para fortalecimiento de la confianza y preferencia del medio académico involucrado: estudiantes y responsables del servicio social en escuela.

Al capturar esta información en el sistema, se podrá contar con una base de datos ligada electrónicamente a gráficas representativas, de barras o pastel, que permitan analizar diariamente el comportamiento en la atención, servicio, entorno y clima

laboral experimentado por los estudiantes, con el fin de retroalimentar a los miembros de la Dependencia, para eliminar fallas existentes o evitar futuras áreas de oportunidad a tiempo, que dañen la imagen del servicio social ante la comunidad estudiantil y autoridades escolares.

## 5.2. Buzón de quejas

Durante la prestación del servicio social los estudiantes muchas veces no pueden expresar su sentir ante algún desacuerdo, problema o conflicto relacionados con la calidad de sus actividades, algún trámite, o el trato recibido por parte de los empleados de la Dependencia por el miedo a posibles represalias, sentimiento propio de su inexperiencia laboral y edad, es por ello importante ubicar en las oficinas del área central de servicio social un buzón de quejas, obviamente cerrado, donde el prestador libre y anónimamente, si así lo desea, pueda expresar sus quejas durante el desarrollo de sus actividades, sin tener que esperar hasta la entrevista de salida, con ésto, el área central de servicio social podrá detectar posibles problemas potenciales, sobre todo en aspectos delicados de clima laboral adversos y difíciles de enfrentar, como pueden ser: acoso sexual, discriminación por géneros, razas o preferencias de credos, entre otros, e iniciar así una investigación que permita dirimir controversias y fincar responsabilidades en la búsqueda del respeto y equidad de esta noble función. Para esta práctica no se requiere de un formato en especial, simplemente se podrán enunciar en cualquier tipo de papel sus reclamos y sugerencias; persuadiendo a los estudiantes a través de un anuncio adherido al mismo buzón a expresar con confianza y honestamente sus inconformidades, así como evitar los comentarios positivos, ya que en un buzón de quejas no tiene utilidad las adulaciones, lo que se trata es detectar diariamente posibles anomalías en diferentes grados para continuar elevando los niveles de calidad en el servicio social de la Institución.

## 5.3. Encuesta

Al examinar históricamente el comportamiento de los indicadores (gráficas) de la entrevista de salida y cruzarlos con inconformidades recurrentes enunciadas en el buzón de quejas, se podrán advertir áreas de oportunidad en los diferentes ángulos de fondo y forma del servicio social, sin embargo, en caso de presentarse problemáticas con dificultad en descubrirlas, no basta con analizar e interpretar los indicadores y quejas referidas, se requiere de un cuestionario con preguntas planeadas, dirigidas y apegadas puntualmente a la posible anomalía, con la intención de averiguar a profundidad el alcance del problema, esta encuesta se aplicará únicamente en las personas involucradas en el conflicto, al final de la misma el área central de servicio social capturará las respuestas y las tabulará para sacar porcentajes por grupos de opinión, de esta forma, se tendrá la fotografía integral del problema, posteriormente se presentará un reporte al grupo de gente en cuestión para establecer conjuntamente posibles soluciones, llevarlas a cabo y monitorear su seguimiento, y, así mejorar el clima laboral o en su defecto, se fincarán responsabilidades legales según sea la naturaleza de la situación.

#### 5.4. Vinculación académica

Uno de los medios estratégicos para mantener e incrementar los niveles de confianza y preferencia entre los responsables del servicio social de las diferentes Instituciones educativas, radica en el intercambio cultural entre maestros y funcionarios de gobierno, retroalimentación que permitirá refrescar las nuevas teorías y prácticas, respectivamente, para crecimiento y desarrollo de ambos sectores; esta reciprocidad se podría dar compartiendo recursos humanos y materiales tales como:

- Cursos y talleres de capacitación y especialización para empleados y profesores.
- Aprovechamiento de instalaciones, laboratorios, talleres y aparatos para el planteamiento, ejecución, desarrollar y definición de nuevos proyectos gubernamentales y académicos.
- Participación interactiva en estudios de campo.
- Inicio y conclusión educativa de funcionarios.
- Asesoría en la capacitación y elaboración de exámenes del personal sujeto a la Ley del Servicio Profesional de Carrera.

Aunado a los beneficios anteriores, es importante reconocer el ahorro que representará en el presupuesto de ambas Instituciones, sobre todo en la Dependencia donde se gastan altas sumas en la contratación de consultorías, despachos, escuelas y facilitadores externos.

#### 5.5. Indicadores

Como hemos comentado en capítulos anteriores, el Sistema de Planeación Estratégico<sup>103</sup> obliga la captura y seguimiento de los indicadores de gestión para medir el grado de cumplimiento de los objetivos, proyectos o procesos planteados por la Secretaría, sin embargo, de nada sirve capturarlos sin que se tomen medidas correctivas, es decir, se requiere de la verificación continua de su comportamiento para estar en posibilidades de anticipar acciones antes de sobrevenir alguna crisis. En el caso del área central de servicio social mes a mes se lleva a cabo la conformación de sus indicadores de gestión, sin embargo, no sufren revisión alguna, que permita establecer acciones de mejora, únicamente se realizan apuradamente al final de cada mes para formar parte de la carpeta de la Dirección de Planeación y Desarrollo, y a su vez de la carpeta de la Dirección General de Recursos Humanos, exclusivamente en sus cifras totales: número de activos, ingresos y liberaciones de prestadores de servicio social y practicas profesionales. Todo Gobierno, Secretaría, unidad, funcionario debe recurrir a esta práctica para saber donde se encuentra ubicado, evaluar sus resultados y enderezar el rumbo para alcanzar las metas establecidas.

Igualmente, los indicadores son enorme apoyo en la interpretación de los resultados en cuanto a la entrevista de salida, buzón de quejas y encuestas, ya que permite

<sup>103</sup> Vid. *Infra*, pág. 41.

visualizar, analizar y reconocer gráficamente áreas de oportunidad y fortalezas para planear anticipadamente los cambios en la forma de administración y atención del servicio social directamente del sentir del cliente principal, empero, es esencial sacar a la luz estos indicadores, ubicarlos a la vista de todos los usuarios para establecer una cultura de transparencia, con miras a fortalecer la confianza y arraigo de los clientes, pues verán los cambios paulatinos derivados de sus opiniones y quejas, inclusive, los resultados estadísticos, indicadores históricos de resultados, encuestas, buzón de quejas y entrevista de salida deben formar parte de la página *Web* de servicio social para demostrar con claridad y transparencia el compromiso contraído con los estudiantes y responsables del servicio social en la diferentes Instituciones educativas.

## CONCLUSIONES

PRIMERA. La generalidad de la Ley Reglamentaria del Artículo 5° Constitucional y su reglamento ha generado un mosaico de políticas y lineamientos distintos en cada escuela, inclusive, entre facultades de una misma Universidad; provocando un mosaico de trámites administrativos en las Instituciones receptoras de prestadores de servicio social, que sin duda, han afectan el flujo de atención y servicio continuo en usuarios internos y externos.

SEGUNDA. El aprovechamiento paralelo de los procesos de trabajo de la Dirección de Planeación y Desarrollo, (reclutamiento, selección, contratación, inducción, credencialización, capacitación, evaluación del desempeño, programas de formación y mejora organizacional) facilitará una mejor administración del servicio social y optimizará los tiempos en beneficio de la calidad en la atención y servicio de los usuarios propios y ajenos.

TERCERA. El uso y adaptación del proceso administrativo del servicio social a la tecnología electrónica de punta implementada en esta última administración por la Dirección General de Recursos Humanos, automatizará y sistematizará la tramitología, reduciendo los tiempos de atención, que en sinergia con el anterior punto, se podrá contar con un servicio de calidad total tan anhelado por cualquier Institución pública o privada en la actualidad.

CUARTA. El diseño de formatos actuales y vanguardistas acordes a los requerimientos y procedimiento cronológico del servicio social, no solo favorecerá su administración electrónica, sino también beneficiará un llenado rápido y expedito por parte de los actores involucrados en el proceso; información que además permitirá conformar un banco de datos para un posible reclutamiento y selección futuro dentro de la plantilla de prestadores.

QUINTA. La Segob debe establecer un banco de candidatos con los prestadores de servicio social en activo, para ser considerados como una fuente alterna de reclutamiento y selección, pese a no contar, en su mayoría, con experiencia laboral, algunos de ellos han desarrollado en el servicio social habilidades suficientes para considerar su talento en la cobertura de vacantes de la Dependencia.

SEXTA. La aplicación de baterías psicométricas de punta al prestador conjuntamente con su práctica diaria en una de las ramas de su carrera profesional durante el servicio social, cimentará las bases necesarias para descubrir y formar su perfil laboral en la definición de planes de carrera futuros.

SÉPTIMA. Con la implementación la Ley del Servicio Profesional de Carrera y su Reglamento los prestadores de servicio social al termino de su prestación tendrán

mayores posibilidades de concursar por las vacantes generadas en la Dependencia de manera más justa e imparcial, ya que este candado legal impedirá el nepotismo o favoritismo al evitar prácticas de discriminación por razones de género, religión, edad, origen étnico o condición social en la cobertura de estos espacios.

OCTAVA. Esperemos que Ley del Servicio Profesional de Carrera no sea una medida política de prevención advirtiendo la posible pérdida del poder del presente partido en las elecciones presidenciales próximas (2006), ya que con este ordenamiento el grupo en el poder podrá mantener en puestos claves a elementos de su organización política, convirtiéndose este ley en una rehén de posicionamiento partidista, más que en una medida que refleje beneficios al sector laboralmente activo y en pro de la continuidad de proyectos y procesos gubernamentales sexenales.

NOVENA. Ante la constante ejecución del Programa de Separación Voluntaria en la Administración Pública, la Secretaría de Gobernación, por un lado, debe aprovechar el apoyo potencial de los prestadores de servicio social para adaptarse gradualmente ante la repentina reducción de personal y por el otro lado, los estudiantes podrán aprovechar los espacios para participar de manera más directa en el campo profesional de su carrera para la formación de su experiencia laboral.

DÉCIMA. Es por demás recomendable ligar las actividades de los programas de servicio social con los proyectos o procesos del Modelo de Planeación Estratégica, para evitar el uso indiscriminado de este recurso humano en tareas banales y en ocasiones humillantes, con la finalidad de asegurar un servicio social proactivo y de calidad, donde el pasante aprenda y participe con conocimiento de causa, en los objetivos, proyectos y procesos enfocados al logro del Plan Nacional de Desarrollo empataadas al perfil propio de su carrera técnica o profesional.

UNDÉCIMA. El proceso del servicio social en la Secretaría de Gobernación debe adaptarse a un modelo de administración de recursos humanos, donde exista un flujo de actividades y responsabilidades claramente definidas entre los involucrados: estudiante, prestatario y escuela; respaldados por formatos administrativos que sustenten un trámite limpio y expedito, acordes a las necesidades existentes.

DUODÉCIMA. La Incorporación de un Curso de Inducción en la Segob dirigido a los prestadores de servicio social de reciente ingreso, provocará la reducción de la curva de aprendizaje, adaptación e integración al equipo de trabajo asignado, así como su entorno, para la rápida obtención de experiencia y logros en las metas asignadas en su equipo de funciones asignado.

DECIMOTERCERA. El adiestramiento en sitio y la inserción de los prestadores en los cursos regulares de capacitación institucionales fortalecerán los conocimientos prácticos del estudiante y elevarán la calidad en el logro de las metas encomendadas en el área de adscripción.

DECIMOCUARTA. La implementación de medidas de monitoreo, vigilancia y seguimiento en el desarrollo de las actividades del servicio social, como pueden ser las visitas en sitio, cruce de información escuela-dependencia o llamadas telefónicas, persuadirá a la maquinación, de cualesquiera de los involucrados, a ejecutar posibles irregularidades que dañen la imagen de la Secretaría.

DECIMOQUINTA. El uso de mecanismos de mejora continua, como la entrevista de salida y el buzón de quejas permitirán mejorar día a día la calidad del proceso y la atención de los usuarios al conocer directamente de ellos sus experiencias, inconformidades, necesidades y expectativas.

DECIMOSEXTA. La implantación de una carta compromiso donde se plasmen específicamente los derechos y obligaciones de los prestadores de servicio social, definirá los parámetros y estructura legal necesaria para impedir abusos en el estudiante y su actividad y al mismo tiempo los persuadirá en cometer actos que dañen el correcto cumplimiento de su tarea.

DECIMOSÉPTIMA. La creación de un Reglamento Interior del Servicio Social fincará el inicio de una verdadera identidad de esta actividad en la Secretaría de Gobernación, estructura legal que permitirá desarrollar una cultura de orden y respeto en los actores involucrados internos y externos.

DECIMOCTAVA. La vinculación cultural entre Instituciones educativas y la Segob, permitirá retroalimentar las nuevas teorías y prácticas bilateralmente, para el crecimiento y desarrollo de ambos sectores al compartir e intercambiar recursos humanos y materiales tales como: cursos de capacitación, talleres, estancias profesionales, prácticas profesionales, laboratorios, aparatos especializados, entre otros.

DECIMONOVENA. El uso y monitoreo de indicadores estadísticos de gestión en el servicio social, admitirá la posibilidad de anticiparse a las áreas de oportunidad en cualquier rubro, como pueden ser: el comportamiento de los ingresos y libraciones, tabulación de comentarios vertidos en el buzón de quejas o entrevistas de salida, entre otras; información que permitirá enderezar el rumbo diariamente para mantener, modificar o elevar los niveles de calidad en la atención y servicio de los usuarios, así como en el cumplimiento puntual en los pedidos de prestadores de servicio social.

VIGÉSIMA. Este modelo de administración del servicio social en la Segob, además de automatizar y sistematiza electrónicamente su trámite, busca lograr la reivindicación del espíritu del servicio social como una plataforma de ensayo laboral, proyectar los conocimientos teóricos de las nuevas generaciones en las áreas de trabajo, concienciar al estudiante sobre la retribución social que representa esta actividad y por último descubrir y desarrollar en el estudiante planes de carrera futuros acordes a su perfil profesional.

## BIBLIOGRAFÍA

1. Rodríguez López, Limones Muñiz, Rumbos y Caminos del Servicio Social en México, México 1997
2. Ruiz Lugo, Lourdes El Servicio Social en México, 1995, Secretaría de Educación Pública, Legislación en Materia de Profesiones
3. Villalpando, José Manuel, Historia de la Educación y Pedagogía, Editorial Porrúa, México, 2000
4. Roel Rodríguez, Santiago, Estrategias para un Gobierno Competitivo, primera edición, Ediciones Castillo, Monterrey Nuevo León, 1996
5. Werther, William B. y Davis, Keith, Administración de Personal y Recursos Humanos, tercera edición, Editorial McGraw Hill, 1991
6. Gómez Hernández, Luis. Como desarrollar un equipo de trabajo productivo, Revista Laboral. No. 67, año VI, 1998
7. Delgadillo, Luis Humberto, Elementos de Derecho Administrativo, segunda edición, Editorial Limusa, México, 2002
8. La Organización de la Administración Pública en México, INAP, Noriega Editores, México, 1999
9. Martne, Gonzalo, Planificación y Presupuesto por Programas, vigésima edición, Siglo veintiuno editores, México, 1998
10. Manual Gerencial Human Side, MGT Consultoría, 2003
11. Lehmann, Donald R., Investigación y Análisis de Mercado, primera edición, CECSA, México 1993
12. Epistemología y Análisis de la Reforma, México, UNAM, ENEP Acatlán, 1991
13. Castellanos Cortes, Sara, Elevar la Producción la Solución, Entorno Laboral México, 1997
14. Delgado Moya, Rubén, El Derecho Social del Presente, primera edición, Editorial Porrúa, México, 1977
15. Segundo Congreso Nacional de Ciencia Política, Tomos 1, 2, 3 y 4, primera edición, Colegio Nacional de Ciencias Políticas y Administración Pública, México, 1999
16. Rosselet, Jean, El Adolescente Aprendiz, quinta edición, Editorial Planeta, Barcelona 1974
17. Arce Gurza, Francisco, Historia de las Profesiones en México, segunda edición, Editorial Colegio de México, México, 1982
18. Recasens Siches, Luis, Tratado General de Sociología, tercera edición, Editorial Porrúa, México, 1974
19. Stuart Mill, Jhon Principios de Economía Política con Algunas Aplicaciones a la Filosofía Social, segunda edición, Editorial Fondo de Cultura Económica, México, Buenos Aires
20. Ander-Egg, Ezequiel, Técnicas de Investigación Social, Buenos Aires, Humanitas, 1982

### Legislación

1. Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, Quinta Edición, IFE, México 2003
2. Ley Federal del Trabajo, 68va edición, Porrúa, México, 2003
3. Jurisprudencia, CD, de la Suprema Corte de Justicia de la Nación
4. CD Digesto 2002
5. Legislación Federal del Trabajo Burocrático, 40 va edición, Porrúa, México, 2001
6. Ley de Profesiones, SEP, 2001
7. Manual de Organización de la Secretaría de Gobernación, 2003
8. Reglamento Interior de la Secretaría de Gobernación, 2002
9. Manual Metodológico para la elaboración del Reporte Integral de Planeación, Presidencia de la República, 2003
10. Reglamento del servicio social UNAM
11. Reglamento del servicio social IPN
12. Reglamento del servicio social Acatlán
13. Reglamento del servicio social de la Universidad Iberoamericana
14. Ley del Servicio Profesional de Carrera en la Administración Pública Federal

### Diccionarios

1. Instituto de Investigaciones Jurídicas de la UNAM, Diccionario Jurídico Mexicano, Porrúa, México, 1998
2. Cabanellas, de Torres, Guillermo Diccionario Jurídico Elemental, Heliasta, Buenos Aires, Argentina, 1993
3. Diccionario Enciclopédico Océano Uno, Editorial Océano Galach, Bogota, Colombia, 1991
4. Enciclopedia Jurídica Omeba, Editorial Driskill, Buenos Aires, Argentina, 1992.
5. De Pina Vara, Rafael, Diccionario de Derecho, Porrúa, México, Decimoctava Edición, 1991

### Páginas Web

1. Precisa
2. Secretaría de Gobernación
3. Presidencia de la República
4. Petróleos Mexicanos
5. Secretaría de Hacienda y Crédito Público

**Falta página**

**Nº 106**

## APÉNDICES

## DETECCIÓN DE NECESIDADES EN SERVICIO SOCIAL

DATOS DE LOS RESPONSABLES

Nombre de Unidad Administrativa u Órgano Administrativo Desconcentrado

---

Nombre del titular de recursos humanos de la unidad

Calle  No Ext  No int  Delegación  Cód. postal  Teléfono  Ext.  Correo electrónico

---

Nombre del responsable directo de las actividades del prestador (tutor)

Calle  No Ext  No int  Delegación  Cód. postal  Teléfono  Ext.  Correo electrónico

DATOS DEL PROGRAMA

Clave y nombre del proyecto o proceso (Proceso de Planeación estratégica)

---

Objetivo de la necesidad de servicio social (resultado que se pretende alcanzar)

No. de prestadores  Nombre de la carrera  Técnica  Profesional  Fecha de la solicitud

---

Señalar 5 actividades (generales y concretas acordes al perfil de la carrera)

1

2

3

4

5

Inicio de actividades  Horario específico  Mat.  Vesp.  Mixto  Indistinto  Femenino  Masculino

Horario por turno      Sexo preferente del prestador

TIPO DE APOYO

Cursos de capacitación  Atención médica  Beca económica  Interna  SEDESOL

Desarrollo de tesis  Posible contratación  Patrocinador

Impresión de tesis  Comedor  Especificar monto de la beca

Apoyo de transportación  Especificar otros

AUTORIZACIONES

Nombre, firma y sello del titular de recursos humanos de la unidad      Nombre, firma y sello del titular del área interna requirente

**PIZARRÓN DE CONTROL Y SEGUIMIENTO DE PEDIDOS**

UNIDAD	PROYECTO PROGRAMA	CARRERAS	CARACTERÍSTICAS	ACTIVIDADES	FECHA DEL PÉDIDO	PRESTADORES		
CENAPRED	P002 OPERACIÓN Y CONTABLE PRESUPUESTAL DEL CENAPRED.	CONTABILIDAD	Horario matutino, sexo femenino, apoyo económico de \$550.00 y asesoría de tesis, al terminar posible contratación	1.ELABORACIÓN DE PÓLIZAS DE INGRESO Y EGRESO. 2.CAPTURA DE BASE DE DATOS. 3.ELABORACIÓN DE INFORMES PRESUPUESTALES. 4.CONCILIACIONES BANCARIAS.5.REVISIÓN DE DOCUMENTACIÓN COMPROBATORIA DE GASTOS.	21/02/04	10	3	7
INEHRM	P005 METODOLOGÍAS PARA EL MANEJO SEGURO DE MATERIALES Y RESIDUOS PELIGROSOS	INGENIERÍA QUÍMICA	Horario vespertino, sexo indistinto, apoyo de transportación	1.SISTEMATIZACIÓN DE INFORMACIÓN RELACIONADA CON ACCIDENTES QUÍMICOS. 2.CAPTURA DE INFORMACIÓN. 3.OBTENCIÓN DE INFORMACIÓN DE CAMPO. 4.MANEJO ESTADÍSTICO DE LA INFORMACIÓN MEDIANTE PAQUETES COMERCIALES. 5.USO DE PAQUETES COMERCIALES PARA LA ELABORACIÓN DE MAPAS DE PELIGRO Y RIESGO.	05/01/04	4	2	2
RTC	I001RESPETO AL MARCO LEGAL DE RADIO Y TELEVISIÓN Y CINEMATOGRAFÍA	ABOGADOS	Horario DE 10 a 14 hrs., sexo indistinto, apoyo en impresión de tesis	1.APOYO EN LA APLICACIÓN DE LA LEY FEDERAL DE RADIO Y TELEVISIÓN Y LEY FEDERAL DE CINEMATOGRAFÍA. 2.ELABORACIÓN DE EXTRAÑAMIENTOS, OBSERVACIONES Y SANCIONES A CONCESIONARIOS. 3.APOYO EN LA LICITACIÓN DE PROVEEDORES	11/12/03	15	2	13
OFICIAL MAYOR	I011TRANSPARENCIA EN LA INFORMACIÓN	LIC. EN BIBLIOTECOLOGÍA Y ARCHIVOLOGÍA	Horario matutino, sexo indistinto, conocimientos de cómputo y apoyo médico	1.ANALIZAR Y ESTUDIAR LA DOCUMENTACIÓN PARA REALIZAR SU CLASIFICACIÓN POR ORDEN CRONOLÓGICO. 2.ORGANIZAR LA DOCUMENTACIÓN ALFABÉTICAMENTE, NUMÉRICAMENTE Y POR ASUNTO. 3.INTEGRAR LA DOCUMENTACIÓN EN SU EXPEDIENTE RESPECTIVO Y PROCEDER A GLOSARLO. 4.CAPTURAR LA DOCUMENTACIÓN EN EL CATÁLOGO DE DISPOSICIÓN DOCUMENTAL, ANOTANDO LA SECCIÓN Y SERIE A LA QUE PERTENECE, CRONOLOGÍA, FECHAS DE INICIO Y FIN DEL TRÁMITE, NÚMERO DE HOJAS Y LA UBICACIÓN FÍSICA DEL MISMO.	16/06/03	40	10	30
INM	P003 MODERNIZACIÓN DE LOS SISTEMAS DE CÓMPUTO	TÉCNICO EN SISTEMAS	Horario vespertino, sexo masculino, desarrollo de tesis, capacitación y posible contratación al final del servicio	1.APOYO EN LA ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS DE CORREO ELECTRÓNICO, INTRANET, FIREWALLS, ANCHOS DE BANDA, ANTIVIRUS. 2.CONFIGURACIÓN DE ESTACIONES DE TRABAJO. 3.SOPORTE TÉCNICO EN REDES. 4.OPERACIÓN DE CONCENTRADORES, SWITCHES. 5.PROGRAMACIÓN EN DIVERSOS LENGUAJES.	24/02/04	10	1	9
<b>Totales</b>						<b>79</b>	<b>18</b>	<b>61</b>

- Entregar los documentos credenciales, valores o bienes que le fueron asignados al término de su servicio.
- Tramitar en tiempo y forma el oficio de liberación ante el área central de servicio social el día en que finalicen sus funciones.
- Recoger en el área central de servicio social el oficio de liberación el día de su terminación de actividades; con apego a la normatividad escolar respectiva.
- Llenar el formulario de entrevista de salida en el área central de servicio social al término de la prestación del servicio.
- Contestar con honestidad cualquier tipo de encuesta elaborada por el área central de servicio social.

**Prohibiciones**

- Realizar actividades sin la previa tramitación administrativa ante su escuela y área central de servicio social.
- Desatender sus actividades en horario de la prestación de servicio.
- Formar corrillos durante las horas de trabajo.
- Abandonar sus actividades o suspenderlas injustificadamente aún cuando permanezcan en su lugar de adscripción.
- Hacer colectas, ventas, rifas, tandas u otras actividades análogas.
- Hacerse acompañar durante la prestación de su servicio, por personas ajenas a la funcionalidad de la Secretaría.
- Introducir, vender, distribuir o consumir en el área de adscripción, bebidas embriagantes, drogas enervantes o narcóticos así como presentarse bajo el efecto de los mismos.
- Portar cualquier arma, durante sus actividades.
- Hacer anotaciones falsas o impropias en documentos de carácter oficial.
- Comprometer por imprudencia, descuido o negligencia la seguridad del área de asignación, o la vida, la salud o la seguridad de los elementos de la Secretaría.
- Realizar cualquier actividad de agio.
- Destruir, sustraer, ocultar, traspapelar o retener intencionalmente documentación de la Secretaría.
- Realizar dentro o fuera de horario de actividades gestorías particulares de asuntos de la Secretaría.

**Motivos de baja:**

- Por las causales establecidas en el reglamento escolar respectivo.
- Actuar fraudulentamente, carentes de ética o probidad.
- Incumplir con la entrega de los informes solicitados por su Institución educativa.
- Interrumpir su servicio social sin causa justificada.
- No realizar los tramites administrativos de su servicio en tiempo y forma, conforme a la reglamentación de la escuela y la presente carta compromiso.
- Incurrir en alguna de las prohibiciones graves, que señala la presente carta compromiso.
- Número de ausencias injustificadas establecido en la reglamentación escolar respectiva.

**Derivado de lo anterior yo \_\_\_\_\_, estoy en total conocimiento del contenido de la presente carta compromiso; comprometiéndome a cumplirlo y respetarlo en el periodo de la prestación de las actividades de mi servicio.**

**De conformidad recibí copia de carta compromiso**

---

**Nombre y firma del prestador**

## CARTA COMPROMISO DEL PRESTADOR DE SERVICIO SOCIAL Y PRÁCTICAS PROFESIONALES

### Requisitos para el inicio de la prestación del servicio

- Cubrir el mínimo de créditos que marca la escuela o facultad de origen.
- Estar interesados en participar en algún programa de servicio social dirigido a unidades administrativas u órganos administrativos desconcentrados correspondiente.
- Presentarse en el área central de servicio social, para conocer el programa al cual estarán adscritos de acuerdo a su carrera, área de interés y necesidades de las unidades administrativas u órganos administrativos desconcentrados, para llevar a cabo el trámite correspondiente.
- Entregar, antes del inicio de actividades, al área central de servicio social la carta de presentación o de créditos.
- Sujetarse a los exámenes psicométricos que marque el área central de servicio social.
- Entrevistarse con el responsable del servicio social de la unidad administrativa u órgano administrativo desconcentrado.
- Entrevistarse con el responsable del proyecto en el área de adscripción donde realizarán sus actividades.
- Entregar el formato de "Canalización y Seguimiento del Prestador de Servicios" con los vistos buenos del titular de recursos humanos y tutor de las actividades de la unidad administrativa u órgano desconcentrado.
- Solicitar y recoger en área central de servicio social el oficio de aceptación; respetando el fondo, forma y tiempos establecidos por la escuela de origen.
- Entregar la constancia de aceptación, referida en el punto anterior, al área de servicio social de propia de su colegio en el tiempo que establece la reglamentación académica respectiva.
- Estar conscientes de que la prestación de su servicio en la Secretaría de Gobernación será a título gratuito.
- Aceptar y reconocer que derivado de la prestación del servicio no existe relación laboral alguna.

### Obligaciones

- En caso de no convenir intereses en la entrevista inicial con la unidad u órgano seleccionado, el prospecto deberá regresar al área central de servicio social para especificar motivos y convenir una segunda canalización.
- Realizar la prestación de servicio social dentro de un plazo mínimo de seis meses a un máximo de dos años, previo acuerdo.
- Realizar prácticas profesionales requeridas por el programa de su carrera o por interés propio, previa autorización y regulación de la escuela de origen.
- Conocer y cumplir con el marco legal general, escolar y de la Secretaría de Gobernación, a efecto de que promover la tramitación de su servicio social en tiempo y forma.
- Desempeñar sus actividades en el horario especificado.
- Desempeñar sus actividades con cuidado y esmero, en el área asignada.
- Asistir puntualmente a su centro de actividades.
- Acudir aseados y correctamente vestidos.
- Cumplir con los registros de asistencia que le indique su área de adscripción.
- Especificar al área central de servicio social y coordinador directo de sus actividades, el motivo de ausencia e interrupción de dicha prestación de servicio.
- Utilizar y hacer uso correcto los recursos materiales y equipo que le fueren proporcionados.
- Comportarse con respeto con su tutor directo, elementos de la Secretaría y homólogos dentro o fuera de las horas de servicio.
- Guardar absoluta discreción y reserva en asuntos de que tengan conocimiento de la Secretaría.
- Observar las medidas preventivas en seguridad, higiene y medio ambiente correspondientes.
- Tramitar los reportes parciales y globales ante el área central de servicio social bajo los términos establecidos por su Institución académica.
- Acudir o reportarse al área central de servicios social o recursos humanos de sus unidad responsable, cuando se le solicite.

**CANALIZACIÓN Y SEGUIMIENTO DEL PRESTADOR DE SERVICIO SOCIAL**



Practica profesional  Servicio social   
 Clave de prestador  Otros  Especificar

CONTROL DE DOCUMENTACIÓN

*Check list*

Carta de presentación o de créditos  Entrega de carta compromiso  Oficio de terminación   
 Fotografía digital  Oficio de aceptación  Reporte de actividades   
 Expediente armado  Curso de inducción  Oficio de liberación

MEDIOS DE CONTACTO

¿Cómo llegó al servicio social de la Secretaría de Gobernación?

Recomendación  Familiar en la Dependencia  Nombre  Unidad   
 Anuncio  Carpeta de programas en escuela  Especificar   
 Feria  Iniciativa propia  Otro  Especificar

Cve	Fecha	Nombre del auditor	Comentarios del seguimiento
<input type="checkbox"/>	00-mm-aa	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="checkbox"/>	00-mm-aa	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="checkbox"/>	00-mm-aa	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="checkbox"/>	00-mm-aa	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="checkbox"/>	00-mm-aa	<input type="text"/>	<input type="text"/>

SEGUIMIENTO DEL PRESTADOR DEL SERVICIO

Claves: 1. Llamada telefónica 3. Visita del prestador al área central de s.s. 5. Otras   
 2. Visita al sitio por área central 4. Cruce de información con Institución educativa Especificar

Especificar motivos de la baja del prestador

Fecha de baja   
 00-mm-aa

Observaciones

**CANALIZACIÓN Y SEGUIMIENTO  
DEL PRESTADOR DE SERVICIO SOCIAL**



Practica profesional  Servicio social   
 Clave de prestador  Otros  Especificar

DATOS PERSONALES

Nombre:  Apellido paterno  Apellido materno  Nombre(s)  Sexo  Edad

Domicilio:  Calle  No. Exterior  No. Interior  Teléfono

Colonia  Delegación  C.P.

Referencias:  Nombre del familiar que no viva con el prestador  Parentesco  Teléfono

Nombre de otra persona (no familiar)  Relación  Teléfono

Carrera  No. de Cuenta  % Avance Créditos

DATOS DE LA ESCUELA DE PROCEDENCIA

Clave de la escuela  Institución

Domicilio escolar:  Calle  No. Ext.  No. Int.  Teléfono  Extensión

Colonia  Delegación o Municipio  C.P.

Responsable del servicio social en escuela (a quien se dirige la carta de Aceptación)  Cargo

DATOS DEL PROGRAMA

Nombre del programa registrado en escuela (mismo nombre del proyecto o proceso del Modelo de Planeación Estratégico)

Actividades  1  2  3  4  5

DATOS DE LA UNIDAD DE ADSCRIPCIÓN

Unidad de Adscripción  Clave  Nombre de la unidad administrativa u órgano administrativo desconcentrado adscrito

Domicilio de la Unidad  Calle  No. Exterior  No. Interior  Teléfono

Colonia  Delegación  C.P.

Nombre del responsable de recursos humanos  Cargo  Teléfono  Extensión

Nombre del responsable del área interna  Cargo  Teléfono  Extensión

Calle  No. Ext.  No. Int.  Teléfono  Extensión

Colonia  Delegación o Municipio  C.P.

FIRMAS DE LOS INTERESADOS

Fecha de inicio y termino de la prestación de servicio social

Propuesto por la unidad  al  00-mm-aa  00-mm-aa

Autorizado por área central  al  00-mm-aa  00-mm-aa

Horario  a  hrs. Total horas

Días

Lun Mar Mie Jue Vie Sab Dom Fest

Nombre y Firma Solicitante

Nombre, Firma y Sello Área interna

Nombre, Firma y Sello Recursos humanos unidad

Nombre, Firma y Sello Área central servicio social

Responsables

**OFICIALÍA MAYOR  
DIRECCIÓN GENERAL DE PERSONAL  
DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN Y DESARROLLO  
SUBDIRECCIÓN DE PLANEACIÓN Y  
DESARROLLO  
DEPTO. DE DIAGNÓSTICO ORGANIZACIONAL**

Oficio No. 0000

**Lic. María del Rocío Cruz García  
Jefe del Departamento de Servicio Social  
ENEP ACATLAN  
UNAM**

Se hace constar que la **C. Laura Elena Martínez Campos**, estudiante de la carrera en **Derecho** en ese plantel, con número de cuenta **9562057-5** presta su servicio social en la **Dirección General de Radio Televisión y Cinematografía (RTC)**, mismo que dio inicio el **24 de junio del 2003** y concluirá el **24 de diciembre del 2003**, con un horario de **14:00 a 18:00 horas de lunes a viernes**, cubriendo con ello **480 horas reglamentarias**.

El **C. Martínez Campos** está adscrita al Programa **"1001 RESPETO AL MARCO LEGAL DE RADIO TELEVISIÓN Y CINEMATOGRAFÍA"**, con clave **2003-13/36-839**, realizando las siguientes actividades:

- Apoyo en la aplicación de la Ley federal de Radio y Televisión y Ley Federal de Cinematografía.
- Elaboración de reportes, extrañamientos, observaciones y sanciones a concesionarios.
- Apoyo en la licitación de proveedores.

Se extiende la presente **Constancia de Aceptación de Servicio Social** en la Ciudad de México, Distrito Federal el día 26 del mes de junio del año 2003.

**Atentamente.**  
**SUFRAGIO EFECTIVO. NO REELECCIÓN.**  
**El jefe de Departamento**

**HÉCTOR MAURICIO BRENES GRAJALES**

**DIRECCIÓN GENERAL DE RADIO  
TELEVISIÓN Y CINEMATOGRAFÍA (RTC)  
DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS  
DEPARTAMENTO DE RECURSOS  
HUMANOS**

Oficio:

**HÉCTOR M. BRENES GRAJALES  
JEFE DE DEPTO. DE DIAGNÓSTICO ORGANIZACIONAL  
DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN Y DESARROLLO**

Por este conducto se hace constar que la **C. Laura Elena Martínez Campos**, estudiante de la **Licenciatura en Derecho**, realizó satisfactoriamente la prestación de su **servicio social** en la **Dirección General de Radio Televisión y Cinematografía**, mismo que dio inició el día **24 de junio del 2003** y concluyó el día **24 de diciembre del 2003**, con un horario de las **14:00 a las 18:00 horas**, cubriendo las **480 horas** de servicio social reglamentarias realizando las siguientes actividades correspondientes al Programa **"I001 RESPETO AL MARCO LEGAL DE RADIO TELEVISIÓN Y CINEMATOGRAFÍA"**

- Apoyo en la aplicación de la Ley federal de Radio y Televisión y Ley Federal de Cinematografía.
- Elaboración de reportes, extrañamientos, observaciones y sanciones a concesionarios.
- Apoyo en la licitación de proveedores.

Se extiende la presente **Constancia de Terminación de servicio social** en la Ciudad de México, Distrito Federal a los **26 días del mes de diciembre del año dos mil tres**.

**Atentamente**  
**SUFRAGIO EFECTIVO. NO REELECCIÓN.**  
**JEFE DE DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS**

**DANIEL GARCÍA CANCINO**

OFICIALÍA MAYOR  
DIRECCIÓN GENERAL DE PERSONAL  
DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN Y DESARROLLO  
SUBDIRECCIÓN DE PLANEACIÓN Y  
DESARROLLO  
DEPTO. DE DIAGNÓSTICO ORGANIZACIONAL

Oficio No. 0000

Lic. María del Rocío Cruz García  
Jefe del Departamento de Servicio Social  
ENEP ACATLAN  
UNAM

Se hace constar que la **C. Laura Elena Martínez Campos**, estudiante de la carrera en **Derecho** en ese plantel, con número de cuenta **9562057-5** prestó su servicio social en la **Dirección General de Radio Televisión y Cinematografía (RTC)**, mismo que dio inicio el **24 de junio del 2003** y concluyó el **24 de diciembre del 2003**, con un horario de **14:00 a 18:00 horas de lunes a viernes**, cubriendo con ello **480 horas reglamentarias**.

El C. Martínez Campos estuvo adscrita al Programa "**I001 RESPETO AL MARCO LEGAL DE RADIO TELEVISIÓN Y CINEMATOGRAFÍA**", con clave **2003-13/36-839**, donde realizó las siguientes actividades:

- Apoyo en la clasificación de películas con apego en la Ley Federal de Radio Televisión y Cinematografía
- Elaboración de reportes de extrañamientos, observaciones y sanciones a concesionarios
- Apoyo en la licitación de proveedores

Se extiende la presente **Constancia de Liberación de Servicio Social** en la Ciudad de México, Distrito Federal el día 28 del mes de diciembre del año 2003.

**Atentamente.**  
**SUFRAGIO EFECTIVO. NO REELECCIÓN.**  
El jefe de Departamento

**HÉCTOR MAURICIO BRENES GRAJALES**

C.c.p. Daniel Borja Valdez. - Director de Planeación y Desarrollo.- Para su conocimiento.  
HBG/ale.

## ENTREVISTA DE SALIDA

DATOS GENERALES

<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Clave prestado	Apellido paterno	Apellido materno	Nombre (s)
<input type="text"/>			
Nombre de Unidad Administrativa u Órgano Administrativo Desconcentrado			
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	
Área de adscripción	Coord. directo de actividades (tutor)	Puesto del coordinador directo	

A efecto de tener una mayor interacción y conocimiento de la calidad en la atención y beneficios, solicitamos seas tan amable de contestar lo más honestamente posible el siguiente cuestionario, para brindarte un mejor servicio.

ÁREA CENTRAL DE SERVICIO SOCIAL

<input type="text"/>					
Nombre completo del consultor del área central de servicio social					
La calidad en la atención brindada fue:	<input type="radio"/>				
	Excelente	Bueno	Regular	Malo	Muy malo
Comentarios:					
El tiempo de respuesta de mis peticiones fue:	<input type="radio"/>				
	Excelente	Bueno	Regular	Malo	Muy malo
Comentarios:					

RECURSOS HUMANOS DE UNIDAD U ÓRGANO

<input type="text"/>					
Nombre completo del consultor de recursos humanos de la unidad					
La calidad en la atención brindada fue:	<input type="radio"/>				
	Excelente	Bueno	Regular	Malo	Muy malo
Comentarios:					
El tiempo de respuesta de mis peticiones fue:	<input type="radio"/>				
	Excelente	Bueno	Regular	Malo	Muy malo
Comentarios:					

## ENTREVISTA DE SALIDA

ÁREA DE ADSCRIPCIÓN

Realice actividades propias de mi perfil

Excelente
  Bueno
  Regular
  Malo
  Muy malo

Comentarios:

El trato de mi tutor fue

Excelente
  Bueno
  Regular
  Malo
  Muy malo

Comentarios:

Mi ganancia en experiencia fue

Excelente
  Bueno
  Regular
  Malo
  Muy malo

Comentarios:

BENEFICIOS

¿Recomendarías el servicio social a terceros?

Excelente
  Bueno
  Regular
  Malo
  Muy malo

El 100% de mis actividades se

% Admivas.
  % De mi perfil
  % Investigación
  % Campo
  % Otras
  100% Igual

Especificar otras

Tipos de apoyo que recibí

Capacitación
  Transporte
  At.n.médica
  Des. tesis
  Imp. Tesis
  Comedor

Posible contratación

Otros
  Especificar

¿Ingresaste a trabajar a la SEGOB?

Contestar sólo si aplica

sí
  no

Comentarios

Se me pagó el apoyo económico convenido

Contestar sólo si aplica

sí
  no

Comentarios

Observaciones:

## ENCUESTA

### INSTRUCCIONES

Para cada afirmación elige sólo una respuesta, marcándola con una "X" en el círculo que corresponda a la opción que mejor refleje tu forma de sentir o pensar.

Ejemplo:

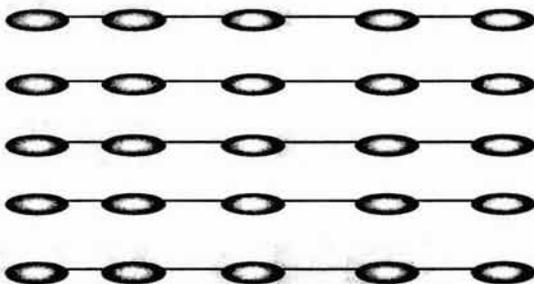
En la Institución se trabaja en equipo.

MUY DE ACUERDO	ALGO DE ACUERDO	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	ALGO EN DESACUERDO	MUY EN DESACUERDO
----------------	-----------------	--------------------------------	--------------------	-------------------



1. En mi área de adscripción se aprovechan bien mis capacidades
2. En mi área de adscripción se promueven nuevas maneras de trabajar más eficientes
3. La capacitación que recibo en el área de adscripción me permite desarrollarme
4. Recibo capacitación para ofrecer un servicio de calidad
5. Cuando realizo un buen trabajo recibo reconocimiento de mi tutor

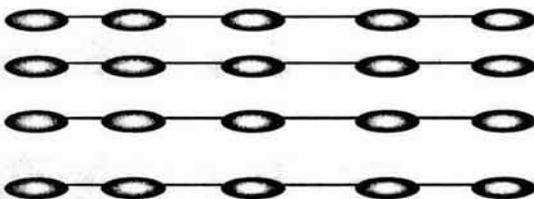
MUY DE ACUERDO	ALGO DE ACUERDO	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	ALGO EN DESACUERDO	MUY EN DESACUERDO
----------------	-----------------	--------------------------------	--------------------	-------------------



Para organizar fiestas o eventos, de mis compañeros elegiría a: (anota 3 nombres de compañeros)

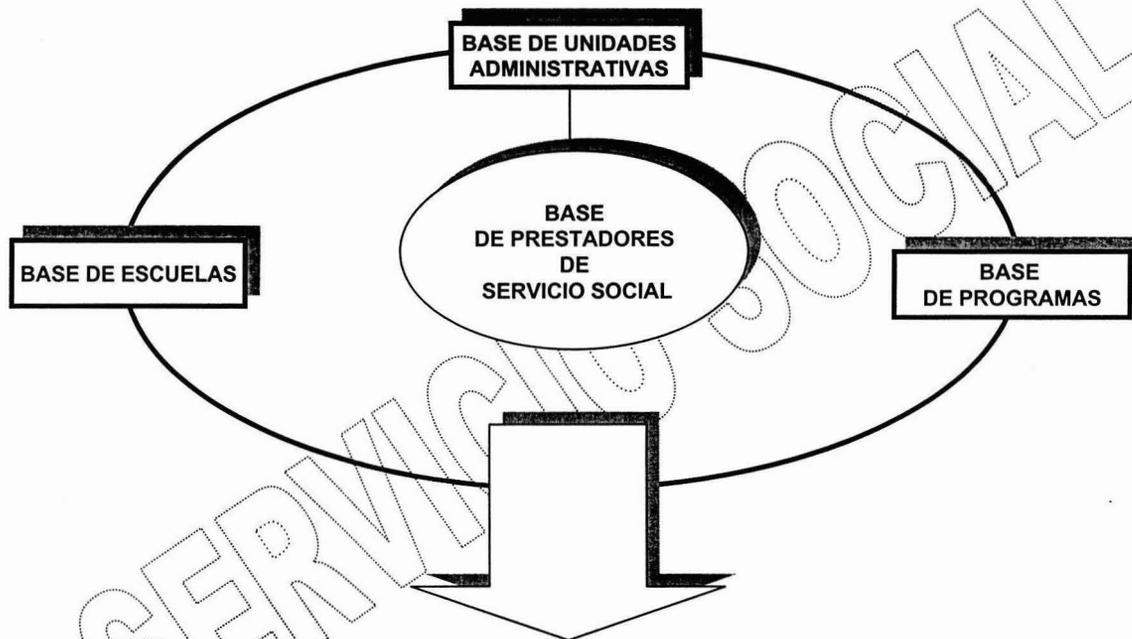
NOMBRE COMPLETO	AREA O DEPARTAMENTO
a.	
b.	
c.	

6. Mi tutor atiende mis sugerencias y comentarios
7. Mi tutor comunica las prioridades del trabajo
8. Mi tutor es justo en la evaluación de mis actividades
9. Mi tutor me alienta a ser creativo (desarrollar mejores formas de trabajar)



Si pudiera escoger a mi tutor por su estilo y método de trabajo, de los demás integrantes del área de adscripción elegiría a: (anota el nombre de 3 personas)

NOMBRE COMPLETO	AREA O DEPARTAMENTO
a.	
b.	
c.	



- FORMATOS**
- DETECCIÓN DE NECESIDADES DE S.S.
  - CONSTANCIA DE REGISTRO DE PROGRAMAS ANTE ESCUELAS
  - CANALIZACIÓN Y SEGUIMIENTO

**INDICADORES**

- FORMATOS**
- CONSTANCIA DE ACEPTACIÓN
  - CARTA COMPROMISO
  - CONSTANCIA DE LIBERACIÓN
  - ENTREVISTA DE SALIDA

**A N E X O S**

## REGISTRO DE PROGRAMAS DE SERVICIO SOCIAL O PRACTICAS PROFESIONALES

DATOS DE LA INSTITUCION

1° Institución: \_\_\_\_\_  
 2° Dependencia: \_\_\_\_\_  
 3° Área: \_\_\_\_\_  
 4° Sector al que pertenezca la institución: \_\_\_\_\_

DATOS DE LOS RESPONSABLES

5° Responsable Administrativo: \_\_\_\_\_  
 6° Cargo: \_\_\_\_\_  
 7° Domicilio Laboral: \_\_\_\_\_  
 8° Teléfono: \_\_\_\_\_ 9 Fax: \_\_\_\_\_ 10 E-mail: \_\_\_\_\_  
 11° Coordinador Directo: \_\_\_\_\_  
 12° Cargo: \_\_\_\_\_  
 13° Profesión: \_\_\_\_\_ 14 Cédula Profesional: \_\_\_\_\_  
 15 E-mail: \_\_\_\_\_ 16° Domicilio laboral. Calle y Número: \_\_\_\_\_  
 17° Colonia: \_\_\_\_\_ 18° C.P. \_\_\_\_\_  
 19° Delegación o Municipio \_\_\_\_\_ 20° Entidad Federativa \_\_\_\_\_  
 21° Telefonos \_\_\_\_\_ 5128 0000 5229 8900 ext. 16135 \_\_\_\_\_ 22 Fax: \_\_\_\_\_  
 23 Ubicación del Prestador: Misma  Otra  Especifique: \_\_\_\_\_  
 24 Área de Adscripción Administrativa  Investigación  Docente  Atención Comunitaria   
 25° Entidad Federativa \_\_\_\_\_ 26° Delegación o Municipio \_\_\_\_\_ 27° Localidad \_\_\_\_\_

DATOS DEL PROGRAMA

28° Nombre del Programa \_\_\_\_\_  
 29° Objetivo \_\_\_\_\_  
 30° Metas \_\_\_\_\_  
 31° Fechas de operación del Programa 32° Días (señale con una x) Lun Mar Mier Juev Vier Sep Dom  
 Inicio: \_\_\_\_\_  
 Termino: \_\_\_\_\_ 33° Horario \_\_\_\_\_  
 Límite de Aceptación: \_\_\_\_\_  
 34° Convenio Institucional No  Si  U.N.A.M.  Escuela o Facultad   
 35° Requisitos \_\_\_\_\_

APOYO A PRESTADORES

36° Académicos  37 Económicos  38 Otras prestaciones   
 Cursos de Capacitación  Viáticos  Becas  Servicio de comedor   
 Cursos Complementarios  Monto Total \_\_\_\_\_ Monto Total \_\_\_\_\_ Atención Médica   
 Desarrollo de Tesis  Impresión de Tesis   
 Otra (especificar) \_\_\_\_\_ Patronador  Otras (especificar) \_\_\_\_\_

CARRERAS

39° Carreras Solicitadas \_\_\_\_\_  
 40° Número de Prestadores solicitados anualmente por carrera \_\_\_\_\_

ACTIVIDADES POR CARRERA	41* Actividades por Carrera (cinco actividades mínimo por cada carrera)		
TIPO DE PROGRAMA	42 Tipo de Programa    Undisciplinario <input type="checkbox"/> Multidisciplinario <input type="checkbox"/> Interdisciplinario <input type="checkbox"/>		
	42.1 Actividades Comunes (sólo si el programa es Interdisciplinario)		
CLASIFICACIÓN DEL PROGRAMA	43* Orientación (marque sólo una)		
	Educación <input type="checkbox"/> Salud <input type="checkbox"/> Vivienda <input type="checkbox"/> Equipamiento y servicios urbanos <input type="checkbox"/> Proyectos Productivos <input type="checkbox"/> Desarrollo Agropecuario <input type="checkbox"/>	Orientación legal, procuraduría de justicia y Derechos Humanos <input type="checkbox"/> Protección Civil <input type="checkbox"/> Recursos Naturales y Ambiente <input type="checkbox"/> Cultura, deportes y recreación <input type="checkbox"/> Administración Pública <input type="checkbox"/> Otra (especifique) <input type="checkbox"/>	
44* Área (marque sólo una)			
Apoyo a la Administración <input type="checkbox"/> Apoyo a la Investigación <input type="checkbox"/> Otra (especifique) <input type="checkbox"/>	Apoyo a la comunidad <input type="checkbox"/> Desarrollo Tecnológico <input type="checkbox"/>	Apoyo a la Enseñanza <input type="checkbox"/> Extensión y Difusión <input type="checkbox"/>	
POBLACIÓN BENEFICIADA	45* Asentamiento (marque sólo una)		46* Población (marque sólo una)
	Urbano <input type="checkbox"/> Rural <input type="checkbox"/> Ambos <input type="checkbox"/>	Marginada <input type="checkbox"/> No Marginada <input type="checkbox"/> Ambos <input type="checkbox"/>	
47* Grupos Vulnerables			
Discapacitados <input type="checkbox"/> Indigentes <input type="checkbox"/> Enfermos <input type="checkbox"/> Niños de la Calle <input type="checkbox"/> Población con Adicciones <input type="checkbox"/>	Población con VIH Sida <input type="checkbox"/> Víctima de Violencia Intrafamiliar <input type="checkbox"/> Madres Solteras Adolescentes <input type="checkbox"/> Sexoservidores (as) <input type="checkbox"/> Otros (especifique) <input type="checkbox"/>		
48* Grupos por Edad (marque las que correspondan a su programa)			
Infantes <input type="checkbox"/> Adolescentes <input type="checkbox"/> Jóvenes <input type="checkbox"/> Adultos <input type="checkbox"/> Adultos Mayores <input type="checkbox"/> Todos los Grupos <input type="checkbox"/>			
49* Tipo de Atención (marque sólo una)			
Directa <input type="checkbox"/> Indirecta <input type="checkbox"/>			

SECRETARIA DE GOBERNACIÓN  
DIRECCIÓN GENERAL DE RECURSOS HUMANOS.

Relación de Programas para Servicio Social 2003 inscritos en el Sistema de Información Automatizada de Servicio Social de la Dirección General de Orientación y Servicios Educativos de la Universidad Nacional Autónoma de México.

CLAVE				NOMBRE DE PROGRAMA
2003	13	36	160	APOYO EN CAPACITACION Y SELECCION
2003	13	36	839	APOYO EN COMUNICACION Y MEDIOS DE DIFUSION
2003	13	36	840	PROYECTO DE ASIGNACION DE LA CLAVE UNICA DEL REGISTRO DE POBLACION
2003	13	36	841	ESTUDIOS EN POBLACION Y DE LA MUJER
2003	13	36	842	PROTECCION CIVIL Y MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE INMUEBLES
2003	13	36	1918	APOYO JURIDICO Y LEGISLACION
2003	13	36	4568	POLITICA MEXICANA
2003	13	36	4569	CONTABILIDAD Y ADMINISTRACION PUBLICA
2003	13	36	4792	SALUD E HIGIENE EN EL CENTRO DE DESARROLLO INFANTIL
2003	13	36	5439	DE EDUCACION ABIERTA PARA EL PERSONAL DE LA SECRETARIA DE GOBERNACION
2003	13	36	6936	MODERNIZACION Y DESARROLLO
2003	13	36	6937	PROGRAMACION Y ORGANIZACION Y SOPORTE EN EL SISTEMA DE COMPUTO
2003	13	36	8659	CENTRO DE DESARROLLO INFANTIL EN LA SECRETARIA DE GOBERNACION

## Presentación

El servicio social, representa no sólo un requisito previo a la obtención de un grado académico, sino un medio por el cual brindar a los futuros profesionistas la oportunidad de llevar a terreno práctico el acervo teórico de su formación académica, lo que permite al prestador establecer su primer contacto con el mercado laboral e iniciar así su vida profesional; fomentando una conciencia cívica de servicio, solidaridad y retribución en beneficio de la sociedad.

Para la Secretaría de Gobernación, los prestadores de servicio social son un medio para retroalimentar sus procesos de trabajo, al incorporar las innovaciones que las nuevas generaciones proyectan.

Acorde con las transformaciones que vive hoy la sociedad mexicana, la Secretaría de Gobernación promueve un alto proceso de modernización que incluye actividades encaminadas a objetivos de cada carrera y profesión.

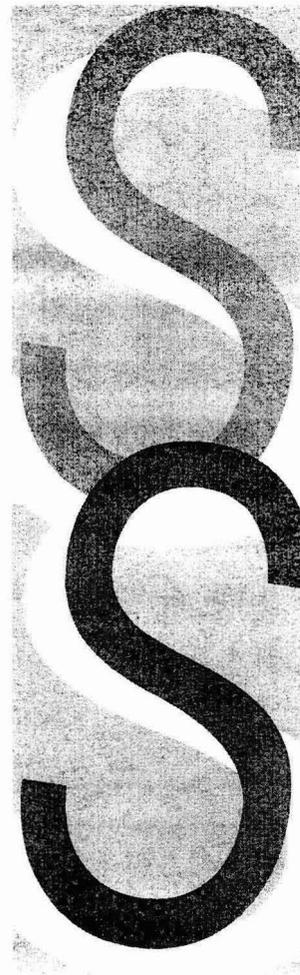
La Dirección General de Recursos Humanos te hace una cordial invitación para que realices en la Secretaría de Gobernación tu servicio social o tus prácticas profesionales.

## Requisitos

- Apegarse al reglamento de servicio social de la escuela de origen.
- Original de la constancia de créditos o carta de presentación, dirigida a la: Subdirección de Planeación y Desarrollo de la Dirección General de Recursos Humanos.
- Una Fotografía tamaño infantil (blanco y negro o a color).

## Información

Dirección General de Recursos Humanos  
Insurgentes Sur núm. 105, 7º piso,  
col. Juárez, 06600  
Delegación Cuauhtémoc, D.F.  
Tel. 51 28 00 00 y 52 29 89 00 ext. 16126  
Horario de atención 9:00 a 15:00 hrs.  
de lunes a viernes





## ¿Dónde puedes prestar tu servicio social?

La Secretaría de Gobernación está conformada por unidades administrativas donde podrás poner en práctica los conocimientos adquiridos durante tu preparación profesional.



OFICIALÍA MAYOR  
DIRECCIÓN GENERAL DE RECURSOS HUMANOS

*Oficina del C. Secretario \* Órgano Interno de Control \* Oficialía Mayor*  
*Subsecretaría de Desarrollo Político \* Coordinación General de Protección Civil*  
*Subsecretaría de Población, Migración y Asuntos Religiosos \* Subsecretaría de Gobierno*  
*Subsecretaría de Normatividad de Medios \* Subsecretaría de Enlace Legislativo*  
*Subsecretaría de Asuntos Jurídicos y Derechos Humanos \* Unidad de Enlace Legislativo*  
*Dirección General de Estudios Legislativos \* Dirección General de Información Legislativa*  
*Dirección General de Comunicación Social \* Dirección General de Medios Impresos*  
*Unidad de Gobierno \* Unidad para la Atención de las Organizaciones Sociales*  
*\* Dirección General de Coordinación con Entidades Federativas \**  
*Dirección General de Desarrollo Político \* Dirección General de Tecnologías de la Información*  
*\* Unidad para la Promoción y Defensa de los Derechos Humanos \**  
*Dirección General de Asociaciones Religiosas \* Dirección General de Protección Civil*  
*\* Dirección General del Registro Nacional de Población e Identificación Personal \**  
*Dirección General de Radio, Televisión y Cinematografía \* Dirección General de Medios Impresos*  
*\* Dirección General de Compilación y Consulta del Orden Jurídico Nacional \**  
*Dirección General de Normatividad de Comunicación \* Dirección General de Recursos Humanos*  
*Dirección General de Programación y Presupuesto \* Unidad de Asuntos Jurídicos*  
*Dirección General de Recursos Materiales y Servicios General \* Unidad de Enlace Federal*  
*Dirección General del Fondo de Desastres Naturales \* Archivo General de la Nación*  
*Centro de Investigación y Seguridad Nacional \* Centro Nacional de Prevención de Desastres*  
*\* Instituto Nacional para el Federalismo y el Desarrollo Municipal \**  
*\* Instituto Nacional de Estudios Históricos de la Revolución Mexicana \**  
*Instituto Nacional de Migración \* Secretaría General del Consejo Nacional de Población*  
*Coordinación General de la Comisión Mexicana de Ayuda a Refugiados \**  
*\* Secretaría Técnica de la Comisión para Asuntos de la Frontera Norte \**  
*Secretaría Técnica de la Comisión Calificadora de Publicaciones y Revistas Ilustradas \**  
*\* Centro de Producción de Programas Informativos y Especiales \**

**Realiza tu  
servicio social  
o  
prácticas  
profesionales  
en la  
Secretaría de  
Gobernación**

<b>OFICIALÍA MAYOR DIRECCIÓN GENERAL DE RECURSOS HUMANOS</b>	<b>FECHA</b> 20.junio.03
<b>CANALIZACIÓN DE CANDIDATOS DE SERVICIO SOCIAL Y/O PRACTICAS PROFESIONALES</b>	
<p><b>Lic. Daniel García Cancino</b> Jefe de Departamento de Recursos Humanos RTC</p> <p>En relación con su requerimiento de prestadores de <b>servicio social</b>, por este medio me permito presentarle a:</p> <p>NOMBRE: C <b>MARTÍNEZ CAMPOS LAURA ELENA</b> CARRERA: Licenciatura en Derecho</p> <p>Candidato (a) que cubrió los requisitos administrativos y esperando llene sus expectativas.</p> <p>Atentamente. JEFE DEL DEPTO. DE DIAGNOSTICO ORGANIZACIONAL</p> <p>_____ LIC. HÉCTOR M. BRENES GRAJALES</p>	

----- RECORTE Y ENVIE ESTA PARTE AL ÁREA CENTRAL DE SERVICIO SOCIAL -----

<b>R T C</b>	<b>FECHA</b>
<p><b>LIC. HÉCTOR BRENES GRAJALES</b> Jefe del Depto. de Diagnóstico Organizacional Dirección General de Recursos Humanos <b>P r e s e n t e</b></p> <p>Con relación a su comunicado, mediante el cual da respuesta a nuestro requerimiento de prestadores de <b>servicio social</b>, hago de su conocimiento que el (la):</p> <p>NOMBRE: C <b>MARTÍNEZ CAMPOS LAURA ELENA</b></p> <p>( ) Fue aceptado (a), por lo que agradezco su atención y ruego a usted efectuar los registros correspondientes. ( ) No fue aceptado (a), por lo que ruego a usted continuar enviando candidatos. Motivo:</p> <p>Atentamente</p> <p style="text-align: right;">PERIODO DE PRESTACION: INICIO: TERMINO: HORARIO:</p> <p>_____ NOMBRE, FIRMA Y CARGO</p>	

	<b>DIRECCIÓN GENERAL DE RECURSOS HUMANOS</b> <b>DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN Y DESARROLLO</b> <b>DEPARTAMENTO DE DIAGNOSTICO ORGANIZACIONAL</b>	<b>FOTO</b> <b>RECIENTE</b>
<b>SOLICITUD DE ASPIRANTES A SERVICIO SOCIAL Y / O PRACTICAS PROFESIONALES</b>		

I. DATOS PERSONALES		
APELLIDO PATERNO	APELLIDO MATERNO	NOMBRE (S)
LUGAR DE NACIMIENTO	FECHA DE NACIMIENTO	ESTADO CIVIL
TELEFONO PARTICULAR	TELEFONO DE OFICINA	EDAD
CALLE	Nº EXT.	Nº INT.
COLONIA	DELG. O MUNICIPIO	C.P.

II. ANTECEDENTES ESCOLARES	
ESCUELA DE PROCEDENCIA	
DOMICILIO DE LA ESCUELA	
CARRERA	
HORARIO DE CLASES	Nº DE CUENTA, MATRICULA, CLAVE, CONTROL, BOLETA, ETC.
SEMESTRE QUE CURSA	TOTAL DE SEMESTRES
PORCENTAJE A LA FECHA	PROMEDIO GENERAL

III. REFERENCIA FAMILIAR Y AMISTAD		
NOMBRE	PARENTESCO	TELEFONO
NOMBRE	PARENTESCO	TELEFONO

IV. INTERESES

¿ COMO TE ENTERASTE DE LA SECRETARIA DE GOBERNACIÓN PARA REALIZAR TU SERVICIO SOCIAL?

TODOS LOS DATOS AQUÍ ASENTADOS SON VERDADEROS Y AUTORIZO VERIFICARLOS

MEXICO, D.F. A

DE

DEL 2002.

\_\_\_\_\_  
FIRMA DEL ASPIRANTE

## INVENTARIO DE PROGRAMAS REGISTRADOS 2003-2004

INSTITUCIÓN EDUCATIVA	Num.	NOMBRE DEL PROGRAMA
1 UNIVERSIDAD INTERCONTINENTAL	1	LA ADMINISTRACIÓN EN LA SECRETARÍA DE GOBERNACIÓN
2 ANAHUAC SUR	2	CONTABILIDAD Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA
3 UNAM ESCUELAS PÚBLICAS Y PRIVADAS INCORPORADAS	1	APOYO EN CAPACITACIÓN Y SELECCIÓN
	2	APOYO EN COMUNICACIÓN Y MEDIOS DE DIFUSIÓN
	3	
	4	ESTUDIOS EN POBLACIÓN Y DE LA MUJER
	5	
	6	APOYO JURÍDICO Y LEGISLACIÓN
	7	POLÍTICA MEXICANA
	8	CONTABILIDAD Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA
	9	SALUD E HIGIENE EN EL CENTRO DE DESARROLLO INFANTIL
	10	
	11	MODERNIZACIÓN Y DESARROLLO
	12	
	13	
4 UNIVERSIDAD IBEROAMERICANA	1	PROMOCIÓN Y DEFENSA DE DERECHOS HUMANOS
	2	RESCATE DE LAS TRADICIONES DE LOS REFUGIADOS
5 UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL	1	PEDAGOGÍA EN GOBERNACIÓN
6 ESCUELA LIBRE DE DERECHO	1	CONTROVERSIAS EN MATERIA DE DERECHOS HUMANOS
	2	APOYO JURÍDICO Y LEGISLATIVO
7 IPN Y ESCUELAS PÚBLICAS Y PRIVADAS INCORPORADAS	1	ESTUDIOS MIGRATORIOS
	2	MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO
	3	DISEÑO Y CONSTRUCCIÓN
	4	PROTECCIÓN CIVIL
	5	APOYO CONTABLE Y ADMINISTRATIVO
8 UAM IZTAPALAPA	1	PANORAMA POLÍTICO Y LEGISLATIVO DE MÉXICO
CENTRO DE ESTUDIOS UNIVERSITARIOS LONDRES	1	APOYO JURÍDICO Y LEGISLACIÓN
9 ESCUELA NACIONAL DE BIBLIOTECONOMÍA Y ARCHIVOLOGÍA	1	INTEGRACIÓN DOCUMENTAL EN GOBERNACIÓN

## INVENTARIO DE PROGRAMAS REGISTRADOS 2003-2004

INSTITUCIÓN EDUCATIVA	Num.	NOMBRE DEL PROGRAMA
UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA AMERICANA	1	INFORMÁTICA
11 ESCUELA NACIONAL DE ANTROPOLOGIA E HISTORIA	1	INVESTIGACIÓN HISTÓRICA
13 ESCUELA BANCARIA Y COMERCIAL	1	ADMINISTRACIÓN PÚBLICA Y ANÁLISIS SOCIOECONÓMICOS
14 UNIVERSIDAD DEL VALLE DE MÉXICO	1	DIFUSIÓN Y PUBLICIDAD
	2	CAPACITACIÓN Y DESARROLLO
	3	APOYO A LOS MEDIOS DE DIFUSIÓN
	4	APOYO CONTABLE Y ADMINISTRATIVO
	5	MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO
15 UNITEC	1	APOYO A LOS MEDIOS DE DIFUSIÓN PERIODÍSTICA
	2	ADMINISTRACIÓN PÚBLICA Y ANÁLISIS SOCIOECONÓMICOS
	3	ESTUDIOS MIGRATORIOS
	4	LEGISLACIÓN, ANÁLISIS Y APOYO JURÍDICO
	5	SOPORTE, DISEÑO Y MANTENIMIENTO DE CÓMPUTO
16 SIMÓN BOLÍVAR	1	APOYO EN COMUNICACIÓN Y MEDIOS DE DIFUSIÓN
17 UNIVERSIDAD LA SALLE	1	APOYO JURIDICO-CONTABLE Y ADMINISTRATIVO

17

43



## INDICADORES DE RECURSOS HUMANOS

Dirección General de Personal

Dirección de Planeación y Desarrollo

Planeación y Desarrollo

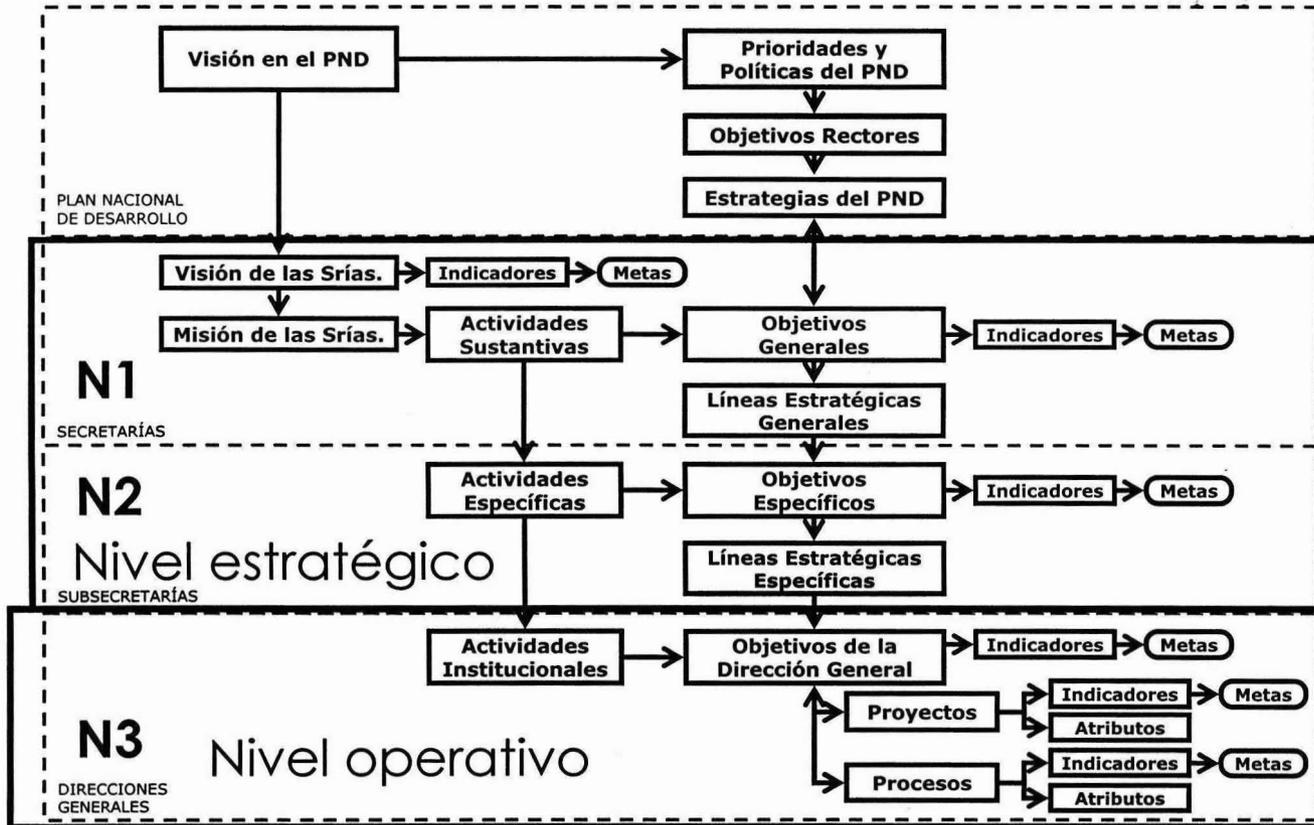
Mes: Ejemplo

No.	U. A.	Unidad Administrativa	Liberación Art. 91 Empleados	Prestadores						Total		
				Servicio Social			Prácticas Profesionales			Aceptación	Liberación	Activo
				Aceptación	Liberación	Activo	Aceptación	Liberación	Activo			
100		Oficina del C. Secretario	-	3	3	7	1	-	1	4	3	8
114		Unidad de Contraloría Interna	-	3	4	4	-	-	-	3	4	4
111		Dirección General de Información y Difusión	-	2	1	7	-	-	2	2	1	9
		<b>TOTALES</b>	-	<b>8</b>	<b>8</b>	<b>18</b>	<b>1</b>	-	<b>3</b>	<b>9</b>	<b>8</b>	<b>21</b>
112		Coordinación General de Protección Civil	-	-	-	1	-	-	-	-	-	1
113		Dirección General de Protección Civil	-	-	-	3	-	-	-	-	-	3
H00		Centro Nacional de Prevención de Desastres	-	-	2	4	-	-	-	-	2	4
		<b>TOTALES</b>	-	-	<b>2</b>	<b>8</b>	-	-	-	-	<b>2</b>	<b>8</b>
200		Subsecretaría de Gobierno	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
211		Dirección General de Gobierno	-	-	1	7	-	-	-	-	1	7
210		Dirección General de Asuntos Jurídicos	-	3	4	5	-	-	-	3	4	5
212		Dirección General de Apoyo a Instituciones y Organizaciones Pol., Soc. y Civiles	-	-	-	-	-	-	2	-	-	2
B00		Archivo General de la Nación	-	5	12	22	-	-	2	5	12	24
M00		Secretariado Tec. de la Comisión Calif. de Publicaciones y Rev. Ilustradas	-	-	-	1	-	-	-	-	-	1
		<b>TOTALES</b>	-	<b>8</b>	<b>17</b>	<b>35</b>	-	-	<b>4</b>	<b>8</b>	<b>17</b>	<b>39</b>
400		Subsecretaría de Población y de Servicios Migratorios	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
410		Dirección General del Registro Nacional de Población e Identificación Personal	-	-	14	11	-	1	-	-	15	11
G00		Secretariado General del Consejo Nacional de Población	-	-	-	22	-	-	-	-	-	22
K00		Instituto Nacional de Migración	1	33	11	132	5	-	6	38	11	138
N00		Coordinación General de la Comisión Mexicana de Ayuda a Refugiados	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
		<b>TOTALES</b>	<b>1</b>	<b>33</b>	<b>25</b>	<b>165</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>6</b>	<b>38</b>	<b>26</b>	<b>171</b>
110		Unidad de Estudios Legislativos	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
500		Subsecretaría de Desarrollo Político	-	-	-	3	-	-	-	-	-	3
510		Dirección General de Desarrollo Político	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
511		Dirección General de Enlace Político	-	4	6	9	-	-	1	4	6	10
A00		Centro Nacional de Desarrollo Municipal	-	-	-	2	-	-	1	-	-	3
C00		Instituto Nacional de Estudios Históricos de la Revolución Mexicana	-	-	-	3	-	-	-	-	-	3
		<b>TOTALES</b>	-	<b>4</b>	<b>6</b>	<b>17</b>	-	-	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>6</b>	<b>19</b>
600		Subsecretaría de Asuntos Religiosos	-	-	1	-	-	-	-	-	1	-
610		Dirección General de Asociaciones Religiosas	-	-	-	9	-	-	-	-	-	9
		<b>TOTALES</b>	-	-	<b>1</b>	<b>9</b>	-	-	-	-	<b>1</b>	<b>9</b>
700		Subsecretaría de Comunicación Social	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
710		Dirección General de Radio, Televisión y Cinematografía	-	1	3	20	-	-	-	1	3	20
711		Dirección General de Comunicación Social Gubernamental	1	-	-	6	-	-	-	-	-	6
712		Dirección General de Medios Impresos	-	-	-	1	-	-	-	-	-	1
Q00		Centro de Producción de Programas Informativos y Especiales	-	-	-	1	-	-	-	-	-	1
		<b>TOTALES</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>28</b>	-	-	-	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>28</b>
800		Oficialía Mayor	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
810		Dirección General de Personal	-	4	3	12	-	-	-	4	3	12
811		Dirección General de Programación, Organización y Presupuesto	-	1	1	5	-	-	1	1	1	6
812		Dirección General de Recursos Materiales y Servicios Generales	1	-	2	5	1	-	1	1	2	6
813		Coordinación General de Tecnologías de la Información	-	-	1	3	-	-	-	-	1	3
		<b>TOTALES</b>	<b>1</b>	<b>5</b>	<b>7</b>	<b>25</b>	<b>1</b>	-	<b>2</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>27</b>
F00		Tribunal Federal de Conciliación y Arbitraje	-	3	-	13	3	-	10	6	-	23
		<b>TOTALES</b>	-	<b>3</b>	-	<b>13</b>	<b>3</b>	-	<b>10</b>	<b>6</b>	-	<b>23</b>
		Centro de Investigación y Seguridad Nacional	4	-	-	-	-	-	-	-	-	-
		<b>TOTALES</b>	<b>4</b>	-	-	-	-	-	-	-	-	-
		<b>TOTAL SEGOB</b>	<b>7</b>	<b>62</b>	<b>69</b>	<b>318</b>	<b>10</b>	<b>1</b>	<b>27</b>	<b>72</b>	<b>70</b>	<b>345</b>

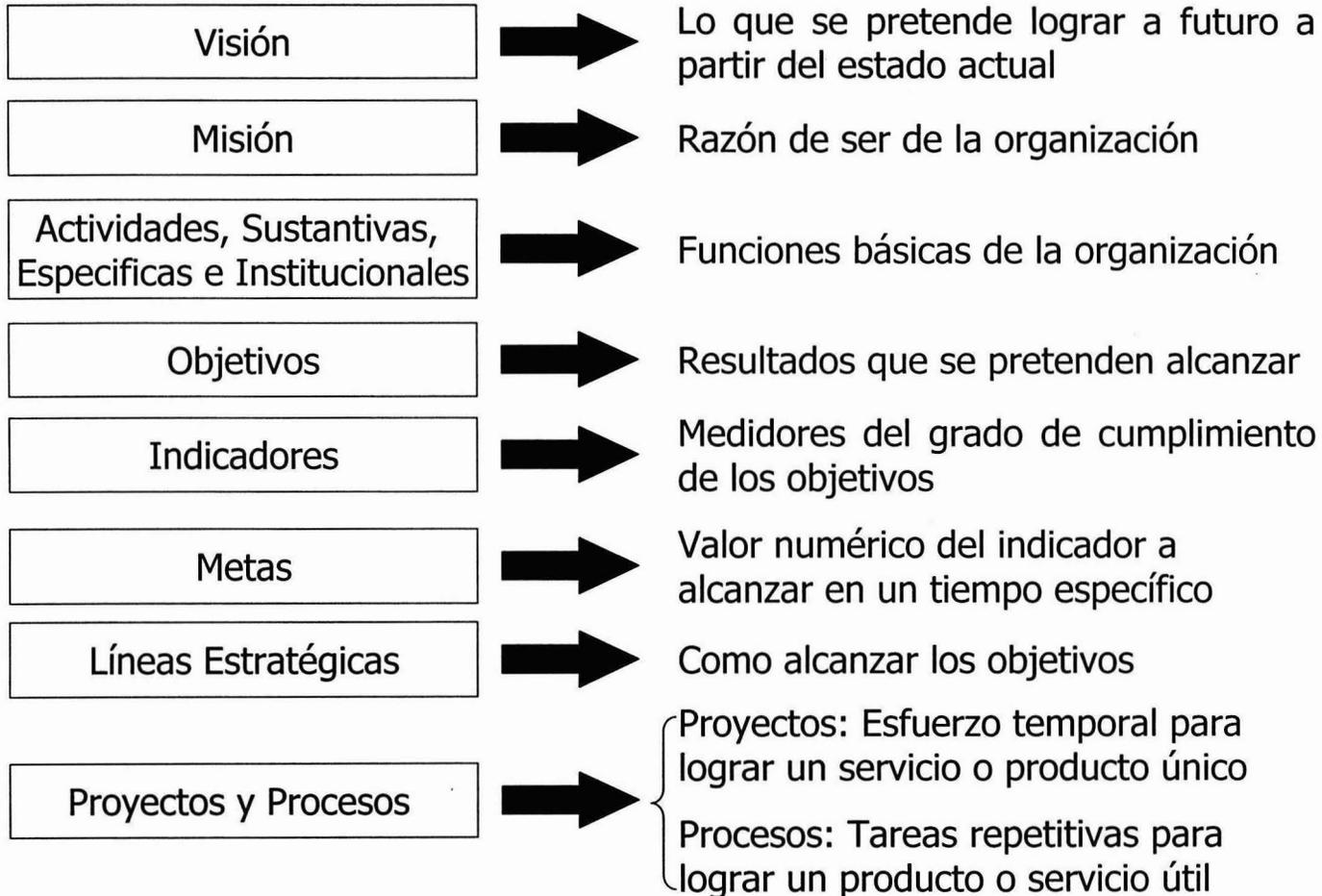
## Comportamiento de aceptaciones mensuales

Mes	Ingresos		Incremento %
	2002	2003	
Enero	54	67	24.07%
Febrero	82	84	2.44%
Marzo	72	94	30.56%
Abril	44	58	31.82%
Mayo	64	94	46.88%
Junio	48	55	14.58%
Julio	119	129	8.40%
Agosto	113	120	6.19%
Septiembre	284	300	5.63%
Octubre	120	150	25.00%
Noviembre	121	130	7.44%
Diciembre	7	10	42.86%
<b>Total</b>	<b>1,128</b>	<b>1,291</b>	<b>14.45%</b>

# Modelo de Planeación Estratégica de la Administración Pública Federal



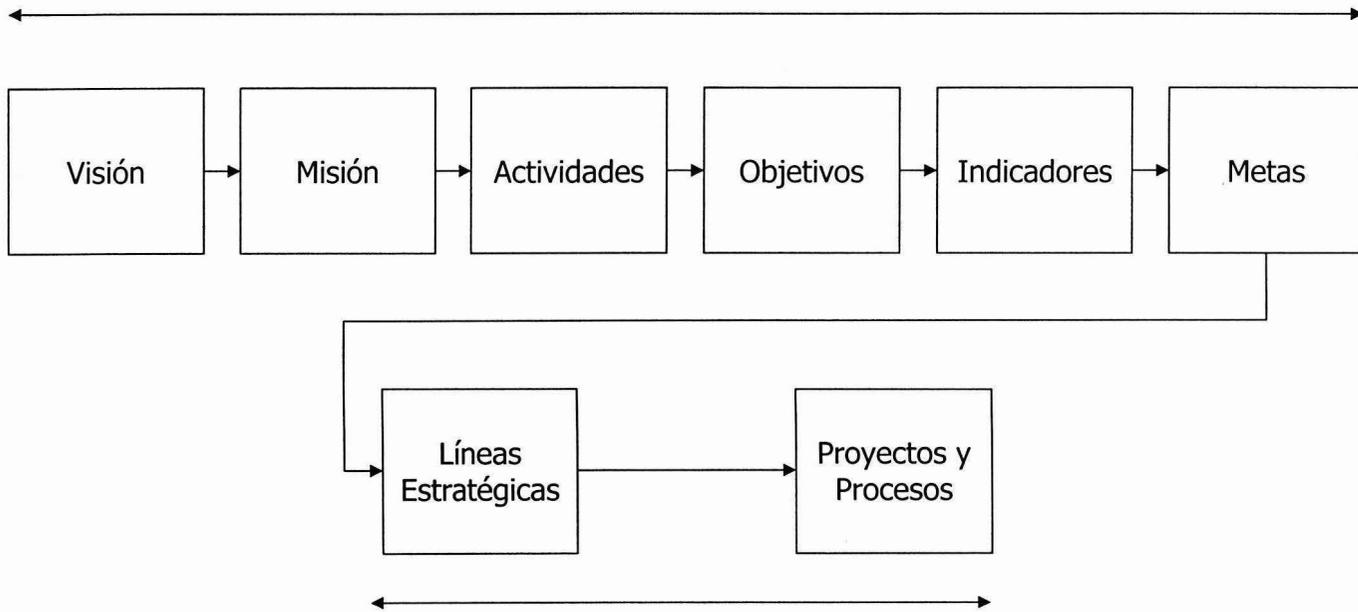
# Ejecución



# Proceso General de Planeación

---

## Que Hacer

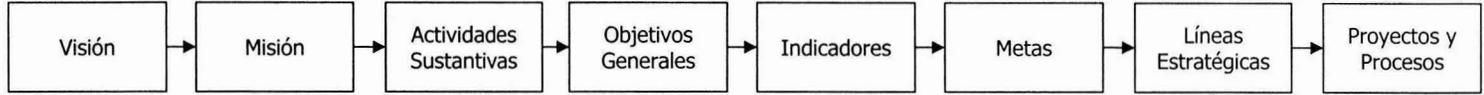


## Como Hacerlo

# Alineación Estratégica Secretaría

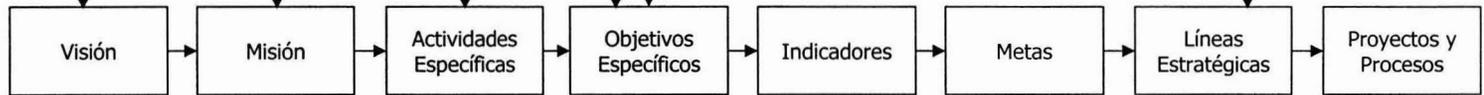
Nivel A

**Secretaría de Gobernación**



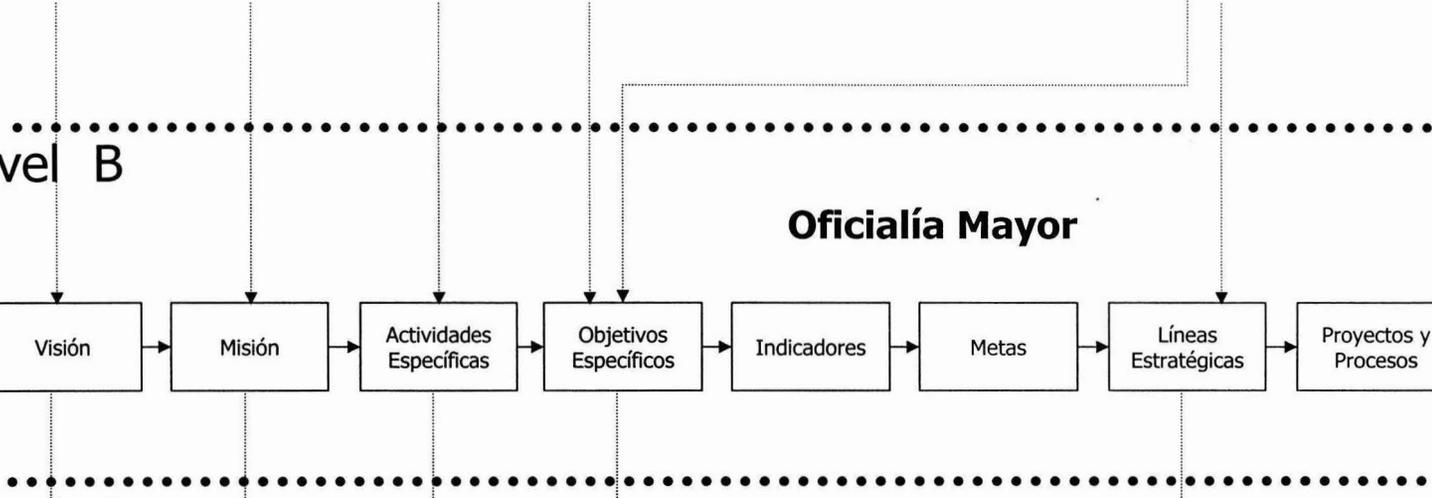
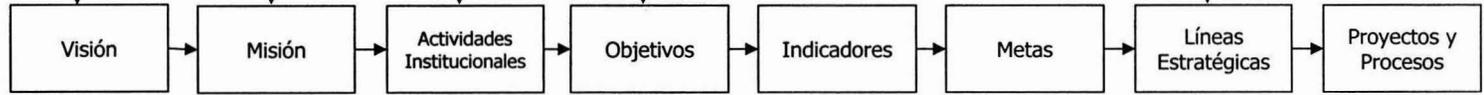
Nivel B

**Oficialía Mayor**



Nivel C

**Direcciones Generales**





SECRETARÍA DE GOBERNACIÓN

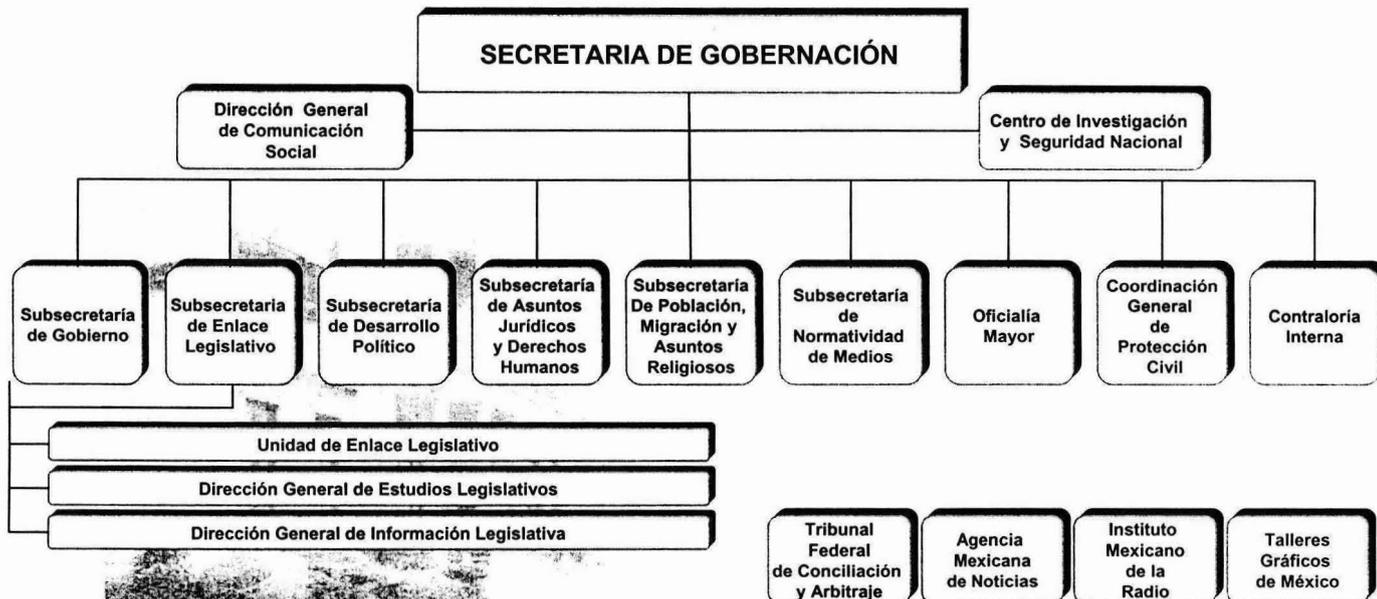
SEGOB





SECRETARÍA DE  
GOBERNACIÓN

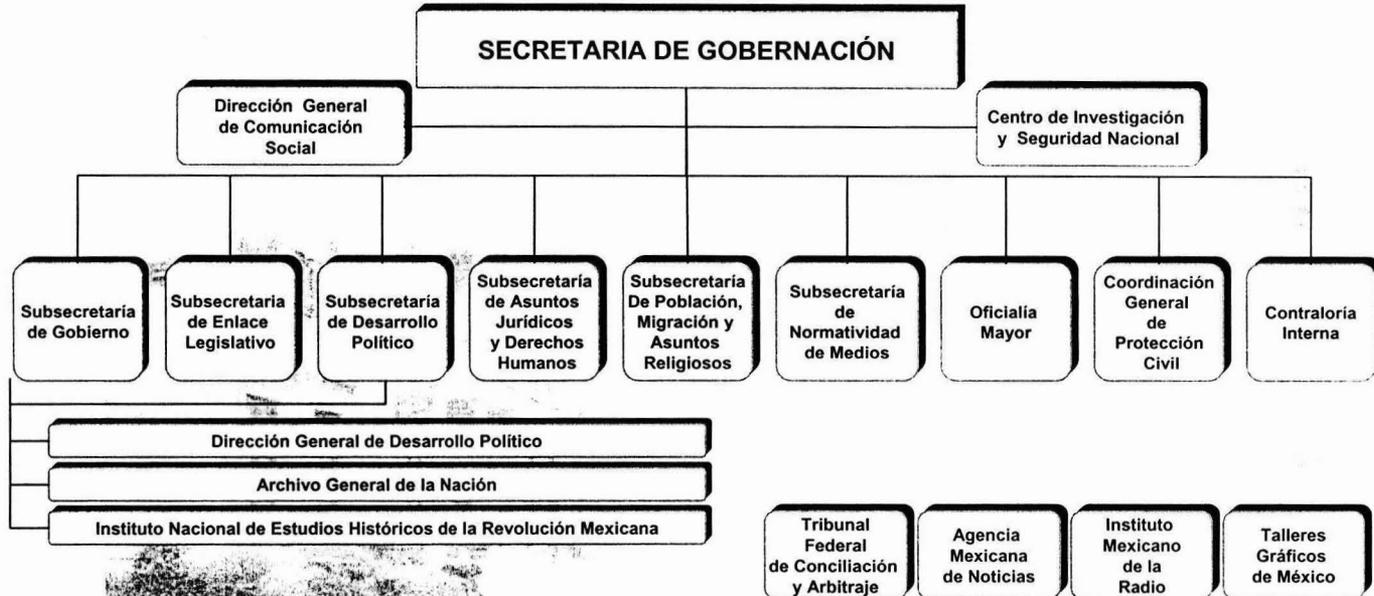
**SEGOB**





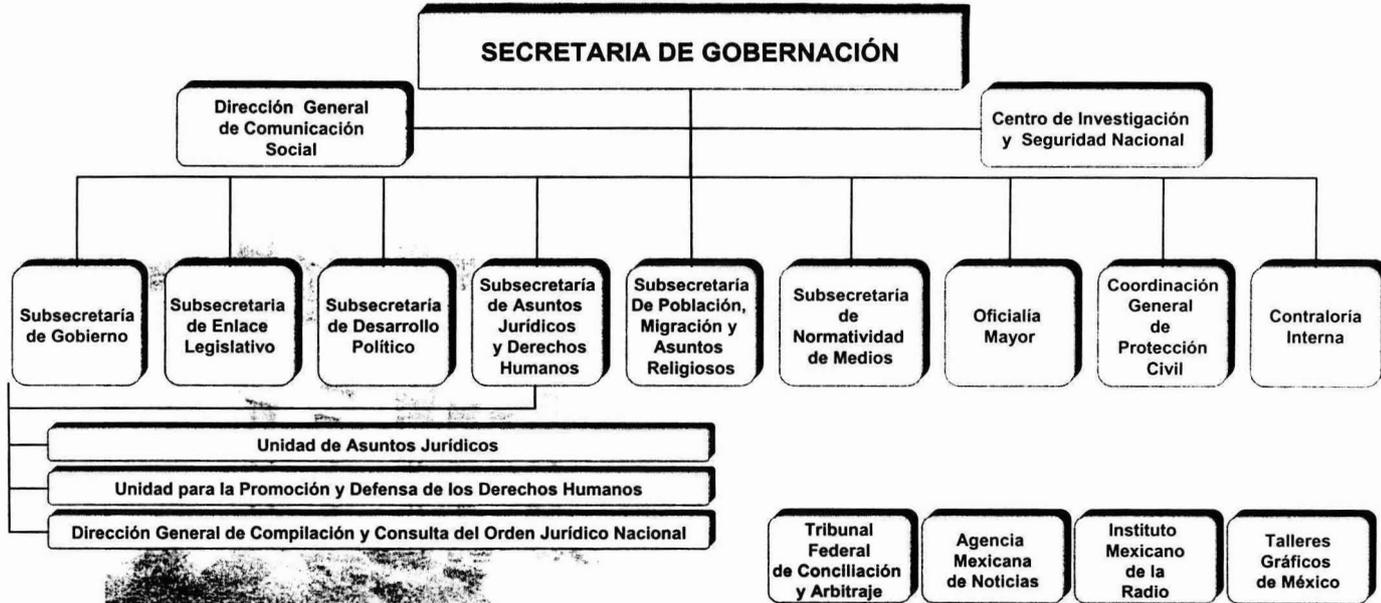
SECRETARÍA DE GOBERNACIÓN

SEGOB





# SECRETARÍA DE GOBERNACIÓN | **SEGOB**





SECRETARÍA DE GOBERNACIÓN

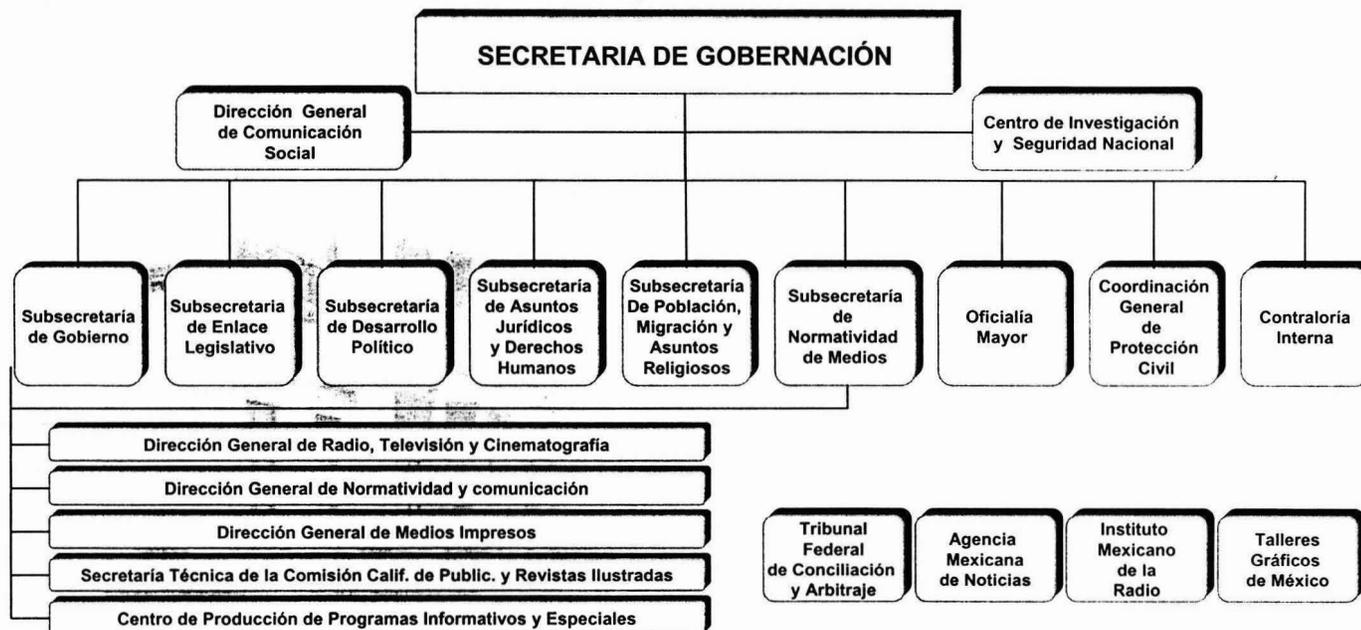
SEGOB





SECRETARÍA DE GOBERNACIÓN

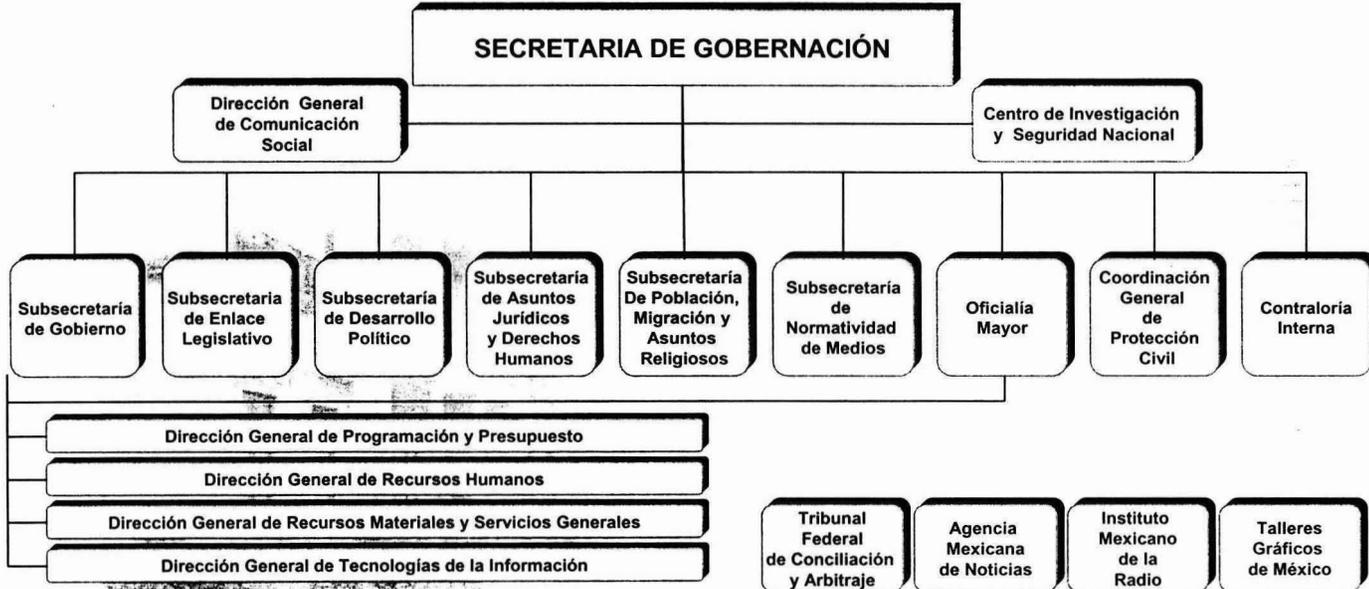
SEGOB





SECRETARÍA DE GOBERNACIÓN

SEGOB





# SECRETARÍA DE GOBERNACIÓN | **SEGOB**



OFICIALÍA MAYOR  
DIRECCIÓN GENERAL DE PERSONAL  
DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN Y DESARROLLO  
SUBDIRECCIÓN DE PLANEACIÓN Y  
DESARROLLO  
DEPTO. DE DIAGNÓSTICO ORGANIZACIONAL

Oficio No. 000

México, D. F., a 06 de mayo del 2002.

**DR. FERNANDO SERRANO MIGALLÓN**  
**DIRECTOR DE LA FACULTAD DE DERECHO**  
**DE LA U.N.A.M.**

Con base en lo estipulado en el Artículo 91 del Reglamento de la Ley Reglamentaria del Artículo 5° Constitucional, relativo al ejercicio de las profesiones en el D.F., y cuyo texto expresa lo siguiente:

"Los estudiantes y profesionistas, trabajadores de la Federación y del Gobierno del D.F., no estarán obligados a presentar ningún Servicio Social distinto al desempeño de sus funciones, el que presenten voluntariamente dará lugar a que se haga la anotación respectiva en la hoja de Servicios".

Por lo expuesto, hacemos constar que el C. **QUINTANA MACIAS RAÚL**, estudiante de la carrera de Licenciado en Derecho en esta Institución a su digno cargo, con número de cuenta 08728587-3, ha venido prestando sus Servicios en esta Institución, desde el día 01 de abril del 2000 hasta la fecha.

Se comunica lo anterior, para los efectos legales a que haya lugar.

**Atentamente.**  
**SUFRAGIO EFECTIVO. NO REELECCIÓN.**

**HÉCTOR MAURICIO BRENES GRAJALES**  
**Jefe de Departamento**

# Formato para indicadores

- Nombre

del   
Indicador

Descripción del Indicador:

Este Indicador corresponde a un:      Objetivo de Dirección       Proceso       Proyecto

Descripción del Objetivo, Proceso o Proyecto

Valor del Indicador al inicio de la medición       Frecuencia de medición (mensual, trimestral, etc)       Fecha de inicio de medición

## Metas comprometidas

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	Total

Comportamiento del indicador       Acumuladas       Por periodo

Ascendente       Descendente       Nominal

Semáforo Rojo al  %      Semáforo Amarillo al  %