



UNIVERSIDAD
"DON VASCO, A. C."

UNIVERSIDAD DON VASCO, A. C.
INCORPORACIÓN No. 8727-29 A LA
UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

ESCUELA DE TRABAJO SOCIAL

LA INTERVENCIÓN PROFESIONAL EN EL REGISTRO DE
INFORMACIÓN DE LICONSA S.A. DE C.V. EN LECHERÍAS DE URUAPAN
PERIODO SEPTIEMBRE 2010 A FEBRERO 2011

TRABAJO RECEPTACIONAL

INFORME POR TRABAJO PROFESIONAL

QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE:
LICENCIADA EN TRABAJO SOCIAL

PRESENTA

ROSA MARÍA SOTO CALDERÓN

ASESOR: LIC. NAZARIA MORENO MACÍAS



URUAPAN, MICHOACÁN, 25 DE JUNIO DEL 2012



Universidad Nacional
Autónoma de México



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

INTRODUCCIÓN

CAPÍTULO I. LICONSA S.A. DE C.V.

1.1 Origen y evolución	4
1.2 Estructura Organizativa en Jiquilpan	8
1.3 Políticas generales de la institución	27
1.4 Misión y visión de la empresa	29
1.5 Criterios de elegibilidad para el usuario	30

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

2.1 Fundamentos teóricos	31
2.2 Perfil del Trabajador Social	33
2.2.1. Conceptualización	33
2.2.2. Objetivos	34
2.2.3. Funciones y Actividades Básicas	36
2.3 Características de la población beneficiaria	40
2.4 Conocimientos adquiridos extracurricularmente	42
2.5 Conocimientos necesarios para la actividad profesional	44
2.5.1 Propiedades Nutricionales de la leche	44

CAPÍTULO III.- ACTIVIDAD PROFESIONAL

3.1 Antecedentes de la actividad profesional en LICONSA S.A. DE C.V	48
3.2 Necesidad o problema que se atiende	51
3.3 Acción seleccionada	53
3.4 Aplicación detallada de la alternativa	54

CAPÍTULO IV.- VALORACIÓN CRÍTICA DE LA ACTIVIDAD

PROFESIONAL ELEGIDA Y SUGERENCIAS

4.1. Presentación de resultados	61
---------------------------------	----

4.2. Aciertos y errores de la intervención profesional	63
4.3. Limitantes profesionales para la intervención	66
4.4. Ajustes y cambios	67

PROPUESTA	69
------------------	----

ANEXOS

GLOSARIO

BIBLIOGRAFÍA

DEDICATORIAS

Porque un día de pequeña soñé despierta, con llegar a ser una profesional en Trabajo Social; este trabajo me hace creer de nuevo que los proyectos deben llegar siempre a término, y que fui capaz de lograrlo.

Gracias a Dios que me dio la oportunidad de cumplirlo; me regaló aun más, cuando me prestó por tantos años a un ser que me brindó todo su amor, apoyo y comprensión, pero que hoy día ha partido a un lugar desde el cual me sigue fortaleciendo y sé que se siente orgullosa de saber que subí el último escalón; como juntas solíamos decir.

MAMÁ:

Gracias por haberme amado como nadie jamás, hay mucho de ti, en mí. ¡TE AMO! Sé, que aún me cuidas y estás en mi corazón. Aunque, extraño tanto tus caricias...

JENNIFER Y SERGIO LUIS:

Ustedes son el motivo que me impulsa a seguir adelante. El amor es un regalo de Dios para las familias.

¡Los Amo!

El aprendizaje no pesa, elijan servir a la sociedad, pero siempre con humildad y no olviden: Las oportunidades deben aprovecharse.

A MIS HERMANOS:

Sin su apoyo y confianza hubiera sido imposible llegar hasta aquí, gracias por el cariño que me brindan hasta hoy.

A MIS CUÑADOS:

Por su voluntad y sacrificio económico que realizaron durante mi formación como estudiante, con el cual me respaldaron por amor a sus esposas.

A MI PROFESORA:

Maestra Nazaría, le deseo mucho éxito; gracias por seguir formando jóvenes y no tan jóvenes para la profesión.

Gracias a todas aquellas personas que de manera directa o indirecta han hecho posible mi desempeño profesional, el cual realizo con mucho cariño.

También a las personas con las cuales todas las mañanas hacemos una labor conjunta llamada: LICONSA.

JOSÉ LUIS:

Gracias por todo tu amor, fuiste una bendición para mi vida. Te Amo. Estoy convencida que Dios planeó nuestro encuentro y sabe porqué te llevó a su lado.

Siempre te voy a recordar de una forma hermosa. Sé que te hubiera gustado compartir este momento conmigo. Por fin, lo logré...

INTRODUCCIÓN

La experiencia laboral del profesionalista en Trabajo Social, requiere ser recuperada mediante informes con la finalidad de elaborar una sistematización para diferentes propósitos e instancias.

Para la modalidad de titulación por Trabajo Profesional, se hace necesario ubicar el campo laboral en una de las áreas de intervención de trabajo social, para este caso se ubica en el área de la promoción social. El profesionalista de trabajo social se desempeña en instituciones públicas y privadas y organizaciones de la sociedad civil, cuya función principal es la de hacer operativos los programas que surgen de estas, y que van encaminados a la satisfacción de las necesidades y demandas de la población.

Este tipo de trabajo permite hacer sugerencias y aportaciones acerca de lo que nos enfrentamos en la práctica laboral y que los formadores de profesionistas no hubieren contemplado. Por lo que en el presente trabajo se han redactado los conocimientos que fueron necesarios de adquirir para desempeñar la labor profesional. La coordinación que requiere el Trabajador Social con las instituciones escolares es determinante para los campos de acción profesional, ya que la realidad se transforma y debemos adecuarnos a la política social de los programas sociales.

Es de suma importancia hacer valoraciones del puesto que se ejerce y los aciertos y errores que se han presentado. La valoración crítica de la labor hace que se adecue el desempeño del perfil real como trabajadores sociales.

Las actividades del promotor social de LICONSA son diversas, para este propósito la atención está centrada en la incorporación al padrón de beneficiarios, de familias que reúnan los criterios de elegibilidad del programa de abasto social de leche a precio subsidiado. Por ello se ha elegido como actividad primordial del promotor social y para lo que se realiza el presente análisis. Por considerarla el centro del programa, ya que como servidor público es el enlace con las familias solicitantes y beneficiarias.

Dentro del área de intervención de la promoción social, se ubicará la labor del Promotor social de LICONSA, ya que mediante esta interviene como enlace de las

necesidades y demandas de la población que requieren la satisfacción de la leche para las familias.

A continuación se dará un informe de la organización del presente trabajo profesional.

En el capítulo 1, se describen las funciones y actividades del perfil del puesto del promotor social así como también las normas y procedimientos que debe seguir para realizar la selección de las familias que desean incorporarse al padrón de LICONSA. Otro aspecto que se aborda son los criterios de elegibilidad como parte fundamental que debe considerar el promotor para aplicar el Registro de Información a las familias solicitantes.

En el capítulo 2, se presenta la relación de las actividades realizadas en el puesto de promotor social, así como la inserción de estas en el área de la Promoción Social. Se hace referencia también a las habilidades que debe tener el candidato al puesto que desee ejercer de manera ideal esta labor, así como sus funciones y actividades desde la perspectiva de que al tener el contacto con la población, se gestiona la satisfacción de necesidades de leche de las familias beneficiarias.

El capítulo 3 presenta una valoración detallada de la actividad seleccionada. Se describe el Registro de información como el principal objeto de estudio de este trabajo, el cual detalla el proceso que se sigue para entrevistar a las familias que desean ingresar al padrón, así como las opciones que ofrecen los reactivos en cada pregunta para que a su término el sistema de puntaje valide si la familia ha sido aceptada.

El capítulo 4 señala algunos de los aciertos y errores de la intervención de manera objetiva, la valoración crítica del desempeño del promotor social permite realizar sugerencias tanto a la empresa como a las instituciones escolares que forman trabajadores sociales, para mejorar la labor profesional. Dentro de este capítulo también se hace referencia a las limitantes que el promotor social enfrenta para su labor.

Por último, se anexa una propuesta de trabajo para la empresa, así como para la Escuela Nacional de Trabajo social. Y un glosario de términos importantes para la comprensión del presente informe por trabajo profesional.

CAPÍTULO I LICONSA S.A. DE C.V.

1.1 ORIGEN Y EVOLUCIÓN

En 1944 el Programa de Abasto Social de Leche inició con la inauguración de la primera lechería de la empresa pública Nacional Distribuidora y Reguladora, S. A. de C. V. (NADYRSA).

En 1945, un grupo de empresarios, conscientes de la necesidad de aumentar la oferta de leche en la ciudad de México, constituyeron la empresa “Lechería Nacional, S.A. de C.V.” Para 1950 la Compañía Exportadora e Importadora Mexicana, S.A. (CEIMSA) asumió las funciones de elaboración, distribución y venta de leche importada que se reconstituía en el país, asegurando que ésta fuera de buena calidad y a precios accesibles para la población de escasos recursos.

En 1954 comenzó a operar en Tlalnepantla la que hoy es la planta de Liconsa que produce el mayor volumen de lácteo de todas las unidades industriales.

Por disposición del Gobierno Federal, en 1961 se constituyó la Compañía Re hidratadora de leche CEIMSA S.A., en 1963, esta cambió su denominación por la de Compañía Re hidratadora de Leche CONASUPO, S.A.

En 1962 la **Compañía Nacional de Subsistencias Populares** (CONASUPO) se consolidó como una empresa paraestatal que se dedicó a realizar acciones vinculadas con el sistema de abasto y la seguridad alimentaria mexicana, con el fin de garantizar la compra y regulación de precios en productos de la canasta básica, particularmente el maíz.

En 1965 junto a la CONASUPO, se creó la *Compañía Hidratadora de Leche*; cuya creación buscó ayudar a las personas más necesitadas del sector urbano y rural, para el incremento de ingesta alimentaria. Es durante ésta época, que se establecieron grandes almacenes de abasto y tiendas comunitarias de CONASUPO en los diferentes Estados de la República Mexicana.

Los programas de la CONASUPO aumentaron el consumo de alimentos en los sectores más pobres del país; participó principalmente con subsidios generalizados.

En 1972 se modificó para quedar como Leche industrializada CONASUPO S. A. DE C.V. Y a partir de 1994 con su re sectorización en la Secretaría de Desarrollo Social, cambió su denominación a LICONSA S. A. DE C.V.¹

CONASUPO desapareció en 1999 como parte de la política neoliberal, bajo el gobierno de Ernesto Zedillo de León.

En la actualidad La Secretaría de Desarrollo Social (SEDESOL) establece nuevamente un compromiso con la sociedad mexicana, creada como la responsable de ejecutar los programas sociales para que los beneficios lleguen a la población por medio de las instituciones creadas para ello. Su misión es "Formular y coordinar la política social subsidiaria del Gobierno Federal, orientada hacia el bien común y ejecutarla en forma corresponsable con la sociedad".

"Lograr la superación de la pobreza mediante el desarrollo humano integral incluyente y corresponsable para alcanzar niveles suficientes de bienestar con equidad, mediante las políticas y acciones de ordenación territorial, desarrollo urbano y vivienda, mejorando las condiciones sociales, económicas y políticas en los espacios rurales y urbanos". Actualmente la Secretaría de Desarrollo Social es dirigida por Heriberto Félix Guerra, cargo que desempeña desde el año 2009 dentro de la administración del Presidente Felipe Calderón Hinojosa.

Los Programas que la integran son:

- OPORTUNIDADES
- CORETT
- FONHAPO
- FONART
- INAPAM

¹ <http://manualesdeoperación.blogspot.com/2008/09/Liconsa.html>.

- DICONSA
- LICONSA

LICONSA recibe los recursos que se canalizan a los Programas de Abasto Social, así como a las Gerencias Estatales, por lo que requieren de coordinación con la Secretaría de Desarrollo Social.

Secretaría de Desarrollo Social y su vinculación con LICONSA

La SEDESOL otorga los apoyos para hacer operativos los programas determinados por la política social y los subsidios que otorga el Gobierno Federal. Este cuenta con cierta normatividad y reglas de operación para los programas sociales. Uno de los compromisos del mismo a través de LICONSA es combatir la marginación y la pobreza en uno de los aspectos más relevantes de la marginación, la desnutrición; que afecta a amplios sectores de la población, especialmente a los niños y adultos mayores.

LICONSA es una empresa de participación estatal mayoritaria que industrializa leche de elevada calidad y la distribuye a precio subsidiado en apoyo a la nutrición de millones de mexicanos en condiciones de pobreza patrimonial. Es de carácter público y depende del Gobierno Federal coordinada por la Secretaría de Desarrollo Social, apoya la nutrición y la economía de las familias con leche de reconocida calidad, que se vende a precio subsidiado, contribuyendo así a las necesidades que el desarrollo del país demanda. El programa de abasto social de leche está financiado con recursos públicos aprobados por la Cámara de Diputados.

Los beneficios del trabajo desarrollado por LICONSA empresa de carácter público son recibidos por la sociedad, tanto por las bondades nutricionales de la leche fortificada, como por la significativa aportación económica que presenta para los beneficiarios adquirir un producto de la mejor calidad a bajo precio.

En la última década se han presentado dos incrementos de \$50 centavos por litro en el año 2001 y en el 2006. Actualmente el precio corresponde a \$4.00 por litro. El alza aproximadamente ha sido de un 12.5% del precio anterior.

La imagen de la institución se ha conseguido con el esfuerzo permanente y comprometido, que ha hecho posible un manejo eficiente y transparente de los bienes y recursos que la sociedad nos ha encargado para atender el déficit nutricional de los estratos sociales más desprotegidos.

La infraestructura productiva de LICONSA está integrada por 10 Unidades industriales, una de ellas la Planta Tlalnepantla. Esta fue la primera planta de la empresa, construida a comienzos de la década de los cincuentas, y que inició operaciones en 1954 con una capacidad de producción de 30 mil litros diarios de leche; las ampliaciones y modificaciones de que ha sido objeto desde entonces han hecho posible que a la fecha produzca más de un millón 50 mil litros de leche diariamente.

Las 10 plantas industriales con las que cuenta LICONSA hasta hoy día 2011 son:

- Planta Industrial Tlalnepantla ubicada en el Estado de México
- Planta Tláhuac en el Distrito Federal
- Planta Valle de Toluca en el Estado de México
- Planta Querétaro
- Planta Tlaxcala
- Planta Xalapa
- Planta Oaxaca
- Planta Jalisco
- Planta Colima
- Planta Jiquilpan

La Planta Jiquilpan se encuentra ubicada en el Estado de Michoacán. Actualmente se le reconoce como Gerencia Estatal Michoacán; la que se detallará en el siguiente apartado.

1.2. ESTRUCTURA ORGANIZATIVA DE LA PLANTA JIQUILPAN

MICHOACÁN.

La planta de Jiquilpan se denominará como Gerencia Estatal Michoacán ya que en sus instalaciones se encuentra la gerencia y subgerencia de la empresa. Se encuentra ubicada en la ciudad de Jiquilpan, en una superficie de 25 mil metros cuadrados, alberga las siguientes instalaciones: 2 líneas de pasteurización, tres envasadoras, bodegas de materia prima e insumos, tanques de almacenaje para leche y grasa, laboratorios de control de calidad, oficinas administrativas, cuarto frío, área de lavado de canastillas, planta de tratamiento de aguas residuales y patios de maniobra.

LICONSA la adquirió en 1970 en un terreno donado por la UNICEF, ha sido objeto de diversas ampliaciones y modificaciones que han hecho posible que a la fecha tenga una producción de 150 mil litros diarios. La leche que produce esta planta apoya la nutrición de beneficiarios de los Programas de Abasto social en Michoacán, Guanajuato, San Luis Potosí y Aguascalientes.

Esta planta procesa leche fresca de producción nacional en apoyo a ganaderos de la región y se reconstituye leche de polvo.

Toda institución tiene consigo un fin de acuerdo al giro que se dedica, por lo que LICONSA plantea los siguientes objetivos, sus políticas, la calidad en su producción y el abasto social. Principalmente se tiene el siguiente objetivo:

OBJETIVO:

“La dotación de una Tarjeta unifamiliar de Leche a familias que reúnan los criterios de elegibilidad para complementar la nutrición familiar”

POLÍTICA Y OBJETIVOS DE CALIDAD

“Nuestro compromiso es cumplir con eficacia y eficiencia las necesidades y expectativas de los clientes, los requisitos legales, regulatorios y otros

aplicables a la industrialización de leche; a conservar la integridad, éxito y calidad de nuestro centro de trabajo, para la mejora continua.”

PRODUCCIÓN

La leche que produce la Planta Jiquilpan en Michoacán trabaja leche en polvo y procesa un número considerable de leche fresca, ambas leches son pasteurizadas, lo cual consiste en someter el producto a un brusco cambio de temperatura de 75 a 4 grados centígrados para eliminar gérmenes patógenos que pudiera contener la leche; se fortifica además con diversas sales, minerales y vitaminas.

La leche pasteurizada fría se almacena en tanques silo, aislados térmicamente para conservar la temperatura, de donde se bombea a máquinas que la envasan en resistentes bolsas de polietileno de 2 litros. El producto envasado se deposita en canastillas que son almacenadas temporalmente en el cuarto frío en espera de su distribución a lecherías a través de camiones equipados con cajas aislantes o equipo de refrigeración.

La leche que produce LICONSA está fortificada con hierro, zinc, ácido fólico, calcio y vitaminas A, C, D, B₂ y B₁₂.

Estudios elaborados por prestigiosos institutos en materia de nutrición, han demostrado que los niños que consumen de manera constante la leche fortificada, tienen menores tasas de anemia, de deficiencia de hierro y de desnutrición crónica; asimismo presentan mayor estatura y masa muscular, desarrollan una actividad física más intensa y registran un mejor desarrollo mental.

CALIDAD DEL PRODUCTO

La Planta Jiquilpan cuenta con reconocidos laboratorios debidamente equipados para llevar a cabo todas las determinaciones requeridas para asegurar la calidad de la leche.

Rigurosos controles de calidad se aplican desde la adquisición de las materias primas e insumos, durante todo el proceso industrial y hasta el momento en que la leche es entregada diariamente para ser consumida en hogares de miles de familias.

Los laboratorios de control de calidad son operados por personal técnico cuya alta calificación profesional avala la excelencia del producto. Se realizan diariamente alrededor de mil 125 análisis y verificaciones para garantizar la elevada calidad de la leche LICONSA.

Las Plantas Industriales de LICONSA obtuvieron el certificado ISO 9001-2000 para los procesos de elaboración y envasado de la leche pasteurizada. Obteniendo además el Premio de Calidad INTRAGOB, que es el máximo reconocimiento que el Gobierno Federal otorga a las mejores prácticas de calidad total.

La Presidencia de la República otorgó a LICONSA el Premio Nacional de Innovación en la Administración Pública por la iniciativa de fortificar su leche.

Se recibió también el Certificado de Industria Limpia por parte de la Procuraduría Federal de Protección al Ambiente (PROFEPA); así como también el Distintivo ESR que la acredita como una Empresa Socialmente Responsable y la Certificación en Equidad de Género.

ABASTO SOCIAL

El abasto social de leche del programa busca apoyar a las familias mexicanas en condiciones de pobreza patrimonial, con leche de excelente calidad a precio subsidiado.

Las Reglas de Operación facultan a la empresa para atender los siguientes grupos vulnerables:

1. Niños y niñas de 6 meses a 12 años,
2. Mujeres adolescentes de 13 a 15 años
3. Mujeres en periodo de gestación,
4. Mujeres en etapa de Lactancia,
5. Mujeres de 45 a 59 años,
6. Enfermos crónicos y personas con Discapacidad mayores de 12 años; Adultos mayores de 60 años.

SUJETOS DE ATENCIÓN

Las familias que atiende el programa en su mayoría provienen de comunidades rurales y sectores urbanos de escasos recursos económicos.

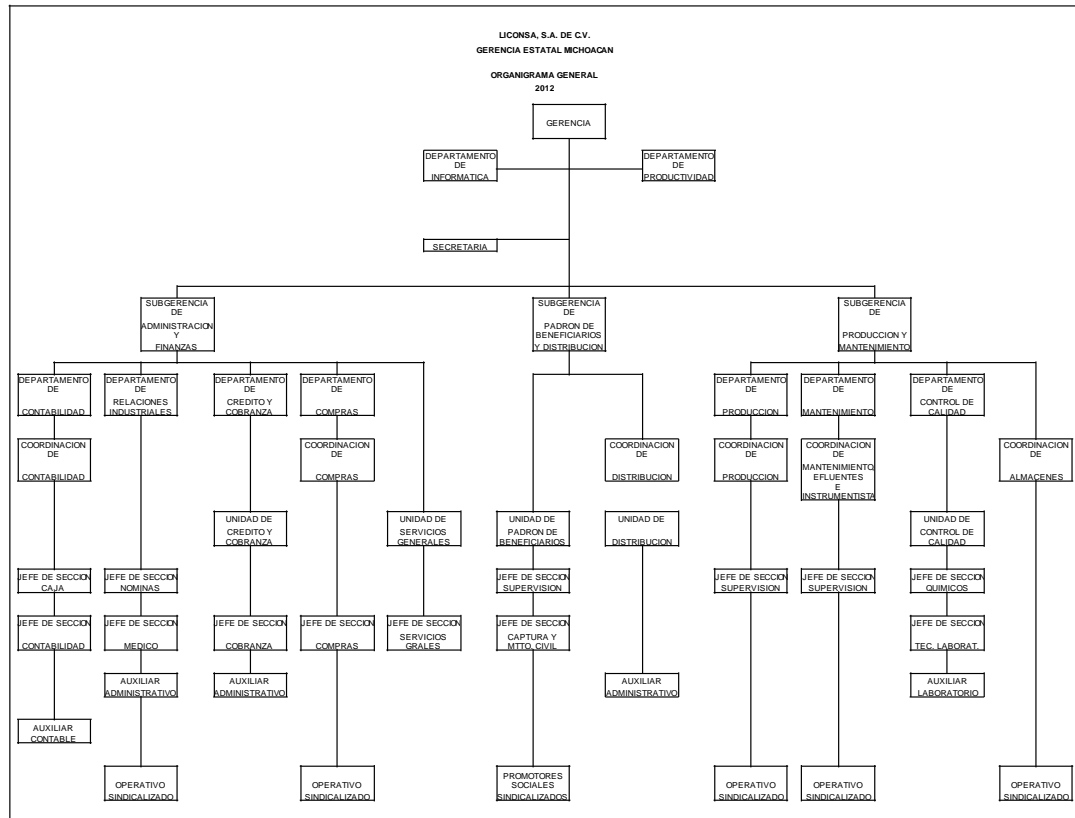
Uno de los requisitos para solicitar la Tarjeta de Dotación de Leche LICONSA es que las familias tengan un ingreso no mayor a 3 salarios mínimos diariamente. Se atienden zonas urbanas, suburbanas, marginadas, etc. incluyendo principalmente familias del sector obrero, comercio y empleados en general.

En apoyo a la nutrición de más de 6 millones de beneficiarios, fundamentalmente niños y niñas, la empresa distribuye diariamente alrededor de 3 millones 300 mil litros de leche. Esta labor se realiza apoyada en el trabajo del personal que trabaja en 33 Programas de Abasto Social, uno por cada estado del país y dos en el área metropolitana de la ciudad de México.

Para garantizar la adecuada distribución de la leche, cerca de 25 mil beneficiarios conforman 7 mil Comités de Beneficiarios que supervisan la entrega de leche y constituyen una confiable contraloría social. Paralelamente, los Promotores Sociales realizan visitas periódicas a las lecherías y se brinda la atención y asesoría a las familias beneficiarias para llevar a cabo trámites de incorporación al Padrón y entrega de la Tarjeta de Dotación. En apoyo a una eficiente gestión, LICONSA cuenta con una amplia base de datos, misma que está en permanente actualización. Le llamaremos en adelante Padrón de Beneficiarios.

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DE LA EMPRESA

La estructura organizacional de la Gerencia Estatal Michoacán se conforma de la siguiente manera:



Descripción de Puestos:

Para una mayor clarificación de la estructura organizacional de la empresa, se describirá brevemente la función de los puestos que conforman la Gerencia estatal Michoacán.²

Gerencia: Llevar la Dirección de la planta industrializadora de leche en Jiquilpan, comprando leche fresca a los Ganaderos de la zona, rehidratando leche en polvo, pasteurizándola para su distribución en las lecherías ubicadas al interior del Estado y atender de manera eficiente a los beneficiarios incorporados al programa de Abasto social.

² Manual de Funciones y Actividades del Promotor Social de Liconsa, S. A. de C. V.

Subgerencia de Producción y Mantenimiento: Coordina las actividades de la Planta en cuanto a la producción diaria y el mantenimiento de la misma.

Producción: Vigilar que la producción de leche sea sistematizada, procurando con ello que no exista desabasto en los andenes para poder distribuir la leche a tiempo en los puntos de venta

Mantenimiento: Vigilar que el funcionamiento de la planta no se interrumpa y que funcione de manera óptima.

Subgerencia de Administración y Finanzas: Coordina las actividades administrativas de la planta, cuidando con ello el uso eficiente de los recursos materiales, económicos y humanos.

Crédito y Cobranzas: Vigila que la distribución diaria que se hace de leche a los puntos de venta, se recupere a través de las instituciones bancarias cuidando con ello que no exista morosidad o adeudos de parte de los concesionarios y/o distribuidores mercantiles.

Relaciones Industriales: Seleccionar al personal idóneo para ocupar los puestos vacantes, así como también lograr la inducción y capacitación para incorporarlo a la empresa.

Gestionar los pagos a tiempo del personal y de las diversas instituciones con las cuáles se relaciona.

Servicios Generales: Cuidar el uso óptimo de los recursos materiales con que cuenta la empresa (vehículos, servicio telefónico, copadoras, las instalaciones mismas).

Adquisiciones: Cuida el dinero de la empresa logrando con ello una compra eficiente y de precio justo.

Contabilidad: Registrar las entradas y salidas de dinero logrando con esto el historial de la empresa en cuanto a la contabilidad para obtener un equilibrio en los estados de resultados.

Subgerencia de Padrón de Beneficiarios: Coordinar las actividades necesarias para incorporar eficientemente a las familias que solicitan el subsidio en el precio de la leche.

Padrón de Beneficiarios: Coordina las actividades del personal de campo para que contribuyan al objetivo trazado de la empresa.

Supervisores: Coordinar las actividades de los Promotores Sociales.

Promotor Social: Es el contacto directo con el beneficiario, al que incorpora al Padrón de LICONSA mediante el Estudio socioeconómico de la información y entrega de la tarjeta de dotación.

Productividad Industrial: Vigila que todas y cada una de las áreas logren una óptima productividad, señalando en que parte del proceso se está desviando de los estándares marcado en el Manual de procedimientos.

Control de Calidad: Mediante una serie de análisis practicados tanto a la leche que se recibe como a la que se envía a cada lechería, se logra que el producto sea de una alta calidad competitiva en el mercado y en el alto contenido proteínico para la población.

Informática: Vigila el uso correcto del Software instalado en la empresa, logrando con ello un manejo eficiente de la información confidencial de las familias para su incorporación al Padrón de LICONSA.

La Gerencia Estatal Michoacán distribuye todas las lecherías fluidas de Uruapan, dentro de la cual se atienden 25 lecherías dentro del área urbana y 2 en la ciudad de Paracho, atendidas por 3 Promotores Sociales y un Supervisor Social.

La venta de leche al público se realiza en su mayoría en horarios de 6:30 a 9:00 de la mañana y las visitas del promotor social serán semanales y/o quincenales en algunos casos según lo designe la empresa.

La leche en polvo también se procesa en Plantas de LICONSA como Tlaxcala y Querétaro, la empresa la recibe en grandes cantidades y es envasada en sobres de 240 grs. rinden 2 litros; se le adicionan vitaminas y es distribuida por DICONSA otra de las instituciones de la Secretaría de Desarrollo Social que contribuye como programa de productos básicos a bajos precios en zonas rurales y sub-urbanas a todo el Estado de Michoacán.

El registro se lleva a cabo de forma escrita en un libro que se denomina Libro de Retiros, donde firman las familias que integran ese padrón y de ninguna manera se debe vender leche a familias que no cuentan con Tarjeta de Dotación.

El Programa de Abasto social cuenta con 3 contratos diferentes para la distribución de la leche a la población, estos son los siguientes:

Concesionarios mercantiles:

La concesión mercantil es el tipo de convenio o esquema mediante el cual LICONSA para poder cumplir con su objetivo social, otorga a favor de particulares la distribución y venta de la leche subsidiada, para lo cual firman un Contrato de Concesión mercantil y de comodato. Determina una comisión por litro vendido.

LICONSA les facilita el edificio para la venta y se encarga del mantenimiento del local así como del pago de servicios de luz eléctrica, agua potable, impermeabilización, fumigación, pintura, etc.

Distribuidores Mercantiles:

La Distribución mercantil consiste en que un comerciante particular distribuya la leche subsidiada en el local de su propiedad, dentro de las condiciones establecidas en el contrato recibiendo una comisión mayor a la del concesionario, porque éste corre con los gastos de su propio mantenimiento.

Tiendas DICONSA

DICONSA es otro de los programas que forman parte de la SEDESOL, se coordina con LICONSA y atiende solo zonas rurales y suburbanas, distribuye leche de polvo a las tiendas de abasto comunitario, siendo el encargado de tienda el que realiza la venta y el llenado del Libro de Retiros que es la forma de control y registro de firmas de las familias que retiran su dotación mensual de leche.

El canal de distribución es por parte de los almacenes de Buenavista, Tzintzuntzan y Zicuirán.

Actualmente los promotores sociales de Uruapan atienden 18 lecherías de polvo, divididas en 3 rutas, atendiendo 6 por cada promotor social, las cuales se describen a continuación.

Ruta 1: Tingambato, Cherán, Nahuatzen, Tancítaro, San Juan nuevo Parangaricutiro y Arroyo Colorado.

Ruta 2: Charapan, Nuevo Zirosto, San Ángel Zurumucapio, Taretan, Zacan y Ziracuaretiro.

Ruta 3: Jucutacato, Caltzóntzin, Charapendo, Gabriel Zamora, Santa Casilda y Nuevo Urecho. (Ruta considerada como objeto de estudio).

Analizaremos a continuación las funciones que la empresa señala al Promotor Social para ejercer el perfil ideal del puesto.

Promotores Sociales

La empresa cuenta con un “Manual de Funciones del Promotor Social” como uno de los marcos normativos para el trabajador, el cual se ha venido transformando, para adecuarse a las modalidades de la política social.

Las nuevas tecnologías que han sido incorporadas por la empresa, permiten el uso de Sistemas computacionales e Informáticos para integrar la información socioeconómica de las familias beneficiarias que pretenden ser incorporadas al programa de Abasto Social; constituyéndose en una herramienta de apoyo para la administración del Padrón de Beneficiarios de LICONSA, y por lo tanto en actividades del Promotor Social.

Son determinadas por la empresa y señalan a continuación tanto las funciones y las actividades:

Funciones del Promotor social:

- Atender a la población que solicita su incorporación al Padrón de Beneficiarios de leche subsidiada, de conformidad con los criterios de elegibilidad y selección autorizados.
- Promover el consumo de la leche difundiendo su importancia en la alimentación.
- Participar en la actualización permanente del padrón en cada lechería y realizar las propuestas para incrementarlo de acuerdo a las políticas autorizadas.
- Fomentar la participación de las familias beneficiarias en actividades de contraloría social y apoyo operativo para la venta de leche, a través de la integración y funcionamiento del Comité de Beneficiarios de LICONSA.

- Capacitar y asesorar a los responsables de la venta de leche en las actividades establecidas por la empresa, en los contratos o convenios asignados y vigilar su debido cumplimiento.
- Aplicar las correspondientes políticas de operación y procedimientos del Manual para la Administración del Padrón de Beneficiarios y del Manual de Políticas y Procedimientos para la apertura, reubicación y cierre de lecherías y del Manual de Operación del Comité de Beneficiarios.
- Representar en todo momento la imagen social de la empresa en tanto se constituyen como el contacto directo entre la población y la misma.

Así mismo, existe una gran cantidad de actividades del Promotor Social para desarrollar su función y son las siguientes:

Actividades del Promotor Social:

- Asistir diariamente a una lechería como mínimo, en visita ordinaria o extraordinaria programada y registrar en la “Bitácora de Asistencia del Personal LICONSA” el horario de entrada y salida, además de realizar las labores de campo establecidas en el Programa anual de trabajo programado por la Subgerencia del Padrón de Beneficiarios y autorizado por el Gerente Estatal del Programa Social.
- Visita ordinaria a la lechería para realizar las altas de posibles beneficiarios de acuerdo con las metas autorizadas y de acuerdo a las instrucciones del jefe inmediato o supervisor.
- Atender a las familias que deseen recibir el beneficio del programa de leche subsidiada, mediante el llenado del formato Estudio socioeconómico del hogar y verificar los datos en los documentos originales que las familias solicitantes deben presentar. Estos son:

- a) Identificación del titular.
 - b) Comprobante de domicilio.
 - c) Comprobante de ingresos si trabaja en el sector formal.
 - d) Acta de nacimiento o Clave Única de Registro de Población (CURP), de los menores de 12 años, y mayores de 60 años. Las mujeres en periodo de gestación, enfermos crónicos o discapacitados agregaran además:
 - e) Constancia o certificado médico, expedido por una institución oficial de salubridad (IMSS, ISSSTE, u otro organismo estatal o federal), que dictaminó el embarazo, discapacidad o enfermedad.
- Preferentemente el “Estudio Socioeconómico del Hogar”, se hará en el domicilio de la familia, sin embargo por diversas causas de carga de trabajo, dificultad en los accesos o en los traslados, la Subgerencia de Padrón de Beneficiarios autorizará por escrito, a través de un informe de justificación la realización del estudio en las lecherías, excepto cuando no se presenten los documentos comprobatorios mencionados anteriormente, en que será indispensable la visita domiciliarias.
 - Cuidar que la información proporcionada por la familia sea completa y congruente, anotando correctamente los datos solicitados; y asignar las claves y códigos que corresponda en cada caso; obtener la firma del solicitante, como acto de que acepta la responsabilidad y veracidad de la información proporcionada. Cabe agregar que actualmente la información de la familia solicitante se registra por medios electrónicos, en una laptop que recientemente se entregó a los promotores sociales, de tal manera que se envíe vía internet al supervisor social y éste a su vez la envía al departamento de informática de la empresa.

- Entregar los “Registros de Información”, para fines de esta información, enviar al jefe inmediato, mediante el registro de archivos, anexando las constancias médicas y actas de nacimiento en los casos necesarios.
- Orientar a las familias que solicitan el servicio acerca de: la importancia del reglamento para el uso de la tarjeta, así como de la baja automática en caso de inasistencia, informando además sobre el precio y la dotación semanal y mensual de leche.
- Recibir mensualmente del jefe inmediato, las “Tarjetas de dotación de Leche” impresas y en blanco así como el acuse de recibo correspondiente, y proceder a entregarlas a los titulares e incorporaciones nuevas en las visitas programadas a las lecherías.
- Recibir además los listados emitidos por el sistema informático con el registro de las tarjetas impresas, ordenado por alfabeto y número de tarjeta, según convenga, para publicación en la lechería con el objeto de que los titulares y el comité de beneficiarios identifiquen los datos de la nueva tarjeta de dotación; y un listado numérico del padrón general de la lechería, para el reporte administrativo que entregará a su jefe inmediato o supervisor.
- Recabar la firma en la tarjeta y en el acuse de recibo anexo, anotando en éste último el número de la identificación oficial y la dependencia que la emitió, para la identificación del titular, y pedir además, que en caso de que designe a otra persona para que acuda por su dotación de leche, firme oportunamente la tarjeta en el espacio destinado para tal efecto.
- Relacionar e integrar los acuses de recibo como parte del informe del resultado del evento al jefe inmediato, en la fecha que se haya acordado para dicha actividad.

- Proponer la baja de las tarjetas no entregadas en evento programado para tal fin en visitas programadas a la lechería, hasta en un plazo de 3 meses.

Existen también fuera de las actividades diarias la siguiente descripción:

Visita extraordinaria a la Lechería

El promotor social puede proponer al Supervisor o jefe inmediato, la realización de visita extraordinaria a las lecherías a su cargo, con objeto de verificar el funcionamiento o solucionar problemas que ameriten atención inmediata, tales como desvío del producto, integración de comités de beneficiarios, problema de local, investigación y verificación de la operatividad, así como también atención a determinadas o posibles quejas del funcionamiento del programa.

Trabajo Comunitario

LICONSA determina como trabajo comunitario una Reunión Mensual de Trabajo, actualmente en la ciudad de Morelia, previa fecha acordada con un calendarización anual de la gerencia, en este caso no se lleva a cabo en las oficinas de la Gerencia Estatal por el alto costo del traslado de Promotores y Supervisores Sociales a Jiquilpan. En ella se entrega y recibe información, documentos, inventarios mensuales, programación de visitas a las lecherías de los promotores; así como recibir instrucciones varias acerca del Padrón y de indicaciones del Corporativo Nacional que se encuentra en la ciudad de México.

Para la profesión de Trabajo Social el trabajo comunitario es uno de los niveles de intervención.

Se deben atender Visitas domiciliarias que la sub-gerencia de padrón solicite, así también a las familias que como se mencionó en las actividades del promotor, no cuenten con la documentación para justificar su ingreso al Padrón de Beneficiarios.

Actividades Semanales y/o Quincenales

- Registrar la información de las actividades y entregar en la reunión mensual a las oficinas de Morelia, mediante “El Reporte Quincenal del Promotor Social”, el cual debe incluir aspectos operativos, con relación al abasto, puntualidad en el inicio de operaciones, atención de beneficiarios, desempeño del Comité de Beneficiarios, actuación del responsable de la venta de leche, y los problemas en general. El control de tarjetas entregadas, movimientos al padrón, movimientos e inventario de leche en polvo, estudios realizados.
- Vigilar en cada visita a la lechería que el “Atento Aviso al Público”, permanezca a la vista de los beneficiarios en general, para informar a las familias:
 - a) El precio de la leche.
 - b) Opciones para presentar quejas o denuncias del servicio
 - c) Requisitos para inscribirse al Padrón de Beneficiarios de LICONSA
 - d) Nombre del Promotor Social
 - e) Día y horario asignado para la visita y atención del promotor
 - f) Aclarar dudas al respecto, tanto a los responsables de la lechería, Comités de Beneficiarios y solicitantes.
 - g) Se debe de cuidar de colocar y reponer dicho aviso cada vez que sea necesario.
- Reportar al Supervisor o jefe inmediato, previa investigación, cualquier situación que implique que la leche se destine a fines distintos del objetivo del programa.
- Observar y reportar en atención al cuidado de la imagen institucional en las visitas a las lecherías, cualquier situación que sea contraria a los objetivos del

Programa de Abasto Social, omisiones, desvíos, incumplimientos bajo la responsabilidad del personal de LICONSA.

- Recibir formas, documentos, avisos u entregar información producto de la operación diaria de las lecherías en las oficinas del programa, puntos de reunión, o en supervisión operativa que el jefe inmediato programe para el promotor social, en los horarios y días previamente acordados y autorizados por la Subgerencia de Padrón de Beneficiarios.
- Acudir a las oficinas del Programa o Gerencia Estatal, de acuerdo al calendario establecido por la Subgerencia, con objeto de recibir instrucciones de trabajo, informar de sus actividades y aspectos administrativos que requieren la presencia del Promotor Social.

Actividades Mensuales

- El Promotor Social debe elaborar el “Inventario Mensual de Leche en Polvo”, conciliando la cantidad de leche surtida, la venta registrada en el libro de retiros, diferencias u omisiones.
- Cambiar mensualmente el libro de “Control de Retiros de leche en Polvo”
- Revisar el libro de “Control de Retiros” al final del mes, cancelando los renglones vacíos de fechas previas e identificar a las familias que no acuden regularmente, para fomentar la asistencia y reducir el número de bajas automáticas por inasistencia, pudiendo promover la baja parcial o total de la familia.
- Renovar el Formato de “Reporte mensual de lecherías fluidas, cuidando que al iniciar el mes se encuentre actualizado, y revisar sus datos en el mes que concluye.
- Autorizar la inasistencia hasta por un mes, ante justificación de los titulares de familias que por diversas circunstancias se vean impedidas para retirar su

dotación. En lecherías fluidas se debe avisar al Comité de Beneficiarios que perforará la tarjeta por este periodo vigilando que la leche se venda en la Lista de posibles beneficiarios, anotando además el permiso en la Sección 4 del Diario de campo para evitar la baja por inasistencia.

- Por instrucción del Gerente del Programa Social, se debe acudir a las reuniones mensuales de DICONSA.

Actividades Semestrales

- Realizar los pases de lista semestrales, calendarizados en el Programa Anual de Trabajo, asistiendo durante tres días consecutivos y de acuerdo con el supervisor social tres días más para ampliar la oportunidad de registro de asistencia.
- Elaborar un listado con los números de tarjeta de dotación, con el nombre de los titulares que no se presentaron durante el Pase de Lista, y colocar en lugar visible de la lechería para que en la siguiente visita programada, justifiquen sus inasistencias. En caso contrario, se propondrá la baja de la familia del Padrón.

Actividades Anuales

- Elaborar en coordinación con el Supervisor, la integración de programa anual de canje de tarjetas de dotación de leche, y de pases de asistencia estableciendo el tiempo en días; así como las visitas domiciliarias para ser todo ello autorizado por la Subgerencia de Padrón de Beneficiarios.
- Entregar durante las visitas programadas a las lecherías, las “Tarjetas de Dotación de Leche”, de sustitución por vigencia. El canje de tarjetas se programa como una actividad especial, es masivo y con este se puede sustituir un pase de asistencia semestral.
- Regresar las Tarjetas de Dotación de leche, vencidas que fueron canjeadas, al jefe inmediato o supervisor, para ser entregadas a la Subgerencia de padrón

de Beneficiarios, y se proceda a su destrucción, de acuerdo a la normatividad vigente en el Manual de Políticas y Procedimientos para la administración del Padrón de Beneficiarios de LICONSA.

- Entregar las Tarjetas de Dotación de Leche, que no fue posible canjear a los beneficiarios, a su jefe inmediato o supervisor, para que las turne a la Subgerencia y se proceda a aplicar su baja del padrón. Cabe mencionar que el promotor social debe relacionar en el Formato de Bajas por lechería las tarjetas que no se pudieron entregar a los beneficiarios.

Actividades Eventuales

- Efectuar, por indicaciones del Gerente, Subgerente del Padrón de Beneficiarios o equivalente, las siguientes labores eventuales y extraordinarias,
- Entregar en las lecherías asignadas comunicados tales como circulares, citatorios, apercibimientos o amonestaciones, etc.
- Aplicar el “Estudio de factibilidad de la localidad o colonia para la instalación de lecherías, entregándolo a su jefe inmediato o supervisor, en los Programas de Abasto Social o Gerencias Estatales que por su estructura no cuenten con área y personal específico para esta actividad, y proponer la apertura de lecherías.
- Participar en eventos y actividades en coordinación con otras instituciones públicas que sean necesarias para el cumplimiento del objetivo institucional.
- Participar en propuestas en la reasignación de rutas cuando la Gerencia Estatal lo considere oportuno.
- Apoyar a compañeros de ruta, incapacitados o de vacaciones realizando visitas a lecherías, de acuerdo con su jefe inmediato o supervisor, en los Programas Sociales en que por necesidades del servicio ya opera.

Para desempeñar gran parte de las funciones del Promotor Social, se apoya o requiere del comité de beneficiarios.

Comités de Beneficiarios

El Comité de Beneficiarios de LICONSA, es una agrupación social de interés comunitario para asegurar la buena marcha del programa de Abasto Social de Leche.

Su objetivo es que las familias beneficiarias participen voluntariamente en la venta de leche, a fin de vigilar que efectivamente llegue a los beneficiarios del Padrón de LICONSA.

Su función principal es “Colaborar en la operación de la lechería para que la venta se realice de manera ordenada y transparente”.

Entre sus principales actividades está el verificar que:

- Las familias beneficiarias presente su Tarjeta de Dotación para adquirir la leche y en su caso, anote correctamente en el libro de registro de retiros, la cantidad comprada.
- No se venda más leche de la que corresponda a cada familia.
- Retiren leche las personas inscritas en el Padrón de Beneficiarios. De existir sobrantes de leche líquida canalizarla a la lista de espera.
- Se venda el producto al precio autorizado por Liconsa.
- No se condicione la venta a la compra de otros productos.
- Se respeten los días y horarios establecidos para la venta.
- Se dé atención y un trato adecuado a los beneficiarios.

- El punto de venta cuente con la cantidad de leche necesaria para cubrir los retiros que realicen las familias beneficiarias.
- Apoyar las actividades de revisión de documentos y canjes de tarjetas.

Con el propósito de estimular acciones de contraloría social, Liconsa ha impulsado la integración del Comité de Beneficiarios en todos y cada uno de sus puntos de venta ubicados en el territorio nacional. De esta manera se busca fortalecer los mecanismos de control preventivo en acciones de apoyo y supervisión del Programa de Abasto Social de Leche subsidiada, para que éste opere de acuerdo con los lineamientos establecidos.

Cabe mencionar que existe un Manual de Comité de Beneficiarios, en el cuál se describen funciones y actividades del mismo, ya que son colaboradores esenciales en la operación de las lecherías y un nexo importantísimo entre el promotor social y las familias beneficiarias del programa, ya que este los asesora y capacita.

1.3. POLÍTICAS GENERALES DE LA INSTITUCIÓN.

1).- Las políticas, funciones y actividades contenidos en el presente documento de la institución son responsabilidad de los servidores públicos de LICONSA, en el ámbito de su competencia, conocer, cumplir y hacer cumplir lo que ahí se ha establecido, por lo que la omisión en su observancia o desempeño indebido, los hará objeto de las sanciones previstas en la Ley Federal de Responsabilidades de los Servidores Públicos.

2).- El programa de LICONSA es de carácter público, no es patrocinado ni promovido por partido político alguno y sus recursos provienen de los impuestos que pagan todos los contribuyentes. Está prohibido el uso de este programa con fines políticos, electorales, de lucro y otros distintos a los establecidos. Quien haga uso

indebido de los recursos de este programa deberá ser denunciado y sancionado de acuerdo con la ley aplicable y ante la autoridad competente.

3).- La selección de las familias para ingresar al padrón de beneficiarios del programa de Abasto Social de leche subsidiada, se realizará aplicando el Registro de Información, evaluado por el sistema de puntaje que evaluará las condiciones socioeconómicas del hogar y determinará su situación de pobreza.

4).- Para la incorporación de beneficiarios al Programa de Abasto Social de Leche de LICONSA, deberá existir disponibilidad de leche, así como de vacantes en el padrón de beneficiarios.

5).- El Programa de Abasto Social de Leche, considera como unidad de atención a los hogares en condiciones de pobreza patrimonial, de acuerdo a los criterios emitidos por la SEDESOL y cuentan los siguientes tipos de personas:

- Niños y niñas de 6 meses y hasta los 12 años de edad.
- Mujeres adolescentes de 13 a 15 años.
- Mujeres en periodo de gestación o lactancia.
- Mujeres de 45 a 59 años.
- Enfermos crónicos y personas con discapacidad mayores de 12 años.
- Adultos mayores de 60 o más años.

6).- A través del Comités de Beneficiarios se impulsará la participación de los hogares beneficiarios a efecto de apoyar la operación del programa y verificar que la venta de leche del esquema de abasto comunitario se realice con transparencia e imparcialidad en cada punto de venta, de acuerdo a la normatividad vigente.

El comité no tiene personalidad jurídica ni facultades de gestión y sus integrantes colaboran de manera voluntaria y sin remuneración económica.

8).- Los listados o censos del Padrón del Padrón de Beneficiarios de las lecherías y la documentación y sistemas de cómputo respectivos, utilizados para la

operación del abasto social de leche, son de uso exclusivo de LICONSA, por lo cual queda prohibido otorgar información y/o utilizarla para fines distintos a los que fueron creados.

9).- El Promotor Social es el responsable de atender y ser el enlace con el público en general en los puntos de venta del esquema de Abasto Comunitario del Programa de abasto Social de Leche.

Los aspectos que no hayan sido señalados en las políticas del manual de la empresa, serán resueltos por la Dirección de Abasto, de acuerdo a las Políticas de Administración del Padrón de Beneficiarios del Programa de Abasto Social de Leche y Reglamentos de de Operación en vigor.

La empresa como parte de la Política social que se vincula con la Secretaría de Desarrollo Social ha creado su propia imagen en la siguiente Misión y Visión social.

1.4. MISIÓN Y VISIÓN

Misión.- “Es una empresa de participación estatal mayoritaria que industrializa y distribuye leche de alta calidad, a un precio accesible, en apoyo de la alimentación y nutrición a los beneficiarios de familias en condiciones de pobreza, para contribuir al desarrollo de capital humano”.

Visión.- “Ser la empresa líder del sector de desarrollo social, de vanguardia, autofinanciable, que atienda con elevada vocación de servicio, al total de la población objetivo, mejorando los procesos de industrialización y distribución de leche de alta calidad nutricional a precio accesible”.

1.5 CRITERIOS DE ELEGIBILIDAD PARA EL USUARIO

Los criterios de elegibilidad para acceder al subsidio del programa de abasto social de leche a precio subsidiado, son señalados por las Reglas de Operación y consideran entre otros aspectos:

- ✓ Ubicación de las lecherías;
- ✓ Características de las viviendas,
- ✓ Condiciones sanitarias de la vivienda,
- ✓ Edades de los miembros del hogar,
- ✓ Posesión de enseres y bienes domésticos,
- ✓ Aspectos socioeconómicos de los miembros del hogar como total de ingresos
- ✓ Nivel educativo,
- ✓ Si residen en las localidades objetivo y
- ✓ Si reciben otros apoyos del Gobierno Federal.

CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO

2.1. Fundamentos teóricos

Toda intervención desde una perspectiva profesional se fundamenta en una serie de conocimientos adquiridos en el proceso de formación académica, mismos que deben verse reflejados en la práctica laboral. Por esto, es importante hacer una retrospectiva a la etapa de formación, con lo que se pretende identificar y valorar Trabajo Social, se adquirieron conocimientos invaluable para el desempeño de la labor profesional.

Las materias básicas de Teoría de Trabajo Social I al V aportaron conocimientos de técnicas e instrumentos en la intervención como trabajador social a nivel caso, grupos y comunidad, ya que son parte de los niveles de intervención profesional.

La aplicación del Estudio Socioeconómico ha sido determinante en la labor como promotor social y es la actividad que se eligió para el presente Informe por Trabajo Profesional, conocimientos adquiridos en las materias de Teoría de trabajo social.

Como parte de la formación académica del estudiante de trabajo social se impartieron ciertos conocimientos que se consideran básicos para la intervención laboral.

El conocimiento de algunas características de la población en relación con el ambiente físico y el medio ambiente impartido en materias como la demografía han sido determinantes para la aplicación y la comprensión de las familias objetivo que pueden ser sujetos con los criterios de elegibilidad para ser inscritas en el programa social.

Dentro de esta materia se nos dio a conocer acerca de la composición de la población, factores que influyen en el crecimiento, natalidad y fecundidad. La migración y mortalidad de la población, así como también pirámide poblacional por grupos, edad y sexo.

La intervención del trabajador social en relación con los conocimientos de la demografía nos permite reconocer el tipo de familias objetivo, ya que por las características de la población se instalan las lecherías en ciertas zonas que reúnan los criterios del Estudio de factibilidad requerido por el Programa de Abasto Social.

Como materia básica en la formación como estudiante y que es necesario comprender para la aplicación del Estudio de la Cédula de Información socioeconómica fue necesario valorar la importancia de la materia de Investigación Social en trabajo social. Una de las principales formas de recolección de datos es la Entrevista tanto directa e indirecta, estructurada, etc.

Básicamente esta actividad como promotor social de LICONSA es la que consideré más importante para la selección del presente informe por trabajo profesional, ya que la incorporación de familias al Padrón de beneficiarios es determinante la empresa, de ahí la importancia de saber la forma adecuada para entrevistar a las familias solicitantes.

Dentro de las materias relevantes y de gran apoyo implica también la materia de Política social. Conocer que dentro de los objetivos del gobierno federal la elaboración de programas sociales apoyo con un subsidio para que la gente reciba ayudas en los rubros de salud, vivienda, y alimentación. Ha sido determinante conocer acerca de los planes, programas y proyectos que mediante las Secretarías del Estado se han implementado.

Todas las materias señaladas anteriormente fueron un soporte teórico y metodológico como profesionista de Trabajo Social. Y de gran relevancia para el desempeño profesional. Pero también se hace necesario ubicar el perfil del puesto del promotor social en el área de intervención que se describirá a continuación.

2.2. Perfil del Trabajador Social

En el desarrollo de la labor del promotor social de LICONSA la formación como estudiante es determinante para conocer el área de la Promoción Social, área de intervención en que se inserta mi experiencia laboral.

2.2.1. Conceptualización

Se puede decir que la Promoción Social es una práctica relevante que conforma una de las áreas del Trabajo Social, aunque sea limitada como estrategia de desarrollo social, lo cual ha generado el buscar nuevas alternativas para rescatar elementos genéricos de la promoción social.

Una de las alternativas según Silvia Galeana de la O. la representa “La perspectiva sistémica cuyos aportes a la promoción social la constituye la formulación de supuestos conceptuales en torno a elementos y componentes que se involucran en los contenidos y la práctica de ésta, así como lineamientos metodológicos que permitan la comprensión, la aprehensión objetiva y la configuración de estrategias integrales y multidimensionales que organicen y orienten la intervención”, según los problemas que se aborden de la promoción social.

Según estos supuestos de la promoción social, se ubica más en la atención e intervención de problemas sociales en forma parcial, en rescatar componentes esenciales que remarcan su carácter global, lo cual tiene como base la cooperación organizada y comprometida de un grupo, comunidad, sector, etc.

También persigue la participación de la sociedad con un proyecto propio de desarrollo que puede ser de la siguiente manera:

PROMOCIÓN SOCIAL:

- Atiende necesidades básicas.
- Perspectiva global e integral.
- Metodología base son estrategias de intervención

Comunitaria.

- Tiene como objetivo el desarrollo social.
- Utiliza como elemento básico la participación y organización social.

Con base en lo anterior Silvia Galeana de la O. afirma que la Promoción Social “se consolida como el área de intervención de Trabajo Social, que tiene como objetivo el desarrollo social desde una perspectiva global e integral para responder a las desigualdades sociales concretizadas en necesidades y demandas, surgidas en la intrincada interrelación de la sociedad, a través de procesos de organización y movilización social; por lo que se fundamenta en acciones de capacitación, educación y gestión para promover la participación organizada y comprendida de un grupo, una comunidad, un sector o la sociedad ante un proyecto social”.

Es en dicha área de intervención donde se enmarca mi experiencia laboral en LICONSA.

2.2.2. Objetivos

La promoción social tiene los siguientes objetivos:

1. Promover el desarrollo a través de procesos de organización y movilización de diversos núcleos de la población y elevar su nivel de vida.

2. Desplegar acciones de aprendizaje, asesoría e instrucción general, que tiene como último fin la organización comprometida de la población en un proyecto social.

3. Gestionar servicios para determinado sector de la sociedad.

4. Sensibilizar y educar a la población donde se propicie la ubicación del individuo y el grupo en el contexto global, donde se refuerce su identidad cultural, propiciando la participación responsable.

Acciones Básicas

Considerando la importancia de la participación social en el área de la promoción social, se generan acciones básicas del trabajador social, como son:

1.- La investigación social como un proceso que permite obtener nuevos conocimientos en el campo de la realidad social o bien estudiar una determinada situación para diagnosticar problemas y necesidades a efecto de aplicar los conocimientos con fines prácticos (conocimiento del objeto y relación con el sujeto).

2.- Gestión social como una acción de asesoría administración en torno a los requerimientos, recursos y servicios institucionales (asesora trámites según la relación de requerimiento de recursos).

3.- Organización social.- Como un proceso de conformación, desarrollo y consolidación de estructuras de participación que tiene como objetivo fundamental el desarrollo de una base social que sirva como elemento motriz y de impulso a un proyecto social.

4.- Educación Social.- Procesos educativos ordenados en el orden de la acción social que tienen como objetivo generar una visión reflexiva crítica y de participación comprometida en torno a situaciones y problemas de la vida cotidiana, por lo que intenta modificar conductas y actitudes a través de procesos de sensibilización y motivación.

5.- Capacitación social.- Proceso de formación y preparación que permite habilitar a individuos, grupo y comunidad en procesos de organización, participación y gestión social.

2.2.3. Funciones y Actividades Básicas

Las Funciones particulares y sus correspondientes actividades básicas del profesional de Trabajo Social en la Promoción social son las siguientes:

1.- ADMINISTRACIÓN- Diseña y participa en planes, programas y proyectos acordes a las necesidades de la población, teniendo como base la promoción y el desarrollo.

- Participa en presupuesto y administración de recursos humanos y materiales.
- Diseña manuales de Normas y procedimientos del servicio de Trabajo social.
- Controla los procesos administrativos de los departamentos o servicios de Trabajo social.
- Promueve y asesora cooperativas de producción, distribución y consumo.

2.- ASISTENCIA.- Identifica las instituciones de asistencia social y canaliza los casos que requieran estos servicios.

- Proporciona orientación y asesoría legal en caso de pensión alimenticia, abandono, maltrato, medicina del trabajo, etc.,
- Promueve y organiza grupos de atención como drogadictos, alcohólicos, pandillerismo, etc.,
- Realiza estudios de trabajo social de casos en problemas agudos,

- Localiza y canaliza segmentos de población con necesidades de atención,
- Proporciona servicios de apoyo, como: ambulancia, transportación, funerales, etc.

3.- INVESTIGACIÓN.- Diseñar protocolos específicos e instrumentos de medición,

- Elaborar estudios de Caso,
- Caracterizar la percepción cotidiana de problemas existentes en la comunidad, vecindario, municipio o ciudad,
- Determinar las demandas y necesidades sociales de los grupos o sectores de la población,
- Estimar el costo social de los programas y proyectos de bienestar social,
- Detectar organizaciones locales y su representatividad, participación y estrategias reacción,
- Identificar líderes,

Hacer estudios de prospectiva social según la extensión del ámbito de estudio.

4.- CAPACITACIÓN.- Establecer programas de capacitación, y ocupación para el trabajo, a la población sobre mecanismos de huertos familiares y economía doméstica.

- Instruir a la población sobre aspectos administrativos y jurídicos de la tenencia de la tierra,
- Capacitar a la población en la reparación y autoconstrucción de viviendas.

5.- ORGANIZACIÓN.- Realizar coordinadamente campañas de alimentación a madres lactantes, embarazadas y niños en estado de desnutrición,

- Organizar a la población para el mejor aprovechamiento de recursos materiales, humanos e institucionales,
- Crear sistemas de apoyo al empleo como bolsas de trabajo,
- Organizar a la comunidad para reparar y construir viviendas, así como también para la obtención de créditos para las mismas,
- Promover la inducción de servicios públicos,
- Integrar mecanismos de abasto popular,
- Instruir a la población sobre la formación de cooperativas,
- Proponer alternativas de acción ciudadana o comunitaria para trabajar en la solución de problemas sociales,
- Apoyar procesos auto-gestivos de la población.

6.- EDUCACIÓN.- Impulsa la educación básica en población escolar y preescolar,

- Organizar programas de alfabetización,
- Instruir a la población sobre técnicas de dinámica y organización de grupos base,
- Participar en campañas de mejoramiento y saneamiento ambientales,

- Integrar grupos de educación para la salud,
- Difundir hábitos alimenticios de consumo adecuado,
- Desarrollar acciones socioculturales de recreación y para deportes.

En este Perfil del trabajador social en la Promoción Social también existen funciones de apoyo tales como:

7.- COORDINACIÓN.- Establecer sistemas de coordinación inter y extra institucionales,

- Mantener lazos de colaboración con instituciones que desarrollan proyectos específicos en el área o localidad del programa,
- Elaborar directorio de organismos, instituciones y servicios de apoyo a los programas que desarrolla la institución,
- Vincular las acciones de los proyectos específicos con instancias educativas que permitan la integración de recursos humanos en formación,
- Establecer enlaces con Agencias del Ministerio Público de la localidad o municipio, para orientación, canalización y solución de casos legales.

8.- DIFUSIÓN.- Mantener informada a la población

9.- SISTEMATIZACIÓN

10.- ENSEÑANZA.- Asesorar a estudiantes y pasantes de trabajo social,

- Orientar a estudiantes y pasantes de otras profesiones del sector,
- Efectuar sesiones de supervisión,
- Coordinar actividades o proyectos especiales, con instituciones educativas de trabajo social,
- Difundir funciones y programas de los servicios de Trabajo social,
- Promover la asistencia y participación del personal a eventos de superación académica y profesional,
- Realizar sesiones bibliográficas y de actualización.

Una vez que se ha ubicado el área de intervención en el que se enfoca el promotor social de LICONSA, analizaremos el tipo de población que debemos atender.

2.3 CARACTERÍSTICAS DE LA POBLACIÓN BENEFICIARIA

La Secretaria de Desarrollo Social establece mediante las Reglas de Operación del Programa de Abasto Social los criterios de elegibilidad para que la población acceda al subsidio en el precio de la leche, los cuales se analizaron en el capítulo I.

Es de suma importancia considerar los Criterios de Elegibilidad desde la instalación y apertura de lecherías, ya que por el tipo de subsidio no se abrirían en zonas de residenciales.

La ubicación de las lecherías en la ciudad de Uruapan se encuentran en colonias de nivel socioeconómico medio y bajo, en zonas de la periferia de la ciudad en su mayoría. Los servicios con los que cuentan son los básicos como agua, luz, y servicio de transporte público.

Los servicios de salud que comúnmente tienen las familias que se incorporan al padrón son: Seguro popular, Seguro Social (IMSS), Centro de Salud y en mucho menor grado el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales para los Trabajadores del Estado (ISSSTE).

Los niveles de escolaridad son mayormente la educación primaria y secundaria en los jefes de familia, escasamente se pueden encontrar con niveles de bachillerato y algunos con estudios medio superiores.

La ocupación de los jefes de familia que solicitan su incorporación al padrón de beneficiarios de LICONSA es como albañiles, cortadores de aguacate, comerciantes, obreros de algunas empresas y en menor porcentaje empleados públicos y privados.

El estado civil que la población solicitante refiere en la aplicación del registro de información es mayormente el de casados.

En las familias nucleares comúnmente la esposa o cónyuge no trabaja fuera del hogar. Se observa que cuando la mujer es madre sola, separada o divorciada en la mayoría de los casos si trabaja y es el sustento económico y la portadora de los ingresos del hogar.

El promedio de hijos es de 3 a 5.

Los ingresos de las familias que son aceptadas mediante el sistema de puntaje al programa de abasto social de leche van desde los \$500.00 a los \$1,200 pesos semanales. Los más bajos son de empleadas domésticas y comerciantes.

El tipo de vivienda con que cuentan las familias solicitantes y beneficiarias predominan los techos de losa o concreto, pero también la lámina galvanizada y de cartón son muy frecuentes en las familias que ingresan al padrón. Los pisos son en su mayoría el cemento firme y la tierra, las bardas tabique rojo en muchos casos sin

aplanados en las paredes. Las viviendas cuentan generalmente con 2 recámaras, cocina, baño y sala comedor.

Las familias cuentan en su mayoría con estufa de gas, refrigerador y lavadora.

Es importante mencionar que los datos que se describen anteriormente son retomados de la observación y las entrevistas realizadas como promotor social en la labor profesional y de la experiencia que han aportado los años de servicio en tan noble labor.

2.4 CONOCIMIENTOS ADQUIRIDOS EXTRACURRICULARMENTE

Los conocimientos que no se consideraban en el Plan de Estudios y que la actividad profesional requiere, ha sido la aplicación de herramientas de computación, que en la actualidad es básica, tanto para la elaboración de formatos o planes de trabajo que requieren de una transcripción de información.

Como parte de la formación extracurricular existió la necesidad de Cursos o capacitaciones en este rubro.

Recientemente se recibió por parte de la empresa el Curso de capacitación para el uso de Laptop y así dar a las familias solicitantes una tarjeta de dotación de forma inmediata.

Desde que ingresé a LICONSA como promotor social, hace aproximadamente 12 años, la forma de registrar a las familias solicitantes era de forma manual. Se llenaba por el promotor social un formato denominado: “Estudio Socioeconómico del Hogar”, el cual constaba de cuatro hojas y se debía llenar con tinta roja para facilitar la captura del personal que laboraba en las oficinas administrativas de Jiquilpan. La respuesta de si había sido aceptada la familia al programa no se brindaba inmediatamente, pasaban de 3 a 4 meses para informar a las familias si se le haría entrega de la Tarjeta de dotación de leche.

Hasta el año 2006 se capacitó al promotor social con una nueva herramienta para capturar la información de las familias solicitantes al programa social. Era una computadora de mano denominada PALM o PDA, con la cual se trabajó 4 años. Hasta que el equipo llegó a ser obsoleto por la capacidad de memoria y el equipo de promotores sociales solicitó a la empresa una computadora portátil denominada Laptop por tener mayores ventajas en cuestión de velocidad, pantalla sin brillo, memoria, etc.

Cabe mencionar que gracias a la aplicación de estas herramientas en informática nos han permitido dar una respuesta inmediata a las familias solicitantes al padrón respaldado por el documento denominado “Carta Compromiso al Ciudadano”, el cual se incorporó a principios del gobierno del presidente Felipe Calderón Hinojosa, como parte de la política social de atender mejor y más pronto a las familias mexicanas que solicitaran los apoyos que brinda el programa de abasto social de leche. Este dispositivo electrónico maneja un sistema de puntaje que segundos después de tomar los datos socio-económicos de las familias, estas nos dan el resultado de si la familia que se incorporó es Aceptada y se le hace entrega en ese momento de la Tarjeta de Dotación de Leche LICONSA.

Como parte de la Formación Laboral, también se ha asistido a “Talleres de Comunicación e Integración de Equipos de Trabajo”, “Taller de Integración, Comunicación y Motivación”, “Desarrollo Personal y Relaciones Humanas”, etc.

Estos han sido otorgados como parte del Programa Anual de Capacitación que la empresa debe otorgar al trabajador con el propósito de mejorar la atención como servidores públicos.

2.5 CONOCIMIENTOS NECESARIOS PARA LA ACTIVIDAD PROFESIONAL

Se consideró de suma importancia indagar acerca de los beneficios y propiedades de la leche en general, ya que en algunas ocasiones en reuniones con los beneficiarios, preguntan acerca de las propiedades que trae consigo, así como de los tipos de leche que existen en general.

La leche es un alimento importante en la nutrición del ser humano y algunas de sus características generales son las siguientes:

2.5.1 Propiedades nutricionales de la leche

“Su diversificada composición, en la que entran [grasas, proteínas y glúcidos](#) la convierten en un alimento completo. Además, la leche entera es una importante fuente de [vitaminas](#) (vitaminas [A](#), [B](#), [D3](#), [E](#)). La vitamina D es la que fija el [fosfato de calcio](#) en [dientes](#) y [huesos](#), por lo que es especialmente recomendable para niños.

La leche es fuente de [calcio](#), por lo tanto debe ingerirse diariamente desde el Nacimiento a través de la leche materna y a lo largo de la vida a través de la leche vacuna y derivados, para formar y mantener la masa ósea y prevenir la aparición de [Osteoporosis](#).

Variedades de leche

1.- LECHE FLUIDA (ENTERA):

Se entiende con éste nombre a la leche a granel higienizada, enfriada y mantenida a 5°C, sometida opcionalmente a terminación, pasteurización y/o estandarización de materia grasa, transportada en volúmenes de una industria láctea a otra para ser procesada y envasada bajo normas de higiene. La leche fluida entera puede ser sometida a procedimientos de higienización por calor. Procesos de ultra alta temperatura (UAT ó UHT), que consisten en llevar la

leche homogenizada a temperaturas de 130° a 150°C durante 2 a 4 segundos, permiten higienizarla de forma apropiada y de manera que estas puedan llegar en forma segura al consumidor.

Las leches pueden ser modificadas en su contenido graso.

Aporte nutricional de la leche			
<u>Calorías</u>	59 a 65 kcal	<u>Agua</u>	87% al 89%
<u>Carbohidratos</u>	4.8 a 5 gr.		
<u>Proteínas</u>	3 a 3.1 gr.		
<u>Grasas</u>	3 a 3.1 gr		
Minerales			
<u>Sodio</u>	30 mg.	<u>Fósforo</u>	90 mg.
<u>Potasio</u>	142 mg.	<u>Cloro</u>	105 mg.
<u>Calcio</u>	125 mg.	<u>Magnesio</u>	8 mg.
<u>Hierro</u>	0.2 mg.	<u>Azufre</u>	30 mg.
<u>Cobre</u>	0.03 mg.		

En cuanto a las [vitaminas](#), la leche contiene tanto del tipo [hidrosolubles](#) como [liposolubles](#), aunque en cantidades que no representan un gran aporte. Dentro las vitaminas que más se destacan están presentes la [riboflavina](#) y la [vitamina A](#). La industria lechera ha tratado de suplir estas carencias expendiendo leches enriquecidas por agregado de nutrientes.

Por su alto contenido de [agua](#), la leche es un alimento propenso a alteraciones y desarrollo microbiano, por eso siempre debe conservarse refrigerada y se debe respetar su fecha de vencimiento.

2.- LECHE MODIFICADAS (DESCREMADAS COMERCIALES)

Se pueden producir leches descremadas con tenor graso máximo de 0.3%, y semidescremadas cuando sea mayor a 0.3% y menor al 3%. Estos valores deberán obligatoriamente constar en los envases de forma visible y explícita. La leche parcialmente descremada, que promedia el 1.5% de [grasa](#), aporta lo mismo que la de tipo entera, excepto por esta diferencia de contenido graso y por ende de [menor cantidad de calorías](#). Normalmente se recomienda que toda persona mayor de 25 años consuma leche parcialmente descremada independientemente de su peso, dado que sirve como medida preventiva a la aparición de enfermedades cardiovasculares-

3.-LECHE EN POLVO:

Las hay enteras, semidescremadas y descremadas. A través de procesos técnicos el líquido se deshidratada y reduce a polvo. Para este proceso, la leche es introducida a gran presión en cámaras calientes que la deshidratan. Así, se forma una nube de pequeñas gotas de leche que se deshidratan instantáneamente y que se ha denominado Sistema Spray. Las propiedades de la leche en polvo son similares a la de su par fluido.

4.- LECHE CONDENSADA:

Esta variedad del producto es utilizado generalmente para repostería y no para la [dieta diaria](#), dado su alto contenido de grasa y bajo contenido de agua. La leche condensada se obtiene a partir de leche fluida a la que se le adiciona [sacarosa y glucosa](#). Su concentración se logra al vacío y con temperaturas no muy altas. De esta forma se logra la evaporación de agua quedando como resultado un producto viscoso. Esta variedad del producto tiene un mínimo de 7% de grasa y no más de 30% de agua.

Casos en que su consumo tiene especial beneficio

Para patologías como la Gastritis, la leche, es beneficiosa porque al tratarse de un alimento alcalino (pH 6.6), esta neutraliza la acidez característica de esa enfermedad. Además conviene que esta sea descremada para facilitar su digestión.

Preparación habitual

La leche puede consumirse sola, para cortar infusiones, para licuados, batidos, elaboración de helados, postres, flanes, budines,, etc. Los principales productos lácteos, o derivados de la leche son la crema, [yogurt](https://es.wikipedia.org/wiki/Yogurt) y [quesos](https://es.wikipedia.org/wiki/Quesos).” (es.wikipedia.org/wiki/Leche)

La leche LICONSA se considera de elevada calidad y sus niveles de grasa son bajos, ya que la obesidad en nuestro país está alcanzando un alto índice de preocupación de la población.

Para la nutrición de los adultos mayores ha sido de gran aceptación, ya que afirman que otros tipos de leche le generan molestias estomacales.

LICONSA ha ido abriendo un mercado comercial con leche fluida en presentaciones de tetra pack entera, semidescremada y light. Así como también leche de polvo saborizada de fresa, vainilla y chocolate, los cuales también se venden en presentación fluida de 250 mgs. como malteada para los preescolares.

La leche del programa social de LICONSA goza del reconocimiento de los beneficiarios y se tiene la fortuna de poder servir en todos los Estados del país.

CAPITULO III ACTIVIDAD PROFESIONAL

3.1. ANTECEDENTES

La actividad profesional del promotor social de LICONSA ha ido variando según la normatividad que señala el programa. Básicamente son los procedimientos con los que se recaba la información de las familias solicitantes.

La profesión del trabajador Social en el Programa de Abasto Social de leche a precio subsidiado, es fundamental para la incorporación y la selección de las familias que requieren solicitar una Tarjeta de dotación. Las aptitudes profesionales son determinantes por que las familias requieren de un trato adecuado al momento de su inscripción al Padrón de Beneficiarios.

La incorporación al Padrón de Beneficiarios del Programa de Abasto Social a través de los años ha utilizado diferentes métodos de inscripción de las familias que solicitan el beneficio de la tarjeta de dotación de leche. De ahí la necesidad para la que el programa requiere de un profesional que realice esta actividad tan primordial.

Como promotor social es importante hablar de los cambios que se han tenido en el registro de información socioeconómica de las familias para incorporarse al padrón de beneficiarios.

En un inicio Las Funciones del Promotor Social en LICONSA se definían en dos manuales de procedimientos que contemplaba la empresa, uno orientado a la atención en las zonas urbanas y otro para zonas rurales, situación que hacía que el personal operativo, responsable de rutas de lecherías que incluían ambas zonas, se vieran en la necesidad de apegarse a los lineamientos de los dos marcos normativos, siendo susceptible de confusión o duplicidad en su aplicación.

Para el año 2002, el Manual de Funciones del Promotor Social se engloba en uno solo. Existía una diferenciación de 20,000 habitantes que determinaba la división entre zona rural y suburbana.

Esta diferencia no modificaba sustancialmente las funciones del promotor social, por lo que se elaboró un solo manual. Ya que en ambas zonas el cometido de cumplir los objetivos y meta del programa de Abasto Social de Leche era el mismo.

En los últimos cinco años las actividades del Promotor Social se han venido transformando, para adecuarse a las modalidades que la política social ha implementado en los programas sociales, cambiando de una aplicación universal hacia la focalización de los subsidios, mediante procesos de selección homogéneos y no discrecionales, de las familias en condiciones de pobreza.

Las nuevas tecnologías que han sido incorporadas por la empresa permiten el uso de sistemas computacionales e informáticos que integran la información socioeconómica de las familias beneficiarias del Programa de Abasto Social de Leche, constituyéndose en una herramienta de apoyo para la administración del Padrón de Beneficiarios de LICONSA.

Para la selección y otorgamiento de la tarjeta de dotación de leche a las familias solicitantes ha sido necesario que se realice un registro de información, el cual ha recibido diferentes nombres como: “Cédula socioeconómica”, “Estudio Socioeconómico del hogar” hasta llegar actualmente a “Registro de Información”

El “Estudio Socioeconómico del Hogar”, era el nombre anterior del Registro de información, constaba de 4 hojas y era llenado manualmente por el Promotor Social, con tinta roja para facilitar la captura del personal administrativo en los sistemas computacionales de la empresa en ese momento denominado como SICOPA.

El único grupo de incorporación que se atendía contemplaba a las familias con niños recién nacidos y hasta los 12 años de edad. Esta selección consideraba

ambos sexos de hombres y mujeres. Actualmente la cobertura se ha ampliado a 7 grupos de atención los que pueden ser objeto de inscripción, los cuales incluyen:

- Niños de 6 meses hasta los 12 años y 11 meses,
- Mujeres adolescentes hasta los 15 años y 11 meses,
- Mujeres mayores de 45 años,
- Hombres mayores de 60 años,
- Mujeres embarazadas,
- Madres lactantes,
- Enfermos crónicos y Discapacitados de cualquier edad,

La relación de las familias de las solicitudes captadas en el transcurso del mes, deberían presentarse cuidadosamente foliadas y entregadas por los promotores sociales a la reunión mensual con el Subgerente de Padrón y con los Supervisores Sociales en la ciudad de Morelia. En ese entonces se contaba con oficinas de atención al público en dicha ciudad; aunque por cuestión en la optimización de recursos de la empresa en la actualidad se trasladaron a la ciudad de Jiquilpan donde se encuentra la planta de la producción y las oficinas administrativas.

La respuesta de si la familia era aceptada en el programa se le daba unos meses después. En la actualidad con la incorporación de los sistemas informáticos se le informa en ese mismo momento si fue aceptada la familia y se le hace entrega de su tarjeta de dotación.

Como función principal del Promotor Social la incorporación de familias es el contacto directo del personal de LICONSA con las familias solicitantes.

A la fecha, la incorporación se elabora por medio de una computadora portátil que fue entregada a cada promotor social en Septiembre del 2010, la cual requirió de una capacitación en la Planta Jiquilpan por personal del área de Informática del Corporativo Nacional ubicada en el Distrito Federal.

El Promotor Social debe atender solamente a la población objetivo del programa, por lo cual las familias tienen que acreditar su situación socioeconómica a través del levantamiento que realiza mediante el llenado de la cédula denominada actualmente "Registro de Información", mediante la cual se registrarán las características de la vivienda y de sus integrantes, como se mencionó anteriormente, la información proporcionada será capturada y evaluada mediante un sistema computarizado de puntaje, el cual identifica la condición de las familias como resultado del análisis de sus datos básicos de forma objetiva, transparente y no discrecional.

La incorporación es la actividad básica que pone en contacto al Promotor Social con las familias que desean ser incluidas en el Programa de Abasto Social.

Cabe mencionar que No podrán ser beneficiarias del programa, los hogares de localidades que reciben apoyos alimentarios de otros programas del Gobierno Federal, tales como Programa de Desarrollo Humano Oportunidades, y el Programa de Apoyo Alimentario (PAL). Tal política obedece a las Reglas de Operación de LICONSA desde 2007.

3.2 NECESIDAD O PROBLEMA QUE SE ATIENDE

El promotor Social de LICONSA cuenta con amplio campo de actividades determinados por la empresa en el Manual de Funciones, a la cual hacemos referencia en el capítulo 1.

Atiende las necesidades de la población que por sus condiciones socioeconómicas requieren el subsidio del gobierno federal para la compra de leche a bajo costo. Además de obtener una leche de elevada calidad.

Los ingresos de las familias beneficiarias no sobrepasan los 3 salarios mínimos diarios para un promedio de 4 a 5 miembros en las familias. Aproximadamente el gasto comercial que desembolsa una familia que consuma 2

litros diarios sería de \$180.00 semanales. El apoyo con LICONSA por los mismos litros es mayor al 50%, ya que en 12 litros de leche del programa las familias desembolsan \$48.00., precio oficial hasta noviembre 2011.

En el siguiente apartado se detallará sobre la aplicación del Registro de Información a las familias solicitantes, ya que de ahí se parte para integrar las familias que son posibles beneficiarios.

Cabe mencionar que no sólo el ingreso es determinante para la aceptación de las familias al programa, la escolaridad y el tipo de vivienda, son también factores determinantes a considerar por el sistema de puntaje.

Debido a la calidad en la leche LICONSA existen familias que podían no reunir los criterios de selección para ser beneficiarios del programa, de ahí surge la necesidad de la intervención profesional que viene a ser el promotor social el que desarrolla un sinnúmero de funciones y actividades, de las cuales se ha elegido para desarrollar en el presente trabajo, la aplicación del Registro de Información a las familias que solicitan su incorporación al padrón de beneficiarios de LICONSA.

Anteriormente se mencionó que LICONSA es un programa que forma parte de la Secretaría de Desarrollo Social que a su vez recibe el subsidio del Gobierno Federal. Los recursos provienen de lo que la Cámara de Diputados autoriza para programas sociales y por lo tanto se debe de respetar un presupuesto.

El crecimiento del programa a nivel nacional es delimitado por ese presupuesto, de ahí que no toda la población sea sujeto para la selección. La apertura de lecherías en todo el país depende estrictamente del otorgamiento del presupuesto.

La elaboración de un Estudio Socioeconómico de las familias requiere de ciertas aptitudes profesionales del trabajador social. Las Reglas de Operación del programa son anuales y mediante estas se informa la meta de padrón que el Corporativo de LICONSA designa.

3.3 ACCIÓN SELECCIONADA

Se ha mencionado la relevancia que tiene la Incorporación de nuevas familias al programa, de ahí que se eligiera esta actividad para la elaboración del presente informe por Trabajo Profesional.

El Registro de Información es el instrumento mediante el cual se obtienen y registran los datos socioeconómicos y demográficos del hogar, que son entre otros:

- Seguridad social
- Nombres y edades de los miembros del hogar,
- Grado escolar,
- Actividad económica e ingresos de los jefes del hogar,
- Tipo y características de la vivienda,
- Bienes que poseen,
- Servicios públicos que utilizan, etc.

La elaboración del Registro de Información a las familias solicitantes requiere de un proceso de selección que aunque es determinado por un sistema de puntaje, muchas de las veces el criterio como profesional de trabajo social es relevante.

La elaboración del Registro de Información es aplicada por el Promotor Social. El llenado de la información en la computadora Laptop, así como también del control y administración de Tarjetas de Dotación y del llenado manual del Registro diario de la incorporación de las familias es fundamental para obtener los resultados que la empresa espera conseguir.

Mediante la aplicación del Registro de la Información el promotor social recurre a su criterio profesional.

La empresa señala los documentos que se deben de solicitar a las familias, actualmente la Clave Única de Registro de Población (CURP), es insustituible por otro documento como pudiera ser el acta de nacimiento. A criterio el promotor puede

solicitar únicamente la Clave Única de Población; sin embargo, la empresa señala que es mejor verificar también las Actas de nacimiento.

El promotor social de LICONSA solicita la documentación a las familias que desean su ingreso al Padrón. Es necesario presentar la CURP del padre de familia; sin embargo, existen promotores que no lo agregan al esquema y se inscriben muchas madres solas con sus hijos. Esto puede no afectar el resultado del puntaje, pero lo correcto es inscribir también al padre de familia porque si la madre no trabaja, por no exigir los documentos del padre, los ingresos se le agregan a ella misma. Esta situación tiene falta de veracidad, ya que hay que inscribir el esquema de la familia tal y como esté compuesta.

Desde el punto de vista Teórico – Metodológico de todas las funciones que se realizan como Promotor social, la aplicación del Registro de Información es la que a punto de vista profesional se considera de mayor importancia como profesional de trabajo social.

3.4 APLICACIÓN DETALLADA DE LA ALTERNATIVA

Para la realización de la actividad elegida el promotor social de LICONSA hace una entrevista a las familias solicitantes, en el dispositivo electrónico que la empresa determina Laptop. Se solicita a las familias la documentación necesaria y se registra en este medio. A continuación se inicia la captura de la información.

En el registro de información se asentaran los aspectos sociales de las familias, su estructura, el nivel académico de cada uno de sus miembros, la actividad laboral, aspectos económicos como el nivel de ingreso familiar; egresos, condiciones de la vivienda, apoyos del gobierno federal que se reciben, servicio médico con que cuenta la familia, presencia de discapacidad en algún miembro de la familia, e información básica de los hogares como la ubicación física del domicilio; conforman el Registro de Información, así se le denomina actualmente al instrumento que se aplica a las familias que desean ser incorporadas al Padrón de Beneficiarios. Al comenzar la entrevista la documentación necesaria, es la siguiente:

- La clave única de registro de población de todos los miembros del hogar.
- Credencial oficial, preferentemente la de votar del Instituto Federal Electoral.
- Comprobante de domicilio de preferencia sino está actualizada la que aparece en la credencial de votar.
- Una foto tamaño infantil del titular de la Tarjeta de Dotación, o bien; copia de la credencial de votar; ya que la empresa permite anexar a la tarjeta una copia.
- Habiendo recibido la documentación el promotor social realiza el siguiente procedimiento:

Inicialmente se abre el programa en la herramienta de trabajo denominada Laptop, debiendo registrar una clave proporcionada por la empresa para tal fin, apareciendo inmediatamente la fecha y la última actualización del sistema informático. El registro de la familia incluye primeramente:

Fecha de levantamiento;

La clave de la entidad federativa;

Número de nómina del promotor social;

La clave de la lechería incluye el catálogo de las 15 lecherías de la ruta a cargo como promotor social, y se selecciona la que corresponda al día en que se tiene programada. Existe al final la opción otra, ya que a veces se trabaja en conjunto con otros promotores sociales para apoyar aperturas o crecimiento de lecherías y es necesario registrarle un número de lechería que no aparece en el equipo de los promotores; y por lo tanto se debe de teclear manualmente.

Existe después una Leyenda que el promotor social debe mencionar a la familia solicitante. Es relativa al IFAI (Instituto Federal de Acceso a la Información Pública. Dice de la siguiente manera:

“Los Datos personales recabados serán protegidos, incorporados y tratados en el sistema de control y administración del padrón de LICONSA, con fundamento en los Artículos 20, 21 y 22 de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental”.

Esta ley de transparencia que el gobierno federal implementó en la aplicación de datos socioeconómicos de las familias que se incorporan a los programas sociales, obedecen a las Reglas de operación del programa. Para dar cumplimiento a este marco normativo es fundamental la formación profesional que tenga el promotor; por lo que es el licenciado en Trabajo Social quien cumple con el perfil indicado. Para dar cumplimiento a esta ley se contempla a la población como actor principal para que manifieste que los programas sociales coadyuvan a la nutrición y economía de las familias solicitantes. También se considera la valoración de la veracidad de su información, misma que será protegida para uso exclusivo del programa. El principio de la transparencia contribuye a que la familia no desvíe el apoyo recibido de leche.

La familia solicitante debe decir al promotor social si acepta o no continuar con el Registro de Información, si selecciona Acepto se continúa con; si la familia es beneficiario actual o solicitante. Cabe mencionar que en la mayoría de los casos no se le explica a la familia sobre esta Ley y se inicia su Registro de Información, esto puede ser debido al factor tiempo, que muchas de las veces se entrega un determinado número de fichas para hacer solicitud porque se debe salir de las lecherías fluidas para continuar en lecherías de polvo y se debe salir de la ciudad.

Continuando con el Registro de Información se anota el número de miembros a registrar de la familia solicitante, contando padres, hijos y los miembros externos que viven en el hogar, como abuelos o tíos que dependen del jefe del hogar.

En la segunda página se anota la documentación que el titular está presentando, (Identificación oficial, acta de nacimiento, comprobante de domicilio y su clave única de registro de población (CURP); así como también si presenta identificación oficial, acta de nacimiento y CURP del cónyuge.

Aparece después el año de ingreso de la familia al programa, el cuál ya marcado en el equipo.

Acerca de los beneficiarios, en la página 3, se debe marcar cuantas actas de nacimiento se presentan para ser beneficiarios.

En la misma hoja se anota el nombre del titular el cuál puede ser el jefe de familia y/o el cónyuge.

Continuando con el domicilio de la familia (calle, número, entre que calles, colonia o barrio, código postal, teléfono y una referencia de ubicación

La siguiente hoja del registro de información señala el Estado, Municipio y Localidad de la lechería donde se ubica la familia que se va a registrar.

En el apartado 3 el promotor social debe preguntar si algún miembro del hogar es derecho habiente a Servicio Médico y debe marcar si cuenta con IMSS, ISSSTE, Clínica particular, PEMEX, Defensa o Marina, Estatal o Municipal y/o Seguro Popular.

En la pregunta 4 se pregunta si existe en el hogar algún miembro con discapacidad y/o enfermedad crónica.

El reactivo 5 registra nuevamente cuántas personas viven en el hogar y verifica por tercera vez si ese es el número de miembros que se va a registrar. Cabe mencionar que en el registro de información hay ciertas preguntas como esta en las que insiste sobre el número de miembros del hogar. Esto se debe a que una vez seleccionado el número de personas que se van a registrar, ya no se puede disminuir ni aumentar a mas miembros; por ello debe dar a saber al promotor social si vive con la familia alguna persona mas que desee incorporar, como puede ser un abuelo, tío u otro familiar que dependa del jefe del hogar.

Se procede a registrar en el apartado 6 a todos los integrantes del hogar iniciando por el jefe de familia. Sus datos deben llevar el sexo correspondiente, si es masculino o femenino, su fecha de nacimiento por día, mes y año, su clave única de registro de población (CURP); ya que actualmente es requisito indispensable para solicitar su incorporación al padrón. Si fuera algún tipo de beneficiario se debe de seleccionar en el apartado 8. En el punto número 9 se selecciona el parentesco con

el jefe de familia. Se debe preguntar en el apartado número 11 si habla algún dialecto o lengua indígena, en el 12 hasta que año cursó hasta el último grado que aprobó completamente.

El reactivo 13 pregunta si estudia esa persona actualmente y el número 14 si la persona trabaja, si es jubilado o pensionado, estudiante, se dedica a los quehaceres del hogar, si está discapacitado permanentemente para trabajar o si No trabaja. Si trabaja; se debe anotar el monto de ingreso de acuerdo al periodo de ingreso. Se debe señalar la opción: Por semana, quincena, al mes y al año. Constantemente aparecen mensajes de confirmación de si se desea modificar algunos datos para que se realice en el momento adecuado, ya que en algunas preguntas el instrumento no te permite regresar a reactivos anteriores.

Cada que se va registrando uno de los miembros brinda la opción: Agregar otro familiar, y así se anotan los datos de cada miembro de la familia.

Así se continúa hasta terminar de registrar a todos los miembros del hogar.

La pregunta 17 se debe preguntar si alguna persona del hogar recibe Despensa del DIF, Desayuno escolar DIF, Apoyo alimentario, Tarjeta Si vale, (para adultos mayores); Apoyos de Oportunidades (antes progresa); u otros apoyos estatales o municipales.

El reactivo 18 dice: ¿Cuántos días a la semana consume ? Tortilla de maíz, pan, pasta o trigo, frijol, leche, refresco, frutas, verduras, huevo, pollo o gallina, carne de res o puerco, y pescado. La selección es: Todos los días, 5 ó 6 días, 3 ó 4 días, 1 ó 2 días, de vez en cuando, o no lo consume.

En la pregunta 19 se registra el material del techo de la vivienda, las opciones son losa de concreto, palma, lámina galvanizada o de asbesto, lámina de cartón, o material de desecho.

El material del piso se registra en el número 20, ya sea mosaico, cemento o firme y/o tierra.

Se pregunta también si se tiene un cuarto exclusivo para cocinar siendo solamente si ó no la respuesta; y en la pregunta 22 cuántos cuartos hay sin contar baños ni pasillos.

También se debe registrar si cuenta con Agua entubada dentro de la vivienda, fuera de la vivienda ó no dispone de agua entubada.

En el reactivo 24, 25 y 26 ¿hay excusado, baño o letrina exclusivo del hogar?; tiene conexión de agua? Y si está conectado a la red pública, es fosa séptica, va al río, lago, grieta ó mar; o si no dispone de drenaje.

Se registra también el combustible que se usa principalmente para cocinar, las opciones son gas, electricidad, petróleo y/o leña o carbón.

En el número 28 se indica si se tienen los siguientes bienes así como su antigüedad, Estufa de gas, refrigerador, lavadora de ropa, video ó DVD, teléfono y automóvil propio. Si se señala que si los tiene, las opciones son: Menos de un año, de 1 a 2 años, de 3 a 5 años, de 6 a 10 años; y/o más de 10 años de antigüedad.

Finalmente, se debe señalar el lugar del Levantamiento de la Encuesta, si fue en el Domicilio del solicitante ó el punto de atención o Lechería.

Señala nuevamente el número de la lechería y al tocar el botón de Cálculo en aproximadamente de 3 a 5 segundos aparece si la familia es Aceptada o No Aceptada.

Cuando las familias son aceptadas, inmediatamente aparece el número de personas que fueron aceptados como beneficiarios, el calendario o bien los días asignados a la familia en que retirará su leche y el horario de la tarjeta de dotación. Se agrega el Folio, número de la tarjeta que se entregará a la familia y se realiza el llenado manual de la misma.

Se debe guardar la información para posteriormente enviarse al Sistema de Control del padrón de beneficiarios (SICOPA) y aparece que se llene un Estudio nuevo.

Es importante señalar que el dar a las familias una respuesta inmediata a su solicitud es de gran acierto tanto para el promotor social como para la familia que puede recibir su dotación hasta el mismo día o semana de su inscripción. Con ello vemos que los medios electrónicos son fundamentales para la aplicación de un sistema de puntaje. Aun cuando el promotor social adopte un criterio personal a la hora de realizar el Registro de Información.

CAPITULO IV VALORACIÓN CRÍTICA DE LA ACTIVIDAD PROFESIONAL Y SUGERENCIAS

4.1. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

Podemos considerar que en los resultados obtenidos al realizar este informe por Trabajo Profesional, se abarca tanto el ámbito laboral, el de las familias beneficiarias y como promotor social y son determinantes para el cumplimiento de los objetivos del programa social.

RESULTADOS COMO PROMOTOR SOCIAL:

La labor profesional es enriquecedora una vez que se analiza el quehacer profesional desde el punto de vista metodológico, así como también el perfil determinado por la empresa para el ejercicio laboral. En su conjunto se obtiene una práctica profesional con mejores resultados, en 3 vertientes que se consideraron a continuación.

- El Promotor Social realiza un pre diagnóstico de las familias solicitantes
- Tomar como referencia un Manual de Funciones determinado por la empresa, trae consigo que la intervención del promotor social sea más eficiente al aplicar el registro de información.
- El trato hacia las familias por parte del promotor social, es de respeto. Se le orienta sobre alguna alternativa de no traer completa su documentación.
- Requerir los documentos y la información a las familias para su inscripción en el Padrón de Beneficiarios, permite al promotor social una adecuada orientación de la población solicitante, esto le permite dar cumplimiento a lo estipulado en el perfil del puesto.
- La aplicación de la ética profesional, en el desempeño como promotor social.
- Usar los recursos materiales que se nos brindan, tanto para la elaboración del Registro de Información como para el llenado de Tarjetas de

Dotación trae consigo que como promotor social lleve un control más estricto y más sistematizado; porque optimizo recursos en beneficio de la empresa.

- Entregar en tiempo la información de las familias solicitantes para que ingrese al Padrón de Beneficiarios determina la actualización del mismo, ya que el cierre mensual es una exigencia del corporativo nacional. Las metas de padrón se deben ir cubriendo.

RESULTADOS PARA LA EMPRESA

- La empresa obtiene en tiempo y forma el trabajo elaborado por el promotor social. Este es recibido por el Supervisor Social y mandado al Departamento de Informática para actualizar el padrón.
- Ofrece mejores servidores públicos

RESULTADOS PARA LAS FAMILIAS:

- El programa social está contribuyendo con la población al aportar un apoyo económico en el precio de \$4.00 por litro. Comparada con el precio comercial de la leche, las familias obtiene un 60% aproximado de apoyo.
- Consumir leche de elevada calidad, por estar fortificada con vitaminas como A, B, D; ácido fólico, hierro y zinc. Además de una reducción elevada en la grasa, lo cual evita la obesidad de la niñez mexicana, y bajos niveles de grasas en los adultos mayores.
- Al incorporar la carta compromiso entre el gobierno y la población ha permitido q los tramites se agilicen y la población tenga respuesta inmediata.
- Con esto, las familias pueden retirar su dotación en la misma semana o día de la aprobación de su solicitud.
- Un trato amable y cortés por parte del Promotor Social.

4.2. ACIERTOS Y ERRORES DE LA ACTIVIDAD PROFESIONAL

ACIERTOS:

Las aptitudes del Promotor Social de LICONSA se desempeñan de forma más técnica, al tener el conocimiento de la profesión de trabajo social ya que se tiene conocimiento de las cualidades que debe reunir al ser el enlace con la población.

La atención que se brinda a la población debe ser cordial, eficiente y eficaz, ya que el promotor social es el contacto principal con las familias solicitantes, no sin ser menos importantes la producción y lo administrativo. Por ello, el promotor social debe reunir ciertas características.

- El programa social en Michoacán se conforma de 21 promotores, de los cuáles solo algunos cuentan con la preparación que exige el perfil para obtener este puesto. La persona que realiza entrevistas para el Registro de Información debe tener conocimientos teóricos y metodológicos, ya que aplica el manejo de la técnica de la entrevista. Esta es la herramienta principal en la elaboración del Registro de Información. No se deben sugerir respuestas, esperar a que termine de responder la persona sin interrumpir son actitudes propias del trabajador social.
- El Promotor Social debe revisar los datos del beneficiario como están en el Padrón de LICONSA, para posteriormente revisar el acta de nacimiento y detectar el error. Debe además llenar un Formato que se llama Cambios menores de beneficiarios y/o de titulares; y enviarlo al Departamento de captura de la empresa para que sea corregido en el sistema de la misma, y no tener observaciones por parte del corporativo nacional. Esto evita errores posteriores al Departamento de Informática.
- La Visita domiciliaria, es una de las actividades que el promotor social debe realizar obligadamente. En algunos casos para solicitar información extraordinaria a las familias o para requerir alguna documentación. En algunos casos de inasistencia es también de gran importancia la visita.

- La captura de la información de las familias está a cargo del promotor social. Contar con ciertas habilidades inclusive para mecanografiar un texto en la computadora, herramienta principal del promotor social; son determinantes para el desempeño laboral.
- La entrega y recepción de la información de las familias, se entrega al Supervisor Social. Se envía al Departamento de Informática de la empresa los archivos renombrados por promotor social, la cual debe entrar antes del día 24 de cada mes, ya que debe hacerse el cierre mensual y ahí se procesan los datos para que entren al SICOPA de la empresa y forme parte del Padrón de LICONSA.
- Otra cuestión acerca de la responsabilidad que tiene el promotor social de LICONSA, es respetar la programación mensual que cada fin de mes se entrega al Subgerente de Padrón de Beneficiarios, con copia para el Supervisor social.
- Asistir el día que se queda programado es relevante para el funcionamiento del programa, ya que los Comités de Beneficiarios y encargados informan a la población del día de visita del promotor social, y es una falta de respeto no llegar a atender a las familias. Existe una norma en ese aspecto y como promotores sociales tenemos la seguridad de que lo hacemos con la seriedad que merece. Cabe mencionar, que si por cuestiones de apoyo para otros compañeros se sale de la ruta, se debe avisar con anticipación de por lo menos una semana que se reprogramará una visita del promotor social.

ERRORES:

- La falta de comunicación del promotor social con su jefe inmediato, que es el Supervisor Social, es un obstáculo para que se den instrucciones a los

promotores. En ocasiones, la salida a algunas lecherías de polvo en las comunidades, trae consigo que ya no se pueda tener comunicación.

- Al iniciar el Registro de Información a la familia solicitante, existe la leyenda sobre el Instituto Federal de Acceso a la Información Pública. Verbalmente el promotor social debe dar a conocer al entrevistado que sus datos personales serán recabados, protegidos y tratados en el Sistema de control y administración del Padrón de LICONSA. Por cuestiones de falta de tiempo no se da esta información, ya que recurrimos a dar algunas fichas para atender a las familias por turnos. Aproximadamente se entregan de 8 a 10 porque se debe asistir a las comunidades en las que se atienden lecherías de polvo que no se encuentran dentro de la ciudad de Uruapan, y a las cuales se llega aproximadamente de 45 a 60 minutos.
- Otro de los errores es al momento de capturar la información, ya que por hacerlo demasiado a prisa, se escriben letras cambiadas e inclusive nombres incompletos.
- Actualmente la empresa ha entregado a los promotores sociales, una lista de personas para que soliciten a algunas familias, la copia del acta de nacimiento, tanto de titulares como de beneficiarios. Esto debido al sinnúmero de errores en la captura, tanto en nombres y apellidos como en las fechas de nacimiento. Cabe mencionar que el promotor social solicite el apoyo de los comités de beneficiarios. Tomando en consideración que el asiste una vez por semana, y en algunas rutas se les atiende por quincena.
- Al no apegarse a los lineamientos y a la normatividad de la empresa, respecto a las inscripciones de las familias solicitantes, posteriormente se deben mandar correcciones de las familias. Se debe realizar por cada jefe de familia, un nuevo Registro de Información.

- Algunas tarjetas de dotación les han sido inscritos por algún promotor social anterior, niños que no dependen directamente de ese jefe de familia, como sobrinos, nietos o parientes cercanos y esto trae consigo que después haya que mandar bajas parciales cuando esa persona ya no vive en ese hogar, lo cuál toma un tiempo de 2 a 3 meses para ser propuesto a la baja de manera parcial y mientras tanto estos niños no se pueden inscribir en ninguna otra lechería, ya que están vigentes en una tarjeta de abuelos o tíos. Esto no es normativo de la empresa pero si le confiere al criterio del promotor social.
- El no realizar el trabajo en el tiempo indicado, trae consigo que el promotor social retrase las correcciones necesarias de las familias que la empresa solicita; aunque algunas veces no depende directamente de éste sino de la coordinación que debe tener con los Comités de Beneficiarios.

4.3. LIMITANTES PROFESIONALES PARA LA INTERVENCIÓN

Existen Reglas de Operación que limitan la falta de crecimiento en las metas del Padrón de Beneficiarios de LICONSA, no así al promotor social, ya que estas se derivan de la cantidad de recursos que autoriza el gobierno federal a través de la Cámara de Diputados. Esta designa los recursos que se destinan a cada Secretaría del Gobierno Federal y éstas a su vez a los programas que la conforman.

Se cuenta con lecherías en las que la demanda de crecimiento es muy alta, en algunos casos por la ubicación geográfica que tiene y que una sola lechería atiende a varias colonias. Para el caso de leche de polvo, a varias localidades.

Cuando la empresa hace saber al Promotor Social el crecimiento de Padrón de las lecherías, no se entregan gran cantidad de tarjetas de dotación en blanco para las inscripciones, y esto limita su crecimiento.

Recientemente el Departamento de Informática no cuenta con los recursos necesarios que a veces no pueden imprimir los Padrones Alfabéticos y numéricos

que el promotor social necesita para trabajar en campo. Esto hace que el trabajo se deba reprogramar una vez más por el promotor social.

Motivar a los Comités de Beneficiarios, los cuáles no reciben ninguna remuneración económica por su participación, es también algo que durante algunos años se ha solicitado a la empresa. No debemos olvidar que también tiene un contacto directo con los beneficiarios y en ocasiones un trato diario con las familias al registrar su asistencia en la Tarjeta de dotación.

Cabe señalar que las funciones del trabajador social no se ven limitadas en si, si no las metas de padrón que a veces por algunos factores no se puede dar crecimiento en lecherías, y solo se compensan las bajas que se presentan al padrón de beneficiarios.

Afortunadamente, se aplica en muchos casos, el criterio profesional en la práctica laboral del promotor social.

4.4. AJUSTES Y CAMBIOS.

Los criterios que el promotor social determina para la aplicación del Registro de Información de las familias que solicitan su ingreso al Programa Social son relevantes.

La intervención profesional está muy pre determinada por la empresa; por lo que los ajustes son respecto a la forma de registrar la información de las familias solicitantes.

En el mes de septiembre 2010, se dotó a los promotores sociales de la herramienta LAP TOP para el registro de la información. Se capacitó mediante un curso en la ciudad de Jiquilpan, por personal del Departamento de Informática que asistió desde el Corporativo en la ciudad de México. Este cambio ha sido determinante en varios aspectos.

Se aplica como periodo de prueba, ya que en la pantalla se despliega el formato de la PDA, la cual es la computadora de mano con la que se trabajaba

anteriormente para registrar la información. Esta la propuesta para que el Corporativo decida cuando se extenderá el formato del Registro de Información en la pantalla.

Sin embargo, este ha sido un gran avance para recopilar la información de las familias con grandes ventajas de memoria en la herramienta y menor tiempo al aplicar la entrevista a las familias ya que contiene varias opciones en las respuestas para cada reactivo.

Algunos cambios en sentido personal, han sido una atención más eficiente y eficaz, ya que con la computadora de mano PDA se llegaba a perder información al realizar el envío de los archivos al supervisor social, el cual manda al Sistema General de la empresa.

PROPUESTA A LA ESCUELA NACIONAL DE TRABAJO SOCIAL

La intervención del Trabajador Social es relevante en las políticas sociales gubernamentales, ya que su objeto de atención es la población con necesidades de organización y desarrollo social.

De ahí la importancia de que el estudiante en formación identifique y conozca la forma en que están organizadas las instituciones que brindan bienes y servicios a una comunidad, a partir de las demandas colectivas más urgentes y así poder satisfacer ciertas necesidades de la población.

- Respecto a los elementos necesarios que brinden las instituciones escolares de nivel superior al formar a los estudiantes del trabajo social, se sugiere que éste tenga pleno conocimiento del Estado, así como la estructura del Gobierno Federal, las Secretarías y los Programas que las integran. Las políticas que la rigen y todas las instituciones que en su momento brindan atención a la población. Esto en las diversas ramas de las necesidades y demandas de la misma.
- Debe existir una vinculación de las instituciones con los centros y universidades formadores de Trabajadores Sociales. Desde el momento en que las instituciones soliciten el perfil que se requiere para la práctica de la profesión se estaría desempeñando esta propuesta, para ser incluida por la Escuela Nacional de Trabajo Social.
- Como parte de la preparación académica es determinante que al estudiante se le brinden los elementos necesarios que los hagan desempeñarse como servidores públicos de calidad para desempeñarse con eficacia y responsabilidad en la comunidad o grupo en que se inserte.

PROPUESTA A LICONSA S.A. DE C.V. EN RELACIÓN AL REGISTRO DE INFORMACIÓN

El registro de información consiste en que el promotor social realice una entrevista al (la) solicitante para que éste proporcione una serie de información relacionada con datos sociales, escolares y/o económicos de los integrantes de la familia. La información obtenida se registra en el dispositivo electrónico dispuesto por la empresa para este fin.

En los últimos años y con el uso de las nuevas tecnologías se ha observado que las duplicidades de beneficiarios se detectan inmediatamente, ya que existen familias que integran a familiares que no dependen del jefe del hogar; situación que altera la normatividad de la empresa. Por otro lado, si se anexan familiares indirectos, no se valora su situación socioeconómica y pueden no ser sujetos para el objetivo del programa.

Para evitar que a las familias se les retire temporalmente la tarjeta de dotación por esas duplicidades y que el promotor no invierta el tiempo en ésta tarea y pueda optimizarlo en otras acciones que favorezcan al programa se propone lo siguiente:

- Que el grupo de promotores sociales cumpla con las normas que dicta la empresa respecto a incorporar únicamente a los dependientes económicos del jefe del hogar.
- Que se supervise el trabajo de los promotores, para que no ingresen personas que no forman parte del núcleo familiar.
- Unificar criterios de los promotores sociales en alguna de las reuniones mensuales con la subgerencia, para que se valoren las implicaciones que tiene el no ajustarse a las reglas de operación del programa.
- Realizar un diagnóstico de fortalezas y debilidades en relación a la forma en que es aplicado el registro de información por los promotores sociales, con el propósito de fortalecer aquellos procedimientos que requieren ser atendidos.
- Fomentar el trabajo en equipo entre los promotores para crear un clima de respeto y solidaridad con lo que se puede evitar

- El ajustarse a los criterios establecidos, incidirá en que al momento de los cambios de rutas señalados por la empresa, se le dé continuidad al registro de información sin tener que reajustar los casos que se presentan por la aplicación de los criterios particulares de cada promotor social.

Las Reglas de Operación 2007-2008, señalan que las familias solicitantes no deben contar con otros apoyos del Gobierno Federal, como lo es el programa de Oportunidades, 70 y mas y el Programa Alimentario (PAL).

- Se propone buscar la forma de contar con el padrón de oportunidades en la memoria del dispositivo electrónico utilizado por los promotores sociales durante la inscripción, de tal manera que las familias se detecten en el momento inmediato, evitando así duplicidad de subsidio del gobierno federal.

ANEXO 2.- TARJETA DE DOTACIÓN DE LECHE LICONSA

TARJETA DE LECHE LICONSA

19997784

21	20	19	18	17	16	15	14	13	12	11	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
18	17	16	15	14	13	12	11	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	0	9	8
15	14	13	12	11	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	0	9	8	7	6	5
12	11	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	0	9	8	7	6	5	4	3	2
9	8	7	6	5	4	3	2	1	0	9	8	7	6	5	4	3	2	1	0	9
6	5	4	3	2	1	0	9	8	7	6	5	4	3	2	1	0	9	8	7	6
3	2	1	0	9	8	7	6	5	4	3	2	1	0	9	8	7	6	5	4	3
0	9	8	7	6	5	4	3	2	1	0	9	8	7	6	5	4	3	2	1	0
21	20	19	18	17	16	15	14	13	12	11	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1

PROGRAMA DE ABASTO SOCIAL

NOMBRE: _____

DIRECCIÓN VIGENTE DESDE: _____

DOTACIÓN LITROS POR: _____

HORARIO DE: _____

NÚMERO DE BENEFICIARIOS: _____

AÑOS DE NACIMIENTO: _____

NÚMERO DE LECHERÍA

NÚMERO DE TARJETA: _____

DIAS DE ASISTENCIA A LA LECHERÍA MARCADOS CON "X"

LUNES	MARTES	MIÉRCOLES	JUEVES	VIERNES	SÁBADO
-------	--------	-----------	--------	---------	--------

GOBIERNO FEDERAL
SEDESOL

Lineamientos para el uso de la tarjeta de dotación de leche Liconsa

Este Programa es público, ajeno a cualquier partido político. Queda prohibido el uso para fines distintos al desarrollo social.

1. Debe conservar esta tarjeta en buen estado y presentarla para comprar la leche y al personal de Liconsa que se la solicite.
2. La venta de leche Liconsa no podrá ser condicionada a la compra de otros productos.
3. La tarjeta se otorga a los hogares con niñas y niños de 6 meses a 12 años de edad, mujeres de 13 a 15 años, mujeres en periodo de gestación o lactancia, mujeres de 45 a 59 años, enfermos crónicos y personas con discapacidad y adultos de 60 y más años.
4. Serán motivos para cancelar y retirar esta tarjeta de dotación de leche Liconsa:
 - a) Tener más de una tarjeta de dotación de leche Liconsa, haber proporcionado datos falsos de los integrantes de la familia registrados en el padrón de Liconsa, vender o hacer mal uso de la tarjeta.
 - b) La inasistencia continua a retirar su dotación de leche Liconsa.
 - 30 días en puntos de venta de leche líquida.
 - 180 días en puntos de venta de leche en polvo.
 - c) Cometer faltas graves en la lechería Liconsa como:
 - Provocar desórdenes en la lechería, realizar actos que alteren y/o impidan el suministro y venta de leche, efectuar propaganda y/o proselitismo político o religioso.
5. En caso de cambio de domicilio, extravío de la tarjeta, o registrar a un nuevo beneficiario, es necesario avisar al promotor social y solicitarle el cambio de esta tarjeta con los datos actualizados.
6. En lecherías de venta de leche líquida, la vigencia máxima de esta tarjeta de dotación de leche Liconsa es de un año y deberá regresarse al promotor social a la fecha de vencimiento.
7. Es obligatorio que el titular de esta tarjeta acuda a los pases de lista y operativos de actualización y depuración del padrón de beneficiarios.
8. Se deberá entregar la tarjeta anterior a cambio de la nueva (excepto que la anterior la haya reportado robada o extraviada).
9. En las lecherías con venta de leche líquida, únicamente se realizará la venta durante el horario señalado en esta tarjeta de dotación de leche, con una tolerancia máxima de 5 minutos.
10. Liconsa se reserva el derecho de abastecer leche en días festivos y periodos de contingencia.

FIRMA DE LA TITULAR

NOMBRE Y FIRMA DE LA PERSONA AUTORIZADA
POR LA TITULAR PARA EL RETIRO DE LA LECHE

TÉLFONOS PARA INFORMES, QUEJAS Y DENUNCIAS:
 Dirección de Abasto Social, (lada sin costo) 01-800-800-6939; Sedesol, (lada sin costo) 01-800-007-3705; Contraloría Interna en Liconsa, 52-37-91-06, 52-37-91-16 y (lada sin costo) 01-800-900-2700.
 Dirección electrónica: www.liconsa.gob.mx

Autorizo y me doy por enterado que mis datos personales recabados serán protegidos, incorporados y tratados en el sistema de control y administración del padrón de Liconsa, S.A. de C.V. con fundamento en los artículos 20, 21 y 22 de la LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA GUBERNAMENTAL, en donde el interesado podrá ejercer los derechos de acceso, corrección y transferencia a instituciones públicas.

GLOSARIO

Para efectos del entendimiento en los conceptos más usados tanto en el programa como en el presente informe, se ha retomado del Manual de Funciones de la empresa el siguiente Glosario de términos.

- * **Abasto Comunitario.**- Es la dotación autorizada de leche que cada hogar beneficiario podrá adquirir, siendo el mínimo 4 (cuatro) litros y un máximo de hasta 24 (veinticuatro) litros a la semana.
- * **Acta Constitutiva.**- Documento elaborado por el Promotor Social de LICONSA con el que se hace constar la integración del Comité de Beneficiarios del punto de venta y registra los nombre de sus miembros como resultados de la elección de los beneficiarios.
- * **Atento Aviso al Público.**- Cartel informativo, mediante el cual LICONSA hace del conocimiento del público en general y de los beneficiarios del Programa de Abasto Social de Leche, los requisitos y trámites para ingresar al Padrón de Beneficiarios, el horario y nombre de la persona responsable de atenderlos en cada punto de venta.
- * **Bajo Precio.**- Precio autorizado por el H. Consejo de Administración de LICONSA para la venta de la leche a la población de escasos recursos que se han registrado en el Padrón de Beneficiarios del programa de abasto social LICONSA.
- * **Canje Anual de Tarjetas.**- Procedimiento operativo para mantener la vigencia de las tarjetas de cartón, cambiando la que se encuentra en uso por otra nueva, con espacios para perforación durante un año y datos actualizados de titulares y beneficiarios registrados en el padrón.
- * **Cierre Mensual.**- Proceso mediante el cual el sistema informático actualiza el Padrón de Beneficiarios, mediante la aplicación de las bajas manuales y automáticas de los beneficiarios que hayan alcanzado la edad máxima prevista, así como los movimientos masivos múltiples. Se incorporan movimientos por alta parcial (A01), alta total (A02) y alta por extracción (A11).
- * **Cobertura Social.**- Alcance del grupo focal para el que se establece el servicio dentro de la población objetivo, en condiciones de pobreza, a satisfacer por el programa social.

* Comité de Beneficiarios.- Es una agrupación social de interés comunitario sin personalidad jurídica ni relación laboral con LICONSA, que apoya la operación de la lechería para que se realice en forma ordenada, de acuerdo a la normatividad establecida.

* Concesión Mercantil.- Esquema mediante el cual LICONSA, para cumplir con su objeto social, otorga a favor de personas físicas la venta de leche del programa de abasto social, para lo cual firma un contrato de concesión mercantil y de comodato.

* Contraloría Social.- Facultad que tienen los beneficiarios del Programa de Abasto Social de Leche por medio de los comités de beneficiarios, para vigilar que el beneficio de la leche se otorgue dentro de la normatividad vigente.

* Criterios de Selección.- Requisitos que deben cumplir los hogares en condición de pobreza, la cual será determinada con el levantamiento del registro de información y la aplicación de un sistema de puntaje, que evaluará las condiciones socioeconómicas del hogar.

* Dispositivo electrónico.- Equipo electrónico utilizado para la incorporación de beneficiarios al padrón, así como de nuevos beneficiarios de hogares ya inscritos, que se realiza frecuentemente en el punto de venta, mediante la captura de la información socioeconómica del hogar o beneficiario solicitante y la aplicación del sistema de puntaje en vigor.

* Distribución mercantil.- Esquema mediante el cual LICONSA autoriza a un comerciante particular, la venta de leche del programa de abasto social en el local de su propiedad, dentro de las condiciones establecidas en un contrato de distribución mercantil.

* Dotación.- Cantidad de leche en polvo o líquida asignada a cada hogar según el número de miembros registrados en el padrón de beneficiarios: 1 beneficiario equivale a 4 litros semanales, 2 a 8, 3 a 12, 4 a 16, 5 a 20, 6 ó más a 24.

* Enfermos Crónicos.- Personas mayores de 12 años que presentan alteraciones de la salud, durante un periodo largo de tiempo, muchas veces por el resto de la vida. Para formar parte de este grupo de beneficiarios, se necesita de una constancia médica.

* **Gestación.**- Estado de la mujer encinta o embarazo, desde la fecundación y hasta el parto.

* **Lactancia.**- Periodo posterior al alumbramiento en el cual las personas del sexo femenino alimentan a su hijo (a) por medio de sus glándulas mamarias, proporcionándoles proteínas, grasas, hidratos de carbono, vitaminas y minerales.

* **Hogar (es).**- Unidad formada por una o más personas, unidad o no por lazos de parentesco, que residen habitualmente en la misma vivienda y se sostienen de un gasto común para la alimentación.

Los hogares se clasifican, por tipo, en familiares y no familiares y al interior de éstos, según su clase.

A).- Familiares: ampliados, compuestos y nucleares.

B).- No familiares: de copresidentes y unipersonales.

* **Leche fortificada.**- La leche que distribuye LICONSA, en polvo y líquida, que adicionalmente a su contenido de proteínas, grasa lactosa, minerales y vitaminas A y D, contiene cantidades importantes de vitaminas B2, B12, C, ácido fólico, hierro y zinc.

* **Libro de retiros de leche en polvo.**- Listado generado por el Sistema de control de Padrón de beneficiarios, que permite llevar el control de la asistencia de los hogares beneficiarios del punto de venta, así como la cantidad de leche retirada por cada uno de ellos. El listado se imprime para cada lechería con venta de leche en polvo y muestra la clave de la misma, el número de tarjeta de dotación, nombre del titular y la dotación expresada en sobres que le corresponde a cada hogar.

* **LICONSA.**- Liconsa S.A. de C.V.

* **Lista de espera.**- Relación de titulares de hogares que se encuentran en proceso de ser aceptados al padrón y que el Promotor Social cita para presentarse al final de la venta del día, a fin de que puedan adquirir leche a bajo precio. (Opera solamente en lecherías con venta de leche líquida).

* **Meta autorizada.**- Total de beneficiarios que de acuerdo al presupuesto autorizado a LICONSA, es posible aceptar en el padrón nacional, fijando metas parciales por programa social o gerencia estatal y por lechería.

- * Padrón de Beneficiarios.- Relación oficial de beneficiarios que incluye a las personas.
- * Persona con Discapacidad.- Es aquella que presenta una deficiencia física, mental o sensorial, ya sea de naturaleza permanente o temporal, que limita la capacidad de ejercer una o más actividades esenciales de la vida diaria, que puede ser causada o agravada por el entorno económico y social.
- * Personal Operativo.- Servidores públicos que desarrollan actividades de campo que se encargan de la buena marcha de la operación de las lecherías y de la atención a beneficiarios y población objetivo, generalmente son los promotores sociales y supervisores operativos.
- * Pobreza de Patrimonio.- Insuficiencia del ingreso económico disponible para adquirir el valor de la canasta alimentaria, así como realizar los gastos necesarios en salud, vestido, vivienda, transporte y educación.
- * Promotor Social.- Es el servidor público responsable de la administración del padrón de beneficiarios y el enlace con el público en general en las lecherías del esquema de abasto comunitario del Programa de Abasto Social de Leche.
- * Punto de Venta.- Es el lugar al cual acude un conjunto específico de beneficiarios a recoger su dotación de leche LICONSA, en cualquiera de los canales de distribución.
- * Registro de Información.- Instrumento mediante el cual se obtienen y registran los datos socioeconómicos y demográficos del hogar, que entre otros son: seguridad social, edad, educación, actividad económica e ingresos de todos los integrantes, tipo y características de la vivienda, bienes que poseen y los servicios públicos que utilizan.
- * Registro Diario de Campo del Comité de Beneficiarios.- Libreta de notas que los promotores sociales tienen a su cargo en las lecherías de LICONSA, para establecer comunicación escrita con los comités de beneficiarios y dar respuesta ordenada a las situaciones y problemas que ocurren entre cada visita que realizan a la lechería.
- * Reglas de Operación.- Las disposiciones a las cuales se sujetan los programas federales, previstos en el PEF Presupuesto de Egresos de la Federación), con el objeto de otorgar transparencia y asegurar la aplicación eficiente, oportuna y equitativa de los recursos públicos asignados a los mismos.

- * Responsable de Venta.- Nombre genérico con que se identifica al concesionario mercantil, distribuidor mercantil o responsable de tienda DICONSA.
- * SICOPA.- Sistema de Control del Padrón de Beneficiarios.
- * Sistema de Puntaje.- Es un método estadístico que califica un conjunto de variables socioeconómicas para medir los niveles de pobreza de los hogares.
- * Tarjeta de Dotación de Leche.- Instrumento oficial que identifica a los hogares y personas inscritas en el padrón de beneficiarios del programa.
- * Visita Programada.- Presencia del promotor social en la lechería dentro del calendario establecido.
- * Visita no programada.- Presencia del promotor social en la lechería, fuera del calendario establecido, para atender alguna emergencia operativa.

BIBLIOGRAFÍA

PLAN DE ESTUDIOS DE LA LIC. EN TRABAJO SOCIAL 1979 UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

LIBROS

- 1.- Galeana de la O. Silvia.
Modelos de Promoción Social en el D.F.
ENTS. UNAM
- 2.- González Montaña Monserrat V.
"Teoría del Trabajo Social Comunitario".
ENTS. UNAM
Sistema de Universidad abierta

REVISTAS

- 1.-Terán Trillo Margarita.
Revista de Trabajo Social Núm. 38. Editada en 1989 por Escuela Nacional de Trabajo Social. México D.F.
- 2.- Manual de Funciones y Actividades del Promotor Social de LICONSA S.A. DE C.V.
Dirección de Abasto Social
27 de Febrero 2009.

PAGINAS WEB

- 1.- <http://manualesdeoperacion.blogspot.com/2008/09/liconsa.html>
- 2.- [www. Liconsa.gob.mx](http://www.Liconsa.gob.mx)
- 3.- [es. Wikipedia.org/wiki/Leche](http://es.Wikipedia.org/wiki/Leche)