

**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA METROPOLITANA**

**UNIDAD IZTAPALAPA**

**DIVISIÓN DE CIENCIAS SOCIALES Y HUMANIDADES**

**DEPARTAMENTO DE ECONOMÍA**

**DIAGNÓSTICO SOBRE LA JEFATURA DE LA UNIDAD  
DEPARTAMENTAL DE CAPACITACIÓN, SERVICIO  
SOCIAL Y EDUCATIVOS DEL DIF-DF**

**TESIS QUE PRESENTAN LAS ALUMNAS:**

**HERREJÓN SANSÓN JUDITH**

**95327727**

**LUGO TORRES ZULMA ARACELY**

**96221942**

**PARA LA OBTENCIÓN DEL GRADO DE:**

**LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

**ASESOR:**

*Mtra. Ma. Cristina Escobar Iturbe*

**MTRA. MA. CRISTINA ESCOBAR ITURBE**

**MAYO, 2002**

# INDICE

## INTRODUCCION

## CAPITULO 1. ANALISIS DEL SISTEMA

1.1 ANTECEDENTES.....	1
1.1.1 La asistencia social en Mexico .....	1
1.1.2 Creación del DIF Nacional.....	9
1.1.2.1 De la Competencia y Organización del Organismo. ....	11
1.2 DIF-DF.....	15
1.2.1 Misión y visión del DIF-DF.....	18
1.2.2 Objetivos.....	19
1.2.3 Estructura Orgánica del sistema para el DIF-DF.....	21
1.2.3.1 Organos que lo integran .....	21
1.2.3.2 Estatuto Orgánico .....	23
1.2.4 Sujetos de Asistencia Social .....	24
1.2.5 Servicios Básicos .....	25
1.3 UNIDAD DEPARTAMENTAL DE CAPACITACIÓN, SERVICIO SOCIAL Y EDUCATIVOS .....	27
1.3.1 Ubicación .....	28
1.3.2 Objetivos .....	28
1.3.3 Lineamientos .....	29
1.3.4 Normas de operación.....	30
1.3.5 Capacitación.....	31
1.3.6 Servicio Social .....	36
1.3.7 Área Educativa .....	40
CAPITULO 2. EVALUACION EXPOST .....	42
2.1 J.U.D. de Capacitación, Servicio Social y Servicios Educativos .....	46
2.1.1 Capacitación.....	49
2.1.2 Servicios Educativos .....	54

<b>CAPITULO 3. DIAGNOSTICO .....</b>	<b>61</b>
<b>CONCLUSIONES .....</b>	<b>68</b>
<b>BIBLIOGRAFÍA .....</b>	<b>70</b>
<b>ANEXO</b>	

# INTRODUCCIÓN

La presente investigación toma como objeto de estudio la J.U.D. de Capacitación, Servicio Social y Educativos del DIF-DF, en ésta se utilizó la investigación descriptiva la cual se interesa por lo que es, lo que existe, las condiciones o relaciones que se dan entre variables, por las practicas, creencias, y puntos de vista que se mantienen. también determina de manera específica, características y propiedades de la institución.

Dado este concepto, se decidió estructurar el presente trabajo de acuerdo a las siguientes fases, ya que comprende los requisitos de una investigación formal:

1. Análisis del sistema
2. Evaluación Ex - post
3. Diagnóstico
4. Conclusiones

Dentro del análisis del sistema, tratado en el capítulo uno. están los antecedentes que inician desde la Asistencia Social en México en la época prehispánica hasta la época actual con la creación del DIF-DF, donde nació la J.U.D. de Capacitación, Servicio Social y Educativos del DIF-DF que surge en base a la necesidad de tener servidores públicos más capacitados. En este primer capítulo también, son descritas cada una de las partes de la J.U.D. así como de la dependencia de donde proviene.

En el capítulo dos, referente a la evaluación ex - post o la descripción real del sistema. se encuentra la información recabada de las personas que integran la J.U.D en base a

encuestas y entrevistas que fueron respondidas directamente por cada uno de ellos, donde además de lo solicitado, se les permitió expresar todas aquellas situaciones que consideraran importantes para obtener un cambio favorable y/o positivo para un mejor desempeño de cada una de sus funciones.

Finalmente en el capítulo tres, se realizaron comparaciones entre las situaciones ideales y reales, de donde se desprende una serie de diferencias que conforman el diagnóstico, entendiéndose éste como la conclusión del estudio de la investigación realizada en la J.U.D. de Capacitación, Servicio Social y Educativos, expresada en un juicio comparativo sobre la situación dada.

El proceso de diagnóstico se entiende como una lógica de investigación, cuya intención es el pasar de un conocimiento de la problemática a la definición del problema que comprende: cuáles son las causas de los síntomas, cuáles los efectos, quiénes y como se ven afectados, qué elementos pueden controlarse, con qué medios se cuenta para ello, cuáles son los obstáculos principales, etc. Esto permitirá conocer la realidad o el problema, no sólo en el momento sino también en su desarrollo de acuerdo con las posibles consecuencias.

Las diferencias arriba mencionadas tendrán que ser solucionadas por los Jefes de la J.U.D. de Capacitación, Servicio Social y Educativos, ya que la presente investigación no ofrece una solución a los problemas identificados, sino tan sólo una descripción esquematizada y un panorama general de la organización y las situaciones que deberán

# **CAPITULO 1. ANÁLISIS DEL SISTEMA**

## **1.1 ANTECEDENTES**

### **1.1.1 LA ASISTENCIA SOCIAL EN MÉXICO**

La Asistencia Social en México es un conjunto de acciones tendientes a modificar y mejorar las circunstancias de carácter social que dificultan al individuo su desarrollo integral, así como la protección física y mental, hasta lograr su incorporación a una vida plena y productiva. Al hablar de la asistencia social en México es necesario referirnos al esfuerzo para subsanar, corregir y eliminar las causas de la desigualdad.

Las acciones y servicios asistenciales datan desde la época prehispánica.: los aztecas mantenían una asistencia social integral, que cubrían las necesidades del hombre, desde su nacimiento hasta su muerte.

Así y desde entonces, durante el siglo XVI existía el deber moral dirigido en favor de requerimientos de indigentes como el entrenamiento educativo, en asedios para templar enfermos sin ánimo; los asilos para niños en Tenochtitlán, Cholula, Tlaxcala y Texcoco o los consejos de ancianos reconociendo sabiduría.

Más tarde el encuentro, caracterizado por el surgir de acciones de caridad emitidas por la entrega de innumerables órdenes religiosas: Carmelitas, Dominicos, Agustinos.

Franciscanos y Jesuitas.

Vasco de Quiroga, persiguiendo la utopía, funda la casa de expósitos en Santa Fé de Tacubaya y ya siendo Obispo de Michoacán promueve cooperativas de producción para provecho de numerosas familias aledañas al lago de Pátzcuaro conmovido por las miserias, desamparo y vejación de los indios.

Bartolomé de las Casas instando sobre la opresión de los desposeídos y creyente fervoroso en el libre consentimiento de los pueblos como norma de gobierno.

Durante la Colonia, la asistencia al necesitado se desarrolló con base en la caridad cristiana.

Al proseguir en el tiempo surgen los hospitales concebidos como hospederías en las que se albergaba a viajeros y personas menesterosas que no tenían cobijo. En ellos se dispensaba protección, posteriormente su utilización se reduce a la atención de los enfermos.

Mediante las asociaciones de seglares aparecen a un lado de los templos y conventos, escuelas y dispensarios para otorgar salud, capacitación, enseñanza elemental, artes y oficios.

El ímpetu cristiano constituyó fundamento de la beneficencia a lo largo de la Colonia, atestiguada en obras materiales, sobresaliendo edificaciones de trascendencia social

como los hospitales de Jesús de Nazareno y la Purísima Concepción fundados por Hernán Cortés en 1524. A instancia de los señores Juan del Castillo y Francisco de Olmos el de la Santísima en 1526; el Real de los Naturales –1529- por Pedro de Gante; el Real de Bubas por Fray Juan de Zumárraga 1534. En 1538 el de Puebla anexó un asilo; el hospital del Amor de Dios para sifilíticos y el de Nuestra Señora de Belém en Veracruz. para atender a los inmigrantes que desembarcaban enfermos y sin refugio en 1540.

El de indios –1553- fundado por el Virrey Luis de Velasco para víctimas de epidemias e inundaciones; San Hipólito –1567- por Fray Bernardino Alvarez en donde se asistía a las personas de escasos recursos, viejos y enfermos mentales y el que perduró hasta finales del siglo XVII gracias a que formó una congregación denominada “Hermanos de la Caridad”. luego, Hipolitanos.

Pedro López funda el hospital de San Lázaro en 1572 para enfermos leprosos, lo que después fue el hospital Morelos. En 1579 se funda el hospital de San Martín de San Juan de Ulúa. para 1582 el de la Epifanía por el Dr. López. En la ciudad Real de Chiapas el de San Cristobal para proteger a pasajeros pobres y enfermos en 1594. En la ciudad de México –1604- se funda el hospital de San Juan de Dios que sustituyó al de la Epifanía. En el mismo año en la citada ciudad de Puebla el Sr. Don Cristóbal de Rivera funda el orfanatorio de San Cristóbal para responder a demandas de niños expósitos.

Para 1674 en la ciudad de México se instala el hospital y escuela de Betlemitas y en 1683 la casa de recogimiento de San Miguel para indigentes.



Algunas notables escuelas y colegios son: en 1524 Fray Pedro de Gante crea la Escuela para niños, el colegio de San Juan de Letrán -1529- Fray Juan de Zumárraga, Santa Cruz de Tlatelolco -1537- la real y pontificia Universidad de México -1553-; San Pedro y San Pablo -1572-; San Gregorio con internado exclusivo para indígenas -1575; San Idelfonso -1588- y San Miguel para niños en -1684-.

Al inicio del siglo XVIII, 1700, el Arzobispo Don Francisco de Aguilar y Seijas funda el hospital de mujeres dementes. Su ubicación anteriormente la ocupaba la Dirección General de Asistencia Social -Donceles 39- y dura hasta 1910 en la que los pacientes se trasladan al manicomio general.

En 1760 Don Francisco Ortiz Cortés, promueve la construcción de un asilo de pobres, inaugurado hasta 1768 por el Virrey Antonio Ma. Bucareli bajo la denominación de "Asilo para Menesterosos".

En 1764 se funda la Casa de la Misericordia y la escuela La Patriótica para albergar a niños expósitos en la segunda infancia por el Capitán Francisco Zuñiga, quizá el antecedente más lejano del Internado Nacional Infantil, hoy Casa Hogar para Varones.

En 1767 en Puebla por iniciativa del Sr. Fabián Juero se crea la institución asistencial designada como Casa de los Recogidos o Santa María Egipciaca en la que se procuraba a indigentes. En ese año, el Arzobispo Francisco de Lorenzana y Butrón funda la Casa para Niños Expósitos, que en 1933 recibe el nombre de Casa Cuna, hoy Casa Cuna Coyoacán, pero también, el famoso Colegio de las Vizcainas.

Pedro Romero de Terreros funda en 1775 el Nacional Monte de Piedad para ayudar a personas de escasos recursos. Para 1792 aparece el Colegio Real de Minas.

En los años de vida independiente se apuntan importantes sucesos.

En 1802 en la ciudad de Guadalajara el Dr. Juan Cruz Ruíz de Cabañas y Crespo funda el hospicio para menores; para 1822 se abren las escuelas Lancasterianas. Por su parte, el Dr. Luis Mora se preocupa por organizar la junta de beneficencia en 1834 y en 1846 se conforma la sociedad de beneficencia establecida por Vidal Alcocer para la educación y amparo de la niñez desvalida. Entre 1841-42 se instala la casa de corrección para jóvenes con objeto de separarlos de los adultos y en las que se ofrecía formación básica y talleres.

En 1843 surge la sociedad de San Vicente de Paul. Durante 1850 se inaugura el Hospital Municipal de San Pablo (después Hospital Juárez); para 1852 se funda la sociedad de beneficencia. En 1855 se estableció el Hospital Militar para atender a miembros del ejército. El Presidente Juárez decreta en 1861 la regularización con los bienes de la Iglesia, adscribiendo la beneficencia pública al gobierno del distrito. Se coloca así a las instituciones asistenciales bajo la inspección inmediata de la autoridad, la cual debía cuidar dichos establecimientos para que fueran correctamente administrados y manejaran sus fondos adecuadamente.

En el México Independiente, el ilustre médico y político liberal Valentín Gómez Farías, planteó un sistema para auxiliar a las personas con carencias.

Al dictarse las Leyes de Reforma, se crea el Registro Civil, que es una de los primeros actos de beneficencia pública.

En 1861 se inicia la beneficencia pública durante la presidencia del Lic. Benito Juárez. En ese mismo año se funda la Escuela Nacional de Sordo-Mudos a instancia del mismo; y se crea la Dirección de Beneficencia Pública. En 1876 la Clínica Valdivieso para asistir a los enfermos de los ojos sin recursos.

En 1879 aparece en la ciudad de Cuernavaca, el asilo que brinda atención integral a los ancianos y se elabora el reglamento de la beneficencia pública en 1880.

Para 1887 Doña Carmen Romero Rubio de Díaz funda la 1ra. Casa Amiga de la Obrera para dar asistencia y educación a los menores en edad-escolar, hijos de mujeres trabajadoras; siete de las cuales aún funcionan con el nombre de Escuelas Asistenciales.

En 1889 el Presidente Porfirio Díaz decretó la primera Ley de Beneficencia Privada, independiente de las asociaciones religiosas y vigilada por el poder público.

En 1911 por acuerdo de Don Francisco I. Madero se reconoce una Institución Nacional de Beneficencia Privada, bajo el nombre de "Cruz Blanca" organizada más tarde como Sociedad de la Cruz Blanca Mexicana. Dicha institución se funda por la Sra. Elena Arizmendi Mejía, para asistir a los heridos del ejército liberador. En 1919 se construye el manicomio de la Castañeda y la Lotería Nacional para la Beneficencia Pública –1921-

En 1929 los índices de desnutrición eran elevados, por lo cual el sector social de la población de la ciudad de México funda la institución denominada “La Gota de Leche”, que proporcionaba primero el lácteo y luego desayunos a los niños que concurrían a la Asociación o bien a todos aquellos que diario tomaban clase en las escuelas que recibían dicho servicio. Las actividades desarrolladas por la Asociación se extendieron tanto en enfoque como en esfuerzo y propósitos en beneficio de una creciente población de menores.

El Presidente Emilio Portes Gil crea una institución para satisfacer las necesidades de la niñez con el nombre de Asociación Nacional de Protección a la Infancia financiada entre otros recursos, por la emisión de un timbre postal obligatorio, esta Institución creada el 24 de enero del año antes mencionado era presidida por la Señora Carmen García de Portes Gil esposa del entonces presidente de la República Mexicana.

Aquella Asociación surgió para prestar asistencia, brindar protección y amparo a los niños de escasos recursos de nuestro país.

Durante la época del Presidente Abelardo L. Rodríguez se inicia la construcción del Hospital del Niño. En ese tiempo la acción de la beneficencia pública y privada se controlaba por la junta directa de la beneficencia pública.

En 1937 aparece el Departamento de Terapia Social (trabajo social), se crea el Departamento de Asistencia Infantil y la Secretaría de Asistencia Pública.

En 1938, se crea la casa de Ancianos Arturo Mundet.

En 1941 se crean los comedores familiares, el primero con el nombre de "Unión Nacional"; así como las escuelas hogar, guarderías, hogares colectivos y sustitutos; también se reestructura la Ley de la Beneficencia Privada y promueven diversas campañas a favor de la madre y el niño.

En 1943, se crea el Hospital Infantil de México, lleva a cabo el Congreso de Asistencia e integran el Departamento de Salubridad a la Secretaría de la Asistencia Pública en un nuevo organismo; la Secretaría de Salubridad y Asistencia. Posteriormente surgen Centros de Protección Social, escuelas, hospitales y el Instituto Mexicano de Seguridad Social.

Durante la década de los 50's son creados el Instituto para la Rehabilitación de los ciegos, la clínica de Niños Poliomelíticos, los albergues temporales infantiles y el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales del estado (1959).

Ante la necesidad de cubrir esta demanda de servicios, el 31 de enero de 1961, se creó por decreto un organismo descentralizado que se denominaría Instituto Nacional de Protección a la Infancia (INPI) –que en 1975 cambia de denominación a Instituto Mexicano para la Infancia y la Familia -, con personalidad jurídica y patrimonio propio.

El decreto que dio origen al INPI fue publicado en el Diario Oficial de la Federación el 1ro. De febrero de 1961.

Posteriormente, el 5 de julio de 1968, fue creado mediante decreto publicado en el Diario Oficial de la Federación del 19 de agosto del mismo año, otro organismo público descentralizado denominado Instituto Mexicano de Asistencia a la Niñez (IMAN). Al IMAN se le dio facultad para coordinar acciones públicas o privadas tendientes a disminuir los problemas que generan el abandono, la explotación y la invalidez de los menores. Las casas de cuna y los centros que acogen al menor desamparado o enfermo, son instrumentos complementarios de seguridad social.

El 24 de octubre de 1974, se expide el decreto por el cual se reestructura la organización del Instituto Nacional de Protección a la Infancia (INPI), y fue publicado en el Diario Oficial del 30 de octubre del mismo año, ampliando sus objetivos y atribuciones, procurando el desarrollo integral y efectivo de la niñez, así como labores de promoción del bienestar social en los aspectos cultural, nutricional, médico social y económico.

El INPI, en el año de 1975 ya no correspondía a las atribuciones que se le habían señalado, por lo cual, el Jefe del Ejecutivo Federal, estimó necesaria la creación del Instituto Mexicano para la Infancia y la Familia. (IMPI), lo cual se llevó a cabo mediante decreto del 30 de diciembre de 1975 y fue publicado en el Diario Oficial el 2 de enero de 1976, formalizando así desde el punto de vista jurídico, lo que en la práctica venía realizando.

### **1.1.2 CREACIÓN DEL DIF NACIONAL**

El Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia, surge como resultado del

proceso de la fusión de las Instituciones INPI – IMAN, tomándose en cuenta las siguientes consideraciones:

1. Que el INPI y el IMAN, son organismos públicos descentralizados que han fomentado el bienestar social del País, coadyuvando a la satisfacción de ingentes necesidades de la población.
2. Que dada la afinidad en los objetivos del INPI y el IMAN, se estima conveniente que sus funciones se realicen sin duplicaciones ni interferencias a través de una sola administración, lo que permitirá además una mejor utilización de los recursos y mayores beneficios para la colectividad.

El Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia fue creado como un organismo público descentralizado del Sector Salud, mediante Decreto Presidencial, el 10 de enero de 1977 y publicado en el Diario Oficial de la Federación el 13 de enero del mismo año. Además, es encabezado por la Secretaría de Salubridad y Asistencia (hoy Secretaría de Salud) asignándole los programas de Asistencia Social del Gobierno Federal.

Sus actividades y servicios se orientaron a la promoción del bienestar social de la niñez, la familia y la comunidad, a través del apoyo y fomento a programas de medicina preventiva dirigidos a la infancia; fomento a la educación para la integración social por medio de la enseñanza preescolar y extraescolar, investigación de la problemática familiar a fin de proponer soluciones, establecer centros que contribuyan al bienestar

social y presentación de servicios de asistencia.

#### **1.1.2.1 De la Competencia y Organización del Organismo.**

El Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia, es un Organismo Público Descentralizado con personalidad jurídica y patrimonio propios, que tiene como objetivo la promoción de la asistencia social, la prestación de servicios en ese campo, la promoción de la interrelación sistemática de acciones que en la materia lleven a cabo las instituciones públicas, así como la realización de las demás acciones que establezcan las disposiciones legales aplicables. El DIF Nacional, para el logro de sus objetivos, tendrá las siguientes atribuciones:

1. Promover y prestar servicios de asistencia social;
2. Apoyar el desarrollo de la familia y de la comunidad;
3. Realizar acciones de apoyo educativo, para la integración social y de capacitación para el trabajo a los sujetos de la asistencia social;
4. Promover e impulsar el sano crecimiento físico, mental y social de la niñez;
5. Proponer a la Secretaría de Salud, en su carácter de administradora del patrimonio de la beneficencia pública, programas de asistencia social que contribuyan al uso eficiente de los bienes que lo componen;



6. Fomentar y apoyar a las asociaciones y sociedades civiles, así como a todo tipo de entidades privadas cuyo objeto sea la prestación de servicios de asistencia social sin perjuicio de las atribuciones que al efecto correspondan a otras dependencias;
7. Operar establecimientos de asistencia social en beneficio de menores en estado de abandono, de ancianos desamparados y de discapacitados sin recursos;
8. Llevar a cabo acciones en materia de prevención de invalidez y de rehabilitación de discapacitados, en centros no hospitalarios, con sujeción a la Ley General de Salud;
9. Realizar estudios e investigaciones sobre asistencia social, con la participación, en su caso, de las autoridades asistenciales de las entidades federativas y de los municipios;
10. Realizar y promover la capacitación de recursos humanos para la asistencia social;
11. Participar con la Secretaría de Salud en el Sistema Nacional de Información sobre la Asistencia Social;
12. Prestar servicios de asistencia jurídica y de orientación social a menores, ancianos, discapacitados y en general a personas sin recursos;
13. Apoyar el ejercicio de la tutela de los incapaces que corresponda al Estado, en los términos de la Ley respectiva;

14. Poner a disposición del Ministerio Público los elementos a su alcance en la protección de incapaces y en los procedimientos civiles y familiares que le afecten, de acuerdo con las disposiciones legales correspondientes;
15. Realizar estudios e investigaciones en materia de invalidez y discapacidad;
16. Participar en programas de rehabilitación y educación especial;
17. Promover, como conducto de la Secretaría de Salud y coordinadamente con los gobiernos de las entidades federativas y municipales, el establecimiento de centros y servicios de rehabilitación somática, psicológica, social y ocupacional;
18. Participar, en el ámbito de la competencia del Organismo, en la atención y coordinación de las acciones que realicen los diferentes sectores sociales en beneficio de la población afectada por casos de desastre.
19. Recomendar y promover el establecimiento de organismos de asistencia social en las entidades federativas y municipales y prestar a éstos apoyo y colaboración técnica y administrativa;
20. Emitir opinión sobre el otorgamiento de donativos y apoyos a instituciones públicas o privadas que actúen en el campo de la asistencia social;
21. Promover dentro de su ámbito de competencia, que las dependencias y entidades

destinen los recursos necesarios a los programas de servicio de salud en materia de asistencia social; y

22 Las demás que establezcan las disposiciones legales aplicables en la materia.

El Sistema Nacional DIF reestructura sus áreas por acuerdo de la II. Junta de Gobierno de la Institución para responder de manera más eficiente a la problemática social del país. El nuevo Estatuto Orgánico que ahora lo rige fue publicado el 1ro de junio de 1999 en el Diario Oficial de la Federación. El nuevo Estatuto Orgánico señala que el DIF Nacional continuará siendo presidido por un Patronato y una Junta de Gobierno, encabezada por el Secretario de Salud e integrada por los titulares de las distintas secretarías, de la Procuraduría General de la República (PGR), del Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS), del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado (ISSSTE), Lotería Nacional y Pronósticos para la Asistencia Pública, entre otros organismos. Para el despacho de los asuntos de su competencia, el Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia contará con la siguiente estructura orgánica:

- Patronato
- Junta de Gobierno
- Dirección General
- Subdirección General de Atención a Población Vulnerable.
- Subdirección General de Asistencia e Integración Social.
- Oficialía Mayor

- Dirección de Asuntos Internacionales
- Dirección de Comunicación Social.
- Dirección de Alimentación y Desarrollo Comunitario.
- Dirección de Protección a la Infancia.
- Dirección de Modelos de Atención.
- Dirección de Rehabilitación y Asistencia Social.
- Dirección de Asistencia Jurídica.
- Dirección de Recursos Humanos.
- Dirección de Recursos Materiales y Servicios Generales.
- Dirección de Programación, Organización y Presupuesto.

El organismo contará con una Contraloría Interna, órgano interno de control, cuyo funcionamiento se regirá conforme a los artículos.

## **1.2 DIF-DF**

De acuerdo al cambio de Régimen Jurídico del Gobierno del Distrito Federal, por las reformas a la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos publicadas en el Diario Oficial de la Federación el 22 de agosto de 1996 y la promulgación del nuevo Estatuto de Gobierno del 4 de diciembre de 1997, que transforman la naturaleza jurídica del Distrito Federal, para convertirse en una Entidad Federativa con personalidad jurídica y patrimonio propio, que cuenta con un gobierno autónomo a cargo de sus órganos ejecutivos, legislativo y judicial local. Dicho proceso se consolidó con la toma

de posesión el 5 de diciembre de 1997, del Jefe de Gobierno del Distrito Federal elegido por sufragio popular.

Dentro de su Política Social, el Gobierno del Distrito Federal establece:

*“Sólo mediante una acción compartida entre gobierno y sociedad, será posible contribuir a la reconstrucción de nuestra sociedad y recuperar el sentido de una ciudad que se preocupa por el destino de sus habitantes...”*

Los principales retos de esta política son:

- ☞ Rebasar la visión asistencialista (acciones compensatorias) por el impulso a procesos que potencien la capacidad autogestiva, productiva y participativa de las personas y los grupos.
- ☞ Ofrecer estrategias y programas que favorezcan las acciones preventivas y desarrollen las capacidades individuales, familiares y comunitarias.
- ☞ Proponer alternativas y modelos de intervención novedosos y probados por los grupos sociales interesados en el desarrollo social.

Sus objetivos generales son:

1. Mejorar la calidad de vida.

2. Reducir la inequidad.
3. Alcanzar la justicia social.
4. Contribuir a la reconstrucción de nuestra sociedad.

Existen bases que sustentan esta política y dan solidez y razón a los programas de Asistencia Social. La primera de ellas se refiere a la *Fortaleza Institucional* pues se cuenta con infraestructura, equipamiento y recursos; existen trabajadores comprometidos con experiencia y vocación de servicio; además, las nuevas legislaciones sobre aspectos desatendidos.

Otra de las bases importantes es el *Avance Democrático* pues con el surgimiento de múltiples organizaciones civiles, políticas, asistencia privada, comunitarias y vecinales que han asumido problemas emergentes y funciones que el Estado ha dejado de atender.

Lo anterior hace necesario llevar a cabo un proceso de Actualización Jurídica que adecue la legislación existente en el Distrito Federal para hacerla congruente con la nueva realidad jurídica; esto se manifiesta señaladamente en el ámbito de las atribuciones encomendadas a la secretaría de educación, salud y Desarrollo Social, en el que se hace necesario elaborar un nuevo marco jurídico o adecuar el existente en materia de Asistencia Social, Pública y Privada, educación, cultura, deporte, salud, así como para regular la atención y proteger los derechos de grupos de atención prioritaria y de alta vulnerabilidad.

Los retos para la Política Social del Gobierno del Distrito Federal consisten en establecer prioridades y darle sentido, pertenencia, orden, calidad y organicidad a la prestación de servicios sociales públicos en la ciudad para lograr mejorar la calidad de vida de sus habitantes, enfrentar la profunda desigualdad, la inequidad y la problemática psicosocial de las personas y las familias ante las eventualidades del desempleo, la pobreza, la enfermedad, las catástrofes y ante la vejez.

Por decreto de fecha 3 de julio de 1997, se crea un organismo descentralizado de la Administración Pública del Distrito Federal, con personalidad jurídica y patrimonio propio que se denomina *Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Distrito Federal*.

*(DIF-DF)*, encargado de atender la promoción de la asistencia social y la prestación de servicios asistenciales a los sectores más vulnerables de la Ciudad de México. Su reto será desarrollar una política de Asistencia Social integral y activa, construida, aplicada y controlada democráticamente que concentre la mayor parte de sus esfuerzos en tareas preventivas.

### **1.2.1 Misión y visión del DIF-DF**

Las prioridades por alcanzar para el DIF-DF son contribuir al desarrollo integral de los diferentes grupos que forman parte de la población vulnerable de la Ciudad de México, con acciones asistenciales y preventivas, coordinando los esfuerzos existentes en el nivel gubernamental y social; además, promover la Asistencia Social y la prestación de servicios asistenciales en el DIF-DF.

### 1.2.2 Objetivos

Mejorar la calidad de vida, reducir la inequidad y alcanzar la justicia social son objetivos generales de la política social que con una nueva visión, contribuye al desarrollo integral del individuo, modificando a través de acciones específicas las circunstancias adversas que limitan su plena realización.

Esta labor únicamente podrá lograrse mediante una voluntad compartida entre gobierno y sociedad, trabajando conjuntamente para abatir la pobreza y marginación en que vive una gran mayoría de la población.

- I. Promover y prestar servicios de Asistencia Social;
- II. Apoyar el desarrollo de la familia y de la comunidad;
- III. Realizar y promover acciones de apoyo educativo para la integración social y capacitación para el trabajo a los sujetos de la asistencia social;
- IV. Promover e impulsar el sano crecimiento físico, mental y social de los menores;
- V. Fomentar y apoyar las acciones de las sociedades civiles y demás entidades privadas cuyo objeto sea la prestación de servicios de asistencia social, sin perjuicio de las atribuciones que al efecto correspondan a otras dependencias;



- VI. Operar establecimientos de asistencia social en beneficio de menores en estado de abandono, de ancianos desamparados y de discapacitados sin recursos;
- VII. Llevar a cabo acciones en materia de prevención de discapacidad y rehabilitación de discapacitados, centros no hospitalarios;
- VIII. Realizar estudios e investigaciones sobre la asistencia social y discapacidad;
- IX. Prestar asistencia Jurídica y de orientación social a menores, ancianos, discapacitados y, en general, a personas sin recursos;
- X. Apoyar el ejercicio de la tutela de los incapaces;
- XI. Poner a la disposición del Ministerio Público los elementos a su alcance para protección de incapaces en los procedimientos civiles y familiares, de acuerdo con las disposiciones legales correspondientes;
- XII. Participar en la elaboración y ejecución de programas de rehabilitación y educación especial;
- XIII. Participar en la coordinación de acciones que realicen los diferentes sectores en beneficio de la población afectada por casos de desastre, y
- XIV. Las demás que establezcan las disposiciones legales aplicables en la materia.

### **1.2.3 Estructura Orgánica del sistema para el DIF-DF**

Para cumplir sus importantes tareas, el DIF-DF cuenta con una estructura operativa sólida. De acuerdo con lo establecido en la Ley sobre el Sistema Nacional de Asistencia Social y el Estatuto Orgánico del sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Distrito Federal, el sistema cuenta con los siguientes órganos responsables del estudio, planeación y despacho de los asuntos que le competen, en conformidad con las prioridades, políticas y estrategias del Plan Nacional de Desarrollo, así como del Programa para el Desarrollo del Distrito Federal.<sup>1</sup>

#### **1.2.3.1 Órganos que lo integran**

El sistema contará con órganos de apoyo, administración y dirección:

- I. Patronato.
- II. Junta de Gobierno.
- III. Dirección General.

De acuerdo al decreto publicado en el Diario Oficial de la Federación del 29 de agosto de 1997 se establece en relación a sus recursos lo siguiente:

#### *Recursos financieros*

---

<sup>1</sup> Artículos 4° y 6° del Estatuto Orgánico.

La secretaría de Salud transferirá, a través de la Secretaría de Finanzas del Distrito Federal, al DIF-DF, a partir de la fecha de formalización del acta de entrega-recepción, los recursos financieros pendientes por ejercer en 1997 y la totalidad de éstos en ejercicios subsecuentes, en los diferentes capítulos de gasto, necesarios para la prestación de los servicios asistenciales que se transfieren, así como para cumplir con las obligaciones asumidas en el presente Convenio.

Las transferencias quedan condicionadas al techo financiero autorizado en el Presupuesto de Egresos de la Federación, aprobado para cada ejercicio y se realizarán de acuerdo con las fechas y calendarios que para tal efecto se establezcan.

#### *Recursos Humanos*

Las condiciones laborales actuales y los correspondientes derechos adquiridos de los trabajadores del DIF Nacional que pasarán a prestar sus servicios al DIF-DF, serán respetados irrestrictamente por el DIF Nacional y el DIF-DF, en observancia de las disposiciones legales y convencionales existentes, así como de los acuerdos específicos entre el DIF Nacional, el DIF-DF y la representación sindical correspondiente.

#### *Recursos Materiales*

El DIF Nacional, conforme a las disposiciones jurídicas aplicables transferirá al DIF-DF las unidades para la prestación de los servicios de asistencia social ubicadas en el territorio del Distrito Federal, mismo que forma parte de este instrumento. Para tal

efecto, se formalizará un acta de entrega-recepción en un plazo no mayor de 120 días naturales a partir de la fecha de publicación del decreto de creación del DIF-DF. El acta de entrega-recepción deberá contener pormenorizadamente, lo relativo a bienes de consumo, mobiliario, equipo de oficina, infraestructura informática, vehículos, bienes inmuebles y demás bienes inventariables, así como archivos y líneas telefónicas. El inventario respectivo deberá señalar las condiciones físicas y de operación de los bienes.

### **1.2.3.2 Estatuto Orgánico**

De acuerdo a la publicación en la Gaceta Oficial del Distrito Federal publicado en día 19 de septiembre de 1997 entrará en vigor el estatuto orgánico del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Distrito Federal a partir del día 25 de noviembre de 1997.

Para el estudio, planeación y despacho de los asuntos que le competen al Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Distrito Federal, contará con la siguiente estructura orgánica:

- Patronato.
- Junta de Gobierno.
- Dirección General.
- Coordinación de Asuntos Jurídicos.
- Dirección de Protección Social y Apoyo Alimentario.

- Dirección de Promoción Social y Desarrollo Comunitario.
- Dirección de Planeación Evaluación y Estadística.
- Dirección de Administración y Finanzas.
- Órganos de Control Interno.
- Unidad de Comunicación Social.

#### **1.2.4 Sujetos de Asistencia Social**

Por decreto publicado en el Diario Oficial de la Federación el día 9 de enero de 1996, el Estado en forma prioritaria proporcionará servicios asistenciales encaminados al desarrollo integral de la familia. Son sujetos de recepción de los servicios de asistencia social los siguientes:

- ☒ Menores en estado de abandono, desamparo, desnutrición o sujetos a maltrato;
- ☒ Menores infractores;
- ☒ Alcohólicos, farmacodependientes o individuos en condiciones de vagancia;
- ☒ Mujeres en periodo de gestación o lactancia.
- ☒ Ancianos en desamparo, incapacidad, marginación o sujetos a maltrato;

- ☞ Inválidos por causa de ceguera, debilidad visual, sordera, mudez, alteraciones del sistema neuromusculoesquelético, deficiencias mentales, problemas de lenguaje u otras deficiencias;
- ☞ Indigentes;
- ☞ Personas que por su extrema ignorancia requieran de servicios asistenciales;
- ☞ Víctimas de la comisión de delitos en estado de abandono;
- ☞ Familiares que dependen económicamente de quienes se encuentren detenidos por causas penales y que queden en estado de abandono.
- ☞ Habitantes del medio rural o del urbano marginado que carezcan de lo indispensable para su subsistencia, y
- ☞ Personas afectadas por desastres.

### **1.2.5 Servicios Básicos**

Se entienden como servicios básicos de la salud en materia de asistencia social, los siguientes:

- ☞ Los señalados por la Ley General de Salud;

- ☞ La Prevención de invalidez y la rehabilitación de inválidos:
  
- ☞ La orientación nutricional y la alimentación complementaria a personas de escasos recursos y la población de zonas marginadas:
  
- ☞ La promoción del desarrollo, el mejoramiento y la integración familiar:
  
- ☞ El desarrollo comunitario en localidades y zonas social y económicamente marginadas;
  
- ☞ La promoción e impulso del sano crecimiento físico, mental y social de la niñez:
  
- ☞ El establecimiento y manejo del sistema nacional de información básica en materia de asistencia social;
  
- ☞ La colaboración y auxilio a las autoridades laborales, competentes en la vigilancia y aplicación de la legislación laboral aplicable a los menores;
  
- ☞ El fomento de acciones de paternidad responsable, que propicie la preservación de los derechos de los menores a la satisfacción de sus necesidades y a la salud física y mental, y
  
- ☞ Los análogos y conexos a los anteriores que tiendan a modificar y mejorar las circunstancias de carácter social que impidan al individuo su desarrollo integral.

Se hace énfasis en que el cumplimiento del Programa Institucional de Capacitación requiere de la colaboración abierta y corresponsable de los mandos medios del sistema, en la definición de apoyos oportunos y selección adecuada del personal a capacitarse, lo que redundará en la optimización de los recursos asignados.

### **1.3.1 Ubicación**

La J.U.D. (Jefatura de Unidad Departamental) de Capacitación esta ubicada en la calle de Prolongación Uxmal #860 Col. Del Valle.

### **1.3.2 Objetivos**

La capacitación del personal se constituye en una herramienta para apoyar el proceso de cambio y elevar la eficacia de la respuesta institucional.

Ante esta circunstancia, se plantean los siguientes objetivos:

- ⇒ Fortalecer la realización de las funciones sustantivas de las áreas operativas y administrativas del sistema, mediante el diseño de acciones de capacitación que contribuyan a elevar el nivel de productividad.
  
- ⇒ Optimizar los recursos disponibles para la capacitación, priorizando las acciones requeridas por los cambios institucionales.



### 1.3.3 Lineamientos

Son de aplicación general en las dependencias de la administración pública del Distrito Federal y tiene como objetivo uniformar, sistematizar y dar permanencia a las acciones de capacitación del sector público, a fin de lograr la adecuada congruencia programática – presupuestal. En dichas acciones, así como la correcta utilización de los recursos asignados en este rubro.

Derivado de lo anterior, las acciones de capacitación deberán orientarse bajo las siguientes vertientes:

- *INSTITUCIONAL*. Vincula las acciones de capacitación con las atribuciones y prioridades de la dependencia con los objetivos y metas del plan nacional de desarrollo.
  
- *OPERATIVA*. Relaciona las acciones de capacitación con el ascenso y movilidad de los servidores públicos; considerando la estructura escalafonaria, lo cual requiere dirigir la capacitación a los siguientes aspectos:
  1. *INDUCCIÓN AL PUESTO*. Hace posible que el servidor público de nuevo ingreso, conozca los objetivos, estructura y funciones de la dependencia.
  2. *EN EL PUESTO*. Propicia un mejor desempeño de las labores encomendadas al servidor público y se otorgará cuando sucedan cambios tecnológicos o de otra naturaleza que requieran actualización.

3. **PARA EL PUESTO.** Proporciona e incrementa los conocimientos, habilidades y aptitudes del servidor público, haciendo posible su movilidad.
4. **PARA EL PUESTO DE DIFERENTE RAMA AL MISMO NIVEL.** Propicia la movilidad del servidor público a otra rama laboral, en aquellos casos que por necesidades del servicio de la dependencia o desarrollo del propio trabajador se requieran.
5. **PARA EL PUESTO DE DIFERENTE RAMA A NIVEL SUPERIOR.** Promueve la superación del servidor público para responder a los requerimientos de la administración pública del Distrito Federal.

La vertiente operativa se auxiliará con la Comisión Nacional Mixta de Capacitación y sus respectivas subcomisiones, una por cada dirección.

- **DE RESPONSABILIDAD.** Vincula las acciones de capacitación y los diferentes niveles de responsabilidad de los servidores públicos, con especial énfasis en las habilidades básicas y la educación superior.

#### **1.3.4 Normas de operación**

La Subdirección de Recursos Humanos, a través del área de Capacitación, Servicio Social y Educativos es la responsable del proceso de capacitación de todos los trabajadores del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Distrito Federal.

así como la corresponsabilidad de las áreas operativas de la capacitación específica.

Con el propósito de unificar criterios y procedimientos en materia de capacitación y desarrollo, se han elaborado por escrito las normas de operación para la unidad de capacitación, lo cual incidirá en una mayor calidad en materia de los programas y servicios además de que se evitará duplicidad de funciones.

A continuación se describen las normas para cada área de incidencia que deben considerarse en el manejo de los servicios que son: capacitación, servicio social, descuento en colegiaturas y otorgamiento de becas.

### **1.3.5 CAPACITACION**

#### **1. CAPACITACIÓN**

##### **1.1 De las Responsabilidades de la Unidad**

1.1.1 Propuesto para asistir a los cursos deberá acudir con puntualidad, además de presentarse todos los días que estén programadas las sesiones en que se impartirá el curso.

##### **1.2 De las responsabilidades de las áreas solicitantes**

- 1.2.1 Cada área de acuerdo a su plantilla de personal deberá conocer, identificar y proponer el área de Capacitación, las necesidades de actualización técnica, administrativa y profesional de cada uno de sus colaboradores, de acuerdo a la función específica y de responsabilidad en el puesto.
- 1.2.2 Cada área podrá enviar su requerimiento a la Subdirección de Recursos Humanos, el cual deberá contemplar la razón de su solicitud, nombre de la persona para la cual estará dirigido el curso y las expectativas de resultados que espera obtener.
- 1.2.2.1 Con esta información, el área de Capacitación elaborará un programa general de necesidades de todas las áreas y enviará su calendarización a cada Dirección para su conocimiento e integración de cursos afines.
- 1.2.3 La entrega de solicitudes de necesidades de actualización, deberá entregarse al área de Capacitación en la primera quincena de enero y junio de cada año. Es responsabilidad del área de capacitación, Servicio Social y Educativos efectuar la detección de necesidades de capacitación, que permita atender con oportunidad y eficiencia, los requerimientos de cada Dirección y sus áreas de trabajo, así como estructurar el Plan General de Capacitación de acuerdo a las solicitudes dirigidas.
- 1.2.4 El área de Capacitación enviará a cada Dirección su programa anual a fin de valorar la cobertura de sus necesidades y ajustar su calendarización, así como proponer al personal que se incluirá en cada curso y/o evento.

- 1.2.5 El área de Capacitación confirmará con dos semanas de anticipación la fecha del curso y lugar donde se impartirá, solicitando la relación de personal que participará.
- 1.2.6 Los cursos de capacitación que de manera interna se desarrollen en interdirecciones, deberán estar apoyadas metodológica y materialmente por el área de Capacitación.
- 1.2.7 Los cursos no contemplados en el programa anual y que se impartan en las áreas del DIF-DF deberán notificarse a la Subdirección de Recursos Humanos para tener el seguimiento respectivo.
- 1.2.8 Todos los cursos deberán contemplar una etapa de seguimiento de la aplicación de los conocimientos impartidos, para lo que el área de Capacitación en coordinación con el área de cada trabajador capacitado, propondrán los mecanismos y estrategias de seguimiento para evaluar el impacto de la capacitación.
- 1.2.9 Con el fin de promover la enseñanza teórica– práctica de los integrantes de la institución, el área de Capacitación emitirá una invitación a todo el personal para elaborar un banco de datos de instructores internos.
- 1.2.10 Al término de cada evento en área de Capacitación entregará constancia a todos los participantes que aprueben el curso.

### 1.3 A quiénes está dirigido

1.3.1 La capacitación estará dirigida a todo el personal que conforma el DIF-DF, por lo que el plan incluirá temáticas que permitan cubrir todas las necesidades de capacitación tanto manifiestas como encubiertas, en sus vertientes Institucional y Operativa.

1.3.2 En cada curso de capacitación se efectuará evaluación final siendo como requisito para acreditarlo el tener un mínimo de 80% de conocimientos, así como el mismo porcentaje de asistencia.

1.3.3 Se tomará como criterio para ser considerado como curso de capacitación la duración mínima de 15 horas, y podrán ser cubiertas en un lapso de una a dos semanas como máximo.

1.3.4 En cursos dirigidos a mandos medios y superiores la impartición de los mismos será considerando otras posibles modalidades.

### 1.4 De las responsabilidades de los participantes

1.4.1 El personal debe contar con el tiempo necesario para investigar propuestas y costos para prestadores de servicio.

1.4.2 Para solicitar cursos no programados dentro del Plan Anual de Capacitación el área deberá justificar la necesidad del mismo con visto bueno de la Dirección correspondiente, para tal efecto se deberá emitir la solicitud a la Subdirección de Recursos Humanos con un mínimo de tres semanas de anticipación a la impartición del curso, esto para realizar los trámites y evaluación que corresponda.

1.4.3 En los casos en que el área solicite cambios de fecha o cancelación de un curso programado del calendario anual, deberá ser notificado con 15 días hábiles de anticipación anexando la justificación correspondiente.

1.4.4 El listado de personal que asistirá a cada curso deberá enviarse al área de Capacitación con tres días hábiles de anticipación al inicio del curso, siendo responsabilidad de cada área el verificar el listado de personal que envíe con oportunidad.

#### 1.5 Acerca de los instructores (internos y externos)

1.5.1 El área de Capacitación solicitará a cada área, candidatos que puedan fungir como instructores internos para que previa capacitación y evaluación, aporten su experiencia e impartan cursos de manera interna.

1.5.2 Para la formación de instructores internos se considera para su certificación el que cursen como mínimo 2 módulos de Subprograma de Aprendizaje.

- 1.5.3 Una vez formado el grupo de instructores internos se solicitará al área de donde labora, su colaboración para la impartición de cursos, lo cual se efectuará con un mínimo de dos semanas de anticipación a fin de no afectar las actividades donde laboran.
- 1.5.4 Todos los instructores tanto internos como externos que impartan cursos de capacitación deberán apegarse a la normatividad establecida con el convenio de contrato.
- 1.5.5 El área de Capacitación es responsable de proponer los instructores a impartir las diversas temáticas. En los casos en que las áreas propongan candidatos, éstos deberán quedar registrados en la cartera de instructores del área de Capacitación.
- 1.5.6 Para el pago de instructores se deberá considerar dos semanas, una vez presentada la documentación requerida para efectuar el trámite.

### **1.3.6 SERVICIO SOCIAL**

## **2. SERVICIO SOCIAL**

- 2.1. El área encargada de normar y concentrar las necesidades de incorporación del personal para efectuar su servicio social y/o prácticas profesionales dentro de las áreas del DIF-DF es la Subdirección de Recursos Humanos a través del área de Capacitación, Servicio Social y Educativos.



- 2.2. El perfil del personal que se incorpora a efectuar su servicio social y/o prácticas profesionales, es a nivel técnico y de licenciatura así como de la rama médica paramédica.
- 2.3. Con la finalidad de establecer los convenios que sean necesarios para el reclutamiento de servicio social se efectuará un diagnóstico de necesidades de manera anual para canalizar de acuerdo a los requerimientos de cada área dicho personal.
- 2.4. La respuesta de las solicitudes de personal para efectuar servicio social en cantidad y oportunidad estará en función de la contestación que se obtenga por las diferentes instituciones educativas.
- 2.5. Es requisito que las áreas del Sistema notifiquen a la Jefatura de Unidad Departamental de Capacitación, Servicio Social y Educativos, de los programas y/o actividades que requieren de apoyo de personal de servicio social. Esto con la finalidad de poder atraer la mayor cantidad de personal así como para registrar los programas ante las instituciones educativas y evitar duplicidad de funciones.
- 2.6. El cubrimiento mínimo para efectuar servicio social es de 3 meses y máximo de dos años, después de concluido no podrá seguir laborando en el área de trabajo.

- 2.7. El área encargada de emitir las constancias de conclusión de servicio social es la J.U.D. de Capacitación, Servicio social y Educativos, por lo cual no se emitirá constancia a personal que no se tenga registrado desde el inicio de su servicio social.
- 2.8. El personal del área médica, odontológica y de enfermería para efectuar su servicio social deberá tener reconocimiento o ser propuesto por la secretaría de salud.
- 2.9. El área que solicite personal para servicio social deberá considerar que el personal incorporado se encuentra en proceso de aprendizaje por lo cual deberá brindar los apoyos necesarios para vincular a los estudiantes con actividades laborales y de integración a la comunidad, así como brindarles el curso de inducción.
- 2.10. Las actividades que desempeñen los prestadores que se integren a los programas de servicio social y/o prácticas profesionales que implante el DIF-DF, no implicarán la categoría de trabajador, ni su actividad dará origen al establecimiento de relaciones contractuales de tipo laboral o institucional.
- 2.11. La supervisión directa de los prestadores de servicio social y/o prácticas profesionales estará a cargo del jefe inmediato responsable del personal asignado a servicio social.

- 2.12. Los prestadores de servicio social y/o prácticas profesionales tendrán que asistir con puntualidad en el horario establecido por ambas partes. En caso de falta justificada o injustificada el pasante deberá reponer el tiempo tomando en cuenta que al acumular cuatro faltas injustificadas en un periodo de 30 días hábiles será motivo de baja.
- 2.13. Para el adecuado control de los prestadores de servicio social y/o prácticas profesionales, se llevará por parte del prestador un ingreso de asistencia y actividades mensuales. Los controles mencionados deberán estar debidamente requisitados y autorizados por el jefe inmediato de la unidad adscrita.
- 2.14. La J.U.D. de Capacitación, Servicio Social y Educativos tramitará al personal que se incorpore a efectuar su servicio social y/o prácticas profesionales, gafete de identificación, el cual estará vigente durante el período de apoyo a las áreas.
- 2.15. Solo por causa justificada, siendo ésta por escrito se autorizará el cambio de adscripción de donde fue asignado.
- 2.16. En caso de contar con presupuesto autorizado por parte de SEDESOL para otorgar estímulo económico a los prestadores de servicio social, éste les será concedido únicamente a los prestadores que estudien en instituciones públicas.
- 2.17. En el caso de contar con presupuesto autorizado para otorgar estímulo económico por parte del DIF-DF, será concedido únicamente a los prestadores

de servicio social (de escuelas públicas y privadas), no siendo así para aquellos que realicen prácticas profesionales.

2.18. La carta de terminación de servicio social y/o prácticas profesionales, será expedida por el J.U.D. de Capacitación, Servicio Social y Educativos siempre y cuando se cumplan los siguientes requisitos:

2.18.1. Contar con la constancia de créditos (70%) mínimo o carta de escuela autorizando la realización del servicio social en el DIF-DF.

2.18.2. Haber sido aceptado en el área a que fue asignado.

2.18.3. Tener todos los controles de actividades y de asistencia.

2.18.4. Haber cubierto la cantidad de horas asignadas previamente.

Cumplidos los requisitos antes mencionados el prestador deberá acudir personalmente a la coordinación de capacitación, servicio social y educativos a solicitar la liberación del trámite respectivo.

### **1.3.7 AREA EDUCATIVA**

## **3. AREA EDUCATIVA**

- 3.1 El DIF-DF a través del área de Capacitación, Servicio Social y Educativos, establecerá convenios con escuelas en todos los niveles escolares para que sus trabajadores y familiares accedan a descuentos en dichas instituciones educativas.
- 3.2 Todos los trabajadores del DIF-DF tendrán acceso a obtener los descuentos respectivos en la escuela y nivel que se adapte a sus necesidades una vez que tenga un mínimo de 6 meses de laborar en el sistema.
- 3.3 Los familiares en línea directa del trabajador podrán hacer unos de los descuentos en las diversas instituciones educativas. Para tal fin deberán registrar la documentación correspondiente en el área de Capacitación, Servicio Social y Educativos que avale el parentesco.
- 3.4 Adicional a los convenios por parte del DIF-DF se contactará con el ISSSTE a fin de poder ampliar la gama de servicios escolares, mediante los convenios que ellos tienen establecidos en el ámbito educativo.
- 3.5 Será responsabilidad del área de Capacitación, Servicio Social y Educativos, el mantener actualizado el catálogo de escuelas, costos y requisitos que marca cada caso.

## **CAPITULO 2. EVALUACIÓN EX - POST**

La Unidad de Capacitación, Servicio Social y Servicios Educativos está integrado por un total de 14 personas que coordinan sus actividades para cumplir favorablemente con el fin último de la unidad.

Los horarios laborales de cada uno de los integrantes del equipo de trabajo de la misma, varían dependiendo del puesto que desempeñan y de la situación laboral bajo la que se encuentran contratados. Por ejemplo: existen plazas de base y plazas de confianza. No obstante, se labora en la oficina desde las 7:00 a.m. hasta las 19:00 p.m. de lunes a viernes, aunque hay quienes cubren un turno de 7:00 a.m. a 14:00 p.m. y otros de 8:00 a.m. a 16:00 p.m. o de 9:00 a 19:00 hrs.

Diariamente los empleados de esta Unidad tienen que ir a checar su entrada y salida en unas oficinas que se localizan a una distancia aproximada de cuadra y media del lugar donde laboran. Una persona que labora en este equipo de trabajo comenta acerca de esto que: "... tenemos que ir a un checador general porque no tenemos presupuesto para comprar uno para nosotros..."

Su ubicación dentro del organigrama del sistema DIF-DF varía un poco en cuanto a nombre pues se localiza en el mismo rango que la llamada J.U.D. de Desarrollo de Personal pero la Unidad de Capacitación, Servicio Social y Servicios Educativos: según las propias palabras del Coordinador de Capacitación: "...nunca encontrarán la Unidad

de Capacitación como tal dentro del organigrama, sin embargo, existe. Somos clandestinos, por así decirlo...”

Cuando se investigó sobre la existencia de algún organigrama dentro de la Unidad, llamó la atención el hecho de que más de dos trabajadores de la misma no estaban enterados de que existiera tal.

Definitivamente cabe aclarar que el organigrama bajo el cual se rige la Unidad en análisis ha sido diseñado por los propios integrantes de la misma y queda como se muestra en el ANEXO 1

Durante el desarrollo de esta investigación se suscitó un cambio realizado aproximadamente el día 19 de octubre de 1999 dentro de la Unidad que provocó la salida del área de Servicio Social y la posible incorporación de otra área de la cual no se tiene noticia alguna. Al respecto, se cree que la Unidad de Capacitación, Servicio Social y Servicios Educativos cambiará de nombre más no se ha dado a saber todavía.

Argumentan los empleados que así han estado desde que se separó el DIF-DF del DIF Nacional, además mencionan que se han realizado cambios internos que mantienen en la incertidumbre a los integrantes de este equipo de trabajo. Dicho fenómeno ha provocado desmotivación y se presenta cada vez que se rumoran nuevas reestructuraciones. Desde que se inició la separación de los dos sistemas antes mencionados, los trabajadores han permanecido a la expectativa de nuevos cambios que los mantiene en una incertidumbre

parcial hasta que se enteran de las nuevas funciones que se les quitarán o agregarán. Al respecto, una trabajadora del sistema argumentó:

“... así estamos siempre, todavía no terminamos de enterarnos bien de algún cambio cuando ya se nos informa de otro, pero siento que la Doctora está luchando por mejorar la Unidad de Capacitación... tiene muy buenas ideas...”

Otro aspecto generalizado que se detectó entre los empleados de la Unidad fue el referente al ámbito político. Se piensa que los cambios políticos que se han dado dentro de la Jefatura de Gobierno del Distrito Federal han afectado directamente al desempeño del sistema. Desde que se anunció el gane del candidato del partido de oposición a la Jefatura de Gobierno en ese entonces el Ing. Cuauhtémoc Cárdenas Solórzano, se supo que se darían una serie de cambios que incluyeron al sistema para el Desarrollo Integral de la Familia.

Por rumores no confirmados oficialmente, se habló en su momento de la existencia de un listado que incluía a todos aquellos empleados que a criterio de las autoridades eran personas conflictivas, irresponsables, holgazanas y en general elementos de mala calidad. Según el mismo rumor, se cree que todos los incluidos en la lista ahora forman parte del DIF-DF. De igual modo, se observó que el DIF Nacional asignó al DIF-DF todas aquellas instalaciones, muebles de oficina, de cómputo y todas aquellas herramientas de trabajo que se encontraban en las peores condiciones de uso.



Sin embargo, entre los mismos trabajadores de la Unidad de Capacitación, Servicio Social y Servicios Educativos han tratado de superar el desánimo generalizado argumentando frases como las siguientes:

“...sabemos que finalmente quienes se quedaron en el DIF Nacional son pura gente que está allí gracias a recomendaciones o parentesco, más no por su capacidad o conocimiento...”

“...a pesar de los problemas que ha enfrentado el actual gobierno del Distrito Federal, el DIF-DF sigue funcionando...”

“...ojalá que para las próximas elecciones vuelva a ganar el mismo partido para que se le dé continuidad a los proyectos pues de no ser así, los primeros perjudicados serán quienes reciben directamente los beneficios de la existencia del sistema...”

“...deberían legislar acerca de la consecución de todos aquellos proyectos de gran trascendencia para que independientemente del partido político que llegue a ganar la Jefatura de Distrito Federal, se siga beneficiando al necesitado sin que resienta los cambios que se realicen...”

Estas y otras frases describen el sentir de los empleados de la Unidad en estudio ante las diversas transformaciones a las que se han enfrentado.

## **2.1 J.U.D. de Capacitación, Servicio Social y Servicios Educativos**

Esta Unidad cuenta con una Jefa que se responsabiliza del funcionamiento del área Capacitación y Servicios Especiales. Están a su cargo 13 personas que integran el equipo de trabajo y son: un coordinador de capacitación, un responsable de Servicios Educativos, tres secretarías y ocho personas más que realizan labores de coordinación de cursos, apoyo a eventos, impartición de cursos y otras actividades que se requieren en el área. Por sus diversas ocupaciones, fue imposible tener una entrevista directamente con ella pero a través del diálogo con una de las secretarías se logró saber que dentro de sus actividades estaban las siguientes:

Supervisa el desempeño del área de Capacitación y Servicios Educativos a través de los responsables de cada una de ellas; realiza entrevistas, tratos y acuerdos con altos mandos del sistema que favorezcan a la Unidad, autoriza todos aquellos convenios que se celebran con las escuelas o instituciones educativas, también es responsable de tramitar aquellos estímulos a los prestadores de Servicio Social así como de analizar y autorizar las prestaciones que requieran los trabajadores de su unidad, además participa en la organización de eventos especiales en los cuales participa el DIF-DF, tal y como sucedió con el desfile del 20 de noviembre de 1999 donde el sistema exhibió un carro alegórico con destacados deportistas discapacitados a los que se les ha impulsado y apoyado de manera continua. Así, procura participar en cada fecha memorable o significativa para el calendario de los trabajadores mexicanos tales como 10 de mayo (día de las madres),

Navidad, fin de año, reyes, 24 de febrero (día de la bandera), el día del niño, etcétera tratando de satisfacer en mayor grado a los integrantes del sistema y pidiendo para ellos en ocasiones algunas sugerencias o recomendaciones para una mejor organización.

También se encarga de elaborar planes y proyectos que enriquezcan y contribuyan al mejoramiento del servicio brindado por la Unidad a todos los trabajadores que así lo requieren. Finalmente, realiza labores de Relaciones Públicas que son fundamentales en su trato con el exterior.

La jefa de la Unidad cuenta con dos secretarías que la apoyan en dos turnos diferentes, una labora desde las ocho hasta las diecinueve horas, mientras que la otra trabaja de la una de la tarde a las ocho de la noche.

La secretaria del turno matutino, realiza actividades como las siguientes:

- Recibe correspondencia, la registra para luego hacerla llegar a la Doctora; una vez que la jefa la leyó, la regresa a la secretaria para que la haga llegar a quien corresponda darle atención.
- Atiende llamadas; y las hace cuando la Jefa de la Unidad lo requiere.
- Elabora oficios, notas informativas solicitando papelería y equipo que se necesite archivar. Se mantiene al pendiente de las citas que tiene la Doctora; además,

- Apoya a la jefa en actividades extraordinarias tales como eventos que se realizan en el departamento de Capacitación.
- Registra los oficios emitidos y las notas informativas por número consecutivo. Cada mes solicita papelería para todo el departamento.
- Verifica que la limpieza de la oficina se haya realizado bien.

Por su parte, la señorita que asiste a la jefatura en el turno vespertino, realiza labores propias de secretaria: contesta el teléfono; es decir, atiende la llamada hasta canalizarla con la persona correspondiente o anota el recado para hacerlo llegar al interesado en su momento. Por el mismo medio, comunica a la Jefa de la Unidad, Dra. Laura Patricia Bravo Rangel, con la o las personas que ella desee hablar, en ocasiones confirma citas pendientes. La secretaria elabora oficios que se emiten desde la J.U.D. así como se hace responsable de procurar la firma de la Dra. Bravo y hacer llegar el oficio al área o empresa correspondiente. Cabe mencionar que en ocasiones la misma secretaria se encarga de redactar el contenido del o los oficios a emitir.

El tipo de documentos que elabora varía dependiendo el asunto: puede llenar solicitudes de diversa índole, como por ejemplo para elaboración de cheques o pagos. Hay oficios destinados a pedir autorización para utilizar el transporte del sistema; en fin, es ella quien se ocupa de elaborar los escritos que se requieren en la jefatura.

Cuando llega la correspondencia se hace llegar a quien corresponda por medio de la secretaria de la J.U.D. y de manera contraria, cuando su jefa emite oficios, se apoya en sus compañeros de trabajo para hacerla llegar a su destino o a veces ella misma entrega la correspondencia.

La jefatura emite los listados de participantes en los cursos programados semanalmente y la secretaria es quien hace llegar el oficio correspondiente a la coordinación de Capacitación.

Dentro de los controles que lleva la secretaria destacan dos: archiva todos los documentos emitidos y recibidos en la jefatura y registra toda la correspondencia recibida de manera diaria.

En general, apoya en lo necesario a la jefa de la unidad para que sus funciones se realicen de la manera más eficaz posible. Sus actividades pueden variar desde preparar café hasta llevar en ocasiones “box lunch”<sup>2</sup> a los centros donde se imparten cursos para los trabajadores del sistema.

### **2.1.1 Capacitación**

El coordinador, realiza funciones de supervisión y apoyo a su equipo de trabajo para que se cumpla el programa institucional de capacitación; este programa se elabora

---

<sup>2</sup> Caja con Desayuno.

anualmente a través de una detección de necesidades gracias al cual se integran los cursos que se deberán impartir en fechas posteriores.

El coordinador cuenta con una cartera de instructores de donde asigna los adecuados para cada curso y posteriormente lo hace saber a quien coordinará cada uno de ellos. Al respecto él mismo comenta: "... un 95% de los instructores son externos el 5% restante son instructores internos..."

La principal función de esta jefatura involucra a sus miembros en la coordinación de cursos; esta labor ocupa una atención importante por parte de la mayoría de las personas que integran este equipo de trabajo.

La coordinación de cursos está programada por el coordinador de Capacitación que es el Licenciado Gustavo Arreola V., éste informa a través de un oficio a cada integrante de su equipo y con 15 días de anticipación por lo menos, la temática, fecha, duración, horario y en general todas las características que deberán cubrirse para que el curso se lleve a cabo de manera satisfactoria, al igual que los datos del instructor que se cree será el adecuado para impartir el mismo. De esta manera, la persona asignada se da a la tarea de realizar todas las actividades necesarias hasta concluir el curso que se le asignó.

Primero, contacta por la vía adecuada al instructor que dará al curso para ponerse de acuerdo en los términos bajo los cuales se llevará a cabo la contratación. El coordinador llena un contrato estándar preestablecido por la J.U.D. de Capacitación, Servicio Social y Servicios Educativos en el cual se plasman las cláusulas bajo las que se regirá la

contratación. Incluye datos tanto de la Unidad de Capacitación como del instructor (su nombre y cédula profesional); también incluye el nombre del curso, horario, lugar en donde se impartirá, duración, costo del curso con desglose de IVA y finalmente la firma tanto del instructor como del coordinador del curso así como la de dos testigos.

Cuando se tiene el contrato elaborado y firmado, se entrega a la secretaria de la Coordinación de Capacitación junto con una copia de la Cédula Profesional del instructor para que realice el trámite de pago ante la Subdirección de Finanzas. Esta entrega se hace regularmente los días viernes, es decir, tres días antes de que inicie cada curso que usualmente comienza los días lunes.

Una vez que se confirma la participación del instructor y sus participantes a un curso, se procede a elaborar las listas de asistencia correspondiente, el coordinador asiste o llama por teléfono al lugar donde se llevará a cabo el curso para confirmar que está reservado para la fecha y hora establecidas y si cuenta con las condiciones necesarias. Si el instructor solicitó material audiovisual o de apoyo logístico: proyector de acetatos, proyector de cuerpos opacos, proyector de transparencias, pantallas de retroproyector, etc., el coordinador de curso lo aparta, lo prepara, se cerciora de que se encuentre en buen estado para su uso; de no ser así, reporta al área correspondiente para que el problema sea cubierto con tiempo y favorablemente. De ser necesario traslada el material de apoyo hasta el lugar, fecha y hora donde se realizará el evento.

Dentro de todo este proceso también está el fotocopiado de los manuales que el instructor proporcionará a cada uno de los participantes del curso; en esta actividad

existen imprevistos porque en ocasiones sucede que el fotocopiado del manual se solicita con 2 ó 3 días de anticipación provocando que se atrase el proceso por falta de papelería, toner o simplemente tiempo.

Esta persona también se presenta el día de inicio de cada curso para presentar al instructor ante sus alumnos, el curso que impartirá y las reglas que se deberán respetar para tener derecho a la obtención de una constancia. Además, supervisa los cursos para verificar la asistencia de los participantes hasta el momento en que se lleve a cabo la clausura del mismo.

Existen coordinadores de curso que además imparten algunos de los mismos, tales son los casos de: “inducción institucional”, “plática sobre maltrato”, “computación”, entre otros, y quienes realizan estas actividades adicionales reciben un incentivo por parte de la Unidad de Capacitación. Además de realizar los trámites propios de coordinadores, deben preparar su material de exposición para tener una participación exitosa y en ocasiones incluye la elaboración de las constancias de cursos para entregar a los participantes.

Dentro de las actividades del coordinador, se incluye la de supervisar la programación semanal que se hace de los cursos para retroalimentarse de ellos; sin embargo, es costumbre que el coordinador de curso se enfoque sólo a realizar sus funciones sin informar de los hechos reales al coordinador de capacitación aunque haya tenido alguna dificultad para realizarlas. Un coordinador de cursos argumentó que: “... si todos se apegaran a las normas y manuales todo sería diferente... siempre surgen cambios o se



dan nuevas cosas y nadie nos lo comunica, no vamos enterando poco a poco por pláticas entre los compañeros...”

En ocasiones el programa anual sufre modificaciones por lo que el coordinador de Capacitación hace reprogramación de cursos a veces, de manera semanal. Sobre todo para este tipo de eventos extemporáneos el coordinador de Capacitación atiende entrevistas con las áreas que requieren algún curso específico.

Finalmente, el coordinador de Capacitación tiene a su cargo, la elaboración de reportes bimestrales y trimestrales de los cursos impartidos, por lo que se apoya en los expedientes integrados por cada coordinador de cursos.

Esta Coordinación cuenta con una secretaria que realiza varias funciones importantes:

- Elabora los oficios que dan continuidad a las solicitudes de pago que hacen los coordinadores de curso para los instructores externos. Este oficio lo hace llegar a la subdirección de finanzas con la firma de la Jefa de la Unidad para que elabore el cheque correspondiente.
- Dos semanas antes de que se realice una programación de cursos semanal, confirma la participación de las áreas correspondientes por medio de oficios donde además, solicita los nombres, puestos y clave de los trabajadores que participarán en los cursos.

- Recibe y entrega correspondencia a los coordinadores de cursos así como a la coordinación de capacitación de lo que lleva un consecutivo con número de folio.
  
- Cuando se requiere, diseña, en la computadora, diplomas o invitaciones para eventos organizados por el área.
  
- Captura reportes elaborados por el coordinador, oficios de varias índoles, elabora los requerimientos de papelería así como el control interno de la misma. Además brinda su apoyo para eventos diversos, por ejemplo a coordinadores para abrir o clausurar los cursos, a la Dra. Bravo para elaborar oficios y trabajos que le han sido requeridos, etc.

### **2.1.2 Servicios Educativos**

No obstante, existen otras áreas que también son atendidas por esta unidad. Tal es el caso de los Servicios Educativos. Uno de los principales puntos que se pretende alcanzar en esta área, es la de conseguir descuentos sobre el costo de las colegiaturas en escuelas privadas ya sea para los trabajadores y/o su familia, que incluye a su (s) hijo (s) o cónyuge. Son dos las responsables de llevar a cabo estas actividades.

Cuando se presenta algún trabajador a pedir informes acerca del trámite que debe realizar para hacerse acreedor a un descuento, se le presenta un catálogo que contiene un programa de descuentos en colegiaturas que se pueden obtener en diversas instituciones educativas particulares y, cuenta con un registro aproximado de 588.

Este catálogo se ha ido integrando por mérito de la Unidad de Capacitación, Servicio Social y Servicios Educativos, además, se logró la incorporación de un gran número de escuelas que dan de descuentos, por medio de un convenio con el ISSSTE que fluctúan entre el 15 y 50% dependiendo de cada caso. Se recomienda al trabajador que elija dos o tres opciones que crea convenientes para que vaya directamente a la escuela y pida mayores informes sin mencionar el descuento que ya está pactado con el DIF-DF. Una vez que se decide por la que más le satisface, llena una solicitud establecida de manera estándar por el área de Servicios Educativos, presenta en original (para cotejo) y copia una identificación y el último talón de pago.

Cuando se trata de solicitar un descuento para el cónyuge debe agregar a los anteriores documentos el acta de matrimonio y en el caso de los hijos deberá anexarse el acta de nacimiento. Una vez llenada la solicitud por parte del trabajador, se procede a abrir un expediente para llevar un control de cada uno de los trámites que se lleven a cabo con el área de Servicios Educativos de intermediario. También, se elabora un oficio de presentación firmada por quien coordina el funcionamiento de esta área para que el propio trabajador la presente ante quien corresponda en la institución que haya sido de su elección; en este oficio se pide y recuerda a la empresa correspondiente el acuerdo que se tiene pactado con el DIF-DF para que se le haga valer al interesado.

Acerca del porcentaje de trabajadores que acceden a ésta prestación, uno de los empleados<sup>3</sup> del área argumentó: "...yo calculo que sólo un 10% del total de los trabajadores hacen uso de esta prestación y creo que puede ser principalmente por dos

causas: por falta de recursos económicos para acceder a las instituciones privadas o por desconocimiento del posible descuento al que se pueden hacerse acreedores...”

El catálogo que se maneja en el área de Servicios Educativos es actualizado en periodos que varían entre 3 y 6 meses por año, a través de un oficio que se envía a las diversas instituciones donde se agradece el servicio que prestan a los trabajadores del DIF-DF y se recuerda el convenio que se tiene acordado. Sin embargo, hay ocasiones en que sólo se hace la confirmación por vía telefónica. De igual manera cuando surge algún cambio administrativo en las escuelas que integran el catálogo, éstas hacen saber al área de Servicios Educativos el cambio interno que realizaron para que se actualice su registro.

Las escuelas que se manejan en el catálogo brindan servicios de: maternal, guardería, jardín de niños, primaria, secundaria, preparatoria, bachillerato y universidades. Además, cuenta con descuentos en escuelas que imparten: carreras comerciales, de computación, turismo, electrónica, electricidad, mecánica, etc. También se incluyen escuelas especialistas en la impartición de diversos idiomas, maestrías o diplomados. Finalmente, se cuenta con descuentos en escuelas que se dedican a impartir cursos de diversos oficios o temáticas como son:

- Corte y confección,
  
- Superación personal,

---

<sup>3</sup> Luis Daniel Díaz Benítez, oficinista de servicio y mantenimiento.

- Protesista dental,
  
- Técnico profesional en comunicación social.
  
- Auxiliar de enfermería,
  
  
- Etc.

En general, el trabajador tiene acceso a descuentos en escuelas de diversos rubros, costos y temáticas, con la opción de que si ninguna de las escuelas que hay en el catálogo le interesa puede proponer alguna que sí lo sea, para que se busque un descuento a través de pláticas y convenios que solicita, autoriza y supervisa la J.U.D. de Capacitación, Servicio Social y Servicios Educativos así como el responsable del área de Servicios Educativos donde se le hace saber a la institución educativa el número de posibles candidatos a hacer uso de su descuento que incluye a todos los trabajadores del sistema. Si se llega a un acuerdo con la escuela de interés, se le notifica al trabajador para que se incorpore a ella.

Por otro lado, el área de Servicios Educativos brinda información y trámites a los trabajadores del programa de preparatoria abierta que ofrece la SEP<sup>4</sup>. Con este servicio, cualquier persona que pertenezca al sistema y quiera hacer uso del mismo, puede presentarse a ésta oficina para que se le brinde una plática introductoria donde se le

---

<sup>4</sup> Secretaría de Educación Pública.

presenta el calendario anual que publica la SEP; en éste se especifican las dos etapas A y B en las que se pueden presentar exámenes hasta cubrir las 34 asignaturas que forman parte del plan de estudios de este nivel educativo. En la etapa A se presentan los exámenes a principio de cada mes y en la Etapa B al final de cada uno.

De esta manera, desde el momento en que el interesado se decide a cursar la preparatoria abierta, el área de Servicios Educativos le sirve de mediador para realizar su trámite ante el ISSSTE para que ésta a su vez lo concluya ante la SEP. Lo único que tiene que hacer el trabajador es presentarse a las oficinas de Servicios Educativos, proporcionar una credencial que lo acredite como miembro del sistema, llenar una solicitud que sirve para dar apertura a dos expedientes, uno para el ISSSTE y otro para control de la propia área de Servicios Educativos. Una vez abierto el expediente se procede a llenar solicitudes de aquella o aquellas asignaturas que el trabajador desea acreditar mediante un examen. El trámite de llevar la solicitud ante la Delegación Sur del ISSSTE y demás registros necesarios para poder presentar el examen, corren por parte del área de Servicios Educativos e incluso si ésta tiene los libros necesarios para preparar la asignatura se le proporciona al solicitante para que ahorre la compra del mismo. De esta manera, se apoya hasta el final a todo aquél trabajador que desee cursar o concluir su preparatoria.

Además de los dos servicios antes mencionados, el área de Servicios Educativos tiene a su cargo desde el 23 de septiembre de 1999 el llamado “Libro Club” que ha sido denominado “Leyendo y Rolando” donde se presentan libros de literatura en diversos géneros y con características generalmente clásicas, a éstos puede tener acceso cualquier

persona que así lo desee, pertenezca o no al sistema. Este servicio se logró integrar a la unidad gracias a la solicitud que hizo la Jefa de la misma al Instituto de Cultura de la Ciudad de México el cual donó 58 libros junto con un pequeño instructivo que sirve como guía para la creación y clasificación de un acervo de este tipo. Dentro de las oficinas de la J.U.D. de Capacitación, Servicio Social y Servicios Educativos se colocó un librero que incluye cada uno de los libros donados.

Desde el momento de la donación inicial, los responsables del Libro Club se apegaron a las recomendaciones hechas por el Instituto de Cultura de la Ciudad de México, clasificaron los libros de acuerdo a su género y les colocaron una etiqueta de color, por ejemplo: cuento = verde, Novela = azul oscuro; Ensayo = verde claro, etcétera, así como también una tarjeta en el interior de cada libro especificando el título, autor, nombre del lector, y fecha de entrega. Además, sellaron cada uno de los libros con el logotipo del DIF-DF y el escudo de la Ciudad de México.

Para tener acceso a este servicio, es necesario presentar una identificación y proporcionar algunos datos como: nombre, edad, dirección, teléfono, ocupación y firma que se registran en un libro de consecutivos. Al 9 de noviembre de 1999 se cuentan un total de 43 socios, cada uno de los cuales cuenta con una tarjeta que lo acredita como socios del Libro Club, ésta tiene un logotipo de color verde que dice "Libro Club". en la parte inferior dice el nombre de la Delegación Política a la que pertenece el libro club, nombre del mismo, nombre y firma del responsable, el nombre del socio y su firma.

Con esta, el socio se presenta al librero y elige la literatura de su preferencia y registra

sus datos en la ficha que está dentro del libro. El encargado del Libro Club, retira la ficha y la guarda hasta que el libro sea devuelto. Cada libro es prestado al usuario por un tiempo mínimo de un mes y máximo de 3. Si a la fecha de entrega no se ha regresado el material, se busca al usuario a través de sus datos registrados.

Otro de los controles que se lleva a cabo en este rubro es el que se refiere al registro de donativos. Al 9 de noviembre de 1999 se cuenta con 13 donaciones registradas con el nombre del libro, autor, quién lo donó y fecha de donación.

Este servicio ha sido difundido a través de propaganda que se reparte en lugares estratégicos que pertenecen a las instalaciones del DIF-DF y sobre todo de manera impersonal.

Hay casos especiales en que la labor del área de Servicios Educativos es crucial para beneficiar a trabajadores, un ejemplo es cuando se trata de conseguir becas al 100% ante instituciones educativas que imparten cursos o programas de interés para los trabajadores. Aquí, el sindicato juega un papel muy importante pues tiene derecho a 3 becas por sección sindical. Estos casos tienen el carácter de especiales porque deben llenar ciertos requisitos para acceder a la beca, y son supervisados directamente por el responsable del área y la Jefa de la Unidad desde principio a fin.



### **CAPITULO 3. DIAGNOSTICO**

Esta técnica tiene como propósito plantear las relaciones causa - efecto que se dan en la unidad analizada, además se puede esquematizar la situación en la que se encuentra nuestro objeto de investigación, que en este caso es la J.U.D. de Capacitación y Servicios Educativos, también nos permite detectar aquellos efectos que pueden tener varias causas y si algún efecto se convierte en causa de algún segundo efecto.

Cuando se habla de causas y efectos es importante mencionar un concepto y es el de "sistema", que se puede definir como un conjunto de elementos interrelacionados entre sí. Los sistemas se integran de un conjunto de elementos que trabajan agrupadamente para el objetivo general de un todo.

Si se repasa un conjunto de problemas, un aspecto de ellos se hace obvio y este es que: estos se encuentran interrelacionados y a veces se sobreponen el uno con el otro.

La solución de uno evidentemente tiene mucho que ver con la solución de otro, están en realidad tan interrelacionados y se sobreponen el uno con el otro, que difícilmente se puede saber dónde se debe empezar.

Se decidió empezar con el cambio o alternancia de poder en la Jefatura de Gobierno del Distrito Federal.

Recordemos que es a partir de 1928 que un solo partido había gobernado y es el denominado "PRI" "Partido Revolucionario Institucional", y no es sino hasta estos últimos años que ha habido una aparente Democracia en la que en ciertos Estados de la República Mexicana han ganado otros partidos políticos. En el caso de la Cd. de México, es en el año de 1998 cuando el PRD toma a su cargo el poder del gobierno de la ciudad de México, situación y/o hecho que trae como consecuencia muchos factores. Uno de ellos es por ejemplo, que al hacer entrega de dicha entidad y siendo al partido de oposición, se hace lo posible por decirle al personal del nuevo gobierno lo menos acerca del trabajo a realizar; además, dentro del nuevo partido en el poder y por la existencia de competencia entre los miembros de los diferentes partidos, es evidente que traen gente de su partido a ocupar puestos y a recomendar a otros sin que éstos necesariamente conozcan y/o sepan o no realizar ese trabajo.

Todo este tipo de cambios propicia una discontinuidad en los proyectos establecidos, por ejemplo un partido decide realizar cierto proyecto en determinado número de años y bajo ciertas circunstancias, y al llegar otro partido al poder decide renovarlo o cambiarlo así como reducir los años. es por esa razón que regularmente se pierde el trabajo anteriormente realizado.

El cambio de partido en el poder propicia una discontinuidad en la realización de los proyectos, es decir, si un partido decide realizar algún proyecto en determinado número de años; la llegada de otro partido al poder implica la sustitución, cambio o modificación ya sea del proyecto o de los períodos establecidos para la realización de este, lo anterior.

resulta en una pérdida del trabajo que se había venido realizando con el proyecto anterior.

Al haber un cambio de poder se produjo también una separación del DIF en: DIF Nacional y DIF DF, esta situación provocó un descontrol en todo el DIF, lo cual se hizo evidente al darse una época de reducciones y despidos de empleados.

Aunado a lo anterior y como regularmente pasa en las instituciones gubernamentales ha habido recortes presupuestales, además de que los jefes de la unidad no se han dado a la tarea de examinar posibles opciones que se deban considerar en una crisis de presupuesto.

Según comentarios del personal que ahí labora, se realizó un análisis de personal y al que consideraron peor lo enviaron al DIF-DF, además no dejaron manuales de procedimientos ni instalaciones en buenas condiciones.

Este impacto se ha ido superando poco a poco; sin embargo, prevalece la incertidumbre entre los empleados cuando observan que hay quienes ocupan puestos en los cuales no tienen grandes habilidades o conocimientos para desempeñarlos eficaz y eficientemente, además no cuentan con un líder que les permita opinar acerca del mejoramiento de las funciones de cada uno, la mayoría de las veces buscan cubrir sus labores con el presupuesto que se les asigna, sin procurar la optimización en cuanto a la calidad y la cantidad.

Aunque es bien sabido que el trabajo en equipo es importante para enfrentarse a la realidad de cualquier situación que implique cambios, así como evitar o disminuir las distorsiones en la percepción de los empleados: en la unidad de capacitación y servicios educativos lejos de existir un ambiente abierto que favorezca la elaboración de planes para enfrentarse a la reducción, predomina un liderazgo netamente vertical que impide la participación conjunta de los integrantes del equipo para aportar nuevas ideas o mejoras y fortalecer así las funciones de la Unidad.

A partir de la separación del DIF, no ha existido estabilidad organizacional dentro de la J.U.D., ya que han estado cambiando ciertas áreas, se integran unas y ya cuando se están adaptando, las rehubican. Por ejemplo cuando se empezó a realizar la investigación, la J.U.D. comprendía las siguientes áreas: Capacitación, Servicios Educativos y Servicio Social, y aproximadamente a la mitad de la investigación decidieron reubicar el Servicio Social en otra J.U.D. y anexar otra en la ya mencionada. Esto provoca poca motivación en los empleados que laboran en dicha entidad.

Por las razones anteriores es que los jefes del departamento han tenido que buscar la manera de realizar el trabajo lo mejor posible, para lo cual han llevado a cabo una reestructuración paralela al funcionamiento del sistema, es decir, han hecho estructura del personal conforme al requerimiento de ciertas actividades y/o funciones.

Debido a que no cuentan con manuales de procedimientos, ni descripciones de puesto:

- a) No están bien delimitadas las funciones, a veces realizan ciertas actividades que para el puesto que ocupan no corresponden o en su defecto una actividad la realizan 2 personas, es decir, se duplican las funciones y por lo tanto existe una pérdida de tiempo.
- b) Se rigen bajo usos y costumbres.
  - No cuentan con un organigrama formal, sólo tienen uno interno, dicha situación da cierta incertidumbre para los integrantes del equipo de trabajo.
  - No cuentan con Programas de evaluación y seguimiento por lo tanto no se optimizan los recursos asignados y no se logra una congruencia programática presupuestal.

## LIDERAZGO DEBIL

Se puede observar un liderazgo escaso, ya que las dos personas que están al mando de la unidad de capacitación y servicios educativos se concretan a administrar. Este hecho implica que organizan y coordinan al personal para que cubran sus actividades o cursos programados, planifican y controlan los asuntos concernientes a la unidad además de que se resuelven problemas.

No obstante además de una buena administración es necesario que los jefes manejen algún tipo de liderazgo que los distinga como tales, actualmente no han establecido una dirección donde se desarrolle una serie de actividades enfocadas al logro de una visión

claramente establecida. Han manejado estrategias débiles que en su mayoría fueron establecidas por la anterior administración.

No han alineado a las personas logrando una comunicación entre ellas para coordinarse adecuadamente a través de la cooperación.

Se han manejado las situaciones de acuerdo a lo que se requiere y con lo que se cuenta, sin recurrir a las necesidades, valores y emociones humanas básicas que a menudo no se aprovechan y que representan un gran potencial en el buen desempeño de los empleados.

#### PRACTICAS EJECUTIVAS INADECUADAS

Cuando se incluyen proyectos en los planes y programas del DIF- DF se espera cumplirlos antes de que se lleven a cabo elecciones para nombrar al nuevo jefe de gobierno. De no ser así se truncan las ideas de quienes pertenecen al equipo de trabajo de aquel partido político que esta en el poder.

Lo anterior plantea el problema de sucesión y la continuidad gerencial. Casi todos los empleados de la unidad de capacitación y servicios educativos pueden citar ejemplos de esfuerzos realizados con anterioridad y que parecen tener éxito bajo el mando de un gran jefe de la unidad departamental o coordinador de capacitación y que finalmente se han marchitado debido al descuido o la dirección deficiente de un sucesor.

Hasta el momento no ha existido una continuidad en los esfuerzos de la unidad y por el contrario se han recopilado pérdidas de lo que se ha invertido.

Es necesario que el consejo de directores y los equipos de la alta gerencia comprendan, apoyen y solucionen los trastornos que se sufren cada vez que se cambia de gobierno. Deben estar preparados para seleccionar ejecutivos de reemplazo que puedan dar continuidad a los proyectos iniciados.

Es evidente que el involucramiento de los empleados a todo nivel debería constituir un buen equipo de trabajo. Esta tarea recae directamente sobre los jefes de la unidad quienes no asumen un liderazgo altamente interactivo y compartido, que permita que todos los miembros del equipo desarrollen habilidades de alta competitividad.

Una de las habilidades que con regularidad no se permite que desarrollen los empleados de la unidad es la toma de decisiones. El truncar esta habilidad impide que los individuos sientan que están influyendo en el curso de los acontecimientos.

## CONCLUSIONES

Dadas las situaciones de contraste que se dieron entre lo ideal y lo real, se considera necesario que en la J.U.D. DE CAPACITACION, SERVICIO SOCIAL Y EDUCATIVOS, exista comunicación hacia arriba y lateralmente, los jefes de la Unidad Departamental de Capacitación, Servicio Social y Educativos del DIF-DF deberán tratar de ser eficientes, mostrar iniciativa, seguridad en sí mismo, y decisión, además, deberán ser inteligentes y capaces de analizar los problemas, de hacer frente a las cuestiones fundamentales y de encontrar siempre soluciones correctas. Deberán de tratar de ser considerados con sus subalternos y apoyarlos. Necesitarán reconocer que cada uno de sus trabajadores es un individuo que quiere que se le haga sentir importante y útil. Por ejemplo hay quienes desean impartir cursos de capacitación de temas que han aprendido, para que de esta manera obtengan retroalimentación y puedan superarse profesionalmente, pero desafortunadamente no se les da la oportunidad pues siempre se procuran capacitadores externos. De esta manera, los trabajadores los verán como justos y no como arbitrarios. Es importante también que los jefes de dicha unidad tengan habilidad de supervisión, es decir, habilidad para proveer la cantidad precisa de estructura y centralización para la tarea.

El clima organizacional, debe impactar sobre la motivación, satisfacción y rendimiento del trabajador.

Se propone para la mejora del sistema, lo siguiente:



- Los que están dirigiendo la J.U.D de Capacitación, Servicio Social y Educativos deben analizar el sistema en todos sus aspectos y deben tratar de discernir en donde se están presentando las ineficiencias. Si así lo hacen, podrán reducir sus costos, refiriéndonos al aspecto de los recursos humanos.
- Tendrán que pensar que cuando está sujeto a un presupuesto cada peso gastado significa que cierto segmento del presupuesto total se consume y se pierde para siempre. Por lo tanto le interesa mantener la eficiencia de su sistema al máximo, de tal manera que todo peso gastado se emplee correctamente y contribuya a los verdaderos objetivos del sistema.
- Para mejorar la eficiencia es necesario que existan métodos revisados de trabajo.

Efectuar la coordinación mediante programas establecidos, que especifiquen en cada una de las áreas qué actividades se van a ejecutar y en qué momento.

El presente diagnóstico, ayudará a los Jefes de la Unidad Departamental de Capacitación, Servicio Social y Educativos del DIF-DF a que tengan una perspectiva de su unidad, ya que se resume el análisis de sus partes y les brinda elementos para sus tomas de decisiones.

## BIBLIOGRAFÍA:

- » DIARIO OFICIAL DE LA FEDERACIÓN. Martes 1º de junio de 1999, primera sección. Pp. 45 - 62.
- » DIRECCIÓN DE COMUNICACIÓN SOCIAL. Prolongación Xochicalco # 960, Col. Santa Cruz Atoyac, C.P. 03310, México, D.F.
- » "FAMILIA DIF". Publicación mensual de difusión interna del Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia. Año 1, Número 1, julio de 1999.
- » FOLLETO. Antecedentes históricos del DIF Nacional. Proporcionado por la Unidad de Capacitación, Servicios Social y Servicios Educativos.
- » FOLLETO. "Historia de la Asistencia Social en México". Elaborado por la J.U.D. de Capacitación, Servicio Social y Servicios Educativos del DIF – DF.
- » FOLLETO. "Inducción e Integración Institucional". Obtenido del curso de bienvenida que imparte la J.U.D. de Capacitación, Servicio Social y Servicios Educativos del DIF – DF.
- » PROGRAMA INSTITUCIONAL DE CAPACITACIÓN 1998. Editado por la J.U.D. de Capacitación, Servicio Social y Servicios Educativos.
- » "UNA PROPUESTA PARA CONTINUAR EL CAMBIO". Revista publicada en noviembre de 1998. Director General: Mario Luis Fuentes.

# **ANEXO 1**

