



EDUCACIÓN
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA



**SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA
UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL
UNIDAD AJUSCO
LICENCIATURA EN PEDAGOGÍA**

**LAS FUNCIONES DEL PEDAGOGO EN LA COMUNICACIÓN SOCIAL, DE LA
SECRETARÍA DE LA CONTRALORÍA GENERAL DE LA CIUDAD DE MÉXICO**

**TESINA
QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE
LICENCIADA EN PEDAGOGÍA**

P R E S E N T A:

LORENA ELIZABETH RODRÍGUEZ NÚÑEZ

**ASESOR:
DR. RAÚL CALIXTO FLORES**

CIUDAD DE MÉXICO, NOVIEMBRE DE 2020

Agradecimientos

En primer lugar, agradezco a mis padres Araceli y Federico a quienes amo, respeto y admiro por siempre estar presentes guiándome y apoyándome en todo momento y en todos los ámbitos de mi vida. Este trabajo es el resultado del regalo más grande que me pudieron dar: mi educación. Gracias por su paciencia, sacrificio y amor.

A mi asesor el Dr. Raúl Calixto por su paciencia, forma de trabajar, seriedad, responsabilidad, dedicación y aportaciones para la realización de este trabajo. Sin usted este trabajo no sería posible.

A la Universidad Pedagógica Nacional por brindarme un lugar para prepararme y darme las herramientas para ejercer esta digna profesión.

A la Secretaría de la Contraloría General de la Ciudad de México y las personas de esta institución por brindarme esta experiencia y apoyarme en la realización de este trabajo.

A mis hermanos Diana y Sergio por siempre estar al pendiente de mí, ofrecerme su ayuda para la realización de este trabajo. Gracias por su cariño y comprensión.

A la familia que yo elegí, mis mejores amigos Alejandra, Gustavo, Rodrigo y Sebastián por los años de amistad y enseñarme el verdadero valor de la misma. Agradezco su cariño, confianza y por la motivación para realizar este trabajo.

Índice

Capítulo I Desarrollo Profesional del Pedagogo	6
1.1 Formación profesional del pedagogo	8
1.2 Funciones del pedagogo	15
1.3 Campo laboral del pedagogo	21
Capítulo II Comunicación Social.....	26
2.1 Comunicación Social.....	26
2.2 Proceso de la Comunicación	32
2.3 El pedagogo y la comunicación en el proceso de enseñanza-aprendizaje.....	37
Capítulo III Secretaría de la Contraloría General de la Ciudad de México	41
3.1 Secretaría de la Contraloría General de la Ciudad de México	42
3.2 Atribuciones y estructura de la SCGCMDX	48
3.2 Dirección General de Contralorías Ciudadanas	52
3.2.1 Antecedentes, funciones y atribuciones.....	56
3.2.2 Contralores Ciudadanos.....	57
Capítulo IV Método y Hallazgos.....	63
4.1 Recuperación de la experiencia profesional.....	64
4.2 La entrevista.....	64
4.3 Obtención de las experiencias	65
4.4 Problemas de comunicación social a los que se enfrenta el pedagogo	69
4.5 Acciones y estrategias de comunicación social más utilizadas por los pedagogos que contribuyen a un bienestar comunitario.....	71
4.6 Mi experiencia en la SCGCMDX.....	72
4.6.1 Funciones	74
4.6.2 Problemas de comunicación social.....	75
4.6.3 Acciones y estrategias.....	76
Capítulo V Experiencia de servicio social	79
REFLEXIONES FINALES.....	100
REFERENCIAS	104
ANEXOS	109

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo recupera mi experiencia en el servicio social que fue desempeñado en la Secretaría de la Contraloría General de la Ciudad de México (SCGCDMX), consiste en la narración de las actividades realizadas, su relación con la pedagogía y se desarrolla en V capítulos. El primer capítulo expone el desarrollo profesional del pedagogo, su formación, funciones y el campo laboral; en el segundo capítulo se da el concepto de la comunicación social, su proceso y cómo se relaciona con el pedagogo y el proceso de enseñanza-aprendizaje; el tercer capítulo muestra qué es la SCGCDMX, su estructura y atribuciones, los antecedentes, funciones y atribuciones de la Dirección General de Contralorías Ciudadanas (DGCC) y quiénes con los Contralores Ciudadanos (CC). En el cuarto capítulo se expone el método y hallazgos, desarrollando la recuperación de la experiencia profesional, las acciones, estrategias y mi propia experiencia como pedagoga. El quinto y último capítulo desarrolla mi experiencia como profesional como pedagoga dentro de la DGCC.

La sociedad actual exige que, para poder desempeñarnos en un trabajo, debemos tener conocimientos y habilidades para ser profesionales competentes.

Este trabajo da a conocer el desempeño del pedagogo más allá de la docencia, pues la pedagogía tiene un campo laboral más amplio. Los conocimientos de un pedagogo son para evaluar, desarrollar e incrementar el nivel educativo en la gestión, dirección y planes educativos de institutos públicos o privados y empresas.

Entre las funciones del pedagogo está la organización de centros educativos, supervisión de técnicas educativas, asesoramiento pedagógico, diseñar, desarrollar y evaluar recursos didácticos, orientación escolar, profesional o personal, innovar en modelos educativos y evaluar políticas educativas.

La Secretaría de la Contraloría General de la Ciudad de México (SCGCDMX) es la institución en la que se desarrolló este trabajo, brinda la oportunidad a cualquier

ciudadano de la Ciudad de México, sin importar su nivel educativo, a observar, opinar, evaluar y sugerir mejoras para los programas sociales del gobierno, en qué se invierte el presupuesto, entre otros asuntos, para detectar actos ilegales o mejorar estas acciones. Las organizaciones e instituciones deben considerar que es importante reconocer a sus recursos humanos para que la organización o institución funcione adecuadamente.

Es aquí en donde interviene el pedagogo como capacitador para que personas con diferentes niveles educativos puedan realizar sus actividades dentro de esta institución que favorece a la ciudadanía. En la SCGCMDX, entre las funciones del pedagogo está comunicar adecuadamente a un grupo determinado puesto que es importante para que el mensaje llegue de la manera más clara posible.

La SCGCMDX se responsabiliza de la fiscalización, evaluación y control de la gestión pública de las delegaciones y entidades, dependencias y órganos colegiados que pertenecen al Gobierno de la Ciudad de México. Esta institución es una herramienta con la cual los ciudadanos tienen la posibilidad de participar de manera voluntaria y honorífica para observar y evaluar cómo se ejecuta la Administración Pública de la Ciudad de México, como las compras y obras que lleva a cabo el Gobierno y los servicios que brinda a la población.

A los ciudadanos que deciden participar en estos procesos, se les llama CC, quienes necesitan que se les de capacitación, actualización e información necesaria para desempeñar correctamente su participación. Es aquí en donde el pedagogo interviene, a través de la comunicación social, para constituir métodos de formación, capacitación y asesoría, detectar las necesidades de capacitación, fomentar la participación de instituciones educativas, fundaciones, asociaciones y otras organizaciones sociales, además de establecer una comunicación y coordinación que favorezca la realización de actividades de los ciudadanos voluntarios.

La SCGCDMX, en sus diversas funciones y actividades, mantiene constantemente comunicación con la población, con la sociedad, hay una persistente comunicación social, por lo que ésta debe ser adecuada para los emisores.

La comunicación social es un concepto importante en la sociedad, pues siempre hay personas con diferentes formas de entender mensajes y es por esto que la comunicación debe ser moldeada de acuerdo con los receptores al que se les dirige un mensaje; por mencionar un ejemplo, si a un grupo de personas con un vocabulario limitado les da un mensaje con un lenguaje complejo, es poco probable que estas personas que son receptoras del mensaje, entiendan claramente lo que el emisor quiere decir.

En la SCGCDMX hay diferentes subdirecciones, cada una con sus diversas problemáticas. La Subdirección de Coordinación y Capacitación, que es la que se encarga de asesorar a los Contralores Ciudadanos (CC) , quienes son ciudadanos voluntarios en las actividades que realizarán para cumplir su función a través de material didáctico, presenta el problema de que los CC no logran desempeñar su cargo de manera correcta debido a que no se les da la capacitación correspondiente o no entienden las instrucciones ya que la comunicación llega a ser compleja para estas personas con diferentes niveles educativos, por lo que se buscan estrategias para lograr una comunicación asertiva y los CC lleven a cabo sus funciones.

Se les expone información que se presenta a través de medios como trípticos, carteles, presentaciones de Power Point, folletos, manuales, entre otros. Esta problemática se presenta porque estos medios informativos tienen un lenguaje complejo, para personas que no tienen un nivel educativo que les permita entender el contenido de dichos medios.

De igual forma, se presentará un manual que realicé para los CC. Dicho manual es uno de los canales de comunicación que se usan para que los CC conozcan su función dentro de la SCGCDMX.

Entre las diversas funciones del pedagogo, se encuentra facilitar la comunicación social a grupos con diferentes características y cómo reciben un mensaje de un emisor. En este contexto emergen las siguientes preguntas de investigación.

¿Cuál es la función del pedagogo en la Secretaría de la Contraloría de la Ciudad de México?

¿Cómo favorece el pedagogo la comunicación social?

Para dar respuesta a éstas se desarrolla el presente trabajo con los siguientes objetivos:

Objetivo general:

- Caracterizar las acciones y estrategias desarrolladas por el pedagogo ante los problemas de comunicación social.

Objetivos específicos:

- Analizar las estrategias de comunicación con los CC para que desempeñen sus funciones apropiadamente, ya que su cargo contribuye con un bienestar comunitario.
- Identificar los problemas de comunicación social a los que se enfrenta el pedagogo
- Analizar las acciones y estrategias de comunicación social más utilizadas por los pedagogos que contribuyen a un bienestar comunitario

Es importante analizar la comunicación social ya que, dentro de esta institución, los CC reciben información y capacitación suficiente para desempeñar sus funciones, la manera en que ejerzan su cargo influye en la vigilancia y evaluación del cumplimiento de obras, programas del Gobierno, en el funcionamiento de espacios públicos, en el desempeño de los servidores públicos, entre otros, para promover mejoras que finalicen en un bienestar comunitario.

La comunicación es la base de la organización para los CC, se puede lograr que desempeñen sus labores productivamente, a través de la capacitación que brindan los pedagogos.

Capítulo I Desarrollo Profesional del Pedagogo

En la sociedad, la profesión del pedagogo se concibe como una labor importante, sin embargo, es común que no se tenga conocimiento exacto de quién es el pedagogo y cuáles son sus funciones.

Por esta razón, el presente capítulo se pretende hablar de la formación del pedagogo en la Universidad Pedagógica Nacional (UPN), de las funciones del pedagogo que van más allá de la docencia y del amplio campo laboral que hay y los distintos ámbitos en los que puede desarrollar su trabajo. En este documento se dará mayor importancia a los ámbitos sociales y laborales, en donde el pedagogo desarrolla una labor para atender las diversas necesidades de grupos formados de personas con distintas capacidades de aprendizaje.

Para tener una visión general de quién es el pedagogo se debe considerar que el origen de esta profesión se fundamenta en Grecia, en donde éste era el esclavo que tenía la responsabilidad de guiar y educar a los hijos de sus amos (Mafull, 1987). Actualmente es el pedagogo quien imparte la enseñanza y la educación.

Aunque el origen del pedagogo era alguien formado como educador, con el paso de los años esta profesión ha ido obteniendo un panorama amplio en todo lo que se relaciona con la educación y se realizan funciones diversas relacionadas con lo educativo. La pedagogía y el pedagogo son más que ser maestro y únicamente ir de la mano con contextos escolares.

Se define a el pedagogo como el profesional que investiga problemas educativos para después intervenir con técnicas pedagógicas (Lorenzo, 1999) como, por mencionar dos ejemplos, la orientación y asesorías. Las funciones de este se desarrollan en instituciones escolares, institutos sociales, organismos gubernamentales, medios de comunicación social, centros de investigación y empresas privadas o públicas.

El concepto clásico de pedagogía la define como conducir, cuidar y formar, es decir, el arte de educar. La educación es un concepto que se relaciona con la pedagogía, es el objeto de estudio de la pedagogía, un hecho social y humano (Mafull, 1987) que se lleva a cabo a través de la comunicación de las personas, brindando conocimientos, normas, saberes e ideas.

Algunas de las ciencias de la pedagogía son la didáctica, filosofía, psicología y sociología (Manganiello, 1970). Y entre sus áreas se encuentra la pedagogía social y la pedagogía laboral.

La relación entre la educación y los sujetos que forman una sociedad es fundamental y son los principales sujetos de estudio de la pedagogía social, buscando estrategias que solucionen la prevención, inclusión y reinserción social de sujetos que estén en riesgo social.

La pedagogía social es un concepto importante dentro del campo educativo que se caracteriza como ciencia teórica. Se origina a partir de la necesidad de responder a problemas que ocasionan riesgos sociales y problemas de exclusión social, colaborando con la educación de la comunidad (Caride, Gradaílle, & Caballo, 2015). Es decir, atiende las necesidades en los aspectos sociales, culturales, políticos y cívicos de sujetos que desarrollan sus acciones en determinados contextos, sin ser etiquetados como alumnos o estudiantes.

El trabajo como ámbito de desarrollo y la formación como herramienta de mejora son dos puntos que definen a la pedagogía laboral que tiene tres objetivos: capacitar sujetos para realizar sus tareas con responsabilidad, actualizar las competencias de los trabajadores y que haya una mejora de las competencias (Miguel & Picatoste, 2016). La pedagogía laboral es para desarrollar el mundo productivo, brindando lo necesario para que un individuo sepa trabajar, considerando sus habilidades y aptitudes.

1.1 Formación profesional del pedagogo

El pedagogo debe tener una formación que facilite el manejo de las diferentes teorías que ayuden a que se interprete el fenómeno de la educación (Barriga, 1986) y que conozca la práctica educativa para orientar a los jóvenes para su incorporación al mundo laboral.

En la actualidad, la formación del pedagogo se debe de integrar de otras disciplinas y teorías disciplinarias, epistemológicas, metodológicas, didácticas, psicológicas, sociales, históricas y filosóficas (Bautista & Amador, 2003) que complementen los conocimientos del pedagogo para poder llevar a cabo sus funciones como profesional. Esta formación conlleva a que el profesionista se enfrente a la realidad con su experiencia y sus pares. En la formación profesional, está el interactuar con otros, no solo como reproductor de conocimientos.

Según la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM, 2011), en la Ciudad de México y Zona Metropolitana las siguientes universidades imparten la licenciatura en Pedagogía:

- Centro Universitario Patria
- Escuela Normal Superior
- Instituto de Ciencias de la Educación, A. C
- Universidad Anáhuac
- Universidad del Valle de México
- Universidad Franco Mexicana
- Universidad Intercontinental
- Universidad Nacional Autónoma de México
- Universidad Panamericana
- Universidad Pedagógica Nacional

En la Ciudad de México, tres de todas las instituciones públicas y privadas que imparten la carrera de pedagogía son la UNAM y la UPN, y la institución enfocada al ámbito educativo es la Escuela Normal Superior de México (ENSM).

La licenciatura en Pedagogía en la UNAM tiene sus orígenes en 1881, su objetivo era formar a docentes de escuelas secundarias, apoyándose de los normalistas. Cuarenta y ocho años después, cuando se logra la autonomía de la universidad, la licenciatura en pedagogía y el Departamento de Ciencias de la Educación en la Facultad de Filosofía y Letras se unen. En 1967 el plan de estudios de la licenciatura se modifica de manera en la que se ve a la pedagogía desde una perspectiva más filosófica (Barrón, 1992).

El programa de estudios de la UNAM describe al pedagogo como un profesionalista capaz de:

[...] describir, comprender, explicar, evaluar e intervenir en el fortalecimiento y mejora de los procesos educativos, analiza y propone alternativas de solución en problemas relacionados con el campo educativo, además de atender a diversos sectores de la población que requieren ayuda pedagógica. (UNAM, 2011, s.p.)

El pedagogo podrá desarrollar sus funciones y actividades en “docencia, orientación educativa, educación permanente y capacitación, administración y gestión educativas, desarrollo curricular, comunicación e investigación en este campo, en instituciones públicas y privadas o en el ejercicio libre de la profesión” (UNAM, 2011). La UNAM busca egresar profesionales de la educación que se caractericen por ser competentes y capaces de laborar en todos los ámbitos laborales para el pedagogo.

La carrera de pedagogía en la UNAM tiene un enfoque teórico fuerte en materias como didáctica, la teoría es más que la práctica. La carrera inicia con teoría pedagógica, filosofía, historia y sociología para que el alumno adquiera un pensamiento crítico y extenso de qué es la pedagogía revisando la mayor cantidad

de filósofos que ayuden a entender el papel de la pedagogía ya que esta se ve como un proceso social y humano, que tiene como objeto principal la educación. Después sigue con política, economía y más historia. Se busca que el alumno sea formado para ser teórico y filósofo de la educación, es por eso que se le da importancia a la investigación, para que se compruebe la práctica de las teorías. Para la UNAM, sin la práctica, la teoría son solo ideas o pensamientos.

La UPN se creó el 29 de agosto de 1978 y busca formar a profesionales de la educación, ofreciendo diferentes licenciaturas como Pedagogía, Psicología Educativa, Sociología de la Educación, Administración Educativa y Educación Indígena, además de contar con posgrados (UPN, Gaceta de Bienvenida, 2014). Los egresados serán capaces de atender las necesidades del Sistema Educativo Nacional en la sociedad actual.

El programa de estudios de la licenciatura en pedagogía tiene como objetivo:

Formar profesionales capaces de analizar la problemática educativa y de intervenir de manera creativa en la resolución de la misma mediante el dominio de las políticas, la organización y los programas del sistema educativo mexicano, del conocimiento de las bases teórico-metodológicas de la pedagogía, de sus instrumentos y procedimientos técnicos. (UPN, 2014, p. 29)

Y el perfil de egreso del licenciado en pedagogía de la UPN es:

Formar profesionales capaces de analizar la problemática educativa y de intervenir de manera creativa en la resolución de la misma mediante el dominio de las políticas, la organización y los programas del sistema educativo mexicano, del conocimiento de las bases teórico-metodológicas de la Pedagogía, de sus instrumentos y procedimientos técnicos. (UPN, 2014, p.29)

El pedagogo egresado de la UPN será capaz de relacionar las teorías, los métodos y técnicas pedagógicas con los problemas educativos que están presentes en el sistema educativo mexicano.

Los proyectos académicos de la UPN son actualizados constantemente para que se fortalezcan las tareas y funciones para que se impulse un trabajo nuevo de docencia, investigación, vinculación y extensión de la cultura.

La Universidad fue creada como un sistema nacional con un centro académico que ajusta la docencia, la investigación y divulgación en todo México. Se conforma por 76 unidades, que al inicio eran Servicios de Educación a Distancia (SEAD) y pasaron a ser unidades UPN que se forman de la infraestructura, recursos humanos, técnicos y financieros, normatividad académica, materiales didácticos y recursos de apoyo (López, 2001). La UPN le da importancia a la investigación educativa, atención a grupos excluidos o marginados socialmente, indígenas, adultos sin escolarización y desigualdad de género.

Los programas de las licenciaturas que imparte la UPN, se evalúan y actualizan constantemente con la finalidad de cubrir las demandas y las problemáticas que se presentan en el campo educativo. La UPN imparte en la modalidad a distancia las licenciaturas en Enseñanza del Francés y la otra en Educación e Innovación Pedagógica. Las carreras más demandadas son Pedagogía y Psicología Educativa. Los egresados de todas las licenciaturas son aceptados en el amplio campo laboral que se ofrece para cada licenciatura (UPN, 2015).

En esta Universidad, también se imparten las especialidades de:

- Computación y Educación
- Género en Educación
- Educación Integral de la Sexualidad
- Enseñanza de Español en la Escuela Básica
- Enseñanza y Aprendizaje de Inglés como Lengua Extranjera

Cuenta con dos Maestrías:

- Maestría en Desarrollo Educativo
- Maestría en Gestión de la Convivencia en la Escuela
- Maestría en Educación Ambiental

Los siguientes doctorados se imparten en la UPN:

- Doctorado en Educación
- Doctorado en Política de los Procesos Socioeducativos
- Doctorado en Educación y Diversidad

La oferta educativa que ofrece la UPN es ideal para la formación profesional de profesionales de la educación que estén relacionados con campos de estudio e intervenciones educativas. Además, su oferta en las diferentes Unidades varía según el funcionamiento de donde se ubica. Algunas Unidades ofrecen licenciaturas en:

- Educación para el Medio Indígena
- Educación Preescolar
- Desarrollo Comunitario

Los grupos académicos y a veces el apoyo académico de la Unidad Ajusco, influyen en los programas de las maestrías de otras Unidades, presentando las siguientes:

- Educación Básica
- Educación
- Docencia e Innovación
- Educación Bilingüe
- Formación y Práctica Docente
- Innovación Educativa
- Intervención Pedagógica
- Desarrollo Educativo
- Integración Educativa
- Gestión Educativa

El reglamento de titulación exige que se retome el currículum para que sea más flexible y enseñe al estudiante a que aprenda a investigar y resolver problemas educativos. La calidad del aprendizaje debe ser evaluada.

La UPN ha estado presente en aspectos educativos de México. Hay estudios que se distinguen por contribuir en problemáticas encontradas en la enseñanza, la formación y actualización de docentes, prácticas pedagógicas y en la desigualdad escolar de muchos alumnos.

Las investigaciones y propuestas de la UPN retoman aquellas cuestiones olvidadas por el sistema educativo de nuestro país, como el mejoramiento de la enseñanza de las ciencias en la educación básica, en donde los expertos en temas educativos, egresados de la UPN, apoyan con su formación especializada en la educación y métodos pedagógicos para mejorar la enseñanza de distintas ciencias como física, biología, química y matemáticas (López, 2001). Hay más proyectos, que buscan una solución a los problemas de aprendizaje en la educación básica, en donde la UPN está considerada.

La planificación de la UPN para resolver a las demandas educativas y mejorar la educación se da a través de El Programa Integral de Desarrollo Interinstitucional (PIDI) 2014-2018, que desarrolla al profesional de la educación para que haya nuevas propuestas educativas y así colaborar con una mejor sociedad (UPN, 2015).

El PIDI forma su estructura por tres ejes que se manifiestan en diferentes proyectos:

1. El marco jurídico y normativo vigente: se retoma en la creación de la Universidad y se actualiza de manera que la UPN pueda dar respuestas propias a las demandas del sistema educativo.
2. Fortalecimiento a la capacidad académica de la UPN: se deben encargar de aspectos de acciones que tienen el propósito de los programas educativos, atención a estudiantes y ampliación de la oferta.

3. Problemas y necesidades de la infraestructura física y tecnológica: se manifiestan por la ampliación de los servicios y el requerimiento de mantenimiento, actualización y sustitución de equipo.

Cuando los proyectos se organizan, se encuentra conexión con estos tres ejes para el funcionamiento universitario.

Además de que el PIDI apoya los proyectos y acciones que la UPN desarrolla, también busca argumentar a la dinámica social, económica y política de la sociedad y el sistema educativo actual.

La UPN busca que se aproveche la experiencia interinstitucional para afirmar las tareas en la identidad que le ha permitido ser distinguida entre las escuelas de educación superior. Ha ido desarrollando espacios académicos, culturales y científicos para que la experiencia de alumnos y catedráticos se enriquezca.

La Escuela Normal Superior de México creada como un proyecto político-cultural con el propósito de cumplir con los propósitos educativos de los años de su fundación, que fue en 1936 (Durcoing, 2004). Esta institución, busca retomar las ideas educativas con nuevos métodos de enseñanza.

El egresado en la licenciatura en pedagogía de la ENSM será competente en cinco campos (SEP, 2017):

1. Habilidades intelectuales específicas: el maestro normalista tiene la capacidad de comprender las lecturas y relacionarlas con la realidad, orientar a sus alumnos para que estos sean capaces de analizar, tener características para la investigación científica y sabe seleccionar información de diferentes tipos.
2. Dominio de los contenidos de enseñanza: conoce los enfoques para la enseñanza y domina campos disciplinarios y sabe relacionar contenidos de asignaturas para relacionarla con aprendizajes.

3. Competencias didácticas: conoce las estrategias adecuadas para que sus alumnos obtengan aprendizajes significativos, el maestro normalista reconoce que cada alumno es diferente y necesitan distintas estrategias de aprendizaje y tiene la capacidad de establecer un ambiente agradable en el grupo.
4. Identidad profesional y ética: reconoce y manifiesta sus valores trabajando con sus alumnos, sus familias y la sociedad en general, es capaz de orientar filosóficamente promoviendo el carácter nacional, conoce los problemas y deficiencias que se presentan en el sistema educativo y le da importancia a la educación pública.
5. Capacidad de percepción y respuesta a las condiciones sociales del entorno a la escuela: respeta toda diversidad ya sea regional, social y étnica, se relaciona de manera receptiva, respetuosa y colaborativa con los padres de familia y enseña a sus alumnos a actuar personal y colectivamente para proteger el ambiente.

La diferencia entre un pedagogo egresado de la UNAM o la UPN y un egresado de la ENSM, es que la ENSM forma docentes que tienen la capacidad de impartir clases dependiendo del nivel para el que se haya formado, ya sea desde preescolar hasta licenciatura. Posteriormente, el normalista puede especializarse en educación especial o impartiendo alguna asignatura.

El pedagogo que egresado de la UNAM o la UPN, además de tener la capacidad de impartir clases, se encarga del desarrollo curricular, asesorar escuelas e y capacitar en las empresas, tiene la formación que le permite realizar investigaciones acerca de las teorías del aprendizaje y métodos de enseñanza.

1.2 Funciones del pedagogo

El trabajo del pedagogo va más allá de laborar dentro de un aula escolar, es quien busca la mejora de las prácticas educativas en diferentes contextos una vez que se detecten necesidades o problemas educativos entendiendo distintos planteamientos teóricos, metodológicos y técnicos para llevar a cabo procesos educativos.

En ámbitos laborales, el pedagogo comprende diversas funciones como docencia, gestión escolar, planes y programas de estudio, orientación y procesos administrativos (UPN, Gaceta de Bienvenida, 2014), ya que en este amplio campo puede intervenir para proponer soluciones que fortalezcan la educación.

Las funciones del pedagogo se pueden desempeñar en los siguientes ámbitos (Valenzuela & Ruíz, 2011):

- Ámbito educativo
- Ámbito de recursos humanos
- Ámbito terapéutico
- Ámbito clínico-sanitario
- Ámbito de asesoría-orientación
- Ámbito del diseño de materiales, elaboración de proyectos y comunicación
- Ámbito de animación sociocultural
- Ámbito social

De acuerdo con Valenzuela Trigueros & Ruíz Ortiz (2011) sus actividades se centran en:

- Docencia, en centros de enseñanza.
- Orientación vocacional, profesional, académica y personal.
- Asesoramiento en programas educativos.
- Coordinación de programas de garantía social.
- Participación en sectores educativos.
- Investigación educativa.

Con la formación adecuada puede colaborar en la planeación, organización, desarrollo, administración, investigación y evaluación del sistema educativo y en labores formales y no formales.

En cuanto a la orientación, el pedagogo no solo desempeña esta actividad en escuelas, también puede ser en editoriales, colectivos marginados, penitenciarias y recursos humanos.

Según el Centro de Orientación, Información y Empleo (COIE) el pedagogo es formado como orientador, docente, asesor en diseño de material didáctico, evaluador de programas educativos y formación de empresa (Centro de Orientación y Empleo, 2011). Por lo tanto, su función la puede realizar en gabinetes psicopedagógicos, centros educativos, centros de orientación profesional y laboral, centros de enseñanza, empresas y editoriales.

También hay otras ideas que dividen el ámbito profesional del pedagogo en (Rodríguez & Castello Quintana, 2016):

Pedagogía Hospitalaria: El trabajo es desarrollado en aulas hospitalarias, en donde el pedagogo forma parte del equipo formado por médicos y familiares. Las actividades del pedagogo hacia el niño hospitalizado son detectar conductas inestables emocionalmente en su entorno, encargarse de las necesidades escolares del niño, diseñar proyectos que respondan a sus necesidades y así prevenir que sean excluidos por su enfermedad o discapacidad. Dentro de la Pedagogía Hospitalaria, el pedagogo debe apoyar al niño hospitalizado y a su familia a afrontar de la mejor manera la enfermedad que presenta el niño, acompañando a los enfermos e insistir en la escucha activa.

Pedagogía Sociocultural y Sociocomunitaria: El pedagogo asume un papel de especialista en recursos didácticos y monitor de lugares culturales como museos, bibliotecas, entre otros. Se responsabilizará de coordinar, proyectar y dirigir actividades de estos lugares, por ejemplo:

- Museos: es el encargado de diseñar material didáctico para las exposiciones que se presentan.

- Ludotecas y bibliotecas: organiza las actividades de acuerdo con las edades de los niños.

En la animación sociocultural, el pedagogo puede desempeñar sus funciones utilizando la educación para el ocio. A través de la planificación, elaboración y realización de proyectos culturales y socioeducativos.

Pedagogía Digital: Ésta se refiere a lo relacionado con la creación y difusión de material que intervienen en los procesos informáticos. En la creación de materiales didácticos en editoriales, el pedagogo diseña material didáctico, asesora en el diseño de libros y evalúa los textos e imágenes para que no haya discriminación a ningún sector de población.

En la producción de recursos tecnológicos, es capaz de diseñar material, detectar necesidades en los materiales tecnológicos, realizar programas educativos y evaluarlos.

Actualmente se imparten cursos en línea, el pedagogo aquí interviene para diseñar, programar y asesorar en esta forma de enseñar.

Pedagogía Escolar: En el campo laboral del pedagogo, la pedagogía escolar es el área más conocida. En una institución educativa, el pedagogo puede ejercer su función como orientador educativo, apoyando en la orientación, asesorías, coordinación y en la formación de los alumnos. Su trabajo está en dirigir y coordinar las actividades, sugerir en la elaboración de materiales didácticos y apoyar en el diseño de programas. Como orientador, puede desempeñarse en centros de educación infantil, primarias, secundarias, bachilleratos y en la formación profesional.

En las universidades, su trabajo se puede enfocar en la docencia y la investigación. La docencia la puede llevar a cabo en disciplinas que se relacionen con la didáctica, la pedagogía y la psicología. La investigación se puede dar si el pedagogo se dedica a indagar sobre la práctica de los docentes para que haya un mejor proceso de enseñanza-aprendizaje.

Los gabinetes psicopedagógicos o pedagógicos necesitan de un pedagogo ya que este puede apoyar en el asesoramiento y orientación para estudiantes de cualquier grado y colaborando con los proyectos que se desarrollen.

La escuela infantil, requiere del diseño y la elaboración de material curricular, que se detecten las necesidades de los niños e innovación pedagógica, lo cual es otra salida profesional para el pedagogo.

Pedagogía Laboral: Investiga las relaciones entre la educación y el trabajo, considerando empresas, administraciones públicas, entre otros. Aquí el pedagogo es el gestor de la formación, es decir, que debe apoyar en el diseño, desarrollo y evaluación de los programas formativos. Hay dos áreas de intervención para el pedagogo:

1. Aspecto pedagógico didáctico: se realizan planes de formación, detectar necesidades, diseñar estrategias y evaluarlos.
2. Aspecto organizativo: se ejercen acciones de asesoría u orientación en la formación. Forma al personal de la empresa.

También sus funciones se relacionan con los recursos humanos, eligiendo al personal y diseñando instrumentos para seleccionarlos.

El pedagogo es técnico de orientación laboral, acompaña a las personas que están en proceso de exclusión social o laboral. Orienta acerca de las técnicas para buscar empleo y conocer los perfiles profesionales para que haya posibilidades de inclusión.

La pedagogía laboral tiene como objetivo dar un punto de vista a la formación profesional sobre el aprendizaje y la educación de todas aquellas organizaciones que no son precisamente una escuela (Pineda, 2002). Se busca darle la importancia a este campo educativo que busca resolver las demandas de quienes necesitan conocimientos y habilidades que se requieren laboralmente.

Este último ámbito profesional es el más relacionado con la función del pedagogo dentro de la Contraloría General de la Ciudad de México (CGCDMX) ya que es el

encargado de asesorar y orientar a los empleados y Contralores Ciudadanos (CC) para desempeñar su trabajo adecuadamente, además de encargarse del diseño de estrategias para que la información que brinda esta institución para la población sea significativa y entendible.

El plan en el que orienta al personal de la CGCDMX debe de llevarse a cabo atendiendo sus necesidades, una vez que se hayan detectado las deficiencias que hay en la formación de los CC.

En empresas o instituciones, el pedagogo puede desempeñar su función de dos maneras (García & Aguilar, 2011):

- 1) Técnico de formación: presentará propuestas didácticas para la formación de la empresa o institución, brindando orientación en el diseño, planificación, ejecución y evaluación. Se encargará de:
 - a. Diagnosticar las necesidades formativas.
 - b. Organizar equipos de trabajo.
 - c. Promover el proceso de enseñanza y aprendizaje.
 - d. Diseñar material didáctico.
- 2) Coordinador de formación: se encargará de supervisar la formación en la empresa. Su principal labor será:
 - a. Diagnosticar las necesidades para llevar a cabo la formación en la empresa.
 - b. Estructurar los equipos docentes para una eficiente acción formativa.
 - c. Organizar los equipos de trabajo que se encargan del proceso formativo.
 - d. Evaluar el desempeño de los que intervienen en este proceso de formación.
 - e. Brindar calidad en las acciones formativas.
 - f. Informar los resultados parciales y globales.
 - g. Evaluar el impacto de la formación en su organización.

En una empresa o una institución se debe poner en práctica una estrategia de formación que considere profesionales especializados. Este equipo profesional se encarga de presentar metodologías didácticas que vayan de acuerdo con las necesidades detectadas y la formación que se debe recibir. Su objetivo será innovar y dar las herramientas necesarias para lograr el proceso de formación.

De acuerdo con García Aguilera & Aguilar Cuenca (2011) las competencias profesionales del pedagogo deben ser las siguientes:

- Tener conocimientos que le permitan diseñar material didáctico.
- Enseñar técnicas didácticas.
- Brindar orientación en los programas de formación.
- Incentivar la innovación y la creatividad.
- Promover el uso de metodologías didácticas innovadoras.
- Fomentar el uso adecuado de las nuevas tecnologías en la formación.
- Saber llevar a cabo las técnicas de tutorización y orientación del aprendizaje.

Específicamente, en una empresa o institución el pedagogo debe encargarse de la formación del personal, los fundamentos teóricos y prácticos del aprendizaje, los fundamentos del aprendizaje adulto, la detección de necesidades formativas, la organización de acciones formativas, facilitar el proceso de aprendizaje, orientar la formación, diseñar programas que faciliten este proceso y lo hagan didáctico y dirigir los equipos docentes.

1.3 Campo laboral del pedagogo

La formación e identidad profesional del pedagogo ayudarán a establecer el campo laboral del pedagogo. Para muchos egresados de esta carrera es difícil precisarlo ya que es muy amplio.

El debate del objeto de estudio de la pedagogía ha creado varias corrientes en los planes de estudio que determinan que su objeto de estudio son las ciencias y

técnicas educativas (Fernández A. L., 1989). Es decir, todas las teorías de las disciplinas sociales, naturales y humanísticas cuyo objeto es el hecho educativo.

La labor del pedagogo se enfoca en:

- Orientación
- Capacitación
- Didáctica
- Diseño curricular
- Supervisión escolar
- Administración
- Planeación
- Investigación

Hay diversas empresas e instituciones que requieren que estas actividades sean desarrolladas, el pedagogo es quien tiene la formación para desempeñarlas.

Muchas licenciaturas que también se enfocan en lo educativo, como psicología educativa, sociología de la educación, administración educativa, entre otras, confunden a los egresados de pedagogía en su identidad profesional y campo educativo ya que la educación es el objeto de estudio de las carreras antes mencionadas y también de pedagogía (Bravo, 2007). Las carreras que se llega a pensar que son similares son Pedagogía, Ciencias de la Educación y Ciencia Educativa, pero son diferentes porque cada una tiene sus orígenes y concibe a la educación de manera distinta.

Cada ámbito del campo laboral del pedagogo presenta diferentes puestos en los que este podrá desempeñar su labor, como se mencionó anteriormente (Valenzuela & Ruíz, 2011). A continuación, se explica la actividad del pedagogo en cada ámbito:

1. Ámbito Educativo
 - Educación Infantil
 - Educación Primaria

- Empresas
 - Ámbito de asesoría-orientación
 - Ámbito de la investigación
2. Ámbito del diseño de materiales, elaboración de proyectos y comunicación
 - Desarrollador de contenidos didácticos
 - Diseñadores de material didáctico
 - Diseño instruccional de guiones multimedia de contenidos de formación
 3. Ámbito Empresarial
 - Pedagogo para recursos humanos
 - Responsable de proyectos de formación
 - Diseñador de planes de formación
 - Impartición de talleres de formación para personas mayores
 4. Ámbito Social
 - Acompañamiento y atención a un menor
 - Mediador escolar o familiar para trabajar con menores o familias
 - Impartidor de taller de empleo dirigido a colectivos en exclusión social
 - Impartir actividades a grupos de adultos mayores
 - Monitores de tiempo libre
 5. Ámbito clínico-sanitario
 - Atención a domicilio para personas con discapacidad
 - Formar parte en equipos clínicos para personas con discapacidad
 6. Ámbito terapéutico
 - Laborar en centros de estimulación multisensorial

En el amplio campo laboral hay ofertas que se dirigen directamente al pedagogo y hay otras que no se enfocan directamente, pero, por su formación, el pedagogo también podría ofrecer.

El Observatorio Laboral Mexicano (OLA) ofrece información estadística para el futuro académico y laboral. En las carreras profesionales que se enfocan en la educación, se encontraron datos estadísticos que se presentan en la tabla 1.

Tabla 1 Estadísticas de profesiones que se enfocan en la educación

Carrera	Profesionistas ocupados	Hombres (%)	Mujeres (%)	Ingreso mensual promedio (\$)
Ciencias de la educación, programas multidisciplinares o generales	217,619	34.5	65.5	\$10,970
Didáctica, pedagogía y currículo	158,987	26.5	73.5	\$8,521
Formación docente para educación básica, nivel preescolar	168,522	3.4	96.6	\$8,177
Formación docente para educación básica, nivel primaria	361,980	33.5	66.5	\$8,906
Formación docente para educación básica, nivel secundaria	75,871	47.1	52.9	\$10,011
Formación docente para educación de nivel medio superior	8,962	46.7	53.3	\$9,774
Formación docente para educación física, artística o tecnológica	88,780	69.9	30.1	\$8,365
Formación docente para la enseñanza de asignaturas específicas	39,191	54.3	45.7	\$9,905
Formación docente para otros servicios educativos	42,528	12.5	87.5	\$8,634
Formación docente, programas multidisciplinares o generales	29,080	28.9	71.1	\$9,493
Orientación y asesoría educativa	22,068	26.7	73.3	\$8,014
Planeación y evaluación educativa	14,353	42.0	58.0	\$12,728

Fuente: *Observatorio Laboral México (2017).* Recuperado de <http://www.observatoriolaboral.gob.mx/static/estudios-publicaciones/Educacion.html>

Se contempla que la mayoría de los profesionales de la educación se enfocan en la docencia que va desde nivel preescolar hasta nivel superior, siendo en su mayoría mujeres. Los profesionistas hombres se centran en la formación docente para educación física, artística o tecnológica y en la docencia para la enseñanza de asignaturas específicas. La planeación y evaluación didáctica es lo menos considerado.

Los planes de estudio de la licenciatura de pedagogía buscan egresados que se especialicen en el análisis de los problemas educativos, sin embargo, muchos desarrollan su profesión únicamente en la docencia.

La pedagogía laboral se apoya de la orientación y asesoría educativa, ya que se encargará de capacitar y seleccionar al personal, detectar las necesidades, brindar orientación profesional, diseñar herramientas para una formación adecuada y evaluar.

Capítulo II Comunicación Social

En este capítulo se desarrolla lo que es la comunicación social, sus procesos y cómo interviene el pedagogo a través de la comunicación en el proceso de enseñanza-aprendizaje. En el Capítulo I se definió qué es la pedagogía laboral, por lo tanto, los conceptos que se desarrollan en este capítulo son importantes de considerar y relacionar ya que son palabras que nos ayudarán a describir la función del pedagogo en la Secretaría de la Contraloría de la Ciudad de México SCCDMX).

Todos los seres humanos somos capaces de comunicarnos sin importar si es o no intencional, consciente o eficaz y el proceso es posible de manera verbal y no verbal. La comunicación es la acción que hay entre dos o más sujetos en la que se alude en común un significado (Paoli, 1977). Es decir, que es un proceso que se compone por elementos que están en constante interacción comunicando un mensaje. Este proceso se justifica como la emisión de señales, creando así un significado.

Se lleva a cabo ya sea de forma directa o de forma indirecta. Cuando es directa, se caracteriza por ser inmediata y sin intermediarios, mientras que la comunicación indirecta es aquella que se transmite a través de una distancia y espacio (Maletzke, 1992). En la SCCDMX el pedagogo se comunica de forma indirecta con los receptores. Durante este proceso, el mensaje, que debe adecuarse a las necesidades educativas de cierto grupo de receptores, llega a ellos a través de materiales como trípticos, manuales, presentaciones, entre otros.

2.1 Comunicación Social

La comunicación social ha estado presente desde la existencia de la humanidad y es un elemento importante en la vida social y las relaciones del hombre, es un factor en el desarrollo social.

En nuestra sociedad actual, ha habido cambios significativos en el modo de vida que han evolucionado rápidamente. Estamos en una era de la información en donde la comunicación, que se da a través de medios masivos que son radiales, televisivos,

gráficos, murales y las redes sociales, establece un vínculo sustancial en las relaciones humanas.

Todo proceso debe tener una comunicación para poder garantizar la coordinación de cada elemento que conforma un equipo de trabajo y cumplir con los objetivos.

La comunicación es un hecho humano, en donde hay relaciones entre individuos que asocian connotaciones que parten de códigos a través de los cuales se puede dar una comunicación con otros (Fernández & Rizo, 2009). Se necesita de otro para que exista una comunicación. Existen dos tipos de comunicación que contienen información y se expresan de manera diferente:

- Comunicación verbal: A través de la voz se expresan ideas, consiste en el uso de palabras habladas y se caracteriza por ser espontánea, dinámica, rompe la sintaxis y utiliza modismos.
- Comunicación no verbal: Son las señas o señales de ideas que no son palabras habladas. Se manifiesta a través de gestos, miradas, posturas, actitudes, etc.

El proceso de comunicación requiere de dos partes: el emisor, que es quien comienza el proceso de comunicación dando un mensaje, y el receptor, quien analiza el mensaje del emisor para responder. Entre el emisor y el receptor existe el mensaje, que es la representación de la información que el emisor quiere que reciba el receptor; contiene símbolos y claves que son verbales o no verbales (Berlo, 1984). Los mensajes son sucesos que se relacionan con los estados internos de las personas que se manifiestan a través de garabatos, sonidos, marcas, movimiento corporal, el lenguaje, entre otros. Todos estos son productos del hombre para codificar ideas.

La orientación, que es el procedimiento para ayudar a un sujeto a que se conozca él mismo y a su entorno, para tener una organización interna y poder colaborar en la sociedad (Álvarez, 1994), la comunicación es importante ya que a través de la

orientación se puede lograr que el sujeto no solo se acostumbre a ser guiado por otros, sino analice y haga.

La comunicación con una persona que recibe el mensaje del emisor debe seguir el mismo modelo clásico de comunicación: Emisor, mensaje y receptor (Kaplún, 1985). Sigue existiendo un emisor, que envía un mensaje al receptor, denominando así una retroalimentación.

La comunicación social se caracteriza por ser unilateral y pública. Se define como la manera de comunicar un mensaje de manera pública, indirectamente hacia un grupo ilimitado de personas (Maletzke, 1992). Este proceso comunicativo se da a través de los medios de comunicación como la televisión, la radio, el periódico, revistas, libros, internet y redes sociales.

La comunicación es una acción relacionada con disciplinas que forman parte de nuestra vida cotidiana como la sociología, la cultura, la política, el poder, la economía, la psicología individual y social, los códigos, las maneras expresivas, el derecho y disciplinas antropológicas (Pasquali, 2007). Si se analizan los rasgos comunes, esenciales y distintivos que hay en los procesos comunicativos, se da una definición más clara de esta acción.

Se le define lo que es la comunicación dependiendo de la sociedad en la que se desarrolla una comunidad. Es entonces que la comunicación se define y caracteriza de dos maneras (Kaplún, 1985):

- 1) Comunicación dominadora. La sociedad está definida como un poder, es decir, los receptores son menos que los emisores. Está caracterizada por el monólogo y el poder vertical concentrado en las minorías.
- 2) Comunicación democrática. La sociedad es vista como una comunidad democrática. En el proceso comunicativo hay diálogo y participativa.

Es importante distinguir entre lo que significa comunicación y lo que está definido como información. Ambos conceptos son importantes dentro de una sociedad, pero cada uno tiene funciones distintas.

Cada una se define como (Kaplún, 1985):

- Comunicación. Proceso en el cual dos individuos cooperan con mensajes para lograr una consciencia común.
- Información. Es únicamente la transmisión del mensaje del emisor al receptor. El receptor no responde al mensaje, solo recibe la información.

Comunicar es un diálogo en donde los canales son naturales, es decir, no intervienen medios como la radio o televisión. Informar es un envío unidireccional de información que crea respuestas preestablecidas.

La comunicación se caracteriza por ser recíproca o unilateral, así como privada o pública (Maletzke, 1992). Hay que entender en qué consiste cada una de estas para dar una definición clara de lo que es la comunicación social.

Cuando la comunicación es recíproca, el mensaje es intercambiable y hay respuesta tanto del emisor, como del receptor; por ejemplo, una conversación común entre dos personas. La comunicación unilateral se da de manera oral, escrita o impresa; El emisor transmite su mensaje y el mensaje llega al receptor sin que éste pueda responder, solamente recibe el mensaje; por ejemplo, cuando leemos un libro o anuncio.

Un mensaje que va dirigido únicamente a una persona o a un grupo definido de personas, es lo que forma la comunicación privada. La comunicación es pública cuando el mensaje va dirigido a un número ilimitado de personas.

En cuanto al término “social”, se define como la conglomeración de un número grande de individuos en un cierto lugar y tiempo (Maletzke, 1992). Lo social se refiere al conjunto de personas que se vinculan entre sí, comparten la misma cultura y siguen ciertas reglas.

Se define a la comunicación social como el proceso comunicativo relevante de manera social y cultural (Aguado, 2004). Le da importancia a la relación que existe entre un individuo y la información contenida en los mensajes.

La comunicación social se caracteriza por ser unilateral y pública. Se define como la manera de comunicar un mensaje de manera pública, indirectamente hacia un grupo ilimitado de personas (Maletzke, 1992). Este proceso comunicativo se da a través de los medios de comunicación como la televisión, la radio, el periódico, revistas, libros, internet y redes sociales. También se caracteriza por ser pública, va dirigida a espectadores u oyentes. Cuando el emisor da un mensaje público, lo que busca es atraer la atención de las personas (APC, 2012). Al formular un mensaje, es de suma importancia la empatía y consideración al público al que este va dirigido, cada grupo de personas tiene diferentes contextos culturales

Los avances tecnológicos como el teléfono, la televisión, la radio, la prensa y el cine han problematizado la comunicación que se da a través de estos canales artificiales (Pasquali, 2007). Esto es porque no es directa hacia los receptores, el mensaje que viene de la emisora es igual para todos los receptores, sin considerar que cada uno tiene maneras diferentes de percibir e interpretar la información.

Los medios de comunicación posibilitan la transmisión del mensaje que se debe caracterizar por ser comprensible y claro, ya que, como se mencionó anteriormente, el mensaje llega a un número ilimitado de personas, personas cuyos niveles y necesidades educativos son variados.

Gracias a los medios de comunicación, estamos relacionados con el mundo que nos encamina a una sociedad globalizada, actualizándonos cada vez más de manera inmediata. Estos establecen el origen de la cultura de masas, que es absorbida constantemente por la población creando una estructura social homogénea (Rangel & Dalla Costa, 2015). En el desarrollo de una sociedad, es importante la comunicación porque se relaciona con la interacción e influencia de una población.

Los medios de comunicación tienen tres funciones (Rangel & Dalla Costa, 2015):

- 1) Informar. Son el origen de las noticias y opiniones.
- 2) Formar. Son necesarios para adquirir conocimientos y productos culturales.
- 3) Entretener. Se difunden contenidos variados.

Las funciones se hacen prácticas dentro de la comunicación social y llevan a efectos sociales.

Los medios de comunicación se dividen en tres tipos (Thompson, 2006):

- 1) Medios masivos. Estos actúan en un número grande de personas en un momento en específico. Dentro de este tipo se encuentran:
 - Televisión. Medio audiovisual masivo que combina imagen, sonido y movimiento.
 - Radio. Medio que emite únicamente audio.
 - Periódicos. Medio visual masivo que agrupa diferentes artículos con diversos temas y secciones.
 - Revistas. Medio visual que se dirige a un público específico ya que las revistas se enfocan en un tema, por ejemplo, moda, política, cocina, etc.
 - Internet. Medio audiovisual interactivo controlado por el público.
 - Cine. Medio audiovisual que llega a un grupo de personas con baja selectividad.
- 2) Medios auxiliares o complementarios: incluye tres tipos de medios de comunicación:
 - Medios en exteriores o publicidad exterior. Medio visual que se encuentra en exteriores, por ejemplo, globos, carteles en centros comerciales y paradas de autobuses.
 - Publicidad interior. Medios visuales que están en interiores, es decir lugares cerrados en el que las personas solo pasan un poco tiempo, por ejemplo, dentro del transporte público.

- Publicidad directa o correo directo. Medio auxiliar que se basa en que el anuncio sea enviado a un cliente. Por ejemplo, folletos o volantes.
- 3) Medios alternativos. Son medios innovadores que consisten en los siguientes medios de comunicación:
- Faxes
 - Carritos de los supermercados
 - Kioscos en tiendas
 - Anuncios antes de una película en el cine o en los DVD, Blu Ray, Youtube, Netflix, entre otros.
 - Protectores de pantalla de las computadoras.

Los medios de comunicación están por todos lados manifestando diferentes mensajes, casi cualquier sitio puede ser utilizado para exhibir información, noticias o publicidad que capten la atención de las personas.

Los usos que se le da a la comunicación social son varios como ser un factor para la inserción social, dar publicidad de forma masiva con el fin de que haya consumismo, generar estereotipos y desviar la atención de la población.

2.2 Proceso de la Comunicación

Los procesos de comunicación son aquellos hechos constantes y se modifican con el paso del tiempo (Berlo, 1984). Éste presenta un proceso dinámico, cambiante y continuo.

Al ser la comunicación un proceso, tiene componentes que permiten que esté en constante movimiento. Cuando nos comunicamos hay que considerar quién comunica, por qué se comunica y con quién se está comunicando para analizar las diferentes conductas presentes en la comunicación.

El proceso comunicativo se lleva a cabo con tres principales factores: el locutor, el discurso y el oyente (Ramiro, 2007). El acto comunicativo es transmitir ideas, información y emociones contenidas en un mensaje.

Este proceso comprende las intenciones del emisor y las condiciones en las cuales el mensaje llega al receptor.

También se expone un modelo de comunicación compuesto por siete factores (Fiske, 1985):

- 1) Fuente de información
- 2) Transmisor
- 3) Señal
- 4) Fuente de interferencia
- 5) Señal recibida
- 6) Receptor
- 7) Destino

Sin importar el modelo comunicativo, el proceso puede presentar problemas como no tener la seguridad de con qué exactitud será transmitido el mensaje, si el contenido del mensaje es preciso a lo que el emisor quiere comunicar y la efectividad con la que el receptor capte el mensaje.

Otro importante modelo de la comunicación describe este proceso a través de la respuesta a las preguntas ¿quién?, ¿qué dice, en qué canal y a quién? (Lasswell, 1985). A continuación, se explicarán estos elementos:

- 1) ¿Quién? Se refiere al emisor, quien es la fuente de la comunicación.
- 2) ¿Qué dice? Es el mensaje, que contiene la información.
- 3) ¿En qué canal? Son aquellos medios que se utilizan para transmitir el mensaje.
- 4) ¿A quién? Es el receptor o receptores, el mensaje puede ser para una o más personas.

Este paradigma de la comunicación representa un modelo fuerte para la comunicación de las masas, al final de este proceso se analiza el efecto de los resultados de la comunicación hacia el receptor o los receptores.

Otro modelo expone al proceso comunicativo formado por el emisor, el mensaje y el receptor (Kaplún, 1985). El emisor es quien transmite el mensaje al receptor.

Este modelo manifiesta la comunicación como un monólogo, ya que el emisor es quien emite y elige el contenido del mensaje; el receptor únicamente se encarga de recibir la información contenida dentro del mensaje.

Estos modelos están presentes en la comunicación en general, pero la comunicación social se organiza por tres factores (Maletzke, 1992):

- 1) El Comunicador. Es todo aquel grupo de personas o una persona individual que interviene en la producción de los mensajes públicos cuyo propósito es la difusión a través de un medio de comunicación social. Depende del comunicador la manera en la que el contenido y la forma del mensaje se adecue al público al que va dirigido.

El proceso de la comunicación social se establece por la circunstancia de como se ve el comunicador a sí mismo y a su labor social. Las actitudes del comunicador que se relacionan con su trabajo son:

- Opiniones acerca del gobierno, religión, sindicatos, organizaciones sociales y cívicas, escuelas y familias.
- Actitudes hacia el público, como lo moral, inteligencia, necesidades e ideologías.
- Actitudes hacia la comunicación social, es decir, la influencia y las responsabilidades asignadas atribuidas a las funciones comerciales y públicas.
- Opiniones que tienen consigo mismos y como las relacionan con la sociedad, como lo son su familia, amigos, profesionales, anunciadores y grupos de intereses.

El desarrollo de la comunicación social se caracteriza por las funciones y actitudes del emisor.

2) El Mensaje. Es la caracterización de símbolos que un individuo expresa para que el perceptor entienda lo que el emisor quiere dar a entender.

Representa la información y contiene símbolos que pueden ser orales o escritos.

El mensaje está relacionado directamente con los estados internos de las personas y es un producto del hombre (Berlo, 1984), ya que es la codificación de sus ideas. Al elaborar un mensaje, hay que considerar al receptor, pensar en el contenido que debe ser breve y organizarlo.

3) El Medio. Es la vía por la que se difunde el mensaje de forma pública, indirecta y unilateral a un número ilimitado de personas. Es el factor que se ha construido técnicamente.

La magnitud del medio es constante, sin embargo, las personas son selectivas con el uso de los diversos medios.

4) El Perceptor. Es quien recibe el mensaje que se difunde a través de los medios de comunicación, el mensaje debe ser entendible para el perceptor. En la comunicación social, el perceptor es lo contrario al comunicador.

Ya que la comunicación social dirige su mensaje a un número ilimitado de personas, se define como una masa, se ve al perceptor como parte de un grupo o una sociedad y no como a un individuo aislado. El perceptor presenta dos circunstancias (Maletzke, 1992):

- El perceptor influenciado por la comunicación directa e inmediata
- El perceptor como miembro de una sociedad en donde se somete a las normas de ésta.

Toda persona es perceptora de la comunicación social. Sin embargo, es más fácil que un mensaje quede claro cuando la comunicación se da cara a cara y

no de manera social porque el contenido del mensaje se considera en su totalidad, el receptor no elige unos cuantos códigos del mensaje, las dudas del receptor son más fáciles de resolver porque puede cuestionar al emisor de forma directa y el receptor puede modificar su mensaje para el receptor.

Todos los modelos de la comunicación presentan componentes que son importantes para que el proceso se lleve a cabo. Sin importar si la comunicación se da entre dos o más personas, debe estar construida por sus factores.

En la comunicación social, cuando los emisores generan mensajes, se caracterizan por diversos factores que influyen en la producción del mensaje (Lozano, 1996). Estos factores se incluyen en la tabla 2:

Tabla 2 Factores que producen mensajes

Factores individuales	Rutinas de trabajo	De la organización misma	Factores externos	Factores ideológicos
<ul style="list-style-type: none"> • Sexo • Edad • Clase social • Educación • Valores personales y creencias • Actitud política personal • Orientación religiosa • Valores profesionales 	<ul style="list-style-type: none"> • Horarios de trabajo • Cargas laborales • Transporte • Canales rutinarios • Roles profesionales y ética profesional 	<ul style="list-style-type: none"> • Política interna • Recursos asignados • Servicios informativos • Infraestructura • Tiempo y espacios asignados 	<ul style="list-style-type: none"> • Políticos • Económicos • Competencias de otros medios 	<ul style="list-style-type: none"> • Neoliberalismo • Modernización y cultura popular • Moralidad vigente • Malinchismo • Democracia y pluralismo

Fuente: Lozano Rendón, (1996), pág. 61

Estos factores forman parte de la producción de mensajes para determinar que contenidos deben ser difundidos y cuáles no.

La finalidad de la comunicación social es lograr efectos inmediatos a los receptores e influenciar indirectamente en la organización de la vida social y abarca desde el periodismo hasta la comunicación interna que hay dentro de una empresa.

2.3 El pedagogo y la comunicación en el proceso de enseñanza-aprendizaje

La comunicación en la educación es importante porque a través de ésta los conocimientos son transmitidos; es considerable que esté establecida en el docente y en el alumno. Se debe caracterizar por ser clara, rápida, cordial y breve, una comunicación efectiva se hace de la confianza con la que se dice. Además de saber qué es lo que se pretende decir, para una buena formulación del mensaje.

La eficiencia de la comunicación está en que el receptor tome el mensaje y lo apruebe.

Hay diversos modelos educativos, sin embargo, la comunicación le da más importancia a los siguientes (Kaplún, 1985):

- 1) **Educación que le da importancia a los contenidos.** Es un modelo exógeno que ve al educando como un objeto. La educación es tradicional ya que se define por la transmisión de conocimientos del docente al alumno.
En este modelo, el docente es el emisor y el alumno es el receptor, el diálogo y la participación no son parte de este modelo educativo.
El docente es el encargado de educar, elige el contenido y pone las reglas, es el sujeto del proceso comunicativo. El alumno escucha y obedece las indicaciones del docente, es el objeto del proceso.
El modelo de comunicación se muestra en la figura 1:

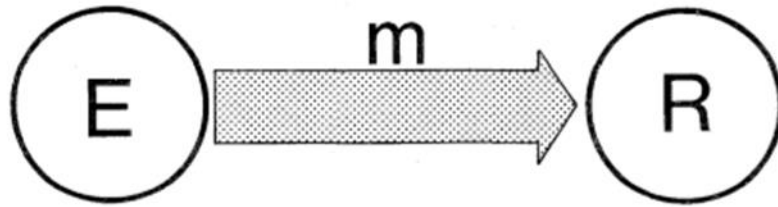


Figura 1. Modelo de Kaplún, Mario. (1985), pág. 24

Ya que este modelo educativo ve al docente como quien lo sabe todo y al alumno como el que no sabe, el docente brinda sus conocimientos a través del mensaje, haciendo que entre los dos participantes haya una comunicación lineal porque el alumno no responde, únicamente guarda los contenidos del profesor.

- 2) **Educación que le da importancia a los efectos.** Al igual que el modelo educativo anterior, este también es exógeno. Su objetivo es moldear al alumno.

El modelo anterior se caracteriza por la educación bancaria, este modelo imparte educación manipuladora; se condiciona al alumno para que sea educado, para que tenga una nueva conducta, se educa a través de los hábitos. Estos hábitos y actitudes se transmiten al alumno sin que éste reflexione ni analice.

El proceso comunicativo sigue siendo formado por el docente como el emisor, el mensaje y el alumno como receptor, la diferencia es que el alumno tiene un papel más activo y hay posibilidad de responder al mensaje del docente y que así haya una retroalimentación. Esta respuesta, por parte del alumno, se espera que sea la deseada por el emisor.

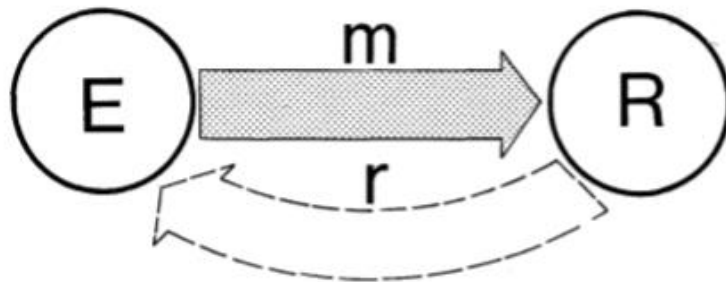


Figura 2: Modelo de Kaplún, Mario. (1985), pág. 40

La retroalimentación es condicionada en la conducta. A través de ésta, el docente comprobará que el alumno ha sido moldeado como el docente espera.

- 3) **Educación que le da importancia al proceso.** Modelo endógeno, el alumno es el sujeto de la educación y le da importancia al proceso de su transformación con la educación.

Este modelo educativo ve a la educación como la herramienta que formará a los alumnos para transformar su realidad. El proceso se basa en que el alumno elaborare su conocimiento y reflexione con la ayuda del docente, quien es visto como su acompañante y no como figura autoritaria.

Mientras el primer modelo tiene como objetivo que el alumno memorice y el segundo que haga, este modelo busca que razone, piense y analice.

El mensaje del docente al alumno en el proceso comunicativo le da importancia al diálogo, al intercambio de ideas entre ambos.

El educando es quien adquiere contenidos que se dan en la interacción que hay dentro del aula. Con sus habilidades, el docente debe mejorar la comunicación para que haya una mejor adaptación al medio social.

La educación es, en esencia, un proceso de comunicación, por cuanto los participantes en el acto educativo intercambian

significados a través de procesos de conversación, la cual puede ser oral, escrita, o a través de la imagen, la actuación u otras formas que los humanos descubran y utilicen para hacerse entender de otros humanos. (Rodríguez J. G., 2001, p. 131)

No todos los hechos comunicativos tienen un objetivo educativo, pero los hechos educativos si hay un propósito comunicativo porque se desarrolla con procesos comunicativos (Lozano, 1996). En todos los procesos educativos la comunicación es importante porque permite que haya un intercambio de significados para que haya una interacción.

La comunicación construye un factor importante dentro de los procesos educativos debido a que el hecho educativo tiene la intención de complementarse con una comunicación adecuada. El educador debe comunicarse efectivamente con los educandos para que ésta sea efectiva y se logren aprendizajes significativos.

Capítulo III Secretaría de la Contraloría General de la Ciudad de México

Se señalan los aspectos más importantes de la SCGCDMX para dar una perspectiva de su estructura, funciones y objetivos que tiene como dependencia de administración pública de la Ciudad de México estando al mando del Jefe de Gobierno.

La Ley Orgánica de la Administración Pública de la Ciudad de México (LOAPCDMX), y la SCGCDMX se comprometen a supervisar el control y evaluación de la gestión pública de las dependencias, órganos desconcentrados y entidades del Gobierno de la Ciudad de México. Para que esta tarea se lleve a cabo, la Contraloría planea, organiza y coordina el Sistema de Control y Evaluación del Gobierno del Distrito Federal.

De igual manera, los ingresos del Gobierno son inspeccionados para que cumplan con lo establecido en el Código Financiero para la CDMX:

Se vigila el ejercicio del gasto público para que éste corresponda con lo que se indica en el presupuesto de egresos, se lleva a cabo labores preventivas que se asesoran de dependencias y en un Marco Normativo, se establecen bases para que se hagan auditorías en las dependencias, órganos desconcentrados y entidades paraestatales para fortalecer la eficacia de los trabajos y el cumplimiento de los programas, se verifica a través de las Contralorías Internas de la Administración Pública Local que se estén cumpliendo las normas en información, organización y procedimientos, se elaboran dictámenes acerca de la legalidad de los proyectos de leyes de contabilidad gubernamental y el control de la programación de las mismas, se llevan a cabo convenios de coordinación para fijar los procedimientos que permitan el cumplimiento de sus funciones, se garantiza la transparencia del uso de recursos y se fundan políticas para las adquisiciones,

arrendamientos, servicios y obras públicas. (Curso de Inducción, 2017)

Para que todo esto sea supervisado, la SCGCDMX cuenta con la Red de Contraloría Ciudadana (RCC) que es una herramienta en la cual los ciudadanos participan honorífica y voluntariamente con la APCDM para que la transparencia del gasto público sea vigilada. En un inicio, del año 2000 a 2006, el Programa General del Distrito Federal se implementó con la finalidad de consultar la participación ciudadana en los temas públicos de la ciudad (SCGCDMX, 2018). Posteriormente se promulgó la Ley de Participación Ciudadana, en donde se establecen los artículos que fundamentan el marco jurídico de la RCC y los derechos y obligaciones de los CC. Estos puntos se desarrollarán en este capítulo.

3.1 Secretaría de la Contraloría General de la Ciudad de México

La Administración Pública es la acción del gobierno, ejecuta y actúa (Orozco, 2001), es decir, que es aquella que lleva a cabo los objetivos de un Estado. Se fundamenta en tener orden social y afirmar el bienestar de las personas y sus bienes o propiedades (Sainz, 2016), es importante considerarla como el principio de todo Estado y cuyo fin es el servicio y beneficio público.

Se origina como un hecho distintivo en la formación del Poder Ejecutivo (Cárdenas, 2016), ya que este lleva a cabo la ley pública siendo el poder ejecutor.

A continuación, se muestra el origen de la administración pública en México a través de los años (Cárdenas, 2016):

- 1814. El acuerdo de la administración pública está en los artículos 11º y 12º del Decreto Constitucional para la Libertad de la América Mexicana aprobado el 22 de octubre de ese año.

- 1821. Se le da origen a la nación a través de los tratados de Córdoba y el Plan de Iguala y la división del trabajo gubernamental, estableciendo una Regencia que se compone de tres personas.
- 1822. La Regencia emite una convocatoria, generando el principio del Poder Ejecutivo y la administración pública. Este mismo año se dan dos formas de administración pública; la primera es la administración congresional, que representa la importancia del Congreso para la organización directa del país, la segunda es la administración pública dictatorial, que es la organización de la sociedad a cargo del Poder Ejecutivo,
- 1823. Para realizar las funciones de la administración pública, se nombran como secretarios de Estado a Lucas Alamán (Secretario de Relaciones Interiores y Exteriores, Francisco Arrigalla (Secretario de Hacienda), Pablo de la Llave (Secretario de Justicia y Negocios Eclesiásticos y a José Joaquín Herrera (secretario de Guerra y Marina).
- 1830. La administración pública desarrolla el ámbito de su organización.
- 1835. Con el golpe de estado de Santa Anna, se le pone fin al primer periodo de la administración pública congresional.
- 1836 – 1841. Comienza un proceso de corporativación de la gestión pública debido a la debilitación de la administración pública.
- 1970. Por primera vez, se implementa una administrativa que sigue vigente en la actualidad. Este mismo año, se crea la Comisión de Administración Pública, manifestando un informe sobre la administración pública.
- 1976 – 1982. Durante estos años, José López Portillo funda una nueva reforma administrativa, comenzando con el Sistema Nacional de Planeación.
- 1982 – 1988. En este sexenio, la presidencia estaba a cargo de Miguel de la Madrid, quien comenzó medidas austeras en la administración pública, dando lugar a una disminución estatal en todas las esferas de acción. Igualmente, ofreció al congreso la iniciativa para reformar la Ley Orgánica, cambiando la recuperación de la confiabilidad de las estructuras públicas, instituciones y servidores públicos.

- 1988 – 1994. Periodo del sexenio presidencial de Carlos Salinas de Gortari, quien cambió estructuralmente algunas dependencias de la administración pública, desapareciendo la Secretaría de Programación y Presupuesto, sustituyéndola por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP). También, la Secretaría de Desarrollo Urbano y Ecología es reemplazada por la Secretaría de Desarrollo Social. La SEP considera al Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología como parte de su estructura. La Secretaría de Agricultura y Recursos Hidráulicos y la Secretaría de Comercio y Fomento Industrial (SECOFI) se reestructura se reforman de acuerdo con los nuevos acuerdos de apertura comercial internacional. Se crea la Procuraduría Agraria, el Tribunal Agrario y el Registro Agrario Nacional, el Consejo Nacional para la Cultura y las Artes, la Comisión Nacional del Deporte y la Comisión Nacional de los Derechos Humanos. Por otra parte, la Secretaría de Energía, Minas e Industria Paraestatal (SEMIP) privatiza las empresas públicas que ésta gestionaba. La Secretaría de la Contraloría General de la Federación (SECOGEF) le da seguimiento al desarrollo de modernización y actualización de la administración pública federal.
- 1994 – 2000. Ernesto Zedillo Ponce de León, presidente de ese sexenio, le da seguimiento a los procesos que iniciaron los presidentes pasados. La SECOGEF cambia a ser la Secretaría de la Contraloría y Desarrollo Administrativo (SECODAM). Se pone en marcha el Programa de Modernización de la Administración Pública, cuyo objetivo es buscar la participación ciudadana, descentralización o desconcentración administrativa y evaluación de la gestión pública y la ética del servidor público.
- 2000 – 2006. Durante la presidencia de Vicente Fox Quesada se fomentan reformas administrativas y se crea la Comisión Intersecretarial Anticorrupción.
- 2006 – 2012. La presidencia es tomada por Felipe Calderón Hinojosa, su objetivo fueron fomentar una cultura cívico – política que impulse la participación ciudadana, se mejore la regulación de la gestión, procesos y resultados de la administración pública, promoviendo y garantizando la

transparencia y rendición de cuentas. Todo esto lo anterior mencionado, basado en el Programa Especial de Mejora de la Gestión.

- 2012. Enrique Peña Nieto dio una iniciativa de reforma a la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal para dar mayor eficiencia a la Administración Pública Federal y dar una gestión orientada a resultados.

La SCGCDMX es una dependencia encargada de la fiscalización, evaluación y control de la gestión pública (Curso de Inducción, 2017) de la CDMX en:

1. Dependencias: son las Secretarías, la Procuraduría General de Justicia de la Ciudad de México, la Oficialía Mayor y la Consejería Jurídica y de Servicios Legales.

- Secretaría de Gobierno
- Secretaría de Desarrollo Urbano y Vivienda
- Secretaría de Desarrollo Económico
- Secretaría del Medio Ambiente
- Secretaría de Obras y Servicios
- Secretaría de Desarrollo Social
- Secretaría de Salud
- Secretaría de Finanzas
- Secretaría de Movilidad
- Secretaría de Seguridad Pública
- Secretaría de Turismo
- Secretaría de Cultura
- Procuraduría General de Justicia
- Oficialía Mayor
- Secretaría de la Contraloría General
- Consejería Jurídica y de Servicios Legales
- Secretaría de Protección Civil
- Secretaría de Trabajo y Fomento al Empleo

- Secretaría de Educación
- Secretaría de Desarrollo Rural y Equidad para las Comunidades
- Secretaría de Ciencia, Tecnología e Innovación

2. Órganos desconcentrados. Son los órganos administrados por la Jefatura de Gobierno controlados por el Jefe de Gobierno:

- Agencia de Gestión Urbana
- Agencia de Protección Sanitaria
- Autoridad del Centro Histórico
- Autoridad del Espacio Público
- Centro de Comando, Control, Cómputo, Comunicaciones y Contacto Ciudadano
- Coordinación de los Centros de Transferencia Modal
- Instituto de Formación Profesional
- Instituto Tecnológico de Formación Policial
- Museo del Estanquillo
- Planta de Asfalto
- Policía Auxiliar
- Policía Bancaria e Industrial
- Proyecto Metro
- Secretaría Ejecutiva del Mecanismo de Seguimiento y Evaluación del Programa de Derechos Humanos
- Servicios Metropolitanos
- Sistema de Aguas de la Ciudad de México

3. Entidades (órganos descentralizados). Son órganos a los cuales las leyes les otorga autonomía en sus funciones y decisiones, siendo partes importantes para garantizar el estado de derecho en la Ciudad de México:

- Consejo para Prevenir y Eliminar la Discriminación

- Instituto de la Juventud
- Instituto de las Mujeres
- Instituto de las Personas con Discapacidad
- Instituto del Deporte
- Instituto de Vivienda
- Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia (DIF)
- Escuela de Administración Pública
- Heróico Cuerpo de Bomberos
- Instituto de Verificación Administrativa
- Mecanismo de Protección Integral de Personas Defensoras de Derechos Humanos y Periodistas de la Ciudad de México
- Procuraduría Social
- Sistema de Transporte Colectivo Metro

4. Demarcaciones territoriales (alcaldías): son órganos político-administrativos desconcentrados y autónomos en sus acciones de gobierno. Están a cargo del alcalde:

- Álvaro Obregón
- Azcapotzalco
- Benito Juárez
- Coyoacán
- Cuajimalpa de Morelos
- Cuauhtémoc
- Gustavo A. Madero
- Iztacalco
- Iztapalapa
- Magdalena Contreras
- Miguel Hidalgo

- Milpa Alta
- Tláhuac
- Tlalpan
- Venustiano Carranza
- Xochimilco

3.2 Atribuciones y estructura de la SCGCDMX

De acuerdo con el Artículo 34° de la LOAPCDMX, es responsabilidad de la SCGCDMX organizar y coordinar el Sistema de Control y Evaluación del Gobierno de la Ciudad de México, inspeccionar los ingresos de la administración Pública de la Ciudad de México (APCDMX), controlar el uso del gasto público, investigar el uso de recursos federales y registrar a servidores públicos sancionados.

También se responsabiliza de:

- *Planes, programas, establecer y coordinar el sistema de control interno y evaluación de la gestión gubernamental*
- *Fiscalizar e inspeccionar los ingresos de la APCDMX*
- *Fiscalizar el ejercicio del gasto público de la APCDMX*
- *Expedir las normas, instrumentos y procedimientos de control interno de la APCDMX*
- *Vigilar y supervisar en colaboración con las autoridades competentes en materia de Autocorrupción de la Ciudad de México el cumplimiento de las normas de control interno y fiscalización*
- *Coordinar a los contralores ciudadanos, así como emitir los lineamientos respecto a la emisión y terminación de sus nombramientos, actuación derechos y obligaciones, quienes realizarán sus funciones de forma honorífica, por lo que no*

recibirán remuneración alguna (Ley Orgánica de la Administración Pública del Distrito Federal, 2015).

En el siguiente cuadro se muestra su estructura, seguido de una descripción de cada Dirección.

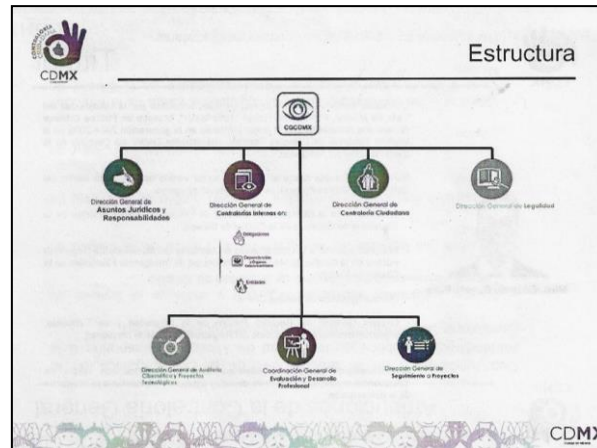


Figura3. Curso de Inducción, 2017, SCGCDMX

La estructura de esta dependencia cuenta con siete Direcciones, cada una con sus respectivas funciones:

1. Dirección General de Asuntos Jurídicos y Responsabilidades (DGAJR). La función principal es conocer, investigar y resolver todos aquellos procedimientos acerca de actos u omisiones de los servidores públicos atribuidos a las Dependencias, Unidades Administrativas, Órganos Político-Administrativos, Órganos Desconcentrados y Entidades de la APCDMX, que afecten la legalidad, honradez, lealtad, empleo, cargo o comisión y determinar las sanciones que correspondan. Entre otras funciones:
 - Capacitación jurídica
 - Vigilancia y Supervisión de Contralorías Internas
 - Visitas, verificaciones e inspecciones de declaraciones de situación patrimonial

- Declaración de situación patrimonial de servidores públicos
 - Presentar y contestar demandas, quejas y denuncias y dar seguimiento a las mismas
 - Verificación de dependencias para prevenir y corregir actos contrarios a los principios que dirige la administración pública
2. Dirección General de Contralorías Internas (DGCI). Dirección encargada de presentar el Programa de Auditoría para el uso presupuestal que comprende las auditorías ordinarias, extraordinarias. A continuación, se desglosa con más detalle las funciones:
- Vigilar y supervisar el desempeño de los órganos internos de control en las materias reguladas por la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública (LTAIP)
 - Viabilidad de proyectos de contabilidad y presupuesto
 - Formular observaciones que se deriven de las auditorías, revisiones o inspecciones
 - Verificar la aplicación de los indicadores de gestión establecidos para la Contraloría General
3. Dirección General de Legalidad (DGL). Brinda asesoría y reconoce a los entes públicos en el cumplimiento de normas en cuanto a adquisiciones, obras, régimen patrimonial, transparencia, entre otras. Algunas responsabilidades de la DGL son:
- Tramitar y resolver inconformidades de procedimientos licitatorios
 - Conocer y resolver procedimientos de inhabilitación a concursantes, proveedores y contratistas
 - Interpretación de leyes
 - Convenios de coordinación para la resolución de procedimientos de responsabilidad patrimonial
4. Dirección General de Auditoría Cibernética y Proyectos Tecnológicos (DGACPT). El objetivo de esta dirección es habilitar, fomentar y difundir la

actuación de la Auditoría Cibernética, diseñando intervenciones de control que verifican el cumplimiento de obligaciones originadas del marco legal, así da un seguimiento sistemático a la atención de las medida preventivas y correctivas y acciones relacionadas al control y uso de recursos informáticos y tecnologías de la información.

5. Coordinación General de Evaluación y Desarrollo Profesional. Responsable de desarrollar las normas y procedimientos para la evaluación y desarrollo profesional que se adjudican a los procesos de reclutamiento, selección de control, control de confianza, certificación y contratación de personal de la APCDMX. Otras funciones que cumple son:

- Vinculación de instituciones académicas.
- Análisis de datos e información de perfiles
- Habilidades y competencias de servidores públicos

6. Dirección General de Seguimientos a Proyectos. Se encarga de planear, programar, organizar, dirigir, controlar y evaluar el desempeño de las labores y Unidades Administrativas y Unidades de Apoyo Técnico Operativo. Encomendada para realizar:

- Formulación de planes y programas de trabajo considerando las necesidades y expectativas de los ciudadanos
- Asesoría técnica para servidores públicos respecto a asuntos de su competencia
- Ejecutar acciones encaminadas a la elaboración de los anteproyectos de presupuesto

7. Dirección General de Contralorías Ciudadanas (DGCC). Esta dirección promueve los derechos de transparencia de la gestión pública, rendición de cuentas y Evaluación de la Administración Pública, a través de la supervisión ejercida por los CC en los órganos colegiados de la APCDMX, las Dependencias, Unidades Administrativas, Órganos Político-Administrativos, Órganos Desconcentrados y Entidades de la APCDMX, en el uso del gasto

público, recaudación de ingresos, prestación de servicios públicos, programas y acciones del gobierno y el desempeño de servidores públicos.

Es en esta última dirección desempeño mis funciones como pedagoga. A continuación, se describirá la DGCC con mayor detalle.

3.2 Dirección General de Contralorías Ciudadanas

Es el área de la Contraloría General del Gobierno de la Ciudad de México (CGGCDF) que tiene como deber coordinar y supervisar las acciones que cooperen en la contribución del ejercicio del derecho ciudadano de participar (Ley de Participación Ciudadana del Distrito Federal, 2016) en la definición, instrumentación, vigilancia, evaluación y control del uso de las finanzas públicas para el beneficio de la población. La DGCC consiste en:

[...] vigilar las Compras y Obras que realiza el Gobierno y los servicios que proporciona a la población a través de operativos que realizan los Contralores Ciudadanos, coordinados por la Dirección General de Contralorías Ciudadanas, también contempla la realización de Diagnósticos Comunitarios para detectar carencias y necesidades de las Comunidades y generar acciones para su atención (Dirección General de Contralorías Ciudadanas Dirección, 2017)

Para que esta Dirección lleve a cabo sus acciones, se apoya de una estructura y organización para llevar a cabo la transparencia, la eficacia y eficiencia en la gestión del gasto público, todo esto con ayuda de la participación de los ciudadanos incorporados a los órganos colegiados de la Administración Pública de la Ciudad de México. La participación de esta ciudadanía requiere medios de apoyo para ejercer este derecho.

La Dirección General de Contralorías Ciudadanas (DGCC) tiene como objetivo promover y facilitar la participación de los ciudadanos que se responsabilizan de colaborar de manera honorífica en:

- Órganos Colegiados de las Dependencias. Es el grupo de servidores públicos reconocidos por las Dependencias, Órganos Desconcentrados y Entidades que se reúnen para tomar decisiones. Se integra por un presidente, secretario ejecutivo y vocales, contralor ciudadano, asesores e invitados.
- Órganos Político-Administrativos. Se encuentran en cada demarcación territorial de la CDMX.
- Órganos Desconcentrados. Son los órganos administrativos distintos de los órganos político-administrativos de las demarcaciones territoriales.
- Entidades de la APCDMX y en sus órganos que consultan el seguimiento y evaluación en los que se contempla su evaluación.

También su participación debe ser desempeñada en los programas y operativos específicos establecidos para combatir la corrupción.

La DGCC debe cumplir con las siguientes funciones:

- *Promover los principios de transparencia, legalidad, honradez y rendición de cuentas en el ejercicio del gasto público*
- *Organizar y coordinar la Red de Contralorías Ciudadanas*
- *Vigilar el Cumplimiento de las obras y programas y acciones del gobierno, orientadas al bienestar y mejoramiento del entorno*
- *Promover mejoras: para impulsar y fortalecer la participación ciudadana*
- *Informar a las instancias competentes sobre posibles irregularidades, deficiencias u omisiones detectadas en el desempeño de sus funciones, y en su caso, formar la*

denuncia correspondiente (Artículo 122 del Reglamento Interior de la Administración Pública del Distrito Federal, 2018).

Sus funciones se dividen en tres subdirecciones:

1) Subdirección de Coordinación y Capacitación (SCC). Esta subdirección es la responsable de las siguientes acciones:

- a. Constituir el sistema de formación, capacitación y asesoría para los CC, conforme a los objetivos y tareas generales o específicas.
- b. Detectar las necesidades de capacitación.
- c. Capacitar y asesorar a los CC para un buen desempeño de sus labores.
- d. Fomentar la participación de instituciones educativas, fundaciones, asociaciones civiles y todas aquellas organizaciones civiles.
- e. Decretar la participación de la DGCC en visitas, inspecciones y revisiones que esta realice.
- f. Organizar la participación de la DGCC en los órganos colegiados, programas y proyectos de la APCDMX.
- g. Recibir, orientar y dar seguimiento de las quejas, denuncias, informes, propuestas y opiniones de los CC.
- h. Establecer y regular el sistema de atención a los CC.

2) Subdirección de Regulación e Información (SRI). Entre sus funciones están:

- a. Crear y publicar las convocatorias para impulsar la participación ciudadana en sus labores dentro de la DGCC.
- b. Decretar los procedimientos y mecanismos para encargarse de los ciudadanos que tengan interés en participar en las actividades de la DGCC.

- c. Establecer la comunicación y coordinación requerida con los entes de la APCDMX, para facilitar favorecer la incorporación y el progreso de las actividades en la DGCC.
 - d. Desarrollar y dirigir el sistema de registro e información, es decir, los expedientes, datos, acreditaciones, asignaciones, actividades y resultados.
 - e. Actualizar a los CC acerca de las normas legales, técnicas y administrativas de la APCDMX para la ejecución de sus tareas.
 - f. Promover y elaborar proyectos de acuerdos y convenios de colaboración, protocolos y más instrumentos que requiera la DGCC para cumplir los objetivos y asignaciones, igualmente darle el seguimiento y la evaluación correspondiente.
- 3) Subdirección de Programación y Evaluación (SPE). Es la subdirección encargada de:
- a. Promover la participación de la DGCC y establecer áreas de oportunidad en la APCDMX.
 - b. Integrar el Programa Anual de Contraloría Ciudadana y decretar mecanismos y procedimientos de control e información.
 - c. Establecer el sistema de evaluación de la DGCC, también los procedimientos para el seguimiento y su retroalimentación.
 - d. Desarrollar mecanismos y acciones de reconocimiento a los CC para impulsar su participación.
 - e. Vigilar y registrar el desempeño de los CC, de acuerdo con los lineamientos y normatividad establecidos, promoviendo acciones para mejorar su función.
 - f. Constituir y regular el sistema de información y difusión de actividades inherentes a la DGCC.

- g. Plantear, favorecer y coordinar la elaboración de materiales formativos, informativos y de concientización para facilitar el desempeño de los CC.

3.2.1 Antecedentes, funciones y atribuciones

Los antecedentes inician en el año 2000, cuando se buscaba promover la participación ciudadana en cuestiones públicas de la CDMX, que anteriormente era llamado el Distrito Federal. Anteriormente, en 2002, el Programa de Contraloría Ciudadana se fundó en la Oficina de la Contraloría General que después pasó a ser la Dirección Ejecutiva de Contraloría Ciudadana. Fue hasta 2004 que se promulgó la (Ley de Participación Ciudadana del Distrito Federal, 2016), que define a la RCC de la siguiente manera:

Artículo 61.- La Red de Contralorías Ciudadanas es el instrumento de participación por el que los ciudadanos en general, los integrantes de los Comités Ciudadanos, el consejo del pueblo en coadyuvancia con la autoridad tradicional, de los Consejos Ciudadanos y de las organizaciones ciudadanas, voluntaria e individualmente, asumen el compromiso de colaborar de manera honorífica con la Administración Pública del Distrito Federal, para vigilar, supervisar y garantizar la transparencia, eficacia y eficiencia del gasto público (Ley de Participación Ciudadana del Distrito Federal, 2016).

A través de la RCC los ciudadanos y servidores públicos se responsabilizan a participar con la Administración Pública de la CDMX para observar y respaldar la efectividad del gasto público.

En 2007 la Oficialía Mayor (OM) confirma el dictamen para que la SCGCDMX se reestructure y se amplíen las atribuciones de la Dirección Ejecutiva de Contraloría Ciudadana (DECC). Un año después se publicó en

la Gaceta Oficial del Distrito Federal la modificación al Reglamento Interior de la Administración Pública que define la nueva denominación de Dirección Ejecutiva de Contraloría Ciudadana o Dirección Ejecutiva de Contralorías Ciudadanas.

Un año después, se publicó la reestructuración de la CG que se transforma en Dirección General de Contralorías Ciudadanas.

Sus funciones son:

1. Vigilar la APCDMX a través de los CC.
2. Capacitar y orientar a los CC.
3. Fomentar la participación ciudadana.
4. Darle atención y seguimiento a las denuncias, quejas, informes y opiniones de los CC.
5. Organizar y coordinar la RCC.

Le corresponde a la DGCC (Artículo 122 del Reglamento Interior de la Administración Pública del Distrito Federal, 2018) fomentar La transparencia, legalidad, honradez y rendición de cuentas en el uso del gasto público, la prestación de los servicios públicos, programas y acciones que realiza el gobierno y el cargo y desempeño de los servidores públicos. Todas estas acciones a través de la vigilancia, control y evaluación que ejerzan los CC en las Dependencias, Unidades Administrativas, Delegaciones, Órganos Desconcentrados y Entidades de la Administración Pública de la Ciudad de México.

3.2.2 Contralores Ciudadanos

Se entiende por Contralores Ciudadanos como todos aquellos ciudadanos a quienes se les da la responsabilidad de participar de manera honorífica con la Administración Pública de la Ciudad de México (Artículo 61 de la Ley de Participación Ciudadana del Distrito Federal, 2016) para vigilar, supervisar y

garantizar la transparencia, eficacia y eficiencia del gasto público (Ley de Participación Ciudadana del Distrito Federal, 2016).

Sus funciones son promover la participación ciudadana con voz y voto en las decisiones tomadas por los órganos colegiados y los planes que se tienen para que haya un bienestar comunitario (Artículo 65 de la Ley de Participación Ciudadana del Distrito Federal, 2016). Igualmente, tienen como deber informar a las instancias las irregularidades y deficiencias que hay en el cumplimiento de sus funciones. A continuación, se explican de manera más detallada estas funciones:

1. Participar

- En la elaboración de diagnósticos comunitarios, identificando y registrando las fortalezas, debilidades y necesidades.
- En todos aquellos procesos de planeación comunitaria y en el diseño de estrategias de mejoramiento.
- En actividades de capacitación, promoción y difusión para el bienestar comunitario y mejoramiento del entorno.

2. Vigilar, verificar y evaluar

- El cumplimiento de las obras, programas y acciones del gobierno.
- La entrega, funcionamiento, preservación y mantenimiento de espacios públicos.
- La atención y solución de problemas detectados que afectan el bienestar y entorno de la comunidad.
- El desempeño de los servidores públicos de acuerdo con los principios legales, su eficiencia y eficacia.
- El cumplimiento de leyes y reglamentos.

3. Promover mejoras

- En procesos de diagnóstico y planeación comunitaria.

- En programas y acciones de recuperación y preservación de espacios.
- Impulsando y fortaleciendo la participación ciudadana.
- En procedimientos de recepción, atención y solución de quejas y denuncias de los ciudadanos.
- Para que haya un incremento en la legalidad, transparencia y rendición de cuentas.

4. Promover

- La participación ciudadana para el bienestar comunitario y el mejoramiento del entorno.
- Planes, programas, obras y acciones para el bienestar comunitario y el mejoramiento del entorno.
- La capacitación ciudadana para el bienestar comunitario y el mejoramiento del entorno.
- La recuperación y preservación de espacios públicos.
- El vínculo de la comunidad con redes y organizaciones ciudadanas, instituciones académicas y profesionales y los Comités Ciudadanos para contribuir en el bienestar y mejoramiento del entorno.
- Acciones para fortalecer la convivencia y la integración comunitaria.

5. Informar

- Irregularidades y deficiencias detectadas encontradas en las funciones de los servidores públicos.

6. Informar a la SCGCMDMX, a través de la DGCC

- Las actividades en el Programa.
- Acerca de lo que se informe de las irregularidades y deficiencias, es decir, todos aquellos actos ilegales.

Los CC también tienen derechos (Artículo 65 de la Ley de Participación Ciudadana del Distrito Federal, 2016) y obligaciones (Ley de Participación Ciudadana del Distrito Federal, 2016).

Tabla 3 *Derechos y obligaciones de los Contralores Ciudadanos*

Derechos	Obligaciones
<ul style="list-style-type: none"> • Integrar la RCC • Obtener orientación, capacitación y asesoría para el desempeño de su función. • Ser convocados a las sesiones de los órganos colegiados en donde son designados. • Participar con voz y voto en las decisiones de los órganos colegiados de la APCDMX. • Denunciar a las autoridades correspondientes aquellos casos ilegales que detecten. 	<ul style="list-style-type: none"> • Ser puntuales en las sesiones de los órganos colegiados en los que son designados. • Comportarse y expresarse con respeto y seriedad en las sesiones de los órganos colegiados. • Vigilar que las leyes se cumplan debidamente. • Manifestar su voto en asuntos presentados en las sesiones e los órganos colegiados. • Conocer las adquisiciones de bienes y servicios de la APCDMX, supervisando las obras y servicios públicos, evaluando el desempeño de los programas del gobierno.

Fuente: Artículo 65 de la Ley de Participación Ciudadana del Distrito Federal (2016) y Ley de Participación Ciudadana del Distrito Federal (2016). Recuperado de:

http://www.paot.org.mx/centro/leyes/df/pdf/2017/LEY_PARTICIPACION_CIUDADANA_17_11_2016.pdf

Como se mostró, la SCGCDMX es una secretaría con una responsabilidad social en la que se relacionan diferentes prácticas en las que el pedagogo puede intervenir como el diseño de material didáctico y la capacitación de personal o de los CC.

Es también una secretaría que busca la participación de cualquier ciudadano mexicano mayor de edad, dándole importancia a el compromiso que tengan los CC con realizar sus labores de manera honesta.

Capítulo IV Método y Hallazgos

En este capítulo se describe mi experiencia en la SCGCMDM como pedagoga. Esta descripción se apoya con las entrevistas realizadas a los pedagogos de esta Secretaría en la cual se conoce la formación y experiencia de los participantes, los problemas de comunicación social a los que se enfrentan y las estrategias que utilizan para comunicarse con los CC. De igual manera, retomaré mi experiencia como pedagoga en esta Secretaría.

La descripción de esta experiencia se fundamenta con el método narrativo, con los cuales se da a conocer la función del pedagogo y darle importancia a la comunicación social, se describen los hechos como son observados. A continuación, en la siguiente tabla se muestra el proceso de investigación:

Tabla 4 *Proceso de investigación*

Investigar	Las funciones del pedagogo en la comunicación social, de la Secretaría de la Contraloría General de la Ciudad de México
Analizar	<ul style="list-style-type: none">• Estrategias de comunicación con los CC para el desempeño apropiado de sus funciones, contribuyendo a un bienestar comunitario.• Acciones y estrategias de comunicación utilizadas por los pedagogos, contribuyendo a un bienestar social.
Se fundamenta en	<ul style="list-style-type: none">• Necesidad de la capacitación del CC.• Comunicación entre los pedagogos y los CC.
A través de	<ul style="list-style-type: none">• Recolección de información• Elaboración del instrumento

	<ul style="list-style-type: none"> • Aplicación del instrumento
Respondiendo a	<ul style="list-style-type: none"> • Conocer las estrategias de comunicación de los pedagogos con los CC, para la capacitación de los CC
Objetivos	<ul style="list-style-type: none"> • Conocer las estrategias de comunicación de los pedagogos y los CC. • Identificar los problemas de comunicación para la mejora de la estrategia.

La experiencia profesional se realizó en la Contraloría General de la Ciudad de México, en donde se buscó especificar el perfil y las características del pedagogo.

4.1 Recuperación de la experiencia profesional

A través de las narraciones de los pedagogos y mi propia narración se establecieron propiedades y características de las funciones de los pedagogos que se realizan en la SCGCDMX. La narración es la más conveniente para exponer las cualidades de nuestros pensamientos y experiencias para transmitirlos a la realidad. Es la forma en la que cada individuo experimenta el mundo y su realidad y para su implementación, se necesitó de un enfoque en la experiencia, tiempo, conocimientos personales y reflexión como elementos para el desarrollo de la metodología.

Previamente, se organizaron ideas y teorías para especificar las preguntas que son parte del método y el análisis. Se optó por la entrevista.

4.2 La entrevista

La obtención de los testimonios de los pedagogos se adquirieron gracias a una entrevista abierta con preguntas sobre las estrategias de comunicación con los CC,

los problemas de comunicación social a los que se enfrenta el pedagogo, las acciones y estrategias de comunicación social más utilizadas por ellos.

Esta entrevista hace énfasis en conocer los aspectos profesionales del pedagogo dentro de esta Secretaría y analizar las estrategias de comunicación que se usan con la población.

Se inició con testimonios generales y se finalizó con preguntas específicas. Para la obtención de los resultados, en ocasiones intervine en sus respuestas para que los entrevistados no se desviaran del objetivo de la pregunta. En algunas respuestas solicité más explicación a los participantes.

Las entrevistas fueron transcritas, omitiendo muletillas y redactando respuestas sin cambiar el significado de la información.

Se divide en tres partes y cuenta con 10 preguntas, las tres partes en las que se dividen son para conocer los siguientes aspectos:

- 1) La formación, conocimiento del campo laboral y su experiencia como pedagogo
- 2) Conocer acerca de los pedagogos en la SCGCDMX, como su tiempo laborando ahí, en qué subdirección laboran y su importancia como pedagogo en la Secretaría
- 3) Conocer los problemas de comunicación a los que se enfrentan, las estrategias de comunicación que se utilizan

Se entrevistaron a tres pedagogos que laboran en esta Secretaría. A continuación, se describen los perfiles y funciones que desempeña cada uno.

4.3 Obtención de las experiencias

El presente estudio se llevó a cabo con la participación de tres pedagogos que forman parte de todo el equipo profesionalista de la DGCC, en la SCGCDMX, quienes

cumplen con los criterios, conocimientos y experiencias para responder la entrevista y cubrir sus objetivos. Los requisitos que los participantes debían cubrir para colaborar en la entrevista, es ser pedagogos y laborar en esta Secretaría.

Las tres entrevistas fueron realizadas en el año 2018 dentro de las instalaciones de la SCGCDMX, específicamente en la primera planta, que es en donde se encuentra la DGCC. Semanas antes de la entrevista, se les informó a los pedagogos de la DGCC acerca de esta investigación y se cuestionó disposición para participar en el estudio. Los tres accedieron a participar respondiendo la entrevista abierta.

Por razones legales, personales y de seguridad, los participantes, quienes son servidores públicos, pidieron confidencialidad y anonimato para la entrevista. Por lo que serán nombrados Pedagogo 1 (P-1), Pedagogo 2 (P-2) y Pedagogo 3 (P-3). Se determinó que la información obtenida gracias a las entrevistas únicamente sería utilizada para esta tesina. Igualmente, se acordó que se realizaría dentro de las instalaciones y que no durara más de una hora.

A continuación, gracias a la primera parte de la entrevista, se describirán a los tres participantes en el estudio y cómo se abordó esta parte de la entrevista para la obtención de la información.

Para la primera entrevista, me acerqué a la participante de 29 años y que trabaja en esta Secretaría desde hace medio año, quien estaba sentada en su escritorio que se ubica en el área de la Subdirección de Regulación e Información (SRI). Desde el comienzo, P-1 mostró la aptitud para responder las respuestas de la entrevista. Después de un breve saludo comenzó la entrevista.

Gracias a la primera parte de la entrevista se conoce que es egresada de la UNAM y decidió estudiar pedagogía porque, en un inicio, P-1 pensó que sería la carrera ideal para laborar como docente, pero durante la carrera conoció el amplio campo laboral. Su carrera ha sido desempeñada solamente en escuelas primarias.

Le pregunté sobre qué tanto conocimiento tiene sobre el campo laboral de la pedagogía, a lo que ella respondió que se puede laborar en todo aquello que se relacione con la educación, como ejemplos mencionó la capacitación y el diseño de programas.

También comentó la importancia de un pedagogo en la DGCC, diciendo que a la DGCC llega gente que quiere participar en los procesos de la Secretaría; el nivel de estudios de esta gente es variado, hay quienes solamente tienen la educación básica y hay quienes llegaron a la educación superior. Para las personas que tienen un nivel educativo bajo considera que es complejo el lenguaje de la información que les brinda la Secretaría, ya que parte de la información son leyes o artículos. De igual manera, comentó que la información debe ser moldeada sin cambiar el significado, únicamente hacerla entendible para los CC.

La P-1 opinó que considera que un pedagogo es el profesionista adecuado para relacionarse y comunicarse con los CC porque la profesión brinda los conocimientos para adaptar contenidos a las capacidades de la gente, la empatía es una característica de los pedagogos.

Para la segunda entrevista, me dirigí al siguiente entrevistado de 27 años, quien también está en la Subdirección de Regulación e Información. Después de saludarlo, noté que P-2 tenía menos disposición a comparación de la primera entrevistada, pregunté si estaba desocupando para atender la entrevista, P-2 confirmó su tiempo para la entrevista y así es como inició. Como se mencionó anteriormente, la primera parte de la entrevista es para conocer al pedagogo, por lo tanto, se supo que P-2 trabaja en esta Secretaría desde hace 1 año y 4 meses, egresó de la UNAM y eligió la carrera de pedagogía porque piensa que la educación es un objeto de estudio interesante. Su experiencia laboral, como pedagogo, ha sido en recursos humanos, en donde evaluaba las competencias de otros trabajadores.

Según P-2, es importante que en la DGCC haya un pedagogo porque es el profesionista capaz de detectar necesidades educativas, en este caso, detectar las

necesidades de los CC. De igual manera, comentó que el material didáctico debe ser diseñado por un pedagogo.

Para el P-2 considera que el pedagogo es el mejor profesionalista para relacionarse y comunicarse con los CC, pero cree un psicólogo es también quien puede capacitarlos y orientarlos. Aun así, él considera que la carrera brinda los conocimientos necesarios para desempeñar sus funciones.

La última entrevista no pudo realizarse ese mismo día, ya que toda la DGCC pasó la tarde en una junta y, por cuestión de tiempo, la entrevista no pudo ser abordada ese mismo día.

A la tarde siguiente, se hizo posible su realización. Primero llegué con el P-3 para recordarle la entrevista, respondió diciendo que podía ser realizada en ese momento, así que se nos sentamos en su área de trabajo para comenzar con la entrevista. El tercer entrevistado, de 28 años, está ubicado en la Subdirección de Coordinación y Capacitación (SCC) trabajando para la Secretaría desde hace 2 años, es egresado de la UNITEC y ha tenido experiencia laboral únicamente en escuelas. Su elección de haber estudiado pedagogía se debe a que el P-3 considera que la educación, como objeto de estudio de la pedagogía, es una de las claves que pueden cambiar un poco a la sociedad. El P-3 reconoce que el campo laboral del pedagogo es extenso, por ejemplo, dentro de una escuela no solo se puede ser docente, sino se puede estar en puestos administrativos.

En la siguiente pregunta, que cuestiona la importancia del pedagogo en la DGCC, el P-3 comentó que el pedagogo es quien tiene las herramientas para adaptar contenidos y debe estar atento al momento de adaptar la información que va dirigida a los CC para evitar que el mensaje sea modificado y llegue a los CC correctamente para que ellos lleven a cabo sus funciones y así cooperar a un bienestar comunitario.

Las universidades que formaron a estos pedagogos cumplieron con formarlos y prepararlos para el mundo laboral, según ellos. P-1 es quien menciona que estar en el campo laboral es diferente a estar en la universidad. La universidad les dio las

teorías necesarias para desenvolverse en sus funciones, pero al estar en contacto con los CC se dan cuenta de que, aunque como grupo tienen ciertas características, cada uno de ellos tienen diferentes formas de aprender o comprender información o situaciones. Es aquí cuando, como profesionales, investigan para encontrar la manera de siempre ofrecer una comunicación de calidad con los CC.

De las tres subdirecciones que hay en la DGCC, únicamente la SRI y la SCC son las que tienen pedagogos ya que son las subdirecciones que tienen contacto directo con los CC. Explicado de una manera diferente, ambas trabajan en conjunto para lograr los objetivos de la DGCC, la SCC diseñando la capacitación para la CC y la SRI cuando la comunicación que se dará para dar mensajes claros.

Durante la continuación de este capítulo se mencionarán los hallazgos importantes, que dan respuesta a los objetivos de la investigación, obtenidos con las entrevistas.

4.4 Problemas de comunicación social a los que se enfrenta el pedagogo

La P-1 nos comentó acerca de los problemas de comunicación social a los que se enfrenta, que cuando este proceso se da con el pedagogo y los CC son dados a través del canal oral o escrito. Se dan más los problemas en la comunicación social cuando el canal es escrito, incluso la P-1 definió este proceso como información, más que como comunicación argumentando que en un proceso en el que los CC no tienen la oportunidad de responder, únicamente quedándose con su interpretación. Los problemas en la comunicación social son menos probables cuando los CC acuden a las instalaciones de la Secretaría, esto se da porque es un trato más personalizado y se crea un diálogo donde se da la oportunidad de resolver dudas u otras cuestiones. En pocas palabras, el problema de la comunicación social, para la P-1 son las diferentes interpretaciones que se dan en cada persona, al tratarse de una comunicación social, es decir, un único mensaje para muchos receptores.

En cuanto a la respuesta del P-2, se menciona que en sus funciones también está la creación de carteles o volantes que estén en lugares públicos para que la gente se

entere de qué es lo que se hace en la SCGCDMX y cómo pueden participar ellos por el bien de la comunidad. Esto se alude una vez más, porque el P-2 comentó que aquí se presenta una problemática en esto que es un proceso de comunicación social. Argumentó todo material, sea público (carteles, volantes, etc.) o privado para los CC (manuales, trípticos, etc.) va dirigido a muchas personas, resulta que siempre es el mismo mensaje, pero adquiere diferentes significados e interpretaciones de las personas. Éste es un problema que está siempre presente en la comunicación social, debido a la comprensión y experiencia de cada persona, los mensajes son interpretados de diversas maneras.

Para que el P-3 comentara los problemas de la comunicación social a los que se ha enfrentado, comenzó explicando que la comunicación es importante en el proceso de enseñanza-aprendizaje; sin importar en donde el P-3 desempeñe sus funciones como pedagogo, siempre está presente el concepto de la comunicación social y sus problemáticas porque es una labor en la que se está en constante contacto con la gente. Argumentó que los problemas que se dan siempre son de ambas partes del proceso de la comunicación, es decir, el emisor y el receptor. El pedagogo, como emisor, tiene el siempre presente la dificultad de redactar los mensajes sin que este pierda su significado y ordenando los conceptos. La otra parte de la dificultad, son los CC, quienes, como receptores, a veces presentan falta de atención, interés o comprensión.

Como toda profesión y todo campo laboral, hay dificultades y retos. Entre estos aspectos encontramos que el pedagogo tiene que buscar alternativas de aprendizaje. Otra de las dificultades mencionadas, fue que al momento de leer artículos o leyes el mismo profesionista no comprende la información totalmente, por lo que tiene que acudir a algún compañero que sea abogado para que este explique lo que la información quiere decir. También mencionan que el material didáctico tiene que ser revisado por los abogados y se crea un conflicto, ya que ellos prefieren mantener los conceptos y redacción técnica y no tienen una conciencia de que el material didáctico debe empatizar con la gente que usará este material didáctico.

Es importante siempre considerar las características de cualquier grupo social al momento de comunicarnos. Cada individuo, que conforma un grupo social, tiene características que hacen que pertenezcan y formen un grupo social; sin embargo, cada individuo que es diferente.

4.5 Acciones y estrategias de comunicación social más utilizadas por los pedagogos que contribuyen a un bienestar comunitario

En cuanto a las estrategias de comunicación, la P-1 comentó que la estrategia se establece en los siguientes pasos:

- Conocer a los CC
- Consolidar objetivos de aprendizaje de los CC
- Realización del material que contendrá el mensaje

La estrategia de la comunicación es el canal, que es mayormente escrito, igualmente dentro de la estrategia está el cómo el pedagogo se relaciona con los CC. Su estrategia más utilizada son las palabras clave, oraciones pequeñas y el uso de imágenes. La P-1 resume el uso de las estrategias en imágenes y palabras clave.

Cuando terminó esta primera entrevista le agradecí a la entrevistada y me dijo que, si surgía alguna otra duda, podía acudir a ella.

Las estrategias de comunicación utilizadas por el P-2 están divididas en dos: la estrategia utilizada para convocar CC, que son estrategias de marketing como carteles o videos que son expuestos en el transporte público la mayoría de las veces, y la estrategia comunicativa directa con los CC, son presentaciones de Power Point, trípticos, manuales, entre otros. Los más utilizados son los manuales ya que son los que tienen información más completa. Una característica que comparten estas estrategias son que en todas se hace uso de imágenes e información concisa, se emplea el uso de un lenguaje informal a comparación del lenguaje que se maneja en

la redacción de artículos o leyes. El uso de estos recursos y cómo son implementados son la estrategia.

Al término de esta segunda entrevista, le di las gracias al P-2 y él continuó con su trabajo en la computadora.

El último pedagogo también comentó como inicia su estrategia: leyendo la información que el CC tiene que saber para separar los conceptos y escribirlo en un vocabulario no tan formal; de igual manera, consultar a los abogados de la DGCC para un mutuo acuerdo en el concepto de los contenidos es una manera de supervisar que el contenido no se ha cambiado. Otra estrategia, es hablar con los CC, escuchar sus recomendaciones y sugerencias para mejorar la comunicación y conocer qué se puede mejorar para un mejor desempeño de los CC.

Al igual que la primera entrevistada, me dijo que, si surgía otra duda o aclaración de su respuesta, él estaría dispuesto a resolverla.

La comunicación que se da entre el pedagogo y el CC se da a través estrategias que son generadas según la escolaridad o edad e implementarlo, considerando las características de este grupo social o cada individuo en caso de que alguno requiera una capacitación más personalizada. Se debe hacer uso de procedimientos y recursos del emisor para que el mensaje y la información sean significativos para el receptor.

4.6 Mi experiencia en la SCGCDMX

El canal que usé para dar inicio al proceso de la comunicación social con los CC es artificial (Pasquali, 2007), es decir que se da a través de recursos que no hacen personal este proceso. En este caso, el canal es el material didáctico. Así es como el mensaje llega a los CC por igual.

En la comunicación social que está presente entre los pedagogos y los CC, el modelo educativo que más se adecúa al proceso de enseñanza-aprendizaje del CC

es el modelo exógeno porque es aquí en donde el pedagogo transmite los conocimientos o mensajes al CC, el diálogo no es parte fundamental en este proceso de comunicación porque se ve al receptor únicamente como quien adquiere los conocimientos (Kaplún, 1985). El pedagogo de la DGCC tiene todos los conocimientos de los procesos, funciones y actividades de los CC, quienes adquieren el mensaje y llevan a cabo las indicaciones.

La comunicación que se da en este proceso es lineal, el pedagogo pone el mensaje en el canal, que es el material didáctico que adquiere el CC como receptor y no hay respuesta, ya que se hace lo posible porque el mensaje llegó de manera clara al receptor.

Gracias a la experiencia, comprendí que la comunicación social es importante no solo en esta Secretaría, sino en cualquier espacio de trabajo y es un concepto que abarca a toda la población, sin importar quién es el emisor y quién es el receptor.

Por lo menos, en la SCGCDMX, este concepto estaba presente de forma oral y escrita, en materiales didácticos o contacto directo con el CC. Pero es un concepto que está presente al momento de elaborar el material didáctico, pues es la práctica de estos pedagogos. Gracias a sus capacidades, ellos adaptan los contenidos a los procesos, ritmos y conocimientos previos de los CC. En sus funciones, los pedagogos deben conocer, asimilar y comprender al CC y el material didáctico para lograr que los mensajes sean significativos.

De igual manera, el material didáctico es la clave de la estrategia que más utilizan estos pedagogos en la DGCC con los CC. Se caracteriza por ser general y ser adecuada al grupo al que va dirigido, ya que los pedagogos se encargaron de analizar los perfiles de los CC. El material didáctico es la herramienta más utilizada dentro de su estrategia, ya que es el canal comunicativo que permite que la información o un mensaje llegue a más personas, pues es la comunicación social la que está destinada a un número ilimitado de personas.

4.6.1 Funciones

En general, las funciones que realizan los pedagogos en la SCGCDMX es la elaboración del material didáctico, adaptar contenidos, entre otras.

Retomando la descripción de las funciones de los testimonios, la P-1 es responsable del material didáctico, que es entregado a los CC cuando ellos son capacitados, son diseñados por ella y, en general, toda información con lenguaje técnico es transcrita de una manera más comprensible para la población a la que va dirigida la información.

Las funciones que el P-2 mencionó fue adaptar los contenidos a cualquier población que participe en la SCGCDMX y capacitar a los CC.

El P-3 es responsable de funciones como crear material didáctico que sea apto para cualquier persona mayor de edad y que participe en la Secretaría y el diseño de los programas de la capacitación de los CC.

Las funciones varían de acuerdo en qué Subdirección esté el pedagogo. Yo estuve en la Subdirección de Regulación e Información (SRI), durante seis meses desempeñé mis funciones en la SRI de la CGCDMX colaborando con el programa de servicio social y con el material didáctico destinado a los CC. Mi función y el material elaborado por mí fue supervisado por la directora de la SRI y los abogados de la Dirección.

Retomando las funciones anteriormente mencionadas por el P-3, su responsabilidad es diseñar el sistema de capacitación de los CC y detectar sus necesidades en la capacitación.

Cuando llega un ciudadano que aspira a ser CC, primero se le hace un cuestionario para conocer datos acerca de esta persona. Entre los datos que se busca conocer, es el nivel de estudios de esta persona y a qué se dedica laboralmente.

Los CC deben conocer la siguiente información:

- Qué es la SCGCDMX
- Quiénes van a ser como CC, sus funciones, derechos y obligaciones
- El Marco Jurídico de la Administración Pública
- Cuáles son las dependencias
- Cuáles son los órganos colegiados
- Cuáles son los órganos desconcentrados
- Cuáles son las entidades (órganos descentralizados)
- Demarcaciones territoriales (alcaldías)
- Algunos artículos de la Constitución Política de la CDMX
- Artículos importantes de la Ley de Participación Ciudadana
- Artículos importantes de la Ley Orgánica de la Administración Pública de la Ciudad de México
- Artículos importantes del reglamento Interior de la Administración Pública
- Qué es una Licitación Pública y sus etapas
- Qué es una Invitación Restringida
- Qué es y qué hacer en un Órgano Colegiado

Toda esta información es difundida de manera oral cuando son capacitados o acuden a la DCC para resolver sus dudas de manera personal. Igualmente, se difunde de manera escrita a través de trípticos, folletos o, el recurso más utilizado, manuales hechos por el mismo pedagogo.

4.6.2 Problemas de comunicación social

Ya que cada persona interpreta los mensajes a su manera, esto a veces genera un problema porque los CC interpretan los mensajes de forma diferente y puede manifestarse en un desempeño erróneo en las funciones de estos CC. Afortunadamente, para estos casos, si el CC tiene dudas puede acercarse personalmente a uno de los pedagogos para aclarar dudas o mal entendidos.

Los problemas de comunicación social a los que me enfrenté durante mi experiencia fueron que, como emisora, consideraba cambiar palabras técnicas por sinónimos más comunes, pero esto no era muy agradable para los abogados porque, según ellos, se cambiaba el sentido o dejaba de verse formal. Con este problema siempre se intentaba que hubiera un equilibrio.

Otra de las funciones en donde debía ser cuidadosa con la comunicación, era cuando hacía llamadas telefónicas a los CC y les daba algún mensaje de la Dirección. Algunos profesionistas que laboraban aquí daban los mensajes leídos directamente de la fuente de información, en un principio yo hacía lo mismo, pero al notar que los CC se quedaban con dudas o pedían repetir la información, supe que la manera de comunicar el mensaje debía ser otra. Por lo que, por ejemplo, lo que hacía yo era leer la información, comprenderla y si algo no me quedaba claro, preguntar mis dudas; así cuando realizaba llamadas daba los mensajes con un lenguaje formal pero comprensible, empático y paciente.

Algunos de los servidores públicos de ahí, quienes son profesionistas, no confían en la labor que puede desempeñar alguien de servicio social y por esta razón al inicio tuve funciones que no me aportaban ningún aprendizaje ni tenía la oportunidad de aplicar la teoría aprendida durante la universidad.

Con el cambio de la responsable de los prestadores de servicio social, mis funciones tomaron importancia y se presentó la oportunidad de aplicar mis conocimientos en el equipo de trabajo. Al inicio aportaba ideas a los trabajos de los pedagogos y después colabore con el manual.

4.6.3 Acciones y estrategias

Anteriormente ya se definió a la comunicación social como aquella que da los mensajes publica e indirectamente a un grupo de personas (Maletzke, 1992). Se retoma el concepto para analizar que, dentro de esta comunicación, los mensajes son moldeados a las características de este grupo específico que forman los CC.

Este grupo fue previamente estudiado y conocido por los pedagogos, consideran las características comunes y se intenta que la estrategia sea general y haga que llegue el mensaje adecuadamente a cada miembro.

Las estrategias de comunicación social en este ámbito se caracterizan por ser dirigida, sistemática y planificada, tiene su efecto instructivo si se le da la importancia que tiene la comunicación del pedagogo con los CC, para generar un bienestar comunitario, dentro del proceso de enseñanza-aprendizaje y así lograr el cumplimiento de los objetivos.

Cuando el pedagogo interviene en un proceso de comunicación social, éste debe tener cualidades como:

- Considerar las características del grupo social al que llegará el mensaje y tenerlas en cuenta en el trato personal de cada uno.
- Emitir mensajes y responderlos de forma adecuada a sus estados de ánimo.
- Dar la confianza y seguridad.
- Respetar las características de los emisores, tanto en grupo e individualmente.

El cómo aprende un grupo social es parte de su contexto social y cultural. Parte de toda esta estrategia, en el proceso comunicativo, el pedagogo se caracteriza por ser sensible en este proceso al darle los conocimientos al receptor, también es consciente al detectar las competencias de cada individuo que conforma el grupo y así considerar diversas formas de lograr un proceso comunicativo. Por último, es un profesionalista que aplica técnicas variadas para perfeccionar el proceso comunicativo. Su actitud, la comunicación y las estrategias son factores importantes del proceso para que se generen las enseñanzas y el aprendizaje.

Las estrategias son generadas según el estilo de enseñanza e implementarlo es considerar las características de un grupo social. Se debe hacer uso de procedimientos y recursos del emisor para que el mensaje y la información sean significativos para el receptor.

Sin darle peso a las características de los CC, se utiliza una estrategia general para todos, considerando que aun así se resuelven las dudas individuales en caso de que esto se dé.

Es importante que el mensaje transmitido por la DCC (emisor) sea claro para el receptor (CC), a través del canal (material didáctico). El material didáctico debe sintetizar la información. Lo que debe predominar en todo este material didáctico son palabras clave, indicaciones y conceptos escritos de manera breve que muchas veces vengán acompañados de ilustraciones. Se ha visto que, con estos manuales, los CC entienden mejor su función dentro de la SCGCDMX, pues estos canales de transmisión del mensaje son más eficientes que dar los mensajes al receptor sin que la información haya sido previamente moldeada para la comprensión del receptor.

Capítulo V Experiencia de servicio social

Durante mi experiencia de servicio social en la CGCDMX, elaboré un manual que para los CC donde se explican las funciones de ellos y toda la información que deben tener presente al participar en los procesos.

Para realizar este manual, leí la LADF, el Reglamento de la Ley de Adquisiciones para el Distrito Federal (RLADF), el procedimiento de una invitación restringida, algunos artículos de la Ley de Participación Ciudadana (LPC), la Ley de Obras Públicas del Distrito Federal (LOPDF) y el Reglamento de la Ley de Obras Públicas del Distrito Federal (RLOPDF). La información de estos documentos debe ser conocida por los CC.

Al ser parte de esta experiencia, una recomendación mía es que se usen también otros canales de comunicación con el CC. El material didáctico es un canal con el cual el CC adquiere la información, pero no puede emitir respuesta y, en ocasiones, es bueno escuchar a los CC cuando tienen dudas o sugerencias para siempre mejorar nuestro trabajo como pedagogos.

Una manera de comunicarse con el CC, en donde haya un canal de comunicación que permita la respuesta del emisor y receptor, es que los pedagogos lleven a cabo talleres o capacitaciones en donde preparen a los CC y usar el material didáctico como apoyo.

Apoyé en la elaboración de un manual para los CC. Para su realización, organicé la información, leí detenidamente los conceptos complejos y busqué sinónimos de las palabras más técnicas, cuando había dudas acerca de la información, los abogados eran quienes explicaban esto. Hay información que no pudo ser transcrita con palabras más comunes y tuvieron que quedarse como está escrito en la fuente de información. Aun así, fue un trabajo en el que apliqué mis conocimientos.

A continuación, se muestra el Manual de la Dirección General de Contralorías Ciudadanas y en qué consiste cada sección de este:

La primera parte del manual explica a los CC la ley que respalda la participación ciudadana en la CDMX y cómo esta misma ley fue actualizándose a través de los años. Los CC entenderán que, al participar en la RCC, son CC, están autorizados por el Jefe de Gobierno de la CDMX y su participación durará dos años.

La siguiente página, le hará saber a los CC qué es una dependencia y cuáles son, qué es un órgano desconcentrado, las entidades (órganos descentralizados) y las demarcaciones territoriales de la CDMX. Es indispensable que los CC conozcan esta información para diferenciarlos y saber exactamente en cuál están participando.

Dependencias

Son las Secretarías, la Procuraduría General de Justicia de la Ciudad de México, la Oficialía Mayor y la Consejería Jurídica y de Servicios Legales

<ul style="list-style-type: none"> I. Secretaría de Gobierno II. Secretaría de Desarrollo Urbano y Vivienda III. Secretaría de Desarrollo Económico IV. Secretaría del Medio Ambiente V. Secretaría de Obras y Servicios VI. Secretaría de Desarrollo Social VII. Secretaría de Salud VIII. Secretaría de Finanzas IX. Secretaría de Movilidad X. Secretaría de Seguridad Pública XI. Secretaría de Turismo 	<ul style="list-style-type: none"> XII. Secretaría de Cultura XIII. Procuraduría General de Justicia XIV. Oficialía Mayor XV. Secretaría de la Contraloría General XVI. Consejería Jurídica y de Servicios Legales XVII. Secretaría de Protección Civil XVIII. Secretaría de Trabajo y Fomento al Empleo XIX. Secretaría de Educación XX. Secretaría de Desarrollo Rural y Equidad para las Comunidades XXI. Secretaría de Ciencia, Tecnología e Innovación
--	---

Fuente: Ley Orgánica de la Administración Pública de la Ciudad de México

Órganos Desconcentrados

Son los órganos administrativos constituidos por la Jefatura de Gobierno, jerárquicamente subordinados a la o el Jefe de Gobierno o a la dependencia que éste determine.

<ul style="list-style-type: none"> I. Agencia de Gestión Urbana II. Agencia de Protección Sanitaria III. Autoridad de Centro Histórico IV. Autoridad del Espacio Público V. Centro de Comando, Control, Cómputo, Comunicaciones y Contacto Ciudadano (CS) VI. Coordinación de los Centros de Transferencia Modal VII. Instituto de Formación Profesional 	<ul style="list-style-type: none"> VIII. Instituto Técnico de Formación Policial IX. Museo del Estanquillo X. Planta de Asfalto XI. Policía Auxiliar XII. Policía Bancaria e Industrial XIII. Proyecto Metro XIV. Secretaría Ejecutiva del Mecanismo de Seguimiento y Evaluación del Programa de Derechos Humanos XV. Servicios Metropolitanos XVI. Sistema de Aguas de la Ciudad de México
---	--

Fuente: Portal Ciudadano CDMX

Entidades (órganos descentralizados)

Son los órganos a los cuales las leyes les otorgan autonomía en sus funciones y decisiones, siendo partes importantes para garantizar el estado de derecho en la CDMX. Por mencionar algunos:

- | | |
|--|--|
| I. Consejo para Prevenir y Eliminar la Discriminación | VIII. Escuela de Administración Pública |
| II. Instituto de la Juventud | IX. Heroico Cuerpo de Bomberos |
| III. Instituto de las Mujeres | X. Instituto de Verificación Administrativa |
| IV. Instituto de las Personas con Discapacidad | XI. Mecanismo de Protección Integral de Personas Defensoras de Derechos Humanos y Periodistas de la Ciudad de México |
| V. Instituto del Deporte | XII. Procuraduría Social |
| VI. Instituto de Vivienda | XIII. Sistema de Transporte Colectivo Metro |
| VII. Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia (DIF) | |

Fuente: Portal Ciudadano CDMX

Demarcaciones Territoriales (alcaldías)

Son órganos político-administrativos desconcentrados y autónomos en sus acciones de gobierno. Cada una de ellas se encuentra encabezada por un Jefe o Jefa Delegacional, quien es elegido por voto popular y directo. Son las 16 demarcaciones territoriales en las que se encuentra dividida la Ciudad de México.

- | | |
|--------------------------|---------------------------|
| I. Álvaro Obregón | IX. Iztapalapa |
| II. Azcapotzalco | X. La Magdalena Contreras |
| III. Benito Juárez | XI. Miguel Hidalgo |
| IV. Coyoacán | XII. Milpa Alta |
| V. Cuajimalpa de Morelos | XIII. Tiáhuac |
| VI. Cuauhtémoc | XIV. Tlalpan |
| VII. Gustavo A. Madero | XV. Venustiano Carranza |
| VIII. Iztacalco | XVI. Xochimilco |

Fuente: Portal Ciudadano CDMX

La presente página expone cómo se concibe la CDMX según la Constitución Política de la CDMX y muestra la ley que avala la participación ciudadana.

La **Constitución Política de la CDMX**, promulgada el 5 de febrero de 2017, concibe a la Ciudad como un espacio participativo, ciudadano, laico y habitable para el ejercicio pleno de derechos y el disfrute equitativo de sus bienes: en el que la Ciudad pertenece a sus habitantes.



Artículo 24 de la ciudadanía

4.- La ley garantizará la creación de espacios de **participación ciudadana** y para la construcción de ciudadanía, los que se regirán bajo el principio de difusión.



Los artículos de la siguiente página, muestra los artículos que argumentan la consulta ciudadana y las autoridades en los procesos; así como la responsabilidad de la SCGCDMX y la participación de los CC como honorífica.

Artículo 26

Democracia Participativa

A. Gestión, evaluación y control de la función pública

4. La ley establecerá los procedimientos y formas institucionales que posibilitan el diálogo entre las autoridades y la ciudadanía para el diseño presupuestal y de los planes, programas y políticas públicas, la gestión de los servicios y la ejecución de los programas sociales. Entre otros, los de consulta ciudadana, colaboración ciudadana, rendición de cuentas, difusión pública, **red de contraloría ciudadana**, audiencia pública, asamblea ciudadana, observatorios ciudadanos y presupuesto participativo.

Artículo 61

De la fiscalización y el control interno en la Ciudad de México

3. La secretaría encargada del control interno será la dependencia responsable de prevenir, investigar y sancionar las faltas administrativas en el ámbito de la administración pública.

Esta secretaría contará con un área de **contralores ciudadanos** que realizarán sus funciones de forma honorífica, por lo que **no percibirán remuneración alguna**; serán nombrados junto con el órgano interno de control y **coadyuvarán** en los procesos de fiscalización gozando de la facultad de impugnar las resoluciones suscritas por los contralores internos que afecten el interés público.

Esta página, se encarga de explicar cómo reforzar el desarrollo de la cultura ciudadana y también expone qué es la SCGCDMX y cuáles son sus responsabilidades. Muchos CC llegan a la CGCDMX sin saber qué es lo que hace; específicamente en esta página, los CC sabrán qué es y sus funciones.

Ley de Participación Ciudadana

Esta Ley tiene por objeto instituir y regular los instrumentos de participación y los órganos de representación ciudadana; a través de los cuales los habitantes pueden organizarse para relacionarse entre sí y con los distintos órganos de gobierno de la APCDMX; con el fin de fortalecer el desarrollo de una cultura ciudadana.

La participación ciudadana contribuye a la solución de problemas de interés general y al mejoramiento de las normas que regulan las relaciones en la comunidad.

Secretaría de la Contraloría General

Es la encargada del control interno, responsable de prevenir, investigar y sancionar las faltas administrativas en el ámbito de la administración pública de acuerdo a la ley de la materia, le corresponde el despacho de las materias relativas al **control interno, fiscalización, auditoría, responsabilidades administrativas de su competencia y evaluación de la gestión gubernamental** de las dependencias, órganos desconcentrados, demarcaciones territoriales y entidades que integran la Administración Pública de la Ciudad de México.

Se muestra la ley que asigna las jurisdicciones de la SCGCDMX y las funciones que debe realizar la DGCC.

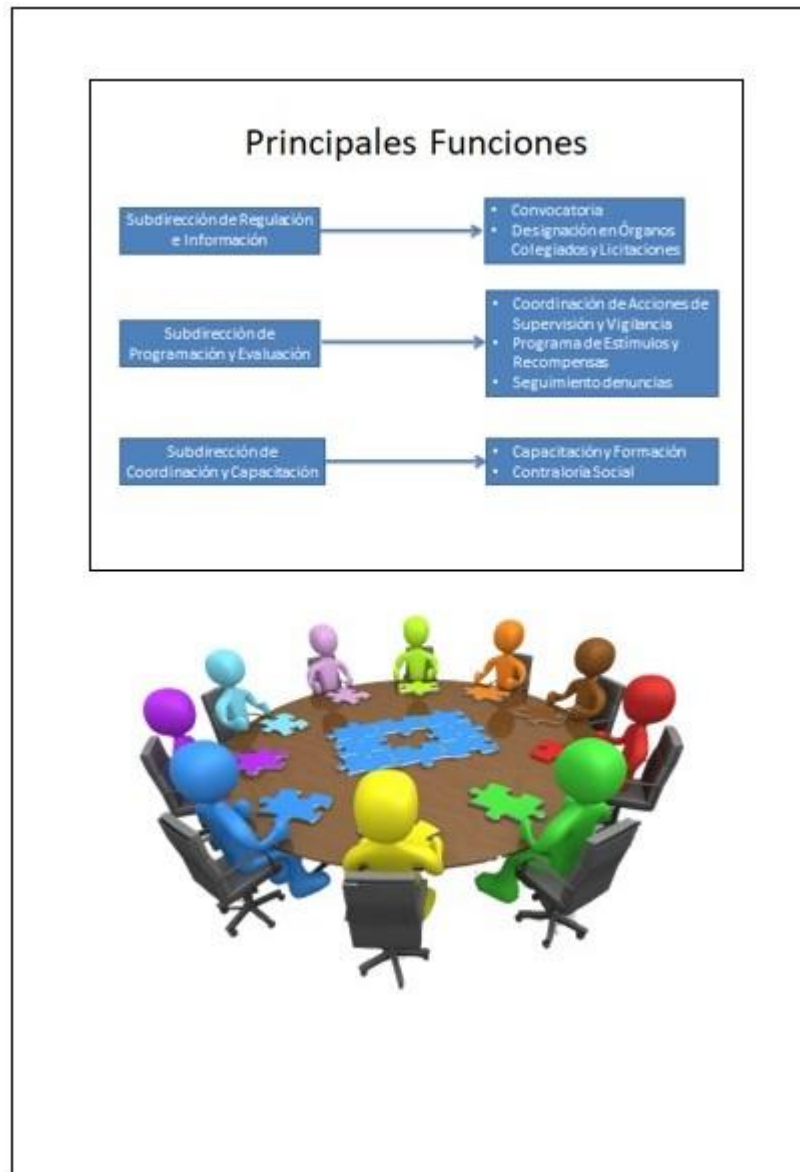
Con fundamento en el Artículo 34 de la **Ley Orgánica de la Administración Pública de la Ciudad de México**, corresponden a la Secretaría de la Contraloría General, entre otras, las siguientes atribuciones:

- Planes, programas, establecer, organizar y coordinar el sistema de control interno y evaluación de la gestión gubernamental
- Fiscalizar e inspeccionar los ingresos de la APCDMX
- Fiscalizar el ejercicio del gasto público de la APCDMX
- Expedir las normas, instrumentos y procedimientos de control interno de la APCDMX
- Vigilar y supervisar en colaboración con las autoridades competentes en materia de Anticorrupción de la Ciudad de México el cumplimiento de las normas de control interno y fiscalización
- **Coordinar a los contralores ciudadanos, así como emitir los lineamientos respecto a la emisión y terminación de sus nombramientos, actuación, derechos y obligaciones, quienes realizarán sus funciones de forma honorífica, por lo que no percibirán remuneración alguna**

Con fundamento en el Artículo 112 del **Reglamento Interior de la Administración Pública** corresponden a la Dirección General, entre otras, las siguientes funciones:

- Promover los principios de transparencia, legalidad, honradez y rendición de cuentas en el ejercicio del gasto público
- Organizar y coordinar la Red de Contraloría Ciudadana
- Vigilar el Cumplimiento de las obras y programas y acciones de gobierno, orientadas al bienestar y mejoramiento del entorno
- Promover mejoras: para impulsar y fortalecer la participación ciudadana
- Informar a las instancias competentes sobre posibles irregularidades, deficiencias u omisiones detectadas en el desempeño de sus funciones, y en su caso, formular la denuncia correspondiente

En esta página se muestran las funciones de las tres subdirecciones de la DGCC. Los CC conocen qué subdirección los convoca, cuál dará seguimiento a las denuncias y cuál los capacitará.



Los CC sabrán en esta página cómo los concibe el Artículo 61 de la LPCDMX y sus funciones. Deben conocer esta información para saber qué es lo que harán y sus cargos.

¿Qué son los Contralores Ciudadanos?

Ciudadanos que se responsabilizan a participar de manera honorífica con la Administración Pública de la Ciudad de México para vigilar, supervisar y garantizar la transparencia, eficacia y eficiencia del gasto público.

Art. 61 LPCDF



Funciones de los Contralores Ciudadanos:

Promover la participación ciudadana, la participación con voz y voto en las decisiones de los órganos colegiados y los planes para el bienestar comunitario. También **informar** a las instancias competentes las irregularidades, deficiencias u omisiones que hay en el cumplimiento de sus funciones.



Art. 65 y 66

Los derechos y obligaciones de los CC están expuestos aquí. Los CC deben conocerlos para ejercer su participación correctamente y cumplir con colaboración honorífica.

Derechos y obligaciones de los Contralores Ciudadanos:

Derechos:

- Participar con voz y voto en los órganos colegiados.
- Participar en los grupos de trabajo de la red de contralorías ciudadanas.
- Recibir capacitación para el desempeño de su cargo.
- Denunciar a las autoridades cuando detecte actos que infrinjan las normas que rigen la administración o afecten el presupuesto.

Art. 65 LPCDF



Obligaciones:

- Ser puntuales en las sesiones de los órganos colegiados.
- Emitir su voto en las sesiones de los órganos colegiados.
- Ser respetuosos y veraces en sus participaciones de los órganos colegiados.
- Conocer la adquisición de bienes y servicios por parte de la Administración Pública del Distrito Federal.
- Vigilar que se cumplan las leyes y reglamentos.

Art. 66 LPCDF



Parte de la participación de los CC es estar presente en las licitaciones públicas, es por eso por lo que se les explica que son, sus objetivos y en qué caso se cancelan. De igual manera, muestra cuáles son las leyes que respaldan todo esto.


Procedimiento administrativo para adquirir suministros y realizar servicios.

Las licitaciones son:

- Nacionales
- Internacionales cuando los proveedores y los bienes a adquirir son extranjeros.

Siempre que:

- ✓ Sea obligatorio para la administración pública conforme los tratados.
- ✓ Previa investigación de mercado, no exista oferta de proveedores nacionales en cantidad o calidad.
- ✓ No existan proveedores en el mercado nacional que garanticen la calidad, oportunidad, precio, financiamiento, menor impacto ambiental, etc.
- ✓ Sea estipulado en las contrataciones financiadas con fondos no públicos otorgados a la administración pública o con su garantía.



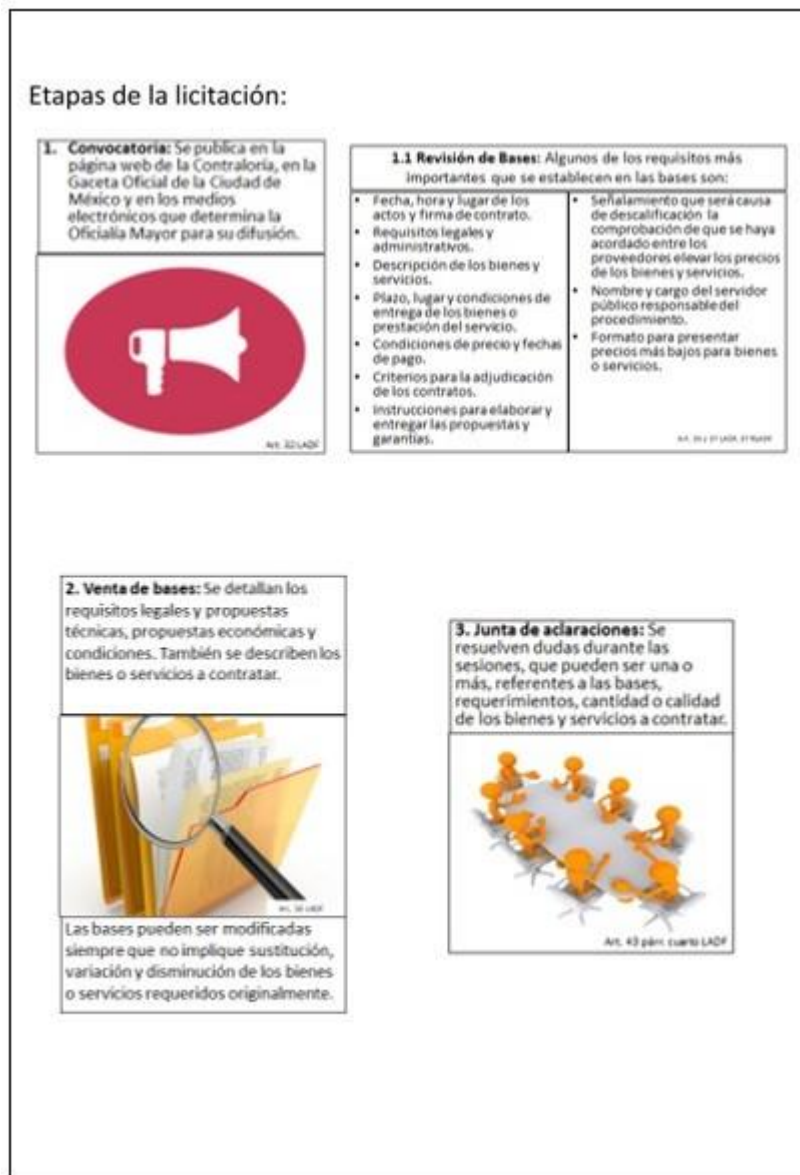
Art. 2 LADF

Lineamientos Generales del Padrón de Proveedores de la Administración Pública de la Ciudad de México (APCDMX)
(Publicados: 24 de mayo de 2017 y reformados: 28 de julio 2017 y enero 2018)

Objetivo	<ul style="list-style-type: none"> • Fijar los criterios para la inscripción de las personas en el Padrón de Proveedores o actualizar su registro.
Inscripción	<ul style="list-style-type: none"> • Los Lineamientos entrarán en vigor el primer día hábil del mes de marzo del 2018, iniciando el periodo para la inscripción. • La inscripción se hará a través del Sistema Electrónico habilitado por la Oficialía Mayor (OM).
Exigibilidad	<ul style="list-style-type: none"> • La Constancia de Registro en el Padrón será exigible, a partir del 2 de julio del 2018.
Cancelación	<p>Establece la Ley de Adquisiciones para el Distrito Federal como causas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • La Declaratoria de impedimento para participar en procedimientos de contratación conforme a lo establecido en el artículo 39 de la LADF • No se comunique a la OM los cambios y modificaciones de la información proporcionada.

Art. 14 Ley de LADF, Ley, Plenarios y Ejecutivos, Segundo y Tercero


Las etapas de la licitación deben ser conocidas por los CC para que ellos supervisen que están siendo respetadas y transparentes. Cada etapa tiene su propósito específico para que la licitación sea completada.



Continúan las etapas de la licitación y sus precisiones. De igual manera, los CC supervisarán que sean realizadas adecuadamente.

4. Presentación y apertura de sobres:

- La propuesta se presenta por escrito.
- Se deben seguir los pasos para revisar cuidadosamente la documentación.
- Se entregan los requisitos de forma de las propuestas.



Art. 26 y 43 LADP


Los entes, observando que ningún licitante o proveedor, se encuentra sancionado por la Secretaría de Contratación y Ejecución de Obras Públicas, por la Secretaría de la Función Pública en su cumplimiento contractual que dan a conocer en los sitios de internet de la AFCONM, antes de la apertura de sobres:

- La apertura de sobres
- La emisión del fallo, y
- La certificación de los contratos.

La revisión que se efectúa deberá verificarse que se han cumplido los requisitos (en caso de no estar obligados a firmar las actas del procedimiento, en caso de conformidad de la convocante).

5. Fallo

- Se anuncia el resultado.
- Se explica por qué no se aceptaron las propuestas que no ganaron.
- Se detallan las propuestas que cumplieron con los requisitos.
- Se dice el nombre del participante que ofreció las mejores condiciones y precio.
- En caso de empate, la propuesta ganadora será aquella que ofrece las mejores condiciones y se adjudicará en partes iguales a las propuestas que reúnen las mismas condiciones y en igualdad de precio.



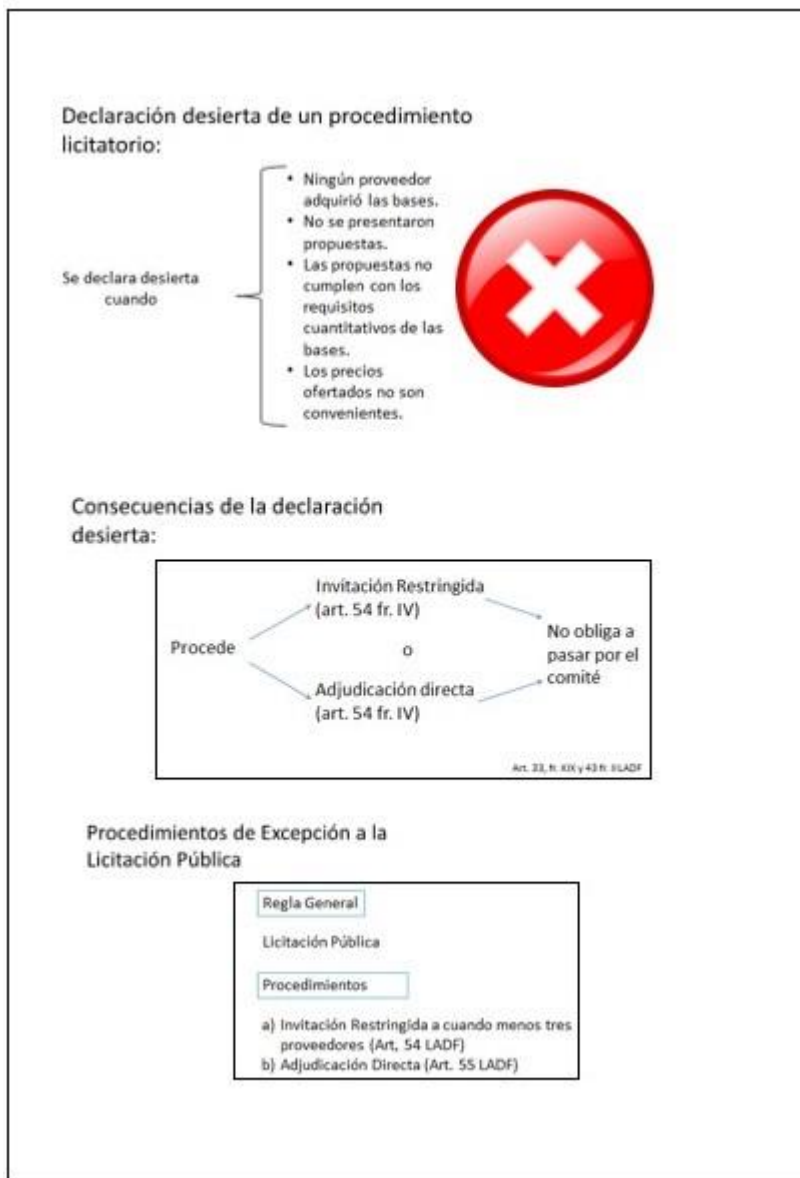
Art. 43 LADP

Precisiones:

Bases	Estarán a disposición como mínimo por 3 DÍAS HÁBILES , a partir de la publicación de la convocatoria.
Acto de presentación y apertura de la propuesta	Será DETERMINADO POR LA UNIDAD ADMINISTRATIVA de la Convocatoria y en las Bases, tomando en consideración: <ul style="list-style-type: none"> • Necesidades particulares. • Características específicas de los bienes y servicios.
Fallo	Podrá DIFERIRSE por UNA SOLA VEZ por el tiempo que determine la convocante por circunstancias debidamente justificadas.

Art. 43 LADP

A continuación, se explica qué es lo que determina que una licitación se declare como desierta, es decir, que ningún proveedor cumple con los requisitos.



El primer cuadro le explica a los CC en qué condiciones, una licitación pública pasa a ser Invitación Restringida o Adjudicación Directa. También las contrataciones respaldadas por el Artículo 55 de la LADF.

Fracción	Condición
II.	Peligro o se altere el orden social, economía, servicios públicos, salud, seguridad, medio ambiente.
II. Bis	Se acrediten mejores condiciones en cuanto a precio, calidad, financiamiento u oportunidad.
IV.	Se declare desierta una licitación pública o una invitación restringida.
IV. Bis	La licitación pudiera afectar el interés público o comprometer información restringida.
V.	Existan razones justificadas para la adquisición y arrendamiento o prestación de servicios de una marca determinada.
VIII.	Contratación con campesinos, grupos rurales o urbanos marginados y sociedades cooperativas de la Ciudad o con las personas morales creadas por ellos.
XVIII.	Que los bienes, arrendamientos o servicios se destinen en actividades vinculadas al desarrollo de la investigación científica y tecnológica, su divulgación y para la creación o desarrollo de grupos o centros de investigación.

Contrataciones art. 55 LADF (monto de actuación)

- El importe de cada operación no excederá de los montos máximos del DPEDF del ejercicio fiscal respectivo.
- Las operaciones no se fraccionen para quedar comprendidas en los supuestos de excepción a la licitación pública a que se refiere este artículo.
- La suma de las operaciones no podrá exceder del 20% del volumen anual de adquisiciones autorizado. Este porcentaje no incluye las contrataciones por el art. 1 de la LADF, LP y las IR o AD celebradas por los artículos 54 y 57 de la LADF.
- Las operaciones previstas podrán exceder el 20% siempre que sean aprobadas por los titulares, bajo su estricta responsabilidad y se informen al Comité o Subcomité respectivo.

Los CC participan en la invitación restringida, es por eso que deben conocer el concepto y sus características.

Casos de excepción de la licitación pública:

1) Invitación Restringida

Proceso administrativo que permite desarrollar un trámite para realizar adquisiciones, invitando a por lo menos tres oferentes a que presenten sus propuestas.

Art. 27 LADF



Características:

- No hay convocatoria y los participantes deben ser invitados por las demarcaciones territoriales, órganos desconcentrados o secretarías.
- Cuando los sobres con la documentación son abiertos, deben de haber al menos tres propuestas que cumplan con los requisitos cuantitativos.



Los cuadros de la siguiente página muestran qué considerar en una invitación restringida.

Consideraciones en una invitación restringida:

<p>La apertura de sobres se puede hacer sin la presencia de los licitantes.</p> 	<p>Deben de haber minimo tres propuestas que cumplan cuantitativamente con los requisitos.</p> 	
<p>En las solicitudes de cotización, se indicarán la cantidad y descripción de los bienes o servicios requeridos y los aspectos económicos, técnicos y legales correspondientes.</p> 	<p>Si alguna propuesta no cumple con los requisitos, cuando únicamente sean tres concursantes, la invitación se declarará desierta y el titular del área responsable de la contratación podrá optar por adjudicar directamente el contrato.</p> 	<p>Los plazos para la presentación de las propuestas se fijarán en cada procedimiento atendiendo al tipo de bienes o servicios requeridos y su complejidad para elaborar la propuesta y llevar a cabo su evaluación.</p> 

La adjudicación directa es otro proceso en el cual los CC deben supervisar.
Continúan los conceptos para el conocimiento de los CC.

2) Adjudicación directa

Proceso administrativo que permite desarrollar un trámite para realizar adquisiciones cuando una licitación pública o invitación restringida se declara desierta.



El jefe de gobierno y los titulares de los entes públicos podrán autorizar contratar directamente en casos urgentes cuando se trate:

- Caso fortuito
- Fuerza mayor
- Desastre
- Peligro la seguridad e integridad de los habitantes de la Ciudad



Art. 57 LADF

Los CC ya no solo son observadores como en los procesos pasados, sino es participe con su voz y voto dentro del órgano colegiado. En esta página, los CC sabrán esta información.

Órgano Colegiado

Grupo de servidores públicos reconocidos por las Dependencias, Órganos Desconcentrados Entidades y que se reúnen para tomar decisiones. Art. 2 LADF

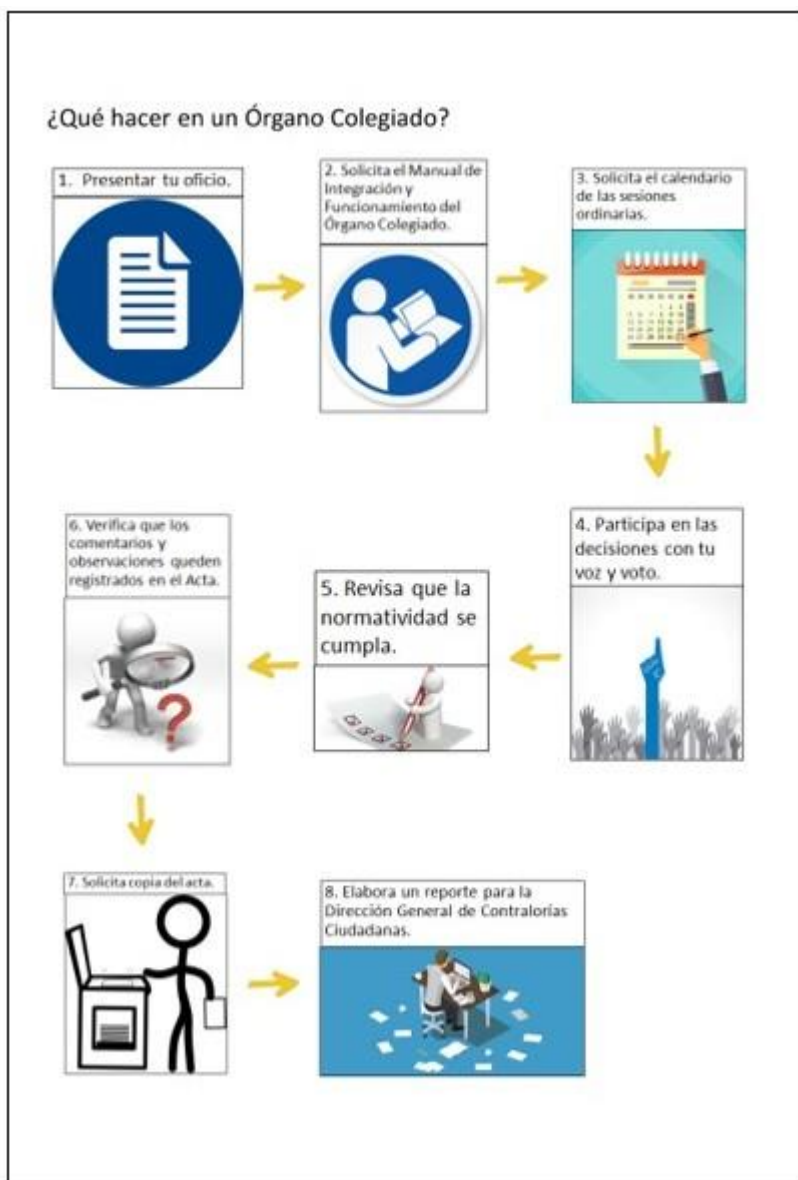


Se integra por:

- Presidente (Voz y voto)
- Secretario Ejecutivo y Vocales (Voz y voto)
- Contralor Ciudadano (Voz y voto)
- Asesores e Invitados (Voz)



Por último, se le explica a los CC específicamente qué hacen en un órgano colegido y el proceso para estar presentes con su participación.



El objetivo del manual es que los CC conozcan no solo sus funciones en la SGCDMX, sino que conozcan sus derechos y obligaciones como CC, conceptos de los procesos en los que participan, qué leyes los respaldan a ellos y los procesos, conozcan las dependencias, órganos desconcentrados, entidades o alcaldías en las que pueden participar y sepan que es la SCGCDMX y sus responsabilidades.

Este manual lo elaboré con el apoyo de los pedagogos de la DGCC. También con ayuda de los abogados, quienes señalaban los puntos importantes que los CC deben conocer para desempeñar su función, conocer qué deben hacer en cada proceso y los artículos que los protegen.

Se usan otros canales, pero fue asignado a mis funciones el diseño del manual. Reconocí a este manual como canal comunicativo entre el pedagogo y los CC, es por eso por lo que se debe conocer a los CC para su elaboración y empatizar en cómo ellos pueden entender lo contenido en el manual.

REFLEXIONES FINALES

Con la presente descripción del informe, se recapitulan los conceptos importantes que desglosan otros puntos para relacionar al pedagogo y la comunicación social. El pedagogo y su función ha estado en constante evolución desde el inicio de esta profesión; actualmente se sabe que es un profesionista capaz de intervenir en diversos ámbitos.

Gracias a esta experiencia, conocí uno de los tantos ámbitos laborales en los cuales se puede desarrollar profesionalmente el pedagogo. De igual manera, por mis funciones que fueron comunicarme con personas con diferentes niveles educativos, aprendí la importancia de la comunicación en el proceso de enseñanza-aprendizaje y cómo el pedagogo puede facilitar este proceso.

El logro obtenido en la experiencia, fue que reforcé la parte teórica adquirida en la universidad junto con la práctica en la SCGCDMX.

En general, las tareas del pedagogo se enfocan en la práctica educativa contribuyendo a la solución de problemas educativos a través de la detección de necesidades educativas, identificando las causas y buscar una solución. El objeto de trabajo son los procesos educativos llevados a cabo en la realidad educativa, siendo el pedagogo un educador, diseñador y evaluador de currículum, asesor e investigador en instituciones educativas públicas y privadas de diferentes niveles, instituciones culturales y sociales y organismos de capacitación.

Es una profesión que no está delimitada a comparación de otras, su campo de intervención es muy grande y abarca no solo el ámbito educativo, sino de recursos humanos, terapéutico, clínico-sanitario, asesoría u orientación, diseño de materiales, elaboración de proyectos y comunicación, animación sociocultural y social. En esta investigación esto pudo ser visto, ya que la función del pedagogo dentro de la SCGCDMX puede ser compartida con un psicólogo o un comunicólogo; sin embargo, hay puntos en los que las funciones si son propias de los pedagogos y, de los

ámbitos anteriormente mencionados, el pedagogo en la SCGCDMX interviene en los siguientes ámbitos:

- Educativo. Al tener contacto con el CC se convierte en un proceso educativo. El pedagogo es quien deposita los conocimientos en el CC y este proceso es constante para cumplir las funciones del CC.
- Recursos humanos. El pedagogo es también quien capacita a los CC, quienes no son empleados de la Secretaría, pero sus funciones voluntarias y honorarias necesitan que sean capacitadas para hacer funcionar a la SCGCDMX.
- Asesoría u orientación. Los CC son asesorados u orientados cuando se presentan a las instalaciones de la Secretaría para resolver dudas. El canal en esta comunicación del pedagogo con el CC es oral y personalizada.
- Diseño de materiales. No solo el material que es específico para los CC es diseñado por los CC, también los materiales que son públicos son diseñados con ellos y el apoyo de los profesionistas en comunicación. Se debe tener presente el concepto de comunicación social en este ámbito.
- Elaboración de proyectos y comunicación. Se mencionó en el punto anterior que los materiales públicos son producto del pedagogo y otros profesionistas. Aquí también se debe retomar el concepto de comunicación social.

Los últimos dos puntos son los que se destacan en esta investigación, se relaciona la función del pedagogo y dichos ámbitos. El diseño de materiales consiste en estudiar al CC, conocer sus características y así diseñar el material que los informe y así conozcan su ejercicio; es importante que, gracias a este material, conozcan sus derechos y obligaciones como CC para evitar actos no correspondientes.

La elaboración de proyectos y comunicación es otro ámbito del pedagogo dentro de esta Secretaría, los proyectos y la comunicación que la SCGCDMX genera es para el público general, invocar a la población para una colaboración y contribuir al bien comunitario.

En estos ámbitos la comunicación es pública, unilateral, indirecta, se da a través de medios de comunicación, la función del proceso comunicativo es formar e informar y se empatiza con el público. Lo anterior mencionado, son características de las acciones y estrategias que desarrollan los pedagogos de la SCGCDMX.

Dentro del proceso de la comunicación social en la SCGCDMX, el pedagogo es definido como el emisor, el CC como el receptor y el canal comunicativo que contiene el mensaje es escrito u oral. Se presentaron problemas de comunicación social, que son aquellos que dificultan el proceso del mismo, provocando una deficiencia en la calidad de la información.

Es de suma importancia que el pedagogo tenga muy presente las características de los CC y la empatía esté siempre presente al momento de comunicarse para ponerse en el lugar del CC y tratar de entender cómo piensan, cómo aprenden y cómo entienden para lograr una comunicación asertiva, esto debe ser considerado en las acciones y estrategias del pedagogo en este proceso de comunicación social. Además de que el pedagogo es quien cuenta con los conocimientos necesarios para el manejo del contenido, haciendo que la información y la comunicación sea lo más satisfactoria posible.

Las estrategias y acciones utilizadas por los pedagogos deben ser adecuadas para los CC; al caracterizarse por ser más visuales y utilizar palabras clave, con la estrategia ha resultado que sea más sencillo de comprender los procesos de la Secretaría y que los CC entiendan su función y cómo un correcto desempeño genera un bien comunitario. Su desempeño al evaluar procesos legales debe ser cumplido y cuidadoso de apegarse a las leyes, sin un desempeño correcto, pueden ocurrir errores. Las estrategias de comunicación que se lleven a cabo van a determinar el aprendizaje del CC, otro factor que influirá en su desempeño. La manera en que los CC accionan correctamente es gracias a la información y capacitación que reciben del pedagogo, quien tiene la total responsabilidad en este proceso para la formación de los CC.

La interpretación y experiencia de cada CC puede generar un problema, dicho problema se produce durante la comunicación social, pues el problema se genera en el emisor, el receptor o en ambas partes.

El procedimiento para lograr una correcta función de los CC hará saber que existe una transparencia en los procesos de las licitaciones públicas, invitaciones restringidas y órganos colegiados del gobierno. Gracias a una comunicación social correcta se puede lograr esto, al ser el CC quien adquiere los conocimientos necesarios para la realización de sus actividades. Así todo eso para a ser prioridad de la SCGCMDX y del pedagogo. De esta manera, se hacen posibles los procesos del gobierno de manera transparente.

Intervenir en la SCGCMDX y ejercer funciones de pedagoga, me permitió tener la oportunidad de pensar y analizar cómo se llega al aprendizaje de otros y cómo esto influye en alguna acción de las personas. Como en este caso, en conocer a los CC y adaptar textos con lenguaje técnico es algo que hasta para el mismo pedagogo resulta ser un complicado al transformar un mensaje sin cambiar su significado. La interpretación del mensaje definirá la acción del CC y, por lo tanto, influirá en su labor cooperativa.

La propia experiencia me permitió ser espectadora de la importancia de la comunicación social no solo en la SCGCMDX, sino que es un concepto importante en cualquier proceso educativo. La forma en la que transmitimos conocimientos a un individuo o grupo social debe ser cuidadosa no solo en el vocabulario que se emplea, sino hay que considerar los contenidos, cada grupo social o persona tiene valores o culturas diferentes, considerando la edad, experiencia en el ámbito laboral y su nivel académico. Son diversos los factores que se deben tomar en cuenta para la comunicación.

REFERENCIAS

- Aguado, J. M. (2004). Introducción a las teorías de la información y comunicación . En J. M. Aguado, *Introducción a las teorías de la información y la comunicación* (pág. 217). Murcia: Diego Marín .
- Álvarez, V. (1994). *Orientación educativa y acción orientadora. Relaciones entre la teoría y la práctica*. Madrid: Editoria EOS.
- APC. (2012). *Como comunicar la investigación para influir: estrategias y desafíos para generar el cambio*. Obtenido de Asociación para el Progreso de las Comunicaciones. Recuperado de: <https://www.apc.org/es/pubs/c%C3%B3mo-comunicar-la-investigaci%C3%B3n-para-influir-estrategias-y-desaf%C3%ADos-para-generar-el-cambio>
- Arias, A. M., & Alvarado, S. V. (2015). Investigación Narrativa: apuesta metodológica pata la construcción social de conocimientos científicos. *Revista CES Psicología*, 176t.
- Artículo 122 del Reglamento Interior de la Administración Pública del Distrito Federal. (22 de Enero de 2018). Gaceta Oficial del Distrito Federal. México, México.
- Artículo 61 de la Ley de Participación Ciudadana del Distrito Federal. (17 de Noviembre de 2016). Gaceta Oficial del Distrito Federal. México, México.
- Artículo 65 de la Ley de Participación Ciudadana del Distrito Federal. (17 de Noviembre de 2016). Gaceta Oficial del Distrito Federal. México, México.
- Barriga, Á. D. (1986). La formación del pedagogo: un acercamiento al tratamiento de os temas didácticos en el plan de estudios. *Revista de la Educación Superior*.
- Barrón, C. (1992). *FES Acatlán UNAM*. Obtenido de FES Acatlán UNAM. Recuperado de <http://quazar.acatlan.unam.mx/repositorio/general/Temarios/Licenciatura/Pedagogia/2007/06-fundamentos-para-la-intervencion-pedagogica-prefesional.pdf>
- Bautista, E. C., & Amador, R. (2003). *SciELO*. Obtenido de SciELO. Recuperado de <http://www.scielo.org.mx/pdf/peredu/v26n104/v26n104a8.pdf>
- Berlo, D. (1984). *El proceso de la comunicación*. Buenos Aires: Editorial El Ateneo.
- Bolívar, A. (2002). *El estudio de caso como informe biográfico-narrativo*. Obtenido de Arbor: revista general del Consejo de Investigaciones Científicas. Recuperado de <http://arbor.revistas.csic.es/index.php/arbor/article/viewFile/1046/1053>

- Bravo, G. (2007). *Consejo Mexicano de Investigación Educativa*. Obtenido de Consejo Mexicano de Investigación Educativa. Recuperado de <http://www.comie.org.mx/congreso/memoriaelectronica/v09/ponencias/at14/PRE1178887852.pdf>
- Cárdenas, L. G. (27 de Marzo de 2016). *Intituto de Investigaciones Jurídicas UNAM*. Obtenido de Instituto de Investigaciones Jurídicas UNAM. Recuperado de <https://revistas-colaboracion.juridicas.unam.mx/index.php/rev-administracion-publica/article/view/18251/16400>
- Caride, J. A. (2015). *Instituto de Investigaciones sobre la Universidad y la Educación*. Obtenido de Instituto de Investigaciones sobre la Universidad y la Educación. Recuperado de <http://www.scielo.org.mx/pdf/peredu/v37n148/v37n148a16.pdf>
- Caride, J. A., Gradaílle, R., & Caballo, M. B. (2015). *Instituto de Investigación sobre la Universidad Educación*. Obtenido de Instituto de Investigación sobre la Universidad Educación. Recuperado de <http://www.iisue.unam.mx/perfiles/descargas/pdf/2015-148-1001-1035>
- Caride, J. A., Gradaílle, R., & Caballo, M. B. (2015). *Instituto de Investigaciones sobre la Universidad y la Educación*. Obtenido de Instituto de Investigaciones sobre la Universidad y la Educación. Recuperado de <http://www.scielo.org.mx/pdf/peredu/v37n148/v37n148a16.pdf>
- Centro de Orientación y Empleo*. (2011). Obtenido de Centro de Orientación y Empleo.
- Curso de Inducción. (11 de Agosto de 2017). Curso de Inducción. México, México: Dirección General de Contralorías Ciudadanas.
- Dévis, J., & Sparkes, A. (2012). *Instituto Universitario de Educación Física*. Obtenido de Instituto Universitario de Educación Física. Recuperado de http://viref.udea.edu.co/contenido/publicaciones/memorias_expo/cuerpo_ciudad/investigacion_narrativa.pdf
- Dirección General de Contralorías Ciudadanas Dirección. (11 de Agosto de 2017). Curso de Inducción. Ciudad de México, México: Dirección General de Contralorías Ciudadanas.
- Durcoing, P. (2004). *Dialnet*. Obtenido de Dialnet Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/2342123.pdf>
- Fernández, A. L. (1989). La práctica profesional de la pedagogía. *Revista de la Educación Superior*.
- Fernández, F., & Rizo, M. (2009). Nosotros y los otros: la comunicación humana como fundamento de la vida social. En F. Fernández Christlieb, & M. Rizo García, *Nosotros y los otros: la comunicación humana como fundamento de la vida social* (págs. 1-13). México: Pax México.

- Fiske, J. (1985). *Teoría de la comunicación*. España: Editorial Herder .
- García, F. J., & Aguilar, D. (2011). Competencias profesionales del pedagogo. En F. García Aguilera, *Competencias profesionales del pedagogo* (págs. 24-25). Málaga: Ediciones Alibe.
- Huchim, D. (2013). La investigación biográfica-narrativa, una alternativa para el estudio de los docentes. *Actualidades Investigativas en Educación*, 14.
- Kaplún, M. (1985). *El comunicador popular*. Ecuador: Ediciones CIESPAL.
- Lasswell, H. D. (1985). *Universidad de Chile*. Obtenido de Universidad de Chile. Recuperado de <http://www.periodismo.uchile.cl/talleres/teoriacomunicacion/archivos/lasswell.pdf>
- Ley de Participación Ciudadana del Distrito Federal. (16 de Noviembre de 2016). Gaceta Oficial del Distrito Federal. México, México.
- Ley Orgánica de la Administración Pública del Distrito Federal. (18 de Noviembre de 2015). Gaceta Oficial del Distrito Federal. México, México.
- López, F. M. (2001). *Sitio Ajusco*. Obtenido de Sitio Ajusco. Recuperado de <http://sitiosajuscoupn.cloudapp.net/datos/anuario/anuario/index.php/anuarios-y-total-de-ensayos-publicados-/category/2-2001.html>
- Lorenzo, J. A. (1999). La formación del Pedagogo Laboral. *Revista Complutense de Educación*.
- Lozano, J. C. (1996). Teoría de la Investigación de la Comunicación de Masas. En o. C. Lozano Rendon, *Teoría de la Investigación de la Comunicación de Masas* (pág. 61). México: Pearson.
- Mafull, A. S. (1987). Introducción a la pedagogía. En A. S. Mafull, *Introducción a la pedagogía* (pág. 5). Barcelona: Barcanova.
- Maletzke, G. (1992). Psicología de la comunicación social. En G. Maletzke, *Psicología de la comunicación social* (págs. 27-28). Quito: Quinta.
- Manganiello, E. (1970). *Introducción a las ciencias de la educación*. Buenos Aires: Librería del Colegio.
- Miguel, C. F.-S., & Picatoste, B. d. (2016). La pedagogía laboral como especialidad profesional en el siglo XXI. *Revista de Pedagogía*, 559.
- Ministerio de Educación Nacional. (30 de Mayo de 2012). *Colombia Aprende*. Obtenido de Colombia Aprende. Recuperado de http://colombiaaprende.edu.co/html/micrositios/1752/articulos-319596_FUNDAMENTOS.pdf
- Moran, G., & Alvarado, D. G. (2010). *Métodos de Investigación*. México: Pearson Educación.
- Orozco, O. G. (2001). *Introducción a la Administración Pública*. México: Fontamara.

- Paoli, A. (1977). La comunicación. En A. Paoli, *La comunicación* (pág. 15). México: Edicol.
- Pasquali, A. (2007). *Comprender la comunicación*. Barcelona: Monte Ávila Latinoamerica.
- Pineda, P. (2002). *Pedagogía laboral*. España: Ariel.
- Porta, L., & Flores, G. (2017). Investigación narrativa en educación: la expansión del valor biográfico. *Revista del Intituto de Investigación en Ciencias de la Educación*, 36.
- Ramiro, L. (2007). Adiós a Aristóteles: la comunicación horizontal. *Revista Latinoamericana de Ciencias de la Comunicación*, 71-73.
- Rangel, L., & Dalla Costa, A. (2015). *Universidad Palermo*. Obtenido de Universidad Palermo. Recuperado de http://fido.palermo.edu/servicios_dyc/blog/docentes/trabajos/25178_87156.pdf
- Rodríguez, J. G. (2001). *Comunicación y Educación*. Obtenido de Biblioteca Digital de la Universidad Nacional de Colombia. Recuperado de http://www.bdigital.unal.edu.co/34/10/353_-_9_Capi_8.pdf
- Rodríguez, J. G. (2001). Educación y Comunicación. En J. G. Rodríguez, *Educación y Comunicación* (pág. 131). Bogota: Universidad Nacional de Colombia. Recuperado de http://www.bdigital.unal.edu.co/34/10/353_-_9_Capi_8.pdf
- Rodríguez, J. M., & Castello Quintana, A. (2016). Redefiniendo campos de inserción laboral del pedagogo. *Revista Qurrriculum*, 21-28.
- Sainz, O. M. (2016). Ensayo sobre la Administración Pública. *Revista UNAM*, 3. Obtenido de Revista UNAM.
- Sampieri, R. (2014). Metodología de la investigación. En R. Hernández Sampieri, *Metodología de la investigación* (págs. 470-506). México: McGraw-Hill.
- SCGCDMX. (10 de Mayo de 2018). Obtenido de Gobierno de la Ciudad de México. Recuperado de <http://www.contraloria.cdmx.gob.mx/ciudadana/indexCiudadana.php>
- SEP. (2017). *Dirección General de Educación Superior para Profesionales de la Educación*. Recuperado de https://www.dgespe.sep.gob.mx/planes/lepri/perfil_egreso: https://www.dgespe.sep.gob.mx/planes/lepri/perfil_egreso
- Sparkes, A., & Devís, J. (16 de Abril de 2017). *Investigación Narrativa y sus formas de análisis: Una visión desde la educación física y el deporte*. Obtenido de Biblioteca Virtual de Educación Física. Recuperado de

http://viref.udea.edu.co/contenido/publicaciones/memorias_expo/cuerpo_ciudad/investigacion_narrativa.pdf

Stake, R. (1920). Investigación con estudios de caso. En R. Stake, *Investigación con estudios de caso* (pág. 99). Madrid: Morata.

Thompson, I. (2006). *Promonegocios*. Obtenido de Promonegocios. Recuperado de <https://www.promonegocios.net/publicidad/tipos-medios-comunicacion.html>

UNAM. (2011). *Oferta Académica UNAM*. Obtenido de Oferta Académica UNAM. Recuperado de <http://oferta.unam.mx/pedagogia.html>

UPN. (2014). Gaceta de Bienvenida. *Gaceta: Número Especial, 29*.

UPN. (27 de Marzo de 2015). *Universidad Pedagógica Nacional*. Obtenido de Universidad Pedagógica Nacional. Recuperado de <http://www.upn.mx/index.php/conoce-la-upn/plan-institucional>

Valenzuela, M., & Ruíz, R. M. (2011). *Salidas profesionales del pedagogo/a*. México: Asociación por la Innovación Educativa (EDUINOVA).

ANEXOS

Anexo 1. Maya curricular de la Licenciatura en Pedagogía de la UPN

Licenciatura en Pedagogía Universidad Pedagógica Nacional									
Fase I Formación Inicial		Fase II Formación Profesional			Fase III Concentración en Campo o Servicio Pedagógico				
1º Sem	2º Sem	3º Sem	4º Sem	5º Sem	6º Sem	7º Sem	8º Sem		
El Estado Mexicano y los Proyectos Educativos (1857-1920)	Institucionalización, Desarrollo Económico y Educación (1920-1968)	Crisis y Educación en el México Actual (1968-1990)	Planeación y Evaluación Educativa	Organización y Gestión de Instituciones Educativas	Epistemología y Pedagogía	Seminario, Taller de Concentración I	Seminario, Taller de Concentración II		
8 créditos 4 hrs. 1562	8 créditos 4 hrs. 1567	8 créditos 4 hrs. 1512	8 créditos 4 hrs. 1562	8 créditos 4 hrs. 1587	8 créditos 4 hrs. 1592	8 créditos 4 hrs. 1532	8 créditos 4 hrs. 1537		
Filosofía de la Educación	Historia de la Educación en México	Aspectos Sociales de la Educación	Educación y Sociedad en América Latina	Base de la Orientación Educativa	La Orientación Educativa: Sus Prácticas	Curso o Seminario Optativo 7-I	Curso o Seminario Optativo 8-I		
8 créditos 4 hrs. 1571	8 créditos 4 hrs. 1575	8 créditos 4 hrs. 1579	8 créditos 4 hrs. 1583	8 créditos 4 hrs. 1588	8 créditos 4 hrs. 1593	8 créditos 4 hrs. 1533	8 créditos 4 hrs. 1538		
Introducción a la Psicología	Desarrollo, Aprendizaje y Educación	Psicología social: Grupos y Aprendizaje	Comunicación y Procesos Educativos	Comunicación, Cultura y Educación	Programación y Evaluación Didácticas	Curso o Seminario Optativo 7-II	Curso o Seminario Optativo 8-II		
8 créditos 4 hrs. 1572	8 créditos 4 hrs. 1578	8 créditos 4 hrs. 1580	8 créditos 4 hrs. 1584	8 créditos 4 hrs. 1589	8 créditos 4 hrs. 1594	8 créditos 4 hrs. 1534	8 créditos 4 hrs. 1539		
Introducción a la Pedagogía	Teoría Pedagógica; Génesis y Desarrollo	Teoría Pedagogía Contemporánea	Didáctica General	Teoría Curricular	Desarrollo y Evaluación Curricular	Curso o Seminario Optativo 7-III	Curso o Seminario Optativo 8-III		
8 créditos 4 hrs. 1573	8 créditos 4 hrs. 1577	8 créditos 4 hrs. 1511	8 créditos 4 hrs. 1585	8 créditos 4 hrs. 1590	8 créditos 4 hrs. 1595	8 créditos 4 hrs. 1537	8 créditos 4 hrs. 1540		
Ciencia y Sociedad	Introducción a la Investigación Educativa	Estadística descriptiva en Educación	Seminario de Técnicas y Estadísticas Aplicadas a la Investigación Educativa	Investigación Educativa I	Investigación Educativa II	Seminario de Tesis I	Seminario de Tesis II		
8 créditos 4 hrs. 1574	10 créditos 6 hrs. 1578	8 créditos 4 hrs. 1581	10 créditos 6 hrs. 1586	10 créditos 6 hrs. 1591	10 créditos 6 hrs. 1596	10 créditos 6 hrs. 1531	10 créditos 6 hrs. 1536		

<p>Líneas de formación inicial</p> <ul style="list-style-type: none"> Línea de Investigación Línea Filosófica-Pedagógica Línea Psicológica Línea Socio-histórica Línea Socio-educativa 	<p>Campos de formación y trabajo profesional</p> <ul style="list-style-type: none"> Curriculum Orientación Educativa Proyectos Educativos Docencia Comunicación Educativa
--	---

Anexo 2. Guiones de entrevistas

Cuestionario 1 (P-1):

1. ¿En dónde estudiaste la Licenciatura en Pedagogía? En la UNAM
2. ¿Por qué decidiste estudiar pedagogía? Ingresé con la idea de ser docente, pero durante la carrera vi que el campo laboral era amplio.
3. ¿En dónde has laborado como pedagogo? Solo en escuelas primarias.
4. ¿Conoces el campo laboral del pedagogo? Si, sé que puede laborar en todo lo relacionado con la educación, no solo en escuelas. Por ejemplo, capacitando o diseñando programas.
5. ¿Cuánto tiempo tienes trabajando en la SCGCDMX y en qué Subdirección desempeñas tus funciones? Trabajo desde hace medio año y estoy en la Subdirección de Regulación e Información.
6. ¿Cuáles son tus funciones como pedagogo dentro de la DGCC? El material didáctico que es entregado a los CC cuando son capacitados los diseño yo. En general, todo lo que tenga información que por su lenguaje pueda ser difícil de entender, lo transcribo de una forma más comprensible para cualquier población.
7. ¿Por qué es importante que haya un pedagogo en la DGCC? Llega mucha gente aquí a querer participar en los procesos de la Secretaría, parte de la gente que llega tiene hasta la educación básica. Mucha información que se les da es compleja para que estas personas comprendan, sobre todo cuando se les informa sobre artículos y leyes, si leen esto tal y como está escrito, es difícil que comprendan con totalidad lo que quiere decir. La información que sale de aquí debe ser entendible para todo el mundo; yo lo que hago, como pedagogo, es leer toda esta información y moldearla sin cambiar su significado, para que todos la entiendan.
8. ¿Consideras que un pedagogo es el mejor profesionista para relacionarse y comunicarse con los Contralores Ciudadanos con diferentes niveles educativos? Si, es adaptar contenidos a sus capacidades. Creo que los

pedagogos, en general, debemos tener entre nuestras características ser empáticos.

9. ¿Cuáles son los problemas de comunicación social a los que te enfrentas como pedagogo? La comunicación social con los CC se da de dos formas: principalmente escrita, con los manuales, volantes, carteles, etc. y de forma oral cuando acuden aquí ya sea por dudas específicas o capacitación. Creo que hay más problemas comunicativos cuando el canal del mensaje es escrito porque, más que definirlo como comunicación, lo defino como información porque el mensaje llega a los CC, pero ellos no pueden responder, se quedan con su interpretación. Cuando ellos vienen a la secretaria, son menos los problemas que se dan porque siempre hay oportunidad de que se haga un diálogo y por lo tanto resuelvan dudas, esto no sucede cuando el canal de la comunicación es escrito. Entonces, desde mi experiencia, el problema en la comunicación a lo que siempre nos enfrentamos, son las interpretaciones de cada persona, al ser una comunicación social.
10. ¿Cuáles son las estrategias de comunicación que utilizas para comunicarte con los CC? Antes que todo, hay que tener en cuenta el objetivo, que es que los CC se informen, considerar al público al que llega el mensaje y al final determinar el canal, que casi siempre es escrito. El canal de comunicación es la estrategia y cómo nos relacionamos con los CC. Entonces la estrategia va en varios pasos: conocer a los CC, fijar los objetivos de aprendizaje (por así decirlo) y una vez esto realizar el material que viene siendo el canal comunicativo, la estrategia es usar palabras clave, oraciones pequeñas y muchas imágenes, debe ser algo fácil de comprender. Yo resumiría mi estrategia en imágenes y palabras clave.

Cuestionario 2 (P-2):

1. ¿En dónde estudiaste la Licenciatura en Pedagogía? En la UNAM.
2. ¿Por qué decidiste estudiar pedagogía? La educación se me hace un objeto de estudio interesante.
3. ¿En dónde has laborado como pedagogo? Trabajé en recursos humanos, evaluaba las competencias de los trabajadores.
4. ¿Conoces el campo laboral del pedagogo? Mucha gente cree que es solo para trabajar como profesores, pero podemos laborar en empresas públicas o privadas, hospitales, museos, cada uno que diferentes funciones para nosotros como pedagogos.
5. ¿Cuánto tiempo tienes trabajando en la SCGCCDMX y en qué Subdirección desempeñas tus funciones? 1 año y 4 meses aproximadamente en la Subdirección de Regulación e Información.
6. ¿Cuáles son tus funciones como pedagogo dentro de la DGCC? Adaptar contenidos para que cualquier persona pueda entenderlos sin problemas y capacitar a los Contralores Ciudadanos.
7. ¿Por qué es importante que haya un pedagogo en la DGCC? Porque somos quienes saben detectar las diferentes necesidades educativas, en este caso de los CC. Igualmente el material didáctico que se elabora debe ser apto para cualquier persona, sin importar su nivel educativo.
8. ¿Consideras que un pedagogo es el mejor profesionista para relacionarse y comunicarse con los Contralores Ciudadanos con diferentes niveles educativos? Si en lo que se relaciona con la comunicación hacia los CC. Pero creo que quien también podría capacitar a los CC sería un psicólogo porque la función es un poco parecida a la de alguien que es reclutador, entre las funciones está capacitar y orientar a los CC.
9. ¿Cuáles son los problemas de comunicación social a los que te enfrentas como pedagogo? Cuando hemos hecho carteles o volantes que están lugares públicos, como anuncios, siempre tratamos de hacerlo llamativo y que las

personas comprendan que la actividad que realizarán aquí, en caso de querer participar, es sencilla y por el bien de la comunicad. Pero son mensajes dirigidos a muchas personas, creo que, a pesar de ser el mismo mensaje para todos, cada persona lo interpreta de forma diferente. Ese es un problema que esta siempre relacionado con la comunicación social, cada persona interpreta los mensajes o la información a su manera.

10. ¿Cuáles son las estrategias de comunicación que utilizas para comunicarte con los CC? Cuando es para un mensaje que debe llegar a toda la población, o sea cuando buscamos CC, se usan estrategias de marketing, se ponen carteles o videos cortos que también se exponen, casi siempre están en el transporte público. Cuando la intención comunicativa es con los CC se usan diferentes estrategias como videos, presentaciones de Power Point, trípticos, pero el más utilizado es el manual porque tiene información más completa y está a la mano del CC. Lo que tienen en común todas estas estrategias, es el uso de imágenes e información clara, se utiliza un lenguaje más informal a comparación del lenguaje que manejan los artículos o leyes. Siempre la estrategia está en el uso de estos recursos y cómo son moldeados.


Cuestionario 3 (P-3):

1. ¿En dónde estudiaste la Licenciatura en Pedagogía? En la UNITEC.
2. ¿Por qué decidiste estudiar pedagogía? El objeto de estudio de la pedagogía es la educación y pienso que la educación es una clave para cambiar un poco nuestra sociedad. Quiero poner mi granito de arena.
3. ¿En dónde has laborado como pedagogo? En una escuela.
4. ¿Conoces el campo laboral del pedagogo? Se que es extenso y va más allá del ámbito escolar, aunque en escuela se puede ser más que maestro, también puede estar en los puestos administrativos. También se puede laborar en empresas.
5. ¿Cuánto tiempo tienes trabajando en la SCGCCDMX y en qué Subdirección desempeñas tus funciones? 2 años, Subdirección de Coordinación y Capacitación.
6. ¿Cuáles son tus funciones como pedagogo dentro de la DGCC? Hacer material didáctico apto para cualquier persona mayor de edad, lo más complicado son los artículos porque están escritos de una forma muy técnico y tengo que traducirlo a algo más entendible.
7. ¿Por qué es importante que haya un pedagogo en la DGCC? El material didáctico es informativo y nosotros lo tenemos que elaborar correctamente. La información es importante para que el CC haga su labor correctamente. El propósito de la DGCC es que los CC colaboren para que haya un bien comunitario, esto puede lograrse si hay una correcta trasmisión de la información, el pedagogo es el indicado porque tiene las herramientas para adaptar contenidos y debe ser cuidadoso con la manera en la que adapta la información para que el mensaje no sea modificado y llegue correctamente a los CC y así ellos puedan participar en los procesos de las licitaciones, invitaciones restringidas, etc.
8. ¿Consideras que un pedagogo es el mejor profesionista para relacionarse y comunicarse con los Contralores Ciudadanos con diferentes niveles


educativos? Si, se debe considerar y la forma de aprendizaje de los CC y un pedagogo es quién mejor puede hacer esto.

9. ¿Cuáles son los problemas de comunicación social a los que te enfrentas como pedagogo? La comunicación siempre va a ser importante en el proceso de enseñanza-aprendizaje, entra el concepto de la comunicación social cuando un mensaje va dirigido a un grupo de personas. No importa en donde desempeñe mis funciones como pedagogo, si es aquí en la Secretaría, en una escuela o empresa, siempre está presente la comunicación social y sus problemas por el simple hecho de estar en contacto con gente. Los problemas se pueden dar de las dos partes del proceso de comunicación: el emisor y el receptor. El emisor es el pedagogo y las dificultades siempre están en redactar o moldear el mensaje sin que pierda su significado y ordenar los conceptos. Otra parte del problema se puede dar en el receptor, hay veces que los CC muestran falta de atención, interés o comprensión.
10. ¿Cuáles son las estrategias de comunicación que utilizas para comunicarte con los CC? Lo primero que hago es leer la información que tiene que conocer el CC, muchas veces a mi también me surgen dudas, así que consulto a los abogados de la DCC para aclararlas. De toda la información, siempre es bueno ir desglosando cada punto que es importante, pero hacerlo con un cambio en las palabras que se emplean, yo suelo escribirlo como yo lo entiendo y de ahí estructurarlo un poco más formal, pero sin caer en un texto complicado. Cuando hablo con los CC, considero que otra estrategia es escuchar sus recomendaciones y sugerencias para mejorar la manera de comunicarnos con ellos.

Anexo 3: Programa de servicio social



CONTRALORÍA GENERAL DE LA CIUDAD DE MÉXICO
DIRECCIÓN GENERAL DE CONTRALORÍAS CIUDADANAS
SUBDIRECCIÓN DE REGULACIÓN E INFORMACIÓN



PROGRAMA DE SERVICIO SOCIAL Y/O PRÁCTICAS PROFESIONALES DE CONTRALORÍAS CIUDADANAS

Objetivo General

Promover y facilitar la participación de las y los ciudadanos que asumen el compromiso de colaborar, de manera honorífica y voluntaria, en los Órganos Colegiados de las Dependencias, órganos Políticos – Administrativos, Órganos Desconcentrados y Entidades de la Administración Pública de la Ciudad de México y/o en sus Órganos consultivos de seguimiento y evaluación en los que se contemple su participación. De igual forma, en los programas y operativos específicos que se establecen para el combate a la corrupción u otros similares previstos en el Programa de Contralorías Ciudadanas.

Nuestra Misión

Promover y facilitar el ejercicio del Derecho Ciudadano de participar en la definición e instrumentación de Políticas Públicas, la transparencia de la Gestión Pública del ejercicio del gasto y de la recaudación de ingresos y en la evaluación del desempeño de los Servidores Públicos.

Nuestra Visión

Ser la instancia de la Contraloría General de la Ciudad de México que trabaje en la promoción del ejercicio del derecho ciudadano y en su capacitación para la fiscalización y vigilancia de los actos del gobierno con el propósito de mejorar la Administración Pública Local, en cuanto al ejercicio del gasto, la prestación de servicios y desempeño de los servidores públicos en las diversas dependencias, delegaciones y organismos que la conforman.

Objetivo Específicos

Afirmar y ampliar la formación académica de las y los jóvenes estudiantes así como fomentar una conciencia de solidaridad con la sociedad con la promoción de actitudes reflexivas, críticas y constructivas, importantes para su futuro profesional, así como para el beneficio común de la ciudadanía.

Del mismo modo es importante tener la vinculación de jóvenes universitarios en los procesos de difusión y promoción de la cultura de la legalidad, transparencia y rendición de cuentas en la Ciudad de México.

Descripción del Proyecto de Servicio Social

La Dirección General de Contralorías Ciudadanas, es el área de la Contraloría General del Gobierno de la Ciudad de México, encargada de coordinar y supervisar las acciones que contribuyan a que se ejerza el derecho ciudadano de participar en la definición, instrumentación, vigilancia, evaluación y control en el manejo de las finanzas públicas, en beneficio de la mayoría de la población.

Se busca promover los procesos de transparencia de la gestión pública, rendición de cuentas y evaluación de la Administración Pública, a través de la vigilancia ejercida por los Contralores Ciudadanos en los Órganos Colegiados de la Administración Pública de la Ciudad de México, de las Dependencias, Unidades Administrativas, Órganos Político – Administrativos, Órganos Desconcentrados y Entidades de la Administración Pública de la Ciudad de México en el ejercicio del gasto público, la recaudación de ingresos, la prestación de los servicios públicos, en los programas, acciones de gobierno y en la actuación así como en el desempeño de los servidores públicos.

De igual forma, se requiere colaboración en diferentes programas y operativos específicos que se establecen para el combate a la corrupción u otros similares previstos en el Programa de Contraloría Ciudadana.

Carreras y Actividades a desempeñar

NOMBRE DE LA CARRERA	ACTIVIDADES A DESEMPEÑAR
• Licenciatura en Derecho	<ul style="list-style-type: none">▪ Elaborar propuestas de Convocatorias▪ Mantener un adecuado control en oficios recibidos por parte del área de Jurídico▪ Elaborar formatos de contestaciones de oficios▪ Participar en operativos de vigilancia diagnóstico o evaluación de gestión pública▪ Participar en los procesos Licitatorios para la contratación de adquisiciones arrendamientos bienes muebles y prestación de servicios
• Licenciatura en Economía	<ul style="list-style-type: none">▪ Realizar Bases de Datos▪ Conocer el proceso y la aplicación metodológica en los Programas Federales▪ Elaborar reportes trimestrales (estadísticos y gráficos) para el análisis de temas en materia de Contraloría Social y Ciudadana.▪ Participar en operativos de vigilancia diagnóstico o evaluación de gestión pública▪ Participar en los procesos Licitatorios para la contratación de adquisiciones arrendamientos bienes muebles y prestación de servicios

<p>• Licenciatura en Diseño Gráfico</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Realizar propuestas de materiales para la difusión de la convocatoria de Contralores Ciudadanos ▪ Diseño en la implementación de campañas promocionales que ayuden en la mejora de la imagen de productos y servicios de la Dirección General de Contralorías Ciudadanas ▪ Desarrollo de Gráficos (Trípticos, Carteles, Presentaciones y Materiales Didácticos) ▪ Participar en operativos de vigilancia diagnóstico o evaluación de gestión pública ▪ Participar en los procesos Licitatorios para la contratación de adquisiciones arrendamientos bienes muebles y prestación de servicios
<p>• Licenciatura en Sociología</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Apoyo en la conformación de comités de Contraloría Social ▪ Analizar propuestas de solución a problemas sociales ▪ Ejecutar una práctica profesional adecuada a las necesidades sociales o sectoriales públicas considerando su realidad social, económica, pública y cultural ▪ Poner en práctica las herramientas teórico-metodológico y técnico para organizar a los grupos que requieran del apoyo profesional de la sociología. ▪ Participar en operativos de vigilancia diagnóstico o evaluación de gestión pública ▪ Participar en los procesos Licitatorios para la contratación de adquisiciones arrendamientos bienes muebles y prestación de servicios
<p>• Licenciado en Psicología</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Promover propuestas para impulsar y fortalecer la participación ciudadana en la sociedad ▪ Apoyo en la conformación de comités de Contraloría Social ▪ Elaborar propuestas de programas de capacitación. ▪ Participar en operativos de vigilancia diagnóstico o evaluación de gestión pública ▪ Participar en los procesos Licitatorios para la contratación de adquisiciones arrendamientos bienes muebles y prestación de servicios
<p>• Licenciado en Pedagogía</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Elaborar propuesta de actividades lúdicas para niños de 6 a 12 años ▪ Apoyo en la difusión del Programa de Contralorías Ciudadanos dirigida a niños y adultos ▪ Elaborar propuestas de programas de capacitación ▪ Participar en operativos de vigilancia diagnóstico o evaluación de gestión pública ▪ Participar en los procesos Licitatorios para la contratación de adquisiciones arrendamientos bienes muebles y prestación de servicios

<ul style="list-style-type: none"> • Ingeniería Civil 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Apoyo en la revisión de Proyectos de Obra Pública ▪ Aplicar los conocimientos propios de su disciplina a fin de dar solución integral problemas sociales ▪ Elaboración de reportes de los avances de las Obras Públicas ▪ Participar en operativos de vigilancia diagnóstico o evaluación de gestión pública ▪ Participar en los procesos Licitatorios para la contratación de adquisiciones arrendamientos bienes muebles y prestación de servicios
<ul style="list-style-type: none"> • Licenciatura en Publicidad 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Propuestas de campañas publicitarias para la difusión de la convocatoria de nuevos Contralores Ciudadanos ▪ Realizar monitoreo de puntos estratégicos para contactar nuevos Contralores Ciudadanos ▪ Apoyo en difusión en las principales redes sociales que cuenta la Dirección General de Contralorías Ciudadanas ▪ Participar en operativos de vigilancia diagnóstico o evaluación de gestión pública ▪ Participar en los procesos Licitatorios para la contratación de adquisiciones arrendamientos bienes muebles y prestación de servicios
<ul style="list-style-type: none"> • Licenciatura en Administración 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Apoyar en el correcto control de Gestión de la Dirección General de Contralorías Ciudadanas ▪ Apoyo en la elaboración de expediente de Contralores Ciudadanos ▪ Apoyo en actividades administrativas con el fin que les permitan comprender su responsabilidad social ▪ Participar en operativos de vigilancia diagnóstico o evaluación de gestión pública ▪ Participar en los procesos Licitatorios para la contratación de adquisiciones arrendamientos bienes muebles y prestación de servicios
<ul style="list-style-type: none"> • Licenciatura en Ciencias de la Comunicación 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Desarrollo de la creatividad y la innovación del conocimiento para proponer soluciones a problemas específicos en el campo de la comunicación de la información. ▪ Diseñar planes de acción y ejecución de los problemas específicos en el campo de la comunicación ▪ Manejo de las redes sociales con las que cuenta la Dirección General de Contralorías Ciudadanas ▪ Participar en operativos de vigilancia diagnóstico o evaluación de gestión pública ▪ Participar en los procesos Licitatorios para la contratación de adquisiciones arrendamientos bienes muebles y prestación de servicios
<ul style="list-style-type: none"> • 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Apoyo en el análisis y en la explicación crítica de las problemáticas más relevantes de la ciencia política

<ul style="list-style-type: none"> • Licenciatura en Ciencia Política 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Elaborar propuestas para la planeación de alternativas socialmente viables en la realización de investigación histórico-políticas ▪ Apoyo en el análisis de las diferentes problemáticas de la Sociedad ▪ Participar en operativos de vigilancia diagnóstico o evaluación de gestión pública ▪ Participar en los procesos Licitatorios para la contratación de adquisiciones arrendamientos bienes muebles y prestación de servicios
<ul style="list-style-type: none"> • Licenciatura en Comunicación Social 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Apoyo en el diseño de estrategias de comunicación a partir del análisis crítico de los campos en que se ubican las prácticas comunicativas ▪ Elaborar propuestas de técnicas propias de la comunicación en función de la solución de problemas sociales ▪ Diseñar planes de acción y ejecución de los problemas específicos en el campo de la comunicación ▪ Participar en operativos de vigilancia diagnóstico o evaluación de gestión pública ▪ Participar en los procesos Licitatorios para la contratación de adquisiciones arrendamientos bienes muebles y prestación de servicios
<ul style="list-style-type: none"> • Trabajo Social 	<ul style="list-style-type: none"> • Investigación para el desarrollo de proyectos o estudios cuantitativos y cualitativos • Investigar técnicas de análisis estadísticos para interpretación del contexto y la problemática social • Fortalecer procesos de organización y participación social que articulen las necesidades y problemas sociales e interfaces de la población • Formar y desarrollar estrategias para el conocimiento, análisis y evaluación de la intervención de la realidad social • Participar en operativos de vigilancia diagnóstico o evaluación de gestión pública • Participar en los procesos Licitatorios para la contratación de adquisiciones arrendamientos bienes muebles y prestación de servicios

Desarrollo Personal y Profesional de los jóvenes que realizan su Servicio Social y/o Prácticas Profesionales

En la Dirección General de Contralorías Ciudadanas nos interesa la formación de las nuevas generaciones de profesionistas y egresados de las distintas rama, disciplinas y especialidades para su futura integración al mercado laboral, por tal motivo contamos con el Programa de Servicio Social y/o Prácticas Profesionales de Contralorías Ciudadanas, en el cual aprenderás a realizar diversas

actividades que te permitirán desarrollar tus habilidades, competencias y creatividad para transmitir diversos conocimientos a la sociedad, ya que ayudas realizando una labor que beneficia a toda la ciudadanía, pero principalmente será una experiencia de vida que contribuirá en tu crecimiento personal y profesional.

Vigencia

Inicia a partir de la firma del presente documento y obtiene carácter de indefinido.

Duración de la Prestación

Cubrir 480 horas efectivas, dentro de un plazo no menor a 6 meses ni mayor a dos años.

Horario

Flexible de Lunes a Viernes de 9:00 a 19:00 hrs.

Institución

Contraloría General

Domicilio

Av. Tlaxcoaque No. 8, Edificio Juana de Arco, primer piso, Col. Centro, Delegación Cuauhtémoc, C.P. 06090, Ciudad de México.

Página de Internet

<http://www.contraloria.cdmx.gob.mx/>

Teléfonos

56-27-97-00 ext. 50803

Responsables

Mtro. Víctor Reyes Linares, Director de Recursos Humanos en la Contraloría General.

Mtra. Irene Muñoz Trujillo, Directora General de Contralorías Ciudadanas.

Enlace de Servicio Social

Lic. Elsa Avilés Picazo, 56-27-97-00, ext. 50804, eaviles@contraloriadf.gob.mx

Universidad Pedagógica Nacional
Unidad 092
Segundo reporte trimestral del Servicio Social



Datos Generales

Nombre: Rodríguez Núñez Lorena Elizabeth

Carrera: Pedagogía

Lugar en donde se lleva a cabo la prestación: Secretaría de la Contraloría General de la Ciudad de México

Nombre y teléfono de responsable: Mtra. Lizbeth Fuerte Olvera, Directora de Recursos Humanos. Teléfono 56279700, extensión 52905

Número de informe, periodo que abarca y total de horas prestadas: 2º trimestre, 14 de febrero – 14 de mayo.

Horario y días de servicio: lunes, martes y jueves de 15:00 a 19:00 y miércoles de 9:00 a 19:00

Descripción del trabajo realizado

Actividades realizadas en febrero:

- Del 14 al 16, 14 horas:
Apoyé con el control de gestión de mi subdirección y revisé datos de diferentes Programas de la Dirección General de Contralorías Ciudadanas para los Contralores Ciudadanos, al igual que las carpetas que se les brinda.
- Del 19 al 22, 22 horas:
Terminé con la elaboración y correcciones del Programa de Servicio Social y con la revisión de los convenios de la DGCC con varias universidades de la Ciudad de México. Realicé algunas llamadas para actualizar datos de la DGCC y continué con el control de gestión.
- Del 26 al 1 de marzo, 22 horas:
Durante esta semana apoyé con la actualización de los convenios de la DGCC con las universidades para su servicio social, primero se revisó que universidades seguían vigentes en el convenio y cuáles no. Continué apoyando con el control de gestión y elaborando carpetas para los Contralores Ciudadanos.

Actividades realizadas en marzo:

- Del 5 al 8, 22 horas:
En esta semana apoyé en la realización y actualización de un directorio de las universidades para actualizar los convenios más rápido. Igualmente, apoyé capturando unos datos, elaborando carpetas para los Contralores Ciudadanos y la carpeta para los archivos importantes que se obtendrán durante el mes de marzo.
- Del 12 al 15, 22 horas:
Realice llamadas a las universidades para actualizar datos para el directorio y pedir informes para actualizar el convenio con la DGCC. Continué apoyando con el control de gestión.

Anexo 4: Informa de servicio social

- Del 19 al 22, 22 horas:
Continué con la realización de llamadas y el envío del nuevo programa de servicio social a las universidades para actualizar los convenios. Apoyé con la organización de archivos para el funcionamiento de la subdirección.
- Del 26 al 28, 20 horas:
Terminé con la actualización de los convenios de la DGCC con las universidades y con el directorio. Apoyé con el control de gestión y carpetas para los Contralores Ciudadanos.

Actividades realizadas en abril

- Del 2 al 5, 22 horas:
A partir de esta semana, comencé con el apoyo de la elaboración de un manual en el que se debe explicar, de forma sencilla para cualquier lector, qué es la DGCC, que son los Contralores Ciudadanos, la Ley de Adquisiciones del Distrito Federal, la Ley de Obras del Distrito Federal, la Ley de Participación Ciudadana, qué es una licitación, una adjudicación directa, una invitación restringida a cuando menos tres proveedores y un órgano colegiado. Igualmente, continué con el apoyo del control de gestión.
- Del 9 al 12, 22 horas:
Investigué información para hacer un primer borrador del manual en el que apoyé y resolví mis dudas con el personal de la DGCC, sobretodo con los abogados para entender mejor las leyes y explicarlas fácilmente en el manual. Continué apoyando con el control de gestión y carpetas para los Contralores Ciudadanos.
- Del 16 al 19, 22 horas:
Entregué un borrador del manual para que se revisara y se realizaran correcciones, para su corrección, continué investigando información. Apoyé con el control de gestión.
- Del 23 al 26, 22 horas:
Continué realizando el manual, se le hicieron correcciones que a lo largo de la semana fui corrigiendo para entregar borradores. Apoyé con el control de gestión y arando carpetas para los Contralores Ciudadanos.
- Del 30 de abril al 3 de mayo, 22 horas:
Se realizaron las últimas correcciones de los borradores del manual para que en esta semana se entregara ya terminado y con el formato que pidió la DGCC. Continué con el apoyo del control de gestión.

Actividades realizadas en mayo:

- Del 7 al 10, 22 horas:
En esta última semana apoyé con otro manual pero este va dirigido a estudiantes que realizarán su servicio social en la DGCC. El manual ya existía pero necesitaba actualización y ser explicado de una forma más sencilla, en la que los prestadores del servicio entendieran las actividades que realizarían, qué es la DGCC y sus funciones.

- 14, 4 horas:
Concluí con las correcciones y actualización del manual de inducción para los prestadores de servicio social. Apoyé con el control de gestión.

Evaluación:

El contenido y los objetivos generales que se plantean en el programa del servicio social de la institución se cumplieron durante el tiempo de la prestación de mi servicio. Considero que las condiciones de trabajo son buenas: se me brindaron todas las facilidades para llevar a cabo mi servicio, la institución siempre tomó en cuenta mi prioridad como estudiante, siempre se me apoyó con asesorías y bibliografía en los proyectos y trabajos que realicé y la encargada de servicio social procuró un ambiente agradable entre los prestadores de servicio y, así mismo, con los empleados de la institución.

La formación que adquirí en la Universidad Pedagógica Nacional es lo suficientemente buena para implementar todas las actividades de las que se me responsabilizó, la práctica que puse en funcionamiento se relacionó con distintas teorías que aprendí desde que entre a la carrera.

Las funciones que desempeñé y que los egresados de la UPN podrán desarrollar dentro de esta institución son:

- 1) Elaborar propuestas didácticas para niños de 6 a 12 años.
- 2) Elaborar material didáctico que expliqué los procesos administrativos que hay dentro de la institución.
- 3) Elaborar propuestas de programas de capacitación para los empleados y para los Contralores Ciudadanos.
- 4) Colaborar en la divulgación de programas dirigidos a niños y adultos.
- 5) Contribuir en el ejercicio de supervisión y diagnóstico de gestión pública.

Como conclusión, realizar el servicio social en esta institución me permitió poner en práctica mis conocimientos, desarrollando mis habilidades y competencias. Fue una experiencia que contribuyó positivamente en mí y me enseñó lo que es el mundo laboral y una de las tantas funciones del pedagogo.


Mtra. Lizbeth Fuerte Olvera
Directora de Recursos Humanos




Lorena Elizabeth Rodríguez Núñez
Prestadora del Servicio Social

Universidad Pedagógica Nacional
Unidad 092
Primer reporte trimestral del Servicio Social



Datos Generales

Nombre: Rodríguez Núñez Lorena Elizabeth

Carrera: Pedagogía

Lugar en donde se lleva a cabo la prestación: Contraloría General de la Ciudad de México

Nombre y teléfono del responsable: Lizbeth Fuerte Olvera, Directora de Recursos Humanos. Teléfono 56279700, extensión 52905

Número de informe, periodo que abarca y total de horas prestadas:

Horario y días de servicio: lunes, martes y jueves de 15:00 a 19:00 y miércoles de 9:00 a 19:00. Durante las vacaciones no tuve horario fijo, ya que se me permitió adelantar horas.

Descripción del trabajo realizado

Actividades realizadas en noviembre:

- Del 13 al 16, 22 horas:
En la primera semana me dieron un curso de inducción y un manual, en donde se me explicó que es la Contraloría, que actividades se realizan ahí y cómo podría apoyar yo como pedagoga. Para tener una idea más clara de lo que ahí se realiza, leí la Ley de Adquisiciones para el Distrito Federal, el Reglamento de la Ley de Adquisiciones para el Distrito Federal y la Participación Ciudadana del Distrito Federal.
Ya que este manual es muy extenso, toda la semana lo estuve leyendo y aclarando mis dudas.
- Del 20 al 24, 22 horas:
En esta semana observé los procesos de la Dirección en la que me encuentro, me enseñaron mi área de trabajo y se me aclaró más específicamente qué se hace en la subdirección a la que pertenezco.
Mi actividad principal fue capturar los volantes, para que la dirección tenga más organización al momento de buscar alguno en específico.
- Del 27 al 30, 22 horas:
Durante esta semana, aprendí actividades de las otras subdirecciones. Estuve ayudando a hacer las carpetas para los Contralores Ciudadanos, y revisar sus archivos para remarcar lo más importante; estas carpetas son importantes porque deben ser comprensibles para la persona a la que va dirigido. Se me permitió observar el trato de los empleados con los Contralores Ciudadanos para aprender los procesos que se deben seguir.

Actividades realizadas en diciembre:

- Del 4 al 7, 22 horas:
A partir de esta semana, se me encargó a mí y a mis compañeros de Servicio Social que realicemos un Proyecto en el cual todos debíamos aportar con los conocimientos de la carrera de cada quien; el nombre de este proyecto es Promover la Participación de los Jóvenes Universitarios en la Red de Contraloría Ciudadana. Esta semana se estuvo delimitando la problemática, la justificación y los objetivos.
También seguí apoyando con el control de gestión, capturando datos.
- Del 11 al 14, 23 horas:
Durante esta semana se delimitó la metodología y se siguió trabajando con el proyecto, con la supervisión del responsable del proyecto. Debido a los cambios que hubo en la subdirección, no se logró concluir con el Proyecto, solo quedó el borrador.
Apoyé con las carpetas de licitación que se deben foliar y armar de manera ordenada y observé cómo es la designación por teléfono de los Contralores Ciudadanos, esta actividad no la puedo realizar yo porque los datos de los Contralores deben ser privados.
- Del 18 al 21, 25 horas:
En esta semana me apoyé con el control de gestión y aprendí a armar las carpetas que se deben tener cada fin de mes, esto forma parte del funcionamiento de la subdirección en la que pertenezco, es para entender las funciones de toda la Dirección de Contraloría Ciudadana.

Actividades realizadas en enero:

- Del 3 al 4, 16 horas:
Apoyé con el control de gestión pero de otra subdirección y también a ordenar datos de las Dependencias y Órganos Desconcentrados en archivos guardados en las computadoras. Armé carpetas para los Contralores Ciudadanos y ordené oficios en la carpeta a la que pertenecen.
- Del 8 al 11, 25 horas:
Continué apoyando con el control de gestión de mi subdirección y seleccionando datos importantes para los Contralores Ciudadanos. Leí un borrador del Programa de Servicio Social para hacer correcciones o agregar lo que considero importante y necesario, según mis conocimientos de pedagogía.
- Del 15 al 18, 25 horas:
Armé las carpetas que se deben tener cada fin de mes, esto forma parte del funcionamiento de la subdirección en la que pertenezco, es para entender las funciones de toda la Dirección de Contraloría Ciudadana. Continué apoyando con el control de gestión de mi subdirección y en otra.

- Del 22 al 25, 22 horas:
Continué apoyando con el control de gestión de mi subdirección y revisando datos de diferentes Programas de la Dirección General de Contralorías Ciudadanas para los Contralores Ciudadanos, al igual que las carpetas que se les brinda.
- Del 29 de enero al 1 de febrero, 15 horas:
Apoyé con el control de gestión y, poniendo en práctica mis conocimientos de pedagogía, ayudar en el curso de inducción para el ingreso de un nuevo compañero al servicio social, explicándole los procesos que hay en la dirección y qué es lo que ahí se hace.

Actividades realizadas en febrero:

- Del 5 al 8, 25 horas:
Durante esta semana, continué con el control de gestión, armé carpetas para los Contralores Ciudadanos y apoyé en la elaboración del Programa de Servicio Social, revisando los objetivos y la justificación de este.
- Del 12 y 13, 6 horas:
En esta semana continué apoyando con la elaboración del Programa de Servicio Social y con la revisión de los convenios de la DGCC con varias universidades de la Ciudad de México. Realicé algunas llamadas para actualizar datos de la DGCC y continué con el control de gestión.



Mtra. Lizbeth Fuerte
Olvera
Directora de Recursos
Humanos




Lorena Elizabeth Rodríguez Núñez
Prestadora del Servicio Social