

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA AGRARIA
“ANTONIO NARRO”
DIVISIÓN DE CIENCIA ANIMAL



IMPORTANCIA DEL ENLACE TÉCNICO-SOCIAL ENTRE LA
CIUDADANIA Y LOS ÓRDENES DE GOBIERNO

Por:

JORGE LUIS RODRÍGUEZ SEGOVIA

MEMORIA DE EXPERIENCIA

PROFESIONAL

Presentada como requisito parcial

para obtener el Título de:

INGENIERO AGRÓNOMO ZOOTECNISTA

Saltillo, Coahuila. México

Junio 2017

MEMORIA DE EXPERIENCIAS PROFESIONALES ELABORADO BAJO
LA SUPERVISIÓN DEL COMITÉ PARTICULAR DE ASESORIA Y APROBADA
COMO
REQUISITO PARCIAL, PARA OBTENER EL TÍTULO DE
INGENIERO AGRÓNOMO ZOOTECNISTA

Aprobada

Asesor principal: _____

Dra. Iliana Isabel Hernández Javalera

Coasesor: _____

Dr. Luis Alfonso Natividad Beltrán del Río

Coasesor: _____

M.E. Diana Elizabeth Castro Alvarado

Coasesor: _____

Dr. Ricardo Vásquez Aldape

COORDINADOR DE LA DIVISIÓN DE CIENCIA ANIMAL

Dr. José Dueñez Alanís



Buenavista, Saltillo, Coahuila. México, Junio de 2017

CONTENIDO

ÍNDICE DE FIGURAS	i
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTOS	iii
INTRODUCCIÓN	1
Objetivo General	1
Objetivos Específicos.....	2
DESARROLLO TEMÁTICO	3
Definiciones Y Abreviaturas	3
Características Perfil Del Enlace Técnico-Social.....	10
Formalidad.....	10
Iniciativa.....	10
Ambición	11
Autodominio.....	11
Disposición de Servicio.....	12
Carisma	12
Colaboración.....	12
Sabe ver	12
Analítico.....	13
Imaginación	13
Recursos.....	13

Aspecto Externo	14
Valores del Enlace Técnico Social	14
Respeto	15
La Igualdad	15
Honestidad.....	16
Justicia Social	17
Enfoque Positivo	17
La Empatía	17
Importancia de La Toma de Decisiones para un Resultado Exitoso	18
Identificar el problema.....	18
Describir el problema	18
Analizar la causa	19
Soluciones opcionales	19
Toma de decisiones.....	19
Plan de acción	19
Entender la situación de la gente.....	21
Proporcionar información completa	21
Equidad.....	21
Rapidez.....	21
Experiencias Realizadas	23
CONCLUSIONES.....	32
BIBLIOGRAFÍA	33

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Presentando el PIM Programa de Inversión Municipal ante el Presidente Municipal	24
Figura 2. Muestra de un Polígono de Actuación (antes Polígonos de Pobreza de Hábitat).....	25
Figura 3. Algunas Tecnologías del CIAP (Central de Monitoreo)	26
Figura 4. Botón de seguridad de programa CONTIGO	27
Figura 5. Cámara de seguridad para vigilancia en cruceros vehiculares	28
Figura 6. Captura de pantalla de un sector de la Ciudad de Saltillo en programa de AutoCAD	29
Figura 7. Resumen del Programa de Inversión Municipal 2011	30

DEDICATORIA

Estas memorias las dedico a:

Mis Padres:

Josefina Segovia Puente y Esteban Rodríguez Méndez (†): por ser quienes me dieron la vida primero y después el apoyo para terminar mi carrera.

Mis hermanos:

Juan Carlos, Arturo, Rogelio, Matilde, Jesús y Laura, por su amor y cariño.

Mi esposa:

Leticia Carrizales, quien me acompañó siempre en mi transitar universitario.

Mis Hijos:

Jorge, Luis Eduardo, Fernando y Sofía Abigail que están siempre conmigo.

AGRADECIMIENTOS

Mi más profundo agradecimiento a mi Alma Mater La Universidad Autónoma Agraria “Antonio Narro” que me formó como un hombre de bien y un profesionalista listo para aportar a la sociedad de este querido México.

Mi sincero reconocimiento para mis maestros por sus enseñanzas y disposición para transmitir sus conocimientos. Así como para el Comité Asesor por sus sugerencias y enseñanzas para la realización de la presente memoria: Dra. Iliana Isabel Hernández Javalera, Dr. Luis Alfonso Natividad Beltrán del Río, M.E. Diana Elizabeth Castro Alvarado, y Dr. Ricardo Vásquez Aldape.

Mi agradecimiento y gratitud a mi amigo Alejandro Bustos por acompañarme y contenerme en mi carrera profesional.

A la “Rondalla de Saltillo de la UAAAN” por ser parte de mi formación.

A la “Rondalla Universitaria de la UAAAN” por ser parte de mi formación.

A mis compañeros de carrera por estar conmigo en el ir y venir diario en la Universidad.

A mis compañeros de trabajo en INEGI, Presidencia Municipal de Saltillo, y Secundaria Técnica 56 Miguel de la Madrid de Saltillo.

A Latin American Training y Leadership empresas dedicadas al desarrollo humano con Lucy Martínez, Hugo Pereyra, Saskia de Winter y Luis Camargo que nos llevan a ganar-ganar, a Blanca, Lily, Víctor y Jesús Ibarra que me apoyaron para que esto fuera posible.

A quienes día a día me muestran cómo hacer la cosas y como no, y me enseñan a evolucionar en esta vida para tener la felicidad como un camino y no como un fin.

INTRODUCCION

El presente documento de Memorias de Experiencia profesional, muestra la relevancia del papel que tiene el enlace técnico-social como base para estar en contacto entre la ciudadanía y alguna dependencia gubernamental. Entiéndase que esta figura en si no es precisamente un puesto como tal en un organigrama sino más bien un perfil a desarrollar y como parte medular de este trabajo lo crea así el cómo se llevan a cabo acciones y actividades para obtener resultados exitosos. Este enlace se puede realizar por cualquier profesionalista, sea cual sea su especialidad en el que es importante dar seguimiento a instrucciones e indicaciones del programa de trabajo a realizar en su momento y aplicar conocimientos y habilidades para tener un buen resultado.

Además, se definen las características del perfil del enlace técnico-social, como lo es la formalidad, iniciativa, ambición, autodominio, disposición de servicio entre otros y los valores que deben definir al enlace técnico-social como el respeto, la igualdad, la honestidad y otros. También se resalta la importancia de la toma de decisiones para lograr un resultado exitoso.

Finalmente, se plasma mi Experiencia Profesional como enlace técnico-social a lo largo de mi desempeño como profesionalista a 27 años de haber concluido mis cursos, en este apartado se ve mi relación con dependencias de los tres niveles de gobierno, federal, estatal y municipal. Así con el transcurso del tiempo se ha entendido que el atender a la ciudadanía no es solo un trabajo más, ya que se puede hacer la diferencia de una forma cálida y profesional al mismo tiempo.

Palabras Clave: Enlace, Coordinador, Participación, Ciudadano, social.

Por lo anterior, se plantean los siguientes objetivos:

Objetivo General

Demostrar la importancia del trabajo de un Enlace Técnico Social para coadyuvar en las necesidades de un ciudadano, siendo facilitador de los servicios

que prestan las instancias gubernamentales y hace llegar a la ciudadanía estos servicios, teniendo elementos básicos y estrategias claras en las que el servicio a prestar llegue bien, en tiempo, en forma, al beneficiario y que le dé un resultado exitoso.

Objetivos Específicos

Resaltar los beneficios a la ciudadanía de tener un contacto directo con personal de la Presidencia municipal o de otros órdenes de Gobierno para poder tener un beneficio de forma clara, recurriendo a un facilitador que tiene un perfil de atención, resuelve las dudas, es claro, negociador, resuelve conflictos, mediador, toma decisiones etc.

Plasmar en este documento el perfil del Enlace Técnico Social, las formas de ser que le ayudan a realizar su trabajo, las características, los valores, su importancia para un resultado exitoso, la importancia de la toma de decisiones, y experiencias exitosas realizadas.

DESARROLLO TEMATICO

Definiciones Y Abreviaturas

Participación Ciudadana

“Es un derecho humano fundamental, que garantiza la acción deliberada y consciente de la ciudadanía, tanto de manera individual como colectiva, a través de los distintos mecanismos e instrumentos contenidos en la Constitución Política y la Ley, con la finalidad de incidir en la toma de decisiones de los entes públicos, fiscalización, control y ejecución de los asuntos políticos, administrativos, ambientales, económicos, sociales, culturales y de interés general, que mejore la calidad de vida de la población” (libertadciudadana.org, 2008).

Junta de Mejoras

“La ley que las crea dice parte de su objetivo en el Artículo 1 inciso I.- El desarrollo de la moral y de las buenas costumbres considerando al hombre en su capacidad de persona y formando parte del grupo familiar y de la sociedad subjetiva en el Municipio y en el Estado, comprendiéndose en éste Capítulo aquellas actividades que en términos generales produzcan condiciones aptas en el medio social para el desenvolvimiento positivo de la conducta y la prevención de hechos antisociales” (Gobierno del Estado de Coahuila, 1957).

Comité Social Pro-Obra

“En el Periódico Oficial del Gobierno del Estado de Coahuila con fecha de 10 de junio de 2014 En El Artículo 3 en el acuerdo que establece los comités, Artículo Único, título primero, capítulo único, Artículo único dice son concebidos como la organización democráticamente constituida que tiene como fin dar seguimiento, difundir y proponer acciones en materia de obra en materia de la obra pública” (SEDESO COAHUILA, 2014).

Documento mediante el cual un ciudadano pide ser beneficiado por un programa social o por una obra de beneficio colectivo en una colonia o sector de la ciudad y si es factible la obra se integra dentro del PIM.

PIM

Programa de Inversión Municipal

Coordinador de zona – Enlace Técnico Social

“La o el servidor público adscrito a la SEDESO, facultado para cumplir con las funciones establecidas en el manual, en zonas territoriales de atención prioritaria de acuerdo a la división operativa que determine el titular del ejecutivo del estado, la SEDESO y las disposiciones legales respectivas” (Coahuila Transparente, 2014).

Beneficiario de Obra

“Todas las personas que reciban beneficios con la realización de obra realizada por la administración pública (Coahuila Transparente, 2014)”

Acta de regularización de Servicio (agua, drenaje, electrificación)

Documento expedido por la autoridad correspondiente para que el servicio sea introducido en un sector o colonia que prevé la certeza legal del mismo (Aguas de Saltillo, Comisión Federal de Electricidad como ejemplos)

COPLADEM

“Es un organismo público descentralizado con personalidad jurídica y patrimonio propio, creado por decreto del ejecutivo estatal y por ley del congreso local; quien es el encargado de promover y coordinar la formulación, instrumentación y evaluación del Plan Municipal de Desarrollo” (www.copladem.org, sd).

Ramo 33

“Las Aportaciones Federales para Entidades Federativas y Municipios o Ramo 33 es el mecanismo presupuestario diseñado para transferir a los estados y municipios recursos que les permitan fortalecer su capacidad de respuesta y atender demandas de gobierno en los rubros de: Educación, Salud, Infraestructura básica, Fortalecimiento financiero y seguridad pública, Programas alimenticios y de asistencia social, y de Infraestructura educativa. (SHCP, 2014)

Programa HABITAT

Hábitat promueve la regeneración urbana y desarrollo comunitario, para contribuir a mejorar las condiciones de habitabilidad de los hogares en las zonas de actuación, en las que concentra pobreza, rezagos en infraestructura, servicios y equipamiento urbano” (SEDATU, 2014).

Polígonos de Pobreza/ Polígonos de acción prioritaria

“Forman parte de un modelo de intervención del entorno territorial y del bienestar de las personas que ahí residen. Es un espacio geográfico a donde las políticas públicas no han llegado o no lo han hecho en forma adecuada y suficiente” (UANL, 2009).

AGEB

“Es la división territorial diseñada por el INEGI en base a los censos”, divide al territorio en áreas geoestadísticas básicas (INEGI, SD). Es un área geográfica ocupada por un conjunto de manzanas perfectamente delimitadas por calles, avenidas, andadores o cualquier otro rasgo de fácil identificación en el terreno y cuyo uso del suelo es principalmente habitacional, industrial, de servicios, comercial, etcétera, y sólo son asignadas al interior de las zonas urbanas que son aquellas con población mayor o igual a 2,500 habitantes y en las cabeceras municipales.

AutoCAD2000

“es un programa para diseñar, CAD significa Computer Aid Design, en el que se puede realizar todo tipo de diseños técnicos pudiendo crear diseños de todo tipo en 2d y 3d, planos, objetos, cortes de objetos, etc” (Moreno Silva, 2013).

CIAP

Centro Integral de Administración y planeación.

ISO

“La Organización Internacional de Normalización (originalmente en inglés: International Organization for Standardization, conocida por las siglas ISO) es una organización para la creación de estándares internacionales compuesta por diversas organizaciones nacionales de estandarización” (Calidad, 2003).

TIC

Tecnologías de la información y la comunicación

SHCP

Secretaría de Hacienda y Crédito Público.

COMPRANET

“Es un sistema electrónico desarrollado por la Secretaría de la Función Pública con el objetivo de simplificar, transparentar, modernizar y establecer un adecuado proceso de contratación de servicios, bienes, arrendamientos y obra pública de las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal, Dicho sistema consiste en automatizar las etapas del proceso de contratación, a través de Internet y redes de datos, mismas que tienen acceso las dependencias convocantes y los proveedores o contratistas” (COMPRANET, sd).

Tecnologías operativas del CIAP

Son los elementos tecnológicos que coadyuvan a tener evidencia de hechos registrados en el CIAP.

Cámaras en vía pública

Dispositivos de grabación encargados de monitorear la actividad general de circulación de vehículos y tránsito de personas, se montan en un poste de altura considerable para tener buena visión en un cruce.

Cámaras en Vehículos oficiales

Dispositivo de grabación adaptado a Patrullas y unidades de Desarrollo Social, Servicios primarios, protección civil entre otros para monitorear la actividad de las mismas y de su personal.

Botón de pánico

“Un dispositivo pequeño que se puede ocultar fácilmente en cualquier sitio (Debajo del mostrador y otro lugar oculto) pudiendo, de esta forma, notificar una situación de máxima emergencia de una forma fácil y sin necesidad de teclear códigos o hacer llamadas, ya que pulsando dicho botón, la notificación a la central receptora de alarmas se realizará de forma automática” (RODYCH, 2016).

Sistema de columnas de denuncia ciudadana, Verint 3.5

Sistema diseñado en el cual una cámara de vigilancia tiene un soporte físico de un poste metálico, y en su base tiene un mecanismo al alcance en forma de botón que hace el trabajo similar a un interfono, esto es comunicación en dos canales de un ciudadano que detecta algo que reportar como un incidente de accidente automovilístico, incendios, alteraciones al orden público entre otros con un receptor de la misma en el CIAP.

Sistema de botones de Enlace y Radiolocalizador, MKMS 5.1

Sistema para el programa CONTIGO, El cual es un mecanismo con una caja y un botón que activa una persona en caso de avisar algún incidente de peligro, es

instalado dentro de una casa y lo opera de forma responsable un vecino ante el CIAP que es quien recibe el aviso.

Sistema de GPS

“Es un sistema de posicionamiento por satélites desarrollado por el Departamento de la Defensa de los E.U., diseñado para apoyar los requerimientos de navegación y posicionamiento precisos con fines militares. En la actualidad es una herramienta importante para aplicaciones de navegación, posicionamientos de puntos en tierra, mar y aire” (INEGI, SD).

Sistema de Radiocomunicación con equipo Kenwood TK8180

Sistema de comunicación basado en Radios usados en Patrullas de Policía y unidades oficiales del municipio de Saltillo.

Sistema de grabación móvil con transmisión vía celular GPRS con Supervisión IVG400

Sistema de grabación de video con cámaras instaladas en Patrullas de Policía y unidades oficiales del municipio de Saltillo.

Reglamento de Bando de Policía Y Gobierno

“En el Artículo 3 del presente bando, los reglamentos y acuerdos que expida el ayuntamiento serán obligatorios para las autoridades municipales, los vecinos, los habitantes, los visitantes y transeúntes del Municipio de Saltillo, Coahuila, y sus infracciones serán sancionadas conforme a lo que establezcan los ordenamientos legales aplicables, además Este fija las normas generales básicas para orientar el régimen de gobierno de la administración pública Municipal” (Gobierno Municipal de Saltillo, 2013).

Windows

“Es un sistema operativo multiusuario(es decir, para trabajar en red) y multitarea (realiza varias tareas a la vez), pensado para trabajar en red, ya sea en el hogar o en una pequeña empresa.

Windows es un sistema operativo desarrollado por la empresa de software Microsoft Corporation, el cual se encuentra dotado de una interfaz gráfica de usuario basada en el prototipo de ventanas (su nombre en inglés). Una ventana representa una tarea ejecutada o en ejecución, cada una puede contener su propio menú u otros controles, y el usuario puede ampliarla o reducirla mediante un dispositivo señalador como el ratón o mouse” (Rivas, sd).

Microsoft Office

“Es un paquete de programas informáticos para oficina desarrollado por Microsoft Corp. (una empresa estadounidense fundada en 1975). Se trata de un conjunto de aplicaciones que realizan tareas ofimáticas, es decir, que permiten automatizar y perfeccionar las actividades habituales de una oficina” (Gardey, <http://definicion.de>, 2009).

Mantenimiento de computadoras

“El mantenimiento del computador es aquel que debemos realizar al computador cada cierto tiempo, bien sea para corregir fallas existentes o para prevenirlas” (Guzmán, 2009).

Mapa digital de México

“Es un Sistema de Información Geográfica (SIG), desarrollado por el INEGI, que integra información de los elementos naturales y culturales que conforman el entorno geográfico del país y permite relacionarlos con información estadística. Se ofrece en dos modalidades que buscan atender distintas necesidades de los usuarios” (INEGI, SD).

Mapa Digital de México en línea

“Sistema de consulta de información vía web que utiliza MxSIG y que brinda una plataforma informática que facilita el uso, interpretación y análisis de información geográfica y estadística geo referenciada (INEGI, SD).

Mapa Digital de México para escritorio

“Sistema de Información Geográfica diseñado para promover y facilitar la integración, uso, interpretación y análisis de información geográfica y estadística,

permite conectarse a bases de datos geográficos y servidores de mapas web, incorporar información como tablas de datos y documentación, entre otras capacidades” (INEGI, SD).

Contrato

Documento legal en el cual las dos partes (Municipio de Saltillo y Contratista) plasman los derechos y obligaciones al realizar una obra de infraestructura a la Presidencia municipal para beneficio de la Ciudadanía.

Características Perfil del Enlace Técnico-Social

Son cualidades o factores psicológicos de un profesional con éxito, en la atención a la gente. El enlace tienen que tener las características propias de una persona que se maneje bien en su trabajo, ya que es el contacto directo con la gente, a los que debe atender, ayudar o servir para resolver sus problemas o satisfacer sus deseos y necesidades personales, para su casa, calle, colonia, sector o ciudad, tenemos los siguientes a considerar para su buen desempeño.

Formalidad

“Es la forma en la que se actúan los enlaces, es la capacidad que un técnico en manifestar su compromiso con los ciudadanos y refleja su seriedad e integridad a la hora de realizar su trabajo.

Seriedad y responsabilidad de una persona en el cumplimiento de sus obligaciones y compromisos” (Oxford University Press, 2017).

Iniciativa

“El enlace debe ser capaz de emprender acciones, crear oportunidades y mejorar resultados sin necesidad de un requerimiento externo que lo empuje, apoyado en la autorresponsabilidad y la autodirección.

Tener iniciativa supone adoptar una actitud proactiva, despierta ante la realidad y con la madurez suficiente para asumir las consecuencias de la acción. Implica

marcar el rumbo por medio de acciones concretas, no sólo de palabras” (Universidad de Cadiz, 2017).

Ambición

“En el buen sentido de la palabra positivo, es querer mejorar y desarrollarse; es tener afán de superarse. Si es ambicioso quiere mejora continua, pues no se resigna a como están las cosas.

El sujeto ambicioso, por lo tanto, desea mejorar, crecer o progresar. La ambición funciona en estos casos como un motor que invita a abandonar el conformismo y la mediocridad” (Merino, 2010).

Autodominio

“Es capaz de dominarse, controla sus emociones y su forma de ver las cosas desde otros puntos de vista. No deja que su estado anímico lo domine. Ve lo más importante o lo que es prioritario y no lo ve de forma personal.

Por su previa capacitación sabe cómo portarse ante gente que se impacienta o gente malhumorada y sabrá darle una buena respuesta ante una situación de crisis o problemática.

El autodominio es aquella capacidad humana que tiene una persona y que le permite controlar las emociones y los impulsos que lo afectan en determinado momento y ante un evento concreto, o en su cotidianidad

El autodominio es una disposición muy importante ya que nos ayudará a afrontar con calma y serenidad los problemas y los contratiempos normales de la vida, es decir, nos anima a cultivar la paciencia y a desarrollar mucha comprensión en las relaciones interpersonales establecidas y por establecer, y también en relación a nuestro temperamento, si es que tenemos una tendencia de mal genio, saber controlarse por se ayudará a la persona a no estallar ante cualquier contratiempo que pueda padecer” (Ucha, 2011).

Disposición de servicio

Lo hace con convicción, no a fuerza es una disposición natural, a dar algo a cambio de nada, solo a la satisfacción de servir y cumplir con su trabajo con objetivos claros: la satisfacción de la gente y el beneficio de la Colonia y/o Ciudad.

Ante esto sabe cómo tratar a la gente haciéndole ver que su inquietud es importante sea cual sea, si le reclaman algo es capaz de adaptarse al mismo sin sentirse ofendido o tomándose lo personal, estando dispuesto un poco de tiempo más si esto le ayuda a resolver algo.

Carisma

“Se siente bien en su trabajo, se adapta a las personas se relaciona y puede establecer un vínculo con alguien, la gente lo busca porque les atrae su forma de tratarlos. Esto es invaluable ya que le da confianza a quien le sugiere algo o le pide algo, él sabe cuándo hablar con alguien de tu o de usted, sabe cómo entrar en un círculo de confianza cuando alguien está molesto.

Se refiere a la capacidad del enlace para atraer y cautivar a los demás. Con ello logra despertar la admiración del prójimo con facilidad y de manera natural.

Se refiere a la capacidad del enlace para atraer y cautivar a los demás. Un sujeto carismático logra despertar la admiración del prójimo con facilidad y de manera natural” (Gardey, Definiciones.de, 2009).

Colaboración

“Colaboración es la acción y efecto de colaborar. Este verbo refiere a trabajar en conjunto con otra u otras personas para realizar una obra” (Pérez & Merino, 2014).

Sabe Ver

Más allá de observar se da cuenta de detalles que le informan si cierta situación es difícil o como encontrar una manera correcta de actuar, la gente muestra actitudes ante la desesperación o la urgencia e inconformidades, a través de su cuerpo manda señales que debe responder para emparejarse en el sentir de los demás,

una actitud ante determinada situación le permite salir airoso y hacer que la otra parte quede conforme con lo que se le diga, el lenguaje no verbal, un enojo, como trae su vestimenta le apoya a tomar ciertas maneras de enfrentar varias situaciones.

Analítico

“Esto es que el Enlace sabrá separar lo que realmente conviene tener en cuenta a la hora de enfrentar cualquier situación, y no enfrascarse en detalles que solo desgastan a las dos partes y no llevan a nada, el discutir cosas estériles, o el querer ganarle a su contraparte, el saber escuchar y hacerle sentir bien a las personas con su forma de ser, conciliador, interesarse por sus inquietudes y que esto lo lleve a tener un acuerdo cordial y con un resultado bueno para la contraparte.

De este modo, se desarrolla analizando cada parte de un todo de manera aislada y luego vinculándolas entre sí para acceder al conocimiento del todo en cuestión” (Porto & Gardey, 2015).

Imaginación

“Es la facultad de una persona para representar imágenes de cosas reales o ideales. Se trata de un proceso que permite la manipulación de información creada en el interior del organismo (sin estímulos externos) para desarrollar una representación mental” (Gardey, definicion de, 2014)

Recursos

Es tener el as bajo la manga y desarrollar todos los anteriormente mencionados como una caja de herramientas diferentes que le pueden servir de diferente forma en cada situación que se encuentre, así lo que funciona en ciertas circunstancias no le ira igual en otra diferente.

“Recursos son los distintos medios o ayuda que se utiliza para conseguir un fin o satisfacer una necesidad” (Significados, 2013).

Aspecto Externo

Se prepara día a día en su apariencia exterior para proyectar alguien que de confianza a otra persona, luce limpio y su exterior va de acuerdo a como es por dentro, tiene los zapatos limpios y su ropa arreglada para poder transmitir seguridad y entrar en confianza con las personas.

Valores del Enlace Técnico Social

Las Direcciones municipales, Secretarías Estatales y Delegaciones Federales encargadas del bienestar de la gente tienen un deber social y dar valor agregado a los ciudadanos, apoyados con personas que buscan un buen resultado en sus departamentos y para ello ponen sus habilidades, valores, formas de ser, aptitudes etc.

El Enlace Técnico Social es capaz de relacionarse, a trabajar en equipo, para llegar a las metas fijadas, y para esto su medio en el que se desarrolla será apto para que en la apertura y la participación, se cree un clima donde el respeto y la ética promuevan el crecimiento en el cual sea fácil obtener buenos resultados, “La ética está vinculada con la moral que rige el obrar correcto” (Definición, sd)

Básicamente con el cobro de su sueldo remunera su actividad, pero el fin acompañado de ciertos valores le da ese plus para elegir las mejores alternativas de solución en la mediación de problemas, resolución de conflictos, y tomar una decisión que beneficie de la mejor manera.

El valor agregado es una decisión personal que le da el enlace a su actuar diario, ya que es una forma de hacer el trabajo y este produzca desde su hacer bien las cosas basado en su código de ética el hacer el bien y lo menos perjudicar posible.

A continuación menciona los principales valores para que tenga una adecuada relación con la gente:

El respeto

El Respeto tiene que ver con el equilibrio al que todas las personas tienen derecho, a disfrutar sin importar edad, condición social, preferencia sexual, religión, partidismo político entre otros y la gente disfrute de una relación armoniosa en la que los anteriores no sean una limitante para obtener un beneficio de un ente de cualquier orden municipal, estatal o federal. (FLORENCIA, 2008)

La igualdad

Del latín *aequalitas*, *-atéis*, formada con el término *aequus* (igual, llano, equilibrado). En lo que a nosotros refiere nos interesa que los individuos se vean en la misma posibilidad dentro de la sociedad en todos los ámbitos, desde el aspirar a una buena educación, buen sistema de salud e igualdad política, que no sean los partidos políticos detonantes de desigualdad entre las comunidades sino más bien fuente de promoción del justo equilibrio para la gente

“La Declaración Universal de los Derechos Humanos de las Naciones Unidas, por ejemplo, afirma que 'todos los seres humanos nacen libres e iguales en dignidad y derechos'. La igualdad social es también uno de los objetivos de algunos partidos políticos, organizaciones y asociaciones.” (Significados, 2013)

Por eso la importancia de ver a la gente con las mismas posibilidades dentro de un programa de gobierno o la posibilidad de verse beneficiado de una obra en su casa o calle, para esto existen un buen número de programas sociales a nivel individual, vivienda, calle, colonia, ciudad, entre los que le toco manejar, operar o participar fueron Pinta tu casa, Hábitat, Ramo 33, los cuales son reflejados en la propuesta anual de obras presentados al COPLADEM en el Municipio de Saltillo.

La Honestidad

“El vocablo Honestidad proviene del latín *honestitas* (honor, dignidad, consideración de que uno goza); es la virtud que caracteriza a las personas por el respeto a las buenas costumbres, a los principios morales y a los bienes ajenos. Es la acción constante de evitar apropiarse de lo que no nos pertenece.” (VENEMEDIA, 2014)

En el medio político-social es algo bastante cuestionado debido a que muchos programas se ven como clientelares, si un núcleo de gente es de tal partido y este mismo está en funciones se debate si su actuar es el correcto y si está haciendo honestamente su trabajo, esto tiene que ver con que el enlace aplique sus principios en su labor diaria, el medio en que creció, lo que aprendió de sus padres, y si lo que predica y lo que hace es equilibrado, no puede decir una cosa y hacer otra ya que sería incongruente y no lo llevaría a ser grande en su trabajo.

La alternancia política juega un papel medular en nuestro quehacer, si determinado partido político no da lugar a que la competencia por estar trabajando en una administración de cualquier orden esto no da pie a que se vea que la honestidad del mismo sea palpable.

El ser honesto el enlace le brinda su tranquilidad de trabajar confiadamente en lo que hace todos los días, teniendo la oportunidad de crecer personalmente en el justo laborar.

Este valor es de gran importancia ya que al ser responsable de hacer llegar un beneficio a la ciudadanía este se puede prestar a malos manejos y es ahí donde el enlace practica la honestidad como valor y no como obligación.

Justicia Social

La Justicia Social se refiere a las nociones fundamentales de igualdad de oportunidades y de derechos humanos. Está basada en la equidad y es imprescindible para que los individuos puedan desarrollar su máximo potencial y para que se pueda instaurar una paz duradera. (UNICEF, 2000)

Valor intrínseco en el Enlace por su aplicación en el día a día de su trabajo aplicable a todos los sectores pero más aún en los más vulnerables, como personas de la tercera edad, desempleados, niños, madres solteras entre otros, los cuales tienen la esperanza de gozar determinados programas con apoyo con dinero en efectivo, con una beca para la escuela, apoyo alimentario, legal, y humano.

Enfoque Positivo

Es la forma de ver las cosas a diario, es lo que hace con lo que le sucede, si le pasa que tiene que atender gente en una ventanilla todo el día y esto lo ve como una posibilidad de crecimiento y no como una forma forzada de tener que cumplir un trabajo diario en un espacio y en un tiempo, hay quien ve un vaso medio vacío o medio lleno y esto le brinda la decisión de verlo como mejor le plazca y poder hacer la elección de verlo de la mejor manera.

La Empatía

La empatía es la intención de comprender los sentimientos y emociones, intentando experimentar de forma objetiva y racional lo que siente otro individuo. La palabra empatía es de origen griego “empáttheia” que significa emocionado.” (Significados, 2013). La empatía lo ve como ponerse en el lugar de la otra persona, ayudando a tener un vínculo de unión para con el otro, no solo de oír cierta queja en alguna petición al gobierno de cualquier orden, si no de tener la oportunidad de hacerle sentir bien, atendida, escuchada y aun sin resolverle un problema, al sentirse

valorada se lleva una buena imagen de quien le recibe su requerimiento o propuesta. (About , 2016)

La Toma De Decisiones Para Un Resultado Exitoso

El miedo al resultado para muchos implica no tomar una decisión, que en si es una elección misma el no hacerlo, vamos, más claro es que no tomar partido en algo es una elección, como consecuencia se inmoviliza, se queda en su área de confort, a lo seguro y prefiere no arriesgar, negándose la oportunidad a equivocarse y tener una experiencia si quiere negativa, pero que puede ser enriquecedora, ya que a base de estas se puede ir obteniendo también resultados positivos a base de errores.

A la hora de elegir cualquier cosa desde edad temprana se usa un pensamiento lógico y al mismo tiempo cierta intuición ya que un niño que se pone unas alas de papel no se lanzara de una parte alta a volar porque su temor natural le impedirá hacerlo, aunque su cabeza le diga que puede volar como un pájaro.

La toma de decisiones es una parte importantísima en la resolución de problemas, siendo esta solo anterior a la toma de acción, a continuación se enumeran los pasos:

“Existe un método llamado 6 Pasos para la Resolución de Problemas, el cual le ayudará a crear oportunidades a partir de dificultades.

Identificar el problema

La solución de problemas y toma de decisiones comienza reconociendo que hay una situación que quiere solucionarse. Muchas veces un problema crece hasta que nos sorprende.

Describir el problema

En esta etapa es necesario recabar información para poder describir el problema de la manera más correcta y veraz, ayudado por técnicas como: análisis de datos, intercambio de ideas, análisis del campo de fuerza o análisis de la palabra clave.

Analizar la causa

Aquí se busca la causa original del problema. Identificar las fuerzas que contribuyen a que el problema empeore, clasificará entre las posibles causas y eliminará los efectos derivados de las mismas.

Soluciones opcionales

Su objetivo es completar una lista de alternativas concebibles. Lo que se busca son estrategias que se dirijan hacia la causa original y resuelvan el problema de una vez por todas.

Toma de decisiones

Es eliminar las peores alternativas y comparar las restantes unas con otras. El objetivo es encontrar una solución correcta utilizando un proceso práctico y científico. Tal vez exista una decisión correcta que, sin embargo, no funcionará a menos que todos los implicados la acepten.

Plan de acción

La mejor solución concebible y con la que todo mundo esté de acuerdo no resolverá ningún problema si no se pone en acción. En un plan de acción se detalla quién hará qué cosa y cuándo. Organiza las tareas a través de las cuales se implementará la decisión” (Aguirre, 2012).

En su situación particular como enlace es de vital importancia a la hora de tomar decisiones tener la suficiente información sobre cualquier asunto ya que esto evitara tomar decisiones precipitadas, que a veces por querer resolver algo rápido, este se agrava, por no contar con la misma.

Después de la buena toma de decisiones se espera tener buenos resultados, es una buena lógica que espera consecuencias óptimas después de algo bien planeado, no puede esperar si pensamos de la siguiente manera como enlaces en nuestra oficina como a continuación dice:

-La gente solo pide y pide

-Ya viene más trabajo y aun no termino el anterior

-La gente sólo viene a quejarse

-La gente constantemente me interrumpe y me quita tiempo de las cosas importantes.

-Tengo que tratarlos bien para que no haya quejas y conservar mi empleo.

Toda Administración de cualquier nivel debe mantener un estricto control sobre los procesos internos de atención a la gente, determinando las necesidades, el tiempo de atención, las encuestas, la evaluación del servicio prestado en la atención. Las necesidades de la gente son las primeras herramientas para mejorar y analizar la atención a ellas es simplemente revisar lo siguiente:

A quien vamos a atender

Que ofrece la dependencia en general en beneficios y programas

Que falla a la hora de atender a la ciudadanía

La gran mayoría de oficinas públicas de atención a la ciudadanía tienen bien establecidos los procedimientos y estrategias, pero muchas veces descuidan a los enlaces que son los últimos, quienes tienen el contacto con la gente y por ende, la responsabilidad de que esas personas tengan una buena percepción en como son atendidos, si se les resuelve su problemática, buen tiempo de atención y resolución entre otros.

Para la gente debe tener transparencia, claridad y valores porque es la imagen personal e institucional ante ellos, para garantizar una entidad pública sólida con honradez, credibilidad y confianza.

La presentación personal ante la gente es saludándola, le ofrece una sonrisa amistosa, lo trata amablemente, ya que la ciudadanía observa las actitudes del enlace y deberá aplicar los siguientes conceptos para que se lleve una buena imagen de donde fue atendido:

Entender la situación de la gente

Muchas veces la ciudadanía va a oficinas públicas por necesidad ya que existe la imagen ante la gente que la burocracia no trabaja, lo hace a medias, a fuerza y en general sin ánimo de resolver una situación.

Por eso la importancia de saber que la situación que presenta a ante una oficina es algo que le molesta, le daña o no le es conveniente por cualquier razón.

Proporcionar Información completa

Esto es que muestra a quien atiende un panorama completo de lo que la aqueja, que es lo que tiene para darle a entender lo relativo a su petición, problemática o situación de enojo, y que esta sea verdadera ya que por quitarse a la gente muchas personas en atención a gente les mienten para salir al paso de la situación

Equidad

Esta es que a todos por igual sin distinción de clase social, preferencia política, género, religión o cualquier situación que excluya le sea posible a un ciudadano poder obtener un beneficio, servicio o atención de una dependencia oficial.

Rapidez

Tanto en atención como en recibir una respuesta o la obra misma es una parte donde El enlace deberá tener los elementos suficientes para poder dar una respuesta a la ciudadanía tanto personal como por parte de un escrito, las administraciones públicas últimamente han implementado programas tipo ISO los cuales antes eran solo aplicados a la mejora continua en empresas privadas, pero ahora ya en oficinas públicas se evalúa tiempo de espera, de atención, de resolución, de calidad en la atención, y ubican en las entradas urnas para recepción de quejas y de felicitación si así lo quiere el ciudadano, información que es procesada por los departamentos de atención al público para poder adoptar medidas que mejoren los procesos.

Adicionalmente a lo anterior:

Se concentra en lo que realmente importe.

Deja a un lado chismes, e ideas de opinologos.

Realiza el proceso de forma lógica y coherente.

Para poder tener un buen fin implica un buen inicio por eso deberá estructurarlo de forma sencilla y óptima.

Recoge la información necesaria para optar o elegir.

Deberá contar con los datos necesarios que le ayuden a tener bases con que resolver o satisfacer problemas, quejas y conflictos.

Recopila las informaciones, opiniones, etc..., que se han formado en torno a la elección.

Se informa si su proyecto, resolución respuesta tendrá eco positivo en las contrapartes de un problema

Es directo y flexibles antes, durante y después del proceso.

Anda sin rodeos, va al grano, no se hace solo a un lado de las contrapartes en conflicto esto en el periodo de resolución de alguna inconformidad.” (Carreto)

Experiencias Realizadas

La figura mencionada en este documento como Enlace Técnico – Social tiene cabida en cualquier orden de gobierno municipal, estatal o federal con diversos nombres ya que es necesario siempre esa figura para atender a la ciudadanía ya sea en atención ciudadana, en desarrollo social, obras públicas INEGI etc. entre otras en las que el enlace participo, en estas áreas su trabajo es fundamental ya que es la cara del organismo, institución que representa, así enumera algunos trabajos en los que fue parte:

El inicio se hace en INEGI en censo de población y vivienda en 1990 donde entre otros aprende a sortear limitantes como el no tener experiencia en un trabajo por ser el primero, explotar potenciales que no sabe tenía, como trabajar en equipo, ser proactivo, dar el máximo y un poco más, y sus primeros sueldos, prácticamente enseguida se integra a la Comisión Federal Electoral para obtener los resultados requeridos por la Comisión Federal Electoral que hoy en día son la identificación oficial (IFE, INE), el cual es un documento público que contiene datos de identificación personal, emitido por un empleado público con autoridad competente para permitir la identificación personal e inequívoca de los ciudadanos, este documento le permite al ciudadano identificarse en todos los escenarios o ámbitos de relacionamiento dentro de la sociedad, además es el único documento aceptado para emitir el voto para cualquier proceso de elección popular (Presidente Municipal, Gobernador, Presidente de la República, Diputados Locales y Federales, Senadores).

Posteriormente en la campaña política de Oscar Pimentel encuentra la oportunidad de trabajar para poder poner en práctica todo lo mencionado anteriormente, lo cual consiste en atender a la gente y recibir peticiones de necesidades, las cuales al entrar en funciones integra en su programa de inversión Municipal (PIM), Autorizado por el COPLADEM e inicia esa carrera de servicio público para atender necesidades de la ciudadanía en esta figura como Coordinador de Colonias.

Enseguida del 2000 al 2006 entre otras funciones las siguientes son las que permiten ir avanzando en ese perfil mencionado como las siguientes:

Visita a colonias asignadas como coordinador de colonias, Conoce las necesidades de las colonias, Informa de las obras autorizadas a los colonos, Auxilia en la formación de los comités pro-obra, Revisa la factibilidad de la Obra, Notifica de actas de regularización de agua-drenaje.

Notifica de la recepción de la obra al comité Pro-obra, Elabora volantes para la difusión de eventos de la Dirección, Lleva a cabo las diferentes acciones de promoción de eventos de interés social, cultural y educativo, Coadyuva en el levantamiento de listado de beneficiarios directos de cada una de las obras ejecutadas por la dirección, Elabora reporte mensual de las actividades desempeñadas.

En 2007 como subdirector de participación ciudadana se encarga como jefe de los anteriores programas mencionados en atención a programas sociales, COPLADEM, Ramo 33, Hábitat, encargado del PIM entre otros.



Figura 1. Presentando el PIM ante el Presidente Municipal

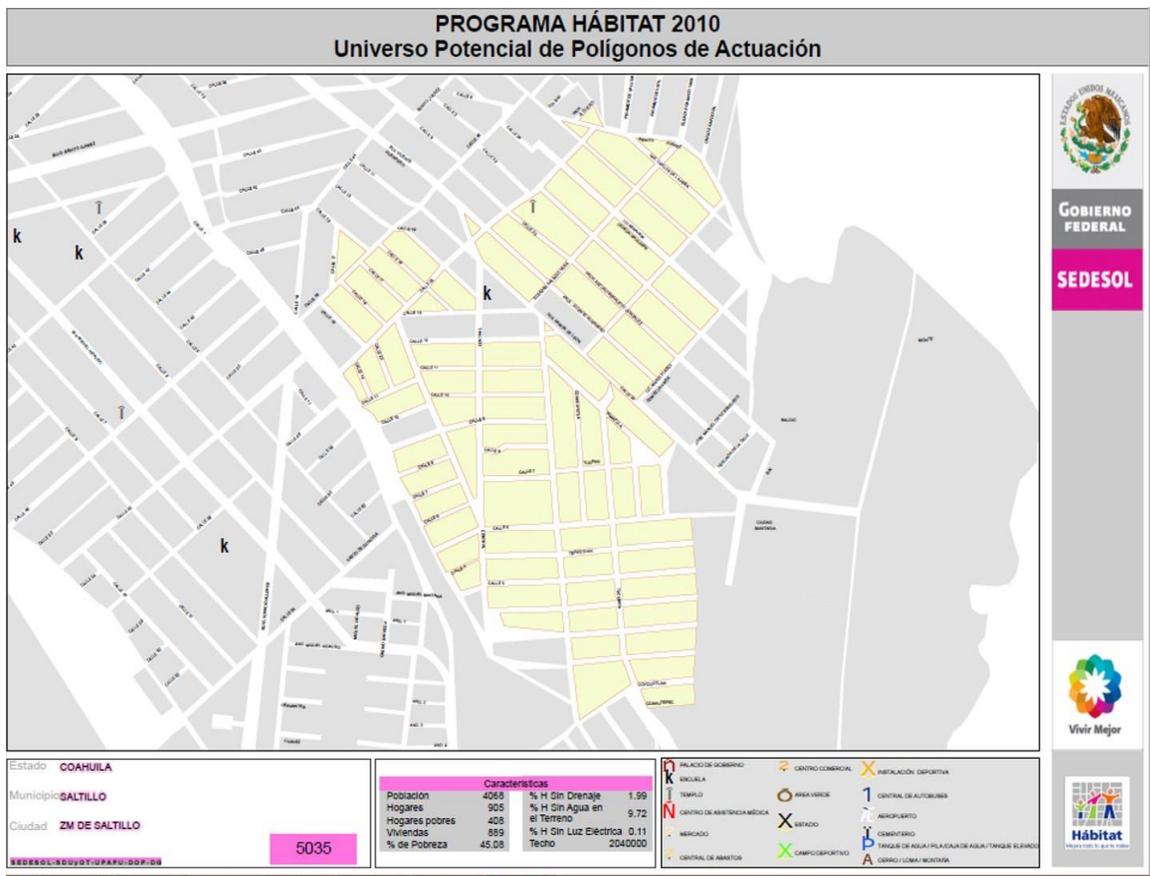


Figura 2. Muestra de un Polígono de actuación (antes polígono de pobreza de Hábitat)

A partir de Enero de 2008 se integra al CIAP (Centro Integral de Administración y Planeación) Lugar en el cual entre otras funciones tenía las siguientes:

Reporta el funcionamiento de las diversas tecnologías, coordina, capacita y supervisa al personal, y elabora diversos reportes, además visita en las colonias a las representantes para instalar los botones de emergencia (de pánico) en alguna vivienda designada para en caso de alarma o emergencia emitir una señal y tener atención inmediata de policía, bomberos, protección ciudadana o a quien corresponda la atención.

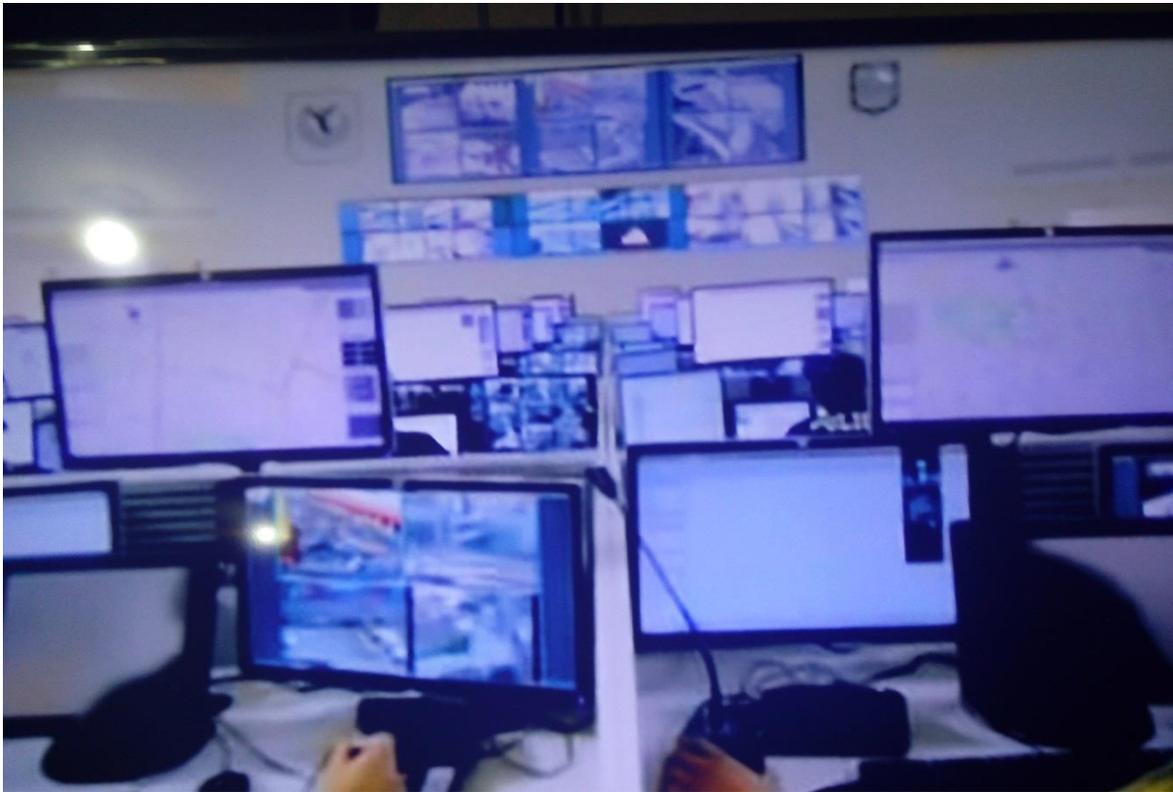


Figura 3. Algunas Tecnologías del CIAP (Central de Monitoreo)

En ese periodo del CIAP tiene las siguientes capacitaciones en las TIC:

Operador del sistema de columnas de denuncia ciudadana, Verint 3.5 con una duración de 6 horas impartido por Seguritech Privada S.A. DE C.V

Operador del Sistema de botones de Enlace y Radiolocalizador, MKMS 5.1 con una duración de 6 horas impartido por Seguritech Privada S.A. DE C.V



Figura 4. Botón de Alerta (de Pánico) de Programa CONTIGO

Operador del Sistema de GPS, Flav 1.0 con una duración de 4 horas impartido por Securitech Privada S.A. DE C.V

Operador del sistema de Radiocomunicación con equipo Kenwood TK8180 con una duración de 4 horas impartido por Securitech Privada S.A. DE C.V

“Como atender a las personas que nos hablan enojadas y groseras” y “Excelencia Telefónica” con una duración de 4 horas impartido por Securitech Privada S.A. DE C.V.

Operador del sistema de grabación móvil con transmisión vía celular GPRS CON EQUIPO Servision IVG400 CON una duración de 4 horas impartido por Securitech Privada S.A. DE C.V



Figura 5 Cámara de seguridad para vigilancia en cruceros vehiculares

Reglamento de Bando de Policía Y Gobierno, impartido por la Dirección de Policía Preventiva Municipal

Cabe mencionar que las anteriores se suman a algunas mencionadas como Windows, Office, Mantenimiento de computadoras, AutoCAD, mapa digital de México, entre otros programas de computación a las TIC, que son las Tecnologías de la información y la comunicación indispensables para que el Enlace realice sus tareas con lo mínimo básico para poder dar un resultado y además acceder a las plataformas oficiales para retroalimentar las bases de datos y cumplir con llenar la

información requerida, como el portal de la SHCP en el cual vacía las obras nuevas a realizar, los avances de las mismas, suspensiones, terminadas y más.

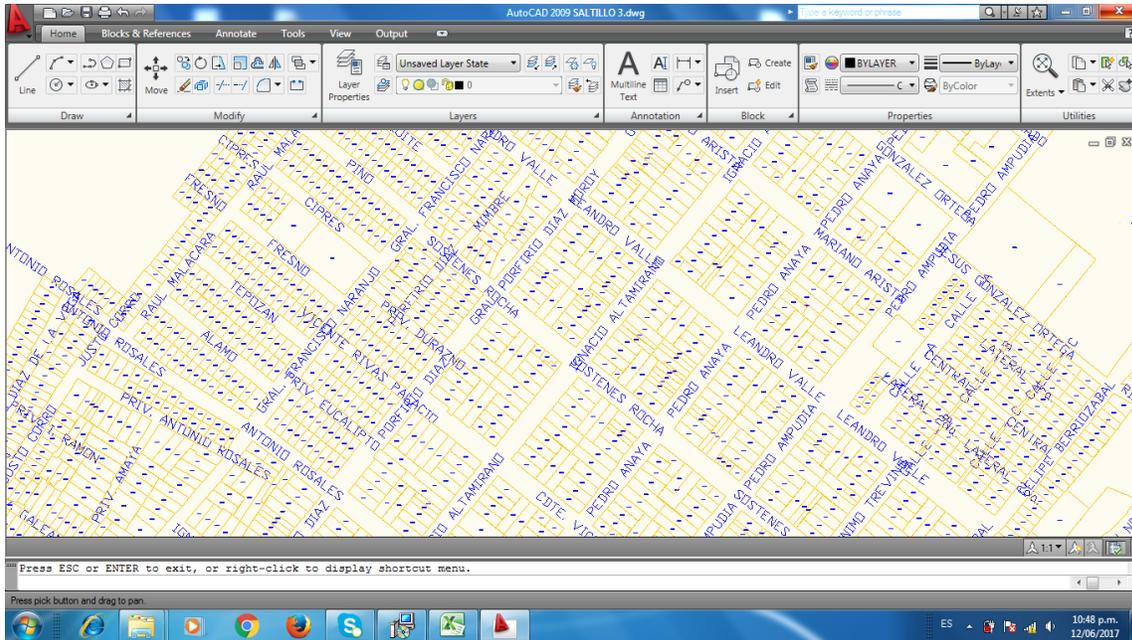


Figura 6 Captura de pantalla de un sector de la Ciudad de Saltillo en AutoCAD

En el año 2010 es Responsable del Programa Federal Hábitat con 16 polígonos de Actuación, Gestiona todo lo relacionado con programas ante las autoridades federales, estatales y municipales sobre programas de coordinación, planea y programa los distintos programas federales y/o estatales que podrían ser viables de implementar en el municipio con estos recursos.

Lleva a cabo las actividades necesarias para validación, aprobación y ejecución de las obras conforme a la normatividad aplicable a los programas federales y estatales, Lleva a cabo las actividades necesarias para dar cumplimiento a las reglas de operación y lineamientos de cada programa federal y/o estatal.

Es enlace de la dirección con las dependencias federales y estatales correspondientes.

Elabora reporte mensual de las actividades desempeñadas, Auxiliar en las demás actividades de la subdirección o coordinación, que le indica el jefe inmediato o superior, se encarga de la Planeación e Informática entre las cuales tenía las siguientes funciones:

Planea y desarrolla la propuesta de obra o acciones sociales, educativas y deportivas de la dirección, Integra el programa de inversión municipal (PIM), Conoce el techo financiero autorizado por el COPLADEM (Comité de Planeación para el Desarrollo Municipal) y la inversión de cada una de las obras.



Figura 7. Resumen de programa de Inversión Municipal

Elabora los informes sobre los avances, cancelaciones y/o modificaciones de las obras del programa de inversión municipal para presentarlas en la sesión del comité de planeación para el desarrollo municipal.

Elabora formatos, recaba firmas para el programa de inversión Municipal, Da de alta las obras en el sistema SIIF (Sistema Integral de Información Financiera).

En Enero de 2014 Solicita cambio a la Dirección de Obras Publicas en la cual trabajo en dos áreas, al inicio como Responsable de Programas Federales y estatales y para cerrar ahí trabajo como auxiliar administrativo además de seguir con las labores encomendadas al inicio en programas federales estatales en la cual continua con otras funciones que eran las siguientes:

Elabora y envía los oficios para solicitar la autorización a Tesorería (oficio de Petición de Recursos).

Lleva un control de los Recursos pedidos (Petición de Recursos), además tramita Recursos Autorizados mediante Oficio de Autorización Municipal.

Apoya en el área de Contratos.

Enlace para subir los concursos a la plataforma digital COMPRANET.

Trabaja en el Sistema Estatal (SIIP) (Sistema de Información Financiera).

Manejo el Sistema del Portal de la Secretaria de Hacienda para elaborar los reportes trimestrales de avances de obra.

CONCLUSIONES

Estas memorias de experiencia profesional, resultado de estos 27 años de etapa laboral, pueden servir de guía a quien requiera ser un enlace técnico, para ofrecer alternativas de trato, de atención, de solución y mediación para tener herramientas sencillas y tener buenos resultados siempre y cuando tenga el compromiso de realizar su trabajo en cualquier área de oficinas públicas con atención a la ciudadanía.

Se considera que la atención al público, es una forma de realizar el trabajo desde una perspectiva humana no sólo laboral, ya que al atender a la gente de una forma cálida se obtiene una sinergia entre dos personas, en ella el ciudadano se siente bien por ser atendido, escuchado y recibir una alternativa de solución a su petición, y a la vez quien atiende primero hace su trabajo pero de forma adicional se pone en los zapatos de quien está del otro lado ante una problemática o queja.

El éxito en cualquier administración pública radica en además de desarrollar mecanismos tipo ISO, está en la selección del personal que da la cara, en su capacitación para el trato y ofrece algo a cambio de lo que necesita la gente, no sólo un apoyo físico como una dispensa o una beca, sino que la ciudadanía se lleve la satisfacción de ser atendida y escuchada.

En este documento se hace una valoración crítica de las actividades reseñadas, las cuales desprenden un reto de la misma y la propuesta de un reto concreto en la disciplina, en los valores, y todo lo que ayude a que se mejoren algunas áreas o aspectos en general en cualquier área de recepción de gente, de peticiones, quejas, auxilio, apoyos físicos, materiales, y humanos.

BIBLIOGRAFÍA

- About . (09 de Mayo de 2016). *about en español*. Recuperado el 20 de Junio de 2017, de http://motivacion.about.com/od/psicologia_positiva/a/Que-Es-La-Empatia.htm
- Aguirre, J. B. (6 de febrero de 2012). <http://www.autobodymagazine.com.mx>. Recuperado el 20 de junio de 2017, de http://www.autobodymagazine.com.mx/abm_previo/2012/02/6-pasos-para-la-resolucion-de-problemas/
- Calidad, C. R. (sd de Abril de 2003). <http://blogdecalidadiso.es>. Recuperado el 20 de Junio de 2017, de <http://blogdecalidadiso.es/que-significan-las-siglas-iso/>
- Camacho, V. O. (sd de sd de sd). *cultura de la legalidad*. Recuperado el 19 de junio de 2017, de [culturadelalegalidad: http://culturadelalegalidad.org.mx/blog/etapas-de-la-participacion-ciudadana-en-mexico/#_ftn2](http://culturadelalegalidad.org.mx/blog/etapas-de-la-participacion-ciudadana-en-mexico/#_ftn2)
- Carreto, J. (s.f.). *Fundamentos de Sistemas*. Recuperado el 20 de junio de 2017, de <http://uprotgs.blogspot.mx/2008/01/la-importancia-de-saber-tomar.html>
- Ciudadana, L. (28 de julio de 2008). *libertadciudadana.org*. Recuperado el 20 de junio de 2017, de <http://www.libertadciudadana.org/archivos/indice/5200001.pdf>
- Coahuila Transparente. (10 de junio de 2014). <http://www.coahuilatransparente.gob.mx>. Recuperado el 20 de junio de 2017, de http://www.coahuilatransparente.gob.mx/acuerdos/documentos_acuerdos/POE%2010%20JUNIO%202014%20%20ACUERDO%20MEDIANTE%20EL%20QUE%20SE%20CREA%20LA%20COMISION%20INTERSECRETARIAL%20PARA%20EL%20FOMENTO%20AL%20USO%20RACIONAL%20DE%20LA%20ENERG%C3%8DA%20EN%20EL%20
- Coahuila Transparente. (10 de junio de 2014). <http://www.coahuilatransparente.gob.mx>. Recuperado el 20 de junio de 2017, de http://www.coahuilatransparente.gob.mx/acuerdos/documentos_acuerdos/POE%2010%20JUNIO%202014%20%20ACUERDO%20MEDIANTE%20EL%20QUE%20SE%20CREA%20LA%20COMISION%20INTERSECRETARIAL%20PARA%20EL%20FOMENTO%20AL%20USO%20RACIONAL%20DE%20LA%20ENERG%C3%8DA%20EN%20EL%20
- COMPRANET. (sd de sd de sd). <http://www.licitacion-es.com.mx>. Recuperado el 20 de junio de 2017, de <http://www.licitacion-es.com.mx/compranet.html>
- conceptodefinicion.de*. (sd de sd de sd). Recuperado el 20 de junio de 2017, de <http://conceptodefinicion.de/honestidad/>
- coneval. (20 de junio de 2017). <http://www.coneval.org.mx>. Obtenido de http://www.coneval.org.mx/Medicion/IRS/Paginas/Rezago_social_AGEB_2010.aspx

Definicion. (sd de sd de sd). <https://definicion.mx>. Recuperado el 20 de junio de 2017, de <https://definicion.mx/etica/>

FLORENCIA. (20 de Noviembre de 2008). *Definicion ABC*. Recuperado el 20 de Junio de 2017, de Definicion ABC: www.definicionabc.com/social/respeto.php

Gardey, J. P. (sd de sd de 2009). *Definiciones.de*. Recuperado el 20 de Junio de 2017, de Definiciones.de: <http://definicion.de/carisma/>

Gardey, J. P. (sd de sd de 2009). <http://definicion.de>. Recuperado el 20 de junio de 2017, de <http://definicion.de/microsoft-office/>

Gardey, J. P. (2014). *definicion de*. Recuperado el 20 de junio de 2017, de <http://definicion.de/imaginacion/>

Gobierno del Estado de Coahuila. (14 de diciembre de 1957). <http://webcache.googleusercontent.com>. Recuperado el 20 de junio de 2017, de <http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:8zNeSDDubxgJ:docs.mexico.justia.com.s3.amazonaws.com/estatales/coahuila/ley-para-la-integracion-y-funcionamiento-de-las-juntas-municipales-de-mejoramiento-moral-civico-y-material-del-estado-de-coahuila>.

Gobierno Municipal de Saltillo. (11 de febrero de 2013). <http://transparencia.saltillo.gob.mx>. Recuperado el 20 de junio de 2017, de <http://transparencia.saltillo.gob.mx/transparencia2/attachments/article/93/REGLAMENTO%20DE%20BANDO%20DE%20POLICIA%20Y%20GOBIERNO.pdf>

Guzmán, C. E. (2009). <http://www.monografias.com/>. Recuperado el 20 de junio de 2017, de <http://www.monografias.com/trabajos28/mantenimiento-pc/mantenimiento-pc.shtml>

INEGI. (sd de sd de SD). <http://www.inegi.org>. Recuperado el 20 de Junio de 2017, de <http://www.inegi.org.mx/geo/contenidos/mapadigital/>

INEGI. (sd de sd de SD). <http://www.inegi.org.mx>. Recuperado el 20 de Junio de 2017, de <http://www.inegi.org.mx/geo/contenidos/geodesia/gps.aspx?dv=c1>

INEGI. (sd de sd de SD). <http://www.inegi.org.mx>. Recuperado el 20 de Junio de 2017, de <http://www.inegi.org.mx/geo/contenidos/mapadigital/>

INEGI. (sd de sd de SD). <http://www.inegi.org.mx>. Recuperado el 20 de junio de 2017, de <http://www.beta.inegi.org.mx/temas/mapas/mg/default.html>

INEGI. (sd de sd de SD). <http://www.inegi.org.mx/geo/contenidos/mapadigital/>. Recuperado el 20 de Junio de 2017, de <http://www.inegi.org.mx/geo/contenidos/mapadigital/>

Merino, J. P. (sd de sd de 2010). *Definicones.de*. Recuperado el 20 de Junio de 2017, de Definicones.de: <http://definicion.de/ambicion/>

Moreno Silva, L. (22 de abril de 2013). <http://leonardoqta03.blogspot.mx>. Recuperado el 20 de junio de 2017, de <http://leonardoqta03.blogspot.mx/2013/04/que-es-autocad-y-para-que-nos-sirve.html>

Oxford University Press. (sd de sd de 2017). *oxforddictionaries*. Recuperado el 20 de Junio de 2017, de <https://es.oxforddictionaries.com/definicion/formalidad>

Pérez, J., & Merino, M. (sd de sd de 2014). <http://definicion.de>. Recuperado el 20 de Junio de 2017, de <http://definicion.de/colaboracion/>

Porto, J. P., & Gardey, A. (sd de sd de 2015). *Deficciones.de*. Recuperado el 20 de Junio de 2017, de Deficciones.de: <http://definicion.de/analitico/>

Rivas, A. (sd de sd de sd). <https://cursoinformatica1>. Recuperado el 20 de junio de 2017, de <https://cursoinformatica1.wikispaces.com/file/view/2-+WINDOWS.pdf>

rodriguez. (2014). *los tecnicos*. mexico: trillas.

RODYCH. (13 de abril de 2016). <http://rodych.es>. Recuperado el 20 de Junio de 2017, de <http://rodych.es/que-es-el-boton-de-panico-que-funcion-tiene-en-un-sistema-de-alarma/>

SEDATU. (30 de marzo de 2014). <http://www.gob.mx>. Recuperado el 20 de junio de 2017, de <http://www.gob.mx/sedatu/documentos/habitat-programa-que-promueve-la-regeneracion-urbana-y-el-desarrollo-comunitario>

SEDESO COAHUILA. (10 de junio de 2014). www.sedesocoahuila.gob.mx. Recuperado el 20 de junio de 2017, de http://www.sedesocoahuila.gob.mx/marco_juridico.html

SHCP. (sd de enero de 2014). <http://hacienda.gob.mx>. Recuperado el 20 de junio de 2017, de <http://hacienda.gob.mx/ApartadosHaciendaParaTodos/aportaciones/33/aportaciones.html>

shcp. (s.f.). <http://hacienda.gob.mx>. Recuperado el 20 de junio de 2017, de <http://hacienda.gob.mx/ApartadosHaciendaParaTodos/aportaciones/33/aportaciones.html>

significadoss.com. (sd de sd de sd). Recuperado el 20 de junio de 2017, de <https://www.significados.com/igualdad/>

Significados. (sd de sd de 2013). <https://www.significados.com>. Recuperado el 20 de junio de 2017, de <https://www.significados.com/igualdad/>

Significados. (sd de sd de 2013). *significados.com*. Recuperado el 20 de Junio de 2017, de [significados.com: https://www.significados.com/recursos/](https://www.significados.com/recursos/)

Significados. (2013). *significados.com*. Recuperado el 20 de junio de 2017, de <https://www.significados.com/empatia/>

significados.com. (s.f.). Recuperado el 20 de junio de 2017, de <https://www.significados.com/empatia/>

UANL. (sd de agosto de 2009). <http://eprints.uanl.mx>. Recuperado el 20 de junio de 2017, de <http://eprints.uanl.mx/7648/1/Mapas%20de%20Pobreza%20y%20Rezago%20Social.%20C3%81rea%20Metropolitana%20de%20Monterrey.pdf>

- Ucha, F. (25 de Julio de 2011). *definicionabc.com*. Recuperado el 20 de Junio de 2017, de definicionabc.com: <https://www.definicionabc.com/social/autodominio.php>
- UNICEF. (Sd de Sd de 2000). *Enredate.org*. Recuperado el 20 de Junio de 2017, de http://www.enredate.org/cas/educacion_para_el_desarrollo/justicia_social
- Universidad de Cadiz. (sd de sd de 2017). *csintranet.org*. Recuperado el 20 de Junio de 2017, de http://csintranet.org/competenciaslaborales/index.php?option=com_content&view=article&id=148:iniciativa&catid=55:competencias
- VENEMEDIA. (2014). *Concepto definicion.de*. Recuperado el 20 de junio de 2017, de Concepto definicion.de: <http://concepto definicion.de/honestidad/>
- wikipedia. (25 de marzo de 2017). <https://es.wikipedia.org>. Recuperado el 20 de junio de 2017, de https://es.wikipedia.org/wiki/Participaci%C3%B3n_ciudadana
- WIKIPEDIA. (17 de junio de 2017). <https://es.wikipedia.org>. Recuperado el 20 de junio de 2017, de https://es.wikipedia.org/wiki/Sistema_de_posicionamiento_global