

Mtra. María de Jesús Gómez Cruz

Directora de la División de Ciencias y Artes

para el Diseño UAM Xochimilco

INFORME FINAL DE SERVICIO SOCIAL

CENFES, A.C. Centro para el Fomento de la Educación y Salud de los Operarios del Transporte Público de la Ciudad de México, A.C.

Área: Pericia

Período: 30 de Abril al 31 de Octubre de 2018

Proyecto: Capacitación y formación de los/as operarios/as del transporte público

Clave de Proyecto: XCAD000382

Responsable del Proyecto: Mtro. Francisco García Olsina

Asesor Interno: Mtro. José Tapia Blanco

Bruno Daniel Rodríguez Hernández

Matrícula: 2142036853

Licenciatura: Planeación Territorial

División de Ciencias y Artes para el Diseño

Tel: 56439932

Cel.: 04455 13945714

Correo electrónico: lpbrunod@gmail.com

ÍNDICE

Introducción.....	3
Objetivo general de la Institución	3
Objetivo personal	3
Funciones de la institución	4
Actividades realizadas.....	5
Mes 1; de 30 de Abril a 29 de Mayo de 2018	6
Mes 2; de 30 de Mayo a 27 de Junio de 2018	7
Mes 3; de 29 de Junio a 30 de Julio de 2018	7
Mes 4; de 31 de Julio a 28 de Agosto de 2018.....	8
Mes 5; de 29 de Agosto a 11 de Septiembre de 2018.....	8
Metas alcanzadas relacionadas con las actividades asignadas.....	9
Resultados y conclusiones.....	10
Recomendaciones.....	11
Valoración personal del medio de CENFES A.C.....	11
Valoración profesional de la pertinencia de la instancia	12
Bibliografía	12

Introducción

El presente documento describe las actividades realizadas durante la estadía y experiencia obtenida del servicio social “Capacitación y formación de los/as operarios/as del transporte público”, realizado en las instalaciones del Centro Para el Fomento de la Educación y la Salud de los Operarios del Transporte Público de la Ciudad de México (CENFES, A.C.), en el área de Pericia, las cuales se ubican en dirección Oriente 157, S/N, col. Unidad Habitacional El Coyol, Alcaldía Gustavo A. Madero.

Son facultades calificar a los operarios y operarias para la obtención de sus tarjetones de tipo B (Taxi), C (Transporte Público de Pasajeros), D (Transporte de Carga) y E (Transporte Escolar) por medio de cinco pruebas de maniobras, siendo estacionado en batería, estacionado en paralelo, aceleración, cambio de carril y reversas.

También se describe el funcionamiento y protocolos de CENFES, A.C. para dar un panorama de la importancia y los indicadores o pruebas que se utilizan dentro del área de Pericia.

Objetivo general de la Institución

Desarrollar programas educativos y culturales que apoyen la formación integral, en materia de salud, habilidades de manejo y capacitación permanente de los y las operarias del transporte público de la ciudad de México.

Objetivo personal

Apoyo en área de pericia dando indicaciones a las y los operarios/as que busquen la acreditación de su tarjetón, así como calificando a los mismos por medio de ciertos indicadores y vaciado de información por medio de sistema interno de CENFES, A.C.

Dar a conocer el trabajo que desempeña el Centro para el Fomento de la Educación y Salud de los Operarios del Transporte Público de la Ciudad de México, A.C. y ampliar el panorama para los alumnos que tengan en consideración este servicio social, que como se irá viendo es algo dirigido más a áreas sociales. Así como explicar lo que observe sobre la situación de los operarios y operarias del transporte público y su búsqueda de una oportunidad de salir adelante en nuestro país.

Funciones de la institución

Primeramente, cabe mencionar las actividades realizadas por CENFES, A.C., las que se organizan en cuatro instancias:

1. Evaluación médica integral: en el que se da prevención, orientación y canalización para el debido tratamiento de la salud de los operarios y operarias, dándoles a conocer su estado de salud y dando recomendaciones.
2. Capacitación: se promueve los valores y actitudes a los operarios para que brinden un mejor servicio, la eliminación de violencia de género, la no discriminación y el trato amable a los usuarios, así como a los demás actores del espacio público como ciclistas y peatones.
3. Investigación y vinculación: se desarrollan actividades educativas y culturales, se promueve y hacen estudios para analizar y mejorar el transporte público. Se trabaja interdisciplinariamente y se colabora con diferentes actores sociales y gubernamentales para escalar hacia la dotación de un servicio de mayor calidad.
4. Pericia: se califica por medio de indicadores, honestidad, transparencia y apropiada las habilidades mínimas con las que cuentan las y los operarios, para garantizar la seguridad de los usuarios y de los demás actores sociales.

Es de importancia destacar la transparencia y honestidad con la que se hacen las evaluaciones, ya que no hay corrupción en el área, cuando un operario u operaria intenta dar dinero para agilizar su trámite o acreditación de su examen de pericia se

les reporta directamente con el encargado del área para su debido proceso, dándoles una sanción temporal en la que no pueden seguir con su trámite.

También hay que señalar el seguimiento de protocolos que se da en el proceso de Pericia, empezando por una plática introductora de que maniobras harán en el circuito, que indicaciones deben seguir y que procesos deben seguir dependiendo el tipo de tarjetón que estén tramitando. Por otro lado, la forma de dirigirse al operario u operaria por parte de los trabajadores de Pericia tiene su propio protocolo, como identificar si escuchan o no, la visibilidad con la que cuentan, la condición de nerviosismo en la que se encuentran los operarios u operarias ya que es algo determinante para que acrediten su examen.

Actividades realizadas

El área donde realicé el servicio social es el cuarto punto (Pericia), donde apoyaba dentro del circuito de prácticas realizando controles para el establecimiento de indicadores de evaluación a los operarios, dando indicaciones asertivas y teniendo contacto directo con los operarios para la resolución de dudas sobre ejercicios a realizar.

Como se mencionó en la introducción se califica por medio de cinco pruebas:

1. Estacionado en batería: se debe de estacionar utilizando las luces adecuadas (intermitentes) en un máximo de tres movimientos, quedando dentro del cajón pintado en el piso, sin pegar o rozar cualquiera de los obstáculos que se encuentren.
2. Estacionado en paralelo: aplica lo mismo de batería, solo cambia la posición del estacionado.
3. Aceleración: en esta prueba deben acelerar arriba de 35 km y frenar simulando una parada de emergencia, usando las luces adecuadas (intermitentes), se califica la reacción de los operarios/as al frenado y quedar en la zona del mismo.

4. Cambio de carril: se hacen cuatro cambios de carril por medio de zigzaguo entre tambos y colocando las luces adecuadas (direccionales) en cada cambio de carril, a una velocidad promedio y con continuidad.
5. Reversa: aquí se califica al operario u operaria al hacer ejercicio de reversa con las luces adecuadas (intermitentes), tomando el volante de la mejor forma (con ambas manos), sin voltear, solo usando retrovisores y a una velocidad continua.

Cabe mencionar que durante todas las pruebas se califica el debido respeto de todas las señaléticas del área, así como indicaciones de los trabajadores del Centro Para el Fomento de la Educación y la Salud de los Operarios del Transporte Público de la Ciudad de México (CENFES, A.C.).

[Mes 1; de 30 de Abril a 29 de Mayo de 2018](#)

Este primer mes me asignaron un espacio dentro de la oficina para mis cosas, me entregaron el equipo de trabajo (casaca, sombrero y walkie talkie), también me ofrecieron bloqueador ya que se trabaja a la intemperie y el sol a la larga es molesto y dañino, por lo que me recomendaron estar tomando agua poco a poco para no deshidratarme ni sufrir problemas de vías urinarias, ya que al estar tomando mucha agua y no ir al baño tiene sus repercusiones.

Me capacitaron en cuanto a las indicaciones que se deben dar a los operarios/as para que realicen cada una de las pruebas; estacionados, aceleración, cambio de carril y reversa, así como el aprenderme los indicadores para su calificación y la clave de cada uno, los cuales se deben vocear por medio del walkie talkie para que otro compañero introduzca la información al sistema, también me indicaron como debo moverme y posicionarme en el circuito para no exponerme a posibles accidentes.

Del mismo modo me indicaron el estar revisando que los operario/as usen en todo momento cinturón de seguridad, respeten todas las señaléticas y que funcione la totalidad de luces a sus vehículos en los que realizan su prueba, ya que si no cumplen con estos requisitos mínimos son acreditadores de su reprobación directa.

Mes 2; de 30 de Mayo a 27 de Junio de 2018

Desafortunadamente el circuito se quedó corto de personal durante este mes, por ello estuve dando indicaciones solamente en la posición de acelerado, donde deben llegar a una velocidad arriba de 35 km., y frenar simulando una parada de emergencia, usando las luces adecuadas (intermitentes), se califica la reacción de los operarios/as al frenado y quedar en la zona del mismo. Lo cual resulta tedioso por estar dando las mismas indicaciones durante todo el día, por lo general se hacen rotaciones dentro del circuito para evitar esto.

También me di cuenta de mi capacidad para dirigirme hacia los operarios/as con un lenguaje asertivo, dependiendo de los problemas auditivos o visuales con los que cuentan las personas, aunado a esto se encuentra la cuestión del nerviosismo con el que cuentan los operarios/as ya que es un factor fundamental para la seguridad de ellos y del personal, así como para la acreditación de su examen. Es por esto que dentro de mis actividades debía fijarme con especial atención en la expresión corporal de las personas, si hacen uso de aparatos auditivos o si cuentan con buena visión, para dar un servicio de mejor calidad, en caso de que hubiese crisis nerviosa se le pide al operario/a que coloque freno de mano y apague el vehículo y se le llama al personal de área de evaluación médica para brindarle la atención necesaria.

Mes 3; de 29 de Junio a 30 de Julio de 2018

Durante la primera semana seguí en la posición de acelerado lo cual ya me tenía un poco fastidiado, sin embargo, para la segunda semana ya se contaba con mayor número de personal y regresamos a la rutina de rotación de posiciones y se hicieron mucho más amenas las actividades.

En el transcurso del mes un operario me quiso dar dinero para que le apoyara a pasar su prueba, en este caso nos encontrábamos en la prueba de Estacionado en batería, donde se debe estacionar utilizando las luces adecuadas (intermitentes) en un máximo de tres movimientos, quedando dentro del cajón pintado en el piso, sin pegar o rozar cualquiera de los obstáculos que se encuentren. Para lo que no tenía conocimiento del proceso que se debía realizar, al término de las actividades comente lo que había pasado con mis compañeros y superior y me hicieron saber

que debí reportarlo directamente con mi superior para suspender el proceso del operario/a, la suspensión consta de tres meses y dependiendo la situación del operario/a deberá o no pagar nuevamente todo su proceso (no solo de pericia, sino también su evaluación médica), para esto debí levantar un reporte redactando lo sucedido y firmarlo.

Mes 4; de 31 de Julio a 28 de Agosto de 2018

En este mes las actividades bajaron considerablemente, se pasó de tener una asistencia de doscientos operarios/as a solo ciento treinta operarios al día, lo cual se le podía atribuir al cambio de gobierno ya que se dejó de hacer retenes para la revisión de papeles a los operarios/as.

Las actividades seguían siendo las mismas, rotando en las diferentes posiciones ya mencionadas, sin embargo, en la tercera semana me toco realizar una nueva actividad, siendo ésta la de Automóviles Utilitario; donde se prestan los autos o combis del Centro Para el Fomento de la Educación y la Salud de los Operarios del Transporte Público de la Ciudad de México (CENFES, A.C.) a los operarios/as que no cuentan con uno, se les hace leer y firmar una carta responsiva por si llegan a tener algún altercado con los automóviles o combis, se les hace formar para que tomen su lugar conforme van terminando sus pruebas los demás compañeros y se les coloca con hojas de imanes en las puertas de las unidades su número de oficio respectivo, también se les da indicaciones del funcionamiento de los automóviles, como uso de palanca de velocidades o si es automático, colocación de las diferentes luces a usar y claro, la oportunidad de mover espejos y asientos para su mejor comodidad y puedan acreditar su examen de pericia.

De manera análoga se lleva un control del uso de los automóviles y combis en cuanto al kilometraje recorrido por día, control de gastos de gasolina y su adecuado mantenimiento de las unidades para brindar un buen servicio a los operarios/as.

Mes 5; de 29 de Agosto a 11 de Septiembre de 2018

Durante estas dos semanas bajo a noventa el número de operario/as por día, lo cual hacia aburrido las actividades a realizar, era un proceso más lento y con tiempos

libres sin hacer mucho. Aunado a que se aumentó por una persona más el equipo y se cambió un poco la estructura de puntos de calificación de las pruebas, haciendo más tranquilo las actividades.

Durante este periodo estuve más en la posición de Cambio de carril, donde se hacen cuatro cambios de carril por medio de zigzagueo entre trafitambos y colocando las luces adecuadas (direccionales) en cada cambio de carril, a una velocidad promedio y con continuidad, en esta posición se contaba con dos personas, una para dar indicación de finalización de la prueba de acelerado y su calificación y otra para inicio de cambio de carril, pero con el cambio de puntos de calificación solamente me dedicaba a explicar los errores que tuvo el operario/a en prueba de aceleración y dar las indicaciones para inicio de cambio de carril, mientras el punto de calificación se encontraba en otro lugar vigilado y en coordinación por medio de walkie talkie con otro compañero.

También es importante mencionar que en este periodo se cumplió la primera década de CENFES, A.C., y con ello se terminó el convenio que tiene con la Secretaría de Transportes y Vialidad (SETRAVI), a lo que no sé si hay o habrá renovación.

Por otro lado, debo mencionar sobre la fecha de término del Servicio Social, ya que se había estipulado el día 31 de Octubre, sin embargo se me otorgó la facilidad de presentar más de cuatro horas diarias, siendo como máximo seis horas al día, es por ello que pude efectuar con anticipación mi Servicio Social, sucediendo el día 11 de Septiembre del presente año.

Metas alcanzadas relacionadas con las actividades asignadas

A decir verdad las metas que me asignaron mis superiores fueron alcanzadas, lo cual era tener una comunicación asertiva con los operarios/as para que acreditaran sus exámenes con prontitud, haciendo el tramite más ágil no solo para ellos, sino para dar un servicio de mejor calidad y no conflictuar en las vialidades a las afueras de las instalaciones de CENFES, A.C., ya que para entrar al circuito se forman con sus vehículos desde las vialidades externas reduciendo con ello un carril, al dar una

buena explicación de los ejercicios a realizar y su buena ejecución por parte de los y las operarios ayuda a la liberación de ese carril externo.

Así mismo el estar observando y reportando que los/las operarios/as usaran las luces adecuadas en cada prueba, que respetaran todas las señaléticas que estaban a mi alcance de vista y usaran en todo momento cinturón de seguridad, aunado a ello estar en todo momento observando la prueba en la que me tocara estar y vocear sus resultados por medio de los walkie talkie con las claves correctas para que la calificación del operario/a sea transparente.

Resultados y conclusiones

Como resultados he encontrado que el servicio social no es lo que esperaba, quería algo más sobre normatividad, investigación y levantamiento de campo, sin embargo, es algo que me ha abierto los ojos ante uno de los tantos puntos en cuanto a la condición de nuestro país en relación a las ofertas de trabajo, estando ahí encuentras personas de diversas edades, la mayoría de entre treinta a sesenta años, personas a las que les es difícil encontrar un buen trabajo.

También están los y las jóvenes egresados con licenciatura y que no encuentran ofertas laborales y optan por brindar este servicio ganándose así la vida.

Al otro extremo se encuentran las personas mayores de sesenta años, a quienes no los atienden los hijos o no cuentan con pensión o algún apoyo económico para vivir, también son quienes presentan más problemas de salud como son la visión y auditivos, así como dimensión de los espacios, es con ellos donde uno piensa más sobre la deplorable situación para la vejez en la que se encuentra nuestro país.

También hay unos cuantos operarios y operarias que buscan un estilo de vida en este rubro del Transporte Público que son migrantes de países sudamericanos, con un promedio de treinta a cuarenta años.

Por otro lado, es triste mencionar que en cierto punto resulta como una falacia el realizar estas pruebas de Pericia, ya que estando en su examen los operarios toman una postura muy diferente a la que en realidad tienen en el exterior, hay quienes ni siquiera usan cinturón de seguridad al entrar, quienes no respetan señales de alto o semáforos por el simple hecho de que no están acostumbrados a respetarlos o ni siquiera voltean a verlos por falta de costumbre o educación vial. También están las personas que no saben leer o diferenciar entre su izquierda y su derecha. Esto lo menciono porque desafortunadamente hay quienes no han tenido acceso a una educación estudiantil básica y es de vital importancia brindar opciones para estas personas, así como para los niños actualmente.

Recomendaciones

Como he venido mencionando, el servicio social me amplió el panorama ante diversas cuestiones sociales y humanas, me dio conocimiento de las condiciones en que se encuentran las y los operarios, que son personas que luchan por una mejor condición de vida o buscan la manutención de sus familias.

Es por ello que recomiendo este servicio social si su objetivo está relacionado a las ciencias humanas y/o sociales, aprenderán a tener comunicación con personas con diferentes ideas, formas de hacer las cosas, personas que resultan ser oscas y duras de entablar buena comunicación, personas con deficiencias motrices pero que a pesar de ello encuentran la fortaleza para salir y buscar una manera recta de vivir.

También es de importancia resaltar que las personas que trabajan son muy accesibles, preparados, se les da capacitaciones y certificaciones, existe un ambiente muy amigable, en el que es fácil desarrollarse.

Valoración personal del medio de CENFES A.C.

Al entrar al servicio mis metas estaban dirigidas hacia un mayor conocimiento en cuanto a normatividades referentes al transporte público, sin embargo, encontré un

nuevo panorama y descubrí nuevas aptitudes en mi persona, como fue la comunicación asertiva con diversos tipos de personas, brindar un servicio de calidad y el gusto por las áreas sociales.

Acierto que lo visto y aprendido en la licenciatura me ha servido y formado un carácter positivo, analítico y conciso, por medio de los que aprecio la vida de forma diferente para con diversos aspectos y perspectivas.

Valoración profesional de la pertinencia de la instancia

Puede sonar algo simple y poco lejos de lo relacionado con la carrera de Planeación Territorial, pero es un lugar que te abre el panorama de las condiciones con las que cuentan las y los operarios de transporte público, condiciones físicas, mentales, económicas, de pocas oportunidades que ofrece el país para las personas mayores, jóvenes titulados y migrantes que buscan una oportunidad de salir adelante, tanto hombres como mujeres.

Sin embargo, me doy cuenta que dentro de CENFES A.C. existe un área más apropiada para la carrera de Planeación Territorial, siendo ésta el área de Investigación y vinculación, donde desarrollan actividades educativas y culturales, se promueve y hacen estudios para analizar y mejorar el transporte público. Se trabaja interdisciplinariamente y se colabora con diferentes actores sociales y gubernamentales para escalar hacia la dotación de un servicio de mayor calidad.

Bibliografía

Mancera, Miguel. (2016). “Reglamento de Tránsito del Distrito Federal” en *Bicitekas.org*, *wp-content*. [En línea]. México, disponible en: sitio WEB <http://bicitekas.org/wp/wp-content/uploads/2016/03/RTCDMX-formado.pdf>

[Consultado el día 8 de Mayo de 2018].