

Abrazando la Innovación

Gaceta para fomentar la innovación y la transferencia del conocimiento



El ranking “Las más innovadoras del sector público”

Sistema de Consulta
de Detenidos (SCD)

Escritorio Virtual
IMSS Digital

Innovación educativa:
El rol del Arte en el Aprendizaje

Por Martin Stringel



Abrazando la Innovación

Contenido

Gaceta para fomentar la innovación y la transferencia del conocimiento

No. 6, enero de 2016

Directorio

Oscar Sánchez Delgado

Titular de la Unidad de Políticas
de Mejora de la Gestión Pública

Subsecretaría de la Función Pública

Marcela Loredana Montero de Alba

Directora General Adjunta de Diseño
y Coordinación de Políticas de Mejora
de la Gestión Pública

Ricardo A. Cancino Yza

Director de Innovación y Posicionamiento
de las Políticas de Mejora
de la Gestión Pública

Tel. 2000-3000, ext. 4111
rcancino@funcionpublica.gob.mx

Ana Laura Villa Guillén

Subdirectora de Innovación
y Posicionamiento de las Políticas
de Mejora de la Gestión Pública

Tel. 2000-3000, ext. 1151
avilla@funcionpublica.gob.mx

Rocío Josefina Ramos Hernández

Subdirectora de Innovación
y Posicionamiento de las Políticas
de Mejora de la Gestión Pública

Tel. 2000-3000, ext. 4155
rjramos@funcionpublica.gob.mx

Ernesto Iniestra Iturbe

Subdirector de Edición y Post Producción
einiestra@funcionpublica.gob.mx

02

Editorial

Experto invitado

03

Martin Stringel:

Innovación educativa: El rol del Arte en el Aprendizaje.

Secciones

05

¡¡Entérate!!

El ranking “Las más innovadoras del sector público”.

07

Buenas prácticas

- Escritorio Virtual IMSS Digital, Instituto Mexicano del Seguro Social.

09

- Sistema de Consulta de Detenidos (SCD), Procuraduría General de la República

11

Conoce un poco más de...

Octavio Nuevo Fonseca: Aspirantes en Papel.

13

Del cómo no, al cómo sí

Ana Laura Villa Guillén: La inexplicable belleza..

EDITORIAL

¡Feliz 2016, colegas innovadoras e innovadores!

Que este año nos brinde satisfacciones y logros, a partir del pensamiento colectivo, la creatividad y la innovación.

En la víspera de su participación en la reunión anual del Foro Económico Mundial de Davos, Suiza, del 20 al 23 de enero del presente año, el presidente Enrique Peña Nieto llamó a las economías del mundo a prepararse —en educación, ambiente de negocios y conectividad— para enfrentar la actual era de innovación, denominada la “Cuarta Revolución Industrial”. El presidente fue enfático, “en los siguientes años, el alcance y ritmo de la innovación transformarán la forma en que producimos, distribuimos y consumimos”.

Ante esta realidad, la Administración Pública Federal y las y los servidores públicos que la conformamos, no podemos quedarnos al margen. Una sociedad innovadora exigirá lo mismo de su gobierno, es por esto que la generación de procesos de pensamiento creativo que se traduzcan en soluciones novedosas a los problemas públicos, debe convertirse en una actividad primordial del actuar gubernamental.

Por todo lo anterior, te invitamos a participar con nuestra Unidad en los Grupos de Enfoque con énfasis sectorial que estaremos desarrollando, a fin de unir esfuerzos que impulsen la innovación y la transferencia del conocimiento en las instituciones; y que, juntos, identifiquemos y documentemos aquellas mejores prácticas de gestión pública susceptibles de replicarse a nivel federal. Para contar con mayor información, por favor consulta la “Guía para promover procesos de innovación con énfasis sectorial 2016” (<http://www.gob.mx/sfp/documentos/documentos-normativos-de-las-lineas-de-accion-del-pgcm>).

Como lo corroborarán a partir de la lectura del presente número de la Gaceta, y como ya lo han atestiguado en números anteriores de la misma, existen muchos desarrollos innovadores realizados por instituciones del Gobierno de la República que son reconocidos y premiados; hagamos de ello, una constante.

Atentamente,

Oscar Sánchez Delgado

Titular de la Unidad de Políticas de Mejora de la Gestión Pública
Subsecretaría de la Función Pública



Innovación educativa: El rol del Arte en el Aprendizaje

Por Martin Stringel *

La base del progreso de una sociedad, es la educación. Si nuestros procesos educativos siguen reaccionando al progreso tecnológico y humano, seguiremos a la zaga, siendo consumidores de tecnología y no generadores y propietarios de la misma.

Nunca como hoy los avances científicos y tecnológicos se han producido tan velozmente, impactando de manera muy importante a los medios de comunicación y manejo de la información. Esto ha coincidido con una lenta respuesta de parte de ciertos sectores de educación, provocando que los sistemas educativos tradicionales no den suficientes respuestas a las necesidades de formación de las nuevas generaciones.

En el contexto humano de estos grandes avances, los conocimientos respecto a las capacidades de las personas han avanzado de manera significativa, algunos ejemplos de esto son:

- a) Se han hecho grandes descubrimientos acerca de cómo funciona y aprende el cerebro.
- b) Hoy se sabe cuáles son las claves de cómo aprende el adulto, aplicable tanto al Aprendizaje Organizacional para la competitividad, como para desarrollo humano y alfabetización.
- c) Claves acerca de cómo aprenden las comunidades y cómo evoluciona la cultura, con datos muy concretos y sólidos.
- d) Técnicas específicas de estimulación del cerebro a través de la incorporación del arte en la clase académica, gimnasias mentales y cerebrales que potencian la interconexión de sus partes, y el funcionamiento integrado y simultáneo de las mismas; generando aprendizajes más profundos y significativos

La pedagogía ha avanzado mucho a lo largo del tiempo. La gran oportunidad está en ir acercando a la comunidad educativa pública y privada, las posibilidades de combinación de metodologías pedagógicas sólidas, con técnicas de potenciación de la inteligencia que pudieran generar jóvenes y adultos con una buena imagen de sí mismos, con un buen despliegue de su capacidad y talento, alegres y motivados por aprender.

LAS MANIFESTACIONES ARTÍSTICAS Recursos pedagógicos de gran alcance.

Un bello y portentoso ejemplo de Innovación Educativa, es la re-integración del arte a la curricula académica en general.

El aprendizaje acelerado ha promovido, desde hace tiempo, la inclusión de la música y otras manifestaciones artísticas a clases de ciencia, matemáticas, idiomas, etc. Así pues, la música y las demás proyecciones artísticas que se integran en la enseñanza, llegan a desplegar reservas psicofisiológicas entre los que aprenden, a consecuencia de lo cual los alumnos se hacen más equilibrados, más receptivos y también más relajados y felices.

Estas mismas técnicas suscitan modificaciones muy positivas en el profesor que las aplica: nos encontramos ante una pedagogía de vanguardia, cuyos resultados plantean nuevos criterios sobre el potencial psíquico del hombre. La estimulación y sugestión estética, positiva y apreciativa, sirve para elaborar y mantener en la mayoría de los estudiantes, una actitud positiva de cara a la enseñanza, a la materia enseñada, al profesor y al aprendizaje.

** Dirige en México, con proyección a Latinoamérica, la comunidad de aprendizaje Learn2community, cuya visión es cambiar la forma en que el mundo aprende. Con un enfoque en "potenciar el potencial humano en el entorno educativo y organizacional", tiene más de 20 años construyendo con su red de colegas y colaboradores, técnicas, herramientas y metodologías con un enfoque educativo y organizacional (www.learn2.mx) (martin@learn2.com).*

Un aspecto muy importante de los nuevos paradigmas de aprendizaje, es que plantea que puede ser un proceso divertido, además de que a través de las técnicas y herramientas que hoy están al alcance del docente, se facilita que el conocimiento adquirido sea permanente. Adicional a esto, provoca en el estudiante un cambio importante de actitud, que hace que el paradigma del “Tener que estudiar” cambie al de “El placer de aprender”.

Desde la década de los sesentas, autores como la Dra. Evelyn Gateva, Don Campbell, Manuel Serrano, Chris Brewer y muchos más, empezaron a experimentar con una variante artística, investigando las reacciones de los alumnos ante diferentes tipos de música y canciones e introduciendo juguetes, bailes, poesía, gran cantidad de juegos y materiales didácticos, y otras muchas actividades que refuerzan positivamente las emociones y despiertan imaginación, creatividad y re-creación.

**“El arte supremo del maestro
es despertar el gozo
por la expresión creativa
y el conocimiento”
Albert Einstein**

Algunos resultados obtenidos con el arte, superan resultados de las variantes clínicas, mejorando la comunicación, generando satisfacción, bienestar y motivación en el alumno; favoreciendo que el cerebro realice simultáneamente sus funciones de análisis y síntesis (el cerebro se calma), surgiendo de manera espontánea un estado de psicorrelajación concentrada.

La inclusión de elementos artísticos, considerando que el arte tiene una influencia muy fuerte sobre los procesos psico-emocionales de las personas, involucra sentimientos en los procesos de aprendizaje. Hemos constatado que “la escucha musical interactiva” de obras musicales de los grandes maestros de la música, producen un múltiple efecto cualitativo.

Ejemplo de esto, son las cualidades pedagógicas que hemos observado al introducir en el aula la ESCUCHA INTERACTIVA DE MELODÍAS CLÁSICAS:

1. **Convoca la inteligencia emocional.**
2. **Resuelve el déficit de atención no patológico.**
3. **Mejora la memoria.**
4. **Disminuye la agresividad.**
5. **Ubica en el presente.**
6. **Amplía la inteligencia en general.**

7. **Concentra al estudiante.**
8. **Mejora la autoestima.**
9. **Despierta y armoniza.**
10. **Focaliza la escucha.**
11. **Unifica los hemisferios cerebrales.**
12. **Da claridad al pensamiento.**
13. **Amplía la capacidad de comprender.**
14. **Produce alegría en clase.**
15. **Mejora la personalidad.**
16. **Da serenidad a la clase.**
17. **Produce cultura.**
18. **Ejercita el discernimiento.**
19. **Mejora el lenguaje.**
20. **Integra al alumno en el grupo (salón, escuela, etc.).**
21. **Relaja y mantiene alerta.**
22. **Integra las inteligencias.**
23. **Desbloquea y es terapéutica.**
24. **Mejora las relaciones interpersonales.**
25. **Incrementa la sensibilidad.**
26. **Mejora el ambiente de aprendizaje.**

Incluir al arte en el aula y conocer a fondo sus efectos de potenciación del aprendizaje y armonización del ser humano, debería ser hoy una prioridad en la formación docente. Es importante que dichas metodologías se difundan ampliamente entre padres de familia, maestros y público en general.

El arte es belleza, expresión libre, movimiento, armonía y fuente de comunicación fluida, que nos permite comprender profundamente todo aspecto de la naturaleza humana.

¡Conéctate con el artista que todos llevamos dentro y empieza hoy! Dibuja, escribe, escucha, canta, danza o pinta de color tu día, y experimenta por ti mismo el despertar de tu potencial.



El ranking

“Las más innovadoras del sector público”

Desde el año 2008 la empresa Netmedia Research, a través de su revista InnovationWeek Magazine (IWM), ha reconocido a las instituciones más innovadoras del sector público de los niveles federal, estatal y municipal. Es el único informe que reconoce a quienes impulsan el uso de tecnologías para innovar en la gestión pública.

Mediante una metodología en la que se califican respuestas de opción múltiple y respuestas a preguntas abiertas, un Comité Calificador conformado por ejecutivos del sector privado, ex funcionarios de Gobierno, especialistas, y directivos de Netmedia, evalúa los proyectos que las instituciones públicas registran de manera electrónica, valorando: las herramientas de Tecnologías de Información y Comunicación utilizadas (entre más novedosas, mejor), el impacto del proyecto fuera de la organización (hacia la ciudadanía) y la contundencia de los resultados.

La inscripción de proyectos para la edición 2015 del ranking se realizó del 13 de julio al 30 de agosto de 2015, dándose a conocer los ganadores en una Cena de Gala el 05 de noviembre.

Entre los requisitos más relevantes de las Bases, estuvieron:

- Cada organización podía inscribir el número de proyectos que quisiera, sin embargo, en el listado de ganadores aparecería un solo proyecto por institución.
- Los proyectos deberían haberse llevado a cabo en los últimos 12 meses, debiendo haberse concluido y arrojado ya los primeros resultados.
- Para participar, era necesario el llenado de un cuestionario electrónico por proyecto.

Cabe destacar que para los fines del reconocimiento, los proyectos de gran inversión no significaban en automático

un mejor lugar en el ranking, ni mucho menos aseguraban su lugar entre los ganadores.

En la edición 2015 del ranking “Las más innovadoras del sector público”, los primeros cinco lugares fueron para:



La Dirección de Innovación y desarrollo tecnológico del IMSS, con el “Escritorio Virtual IMSS Digital”.



El Supremo Tribunal de Justicia del Estado de Jalisco.

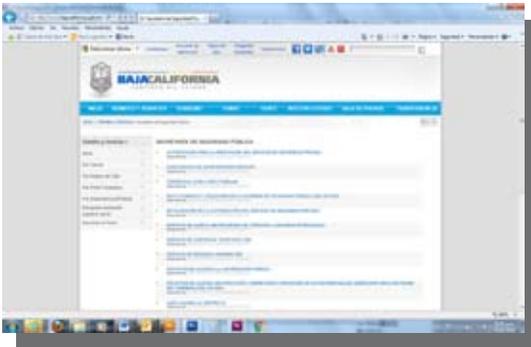




La Procuraduría General de la República, con el **“Sistema Consulta de Detenidos”**.



La Secretaría de Seguridad Pública del Estado de Baja California.



La Secretaría de Finanzas y Administración del Gobierno del Estado de Puebla.



Entre los proyectos de instituciones federales que también participaron y fueron reconocidos como parte de los 40 galardonados, estuvieron:

- Comisión Nacional de Libros de Texto Gratuitos (CONALITEG).
Sistema de Selección de Libros de Texto para la Educación Secundaria vía web.
- Comisión Reguladora de Energía (CRE).
Digitalización de la Oficialía de Partes Electrónica.
- Dirección General de Seguridad Privada, de la Comisión Nacional de Seguridad (CNS).
Sistema de Informe Mensual y Semestral (SIMSEM).
- Instituto de Administración y Avalúos de Bienes Nacionales (INDAABIN).
Plataforma Inmobiliaria Federal y Paraestatal.
- Instituto Nacional de Desarrollo Social (INDESOL).
Entrega de Proyectos del Programa de Co-inversión Social.
- Departamento de Proyectos Educativos con TIC, del Instituto Nacional para la Educación de los Adultos (INEA).
MEVyT en Línea Automatizado.
- Secretaría de Comunicaciones y Transportes (SCT).
Sigue la Obra Pública e Infraestructura, <http://aga.sct.gob.mx>.
- Secretaría de la Función Pública (SFP).
Acuerdo de la Política TIC.
- Universidad Pedagógica Nacional (UPN).
Red de Colaboración Virtual de Unidades UPN.

El listado completo de ganadores puede consultarse en:

<http://www.lasmasinnovadoras.com/sectorpublico/pdf/innovadoras-sp2015.pdf>

Para conocer un poco más de los proyectos del IMSS y de la PGR, galardonados con el primer y tercer lugar respectivamente, te invitamos a consultar la sección “Buenas prácticas” en este número de la Gaceta.



“

“¿Cuál es el gobierno mejor? El que enseña a gobernarnos a nosotros mismos”.

Goethe

Poeta, novelista, dramaturgo y científico alemán, que ayudó a fundar el romanticismo.

Reflexión

Quienes trabajamos en el Gobierno Federal tenemos la alta responsabilidad y el gran privilegio de enseñar con el ejemplo. Seamos siempre un referente para la ciudadanía en materia de integridad, servicio, eficiencia e innovación.

Escritorio Virtual *IMSS Digital*

La mejora en la calidad y calidez de los servicios médicos es uno de los temas nodales del Programa para un Gobierno Cercano y Moderno, lo cual condujo al Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS) a transformar 18 trámites presenciales que requerían llenado de formatos, presentación de documentos y numerosas visitas a ventanillas, para crear múltiples canales de atención ciudadana por medio de una estrategia de servicios digitales. Esta estrategia agresiva y novedosa le mereció obtener el Primer Lugar en el ranking “Las más innovadoras del Sector Público”, edición 2015, organizado por la revista *InnovationWeek*.

La Dirección de Innovación y Desarrollo Tecnológico del IMSS mediante la desregulación, simplificación y digitalización de trámites, habilitó el “Escritorio Virtual” dentro del sitio web www.imss.gob.mx “Acercando el IMSS al Ciudadano”, el cual es la representación digital de la ventanilla de atención. Basado en un esquema personalizado de auto-servicio, el Escritorio facilita la ejecución de trámites, consultas y acceso a los servicios digitales a través de zonas aplicativos, una patronal y otra para derechohabientes, desa-

rolladas en función de las necesidades de cada uno de estos grupos.

Para la realización del proyecto, que colabora en la aceleración de la inserción de México en la sociedad de la información y del conocimiento, uno de los desafíos más importantes fue aumentar la calidad y cobertura en un modelo de costo eficiente. En el pasado reciente, el Instituto había resuelto este reto con base en un modelo convencional de instalaciones físicas y atención presencial; mismo que tenía como objetivo aumentar la cobertura geográfica mediante un mayor número de oficinas de atención al público, generando la necesidad de contratar recursos humanos y adquirir equipamiento.

La operación de este modelo se tradujo en pérdida tanto de control como de calidad en los servicios, así como en presiones financieras, en razón de que la transición demográfica y epidemiológica que experimentaba y experimenta el país, aumentó significativamente la complejidad operativa del Instituto.

Desde la puesta en marcha en 2013 de la estrategia IMSS Digital, se han realizado de manera no presencial alrededor de 35 millones de trámites digitales - diariamente se realizan más de 300 mil visitas al sitio web, donde se ubica el Escritorio Virtual -, de los cuales destacan:

-  **Asignación y localización del Número de Seguridad Social:** 6.6 millones de consultas y asignaciones desde enero de 2014 (275 mil trámites mensuales en promedio).
-  **Comprobantes de Vigencia de Derechos:** 744 mil comprobantes desde enero de 2014 (31 mil comprobantes mensuales en promedio).
-  **Comprobante Fiscal Digital del pago de cuotas obreiro-patronales:** 3.1 millones de descargas desde julio de 2014 (172 mil comprobantes mensuales en promedio).
-  **Sistema de Pago Referenciado (SIPARE):** 740 mil patronos (más de 374 mil millones de pesos recaudados).
-  **Certificado de Baja para el Retiro por Desempleo:** 1 millón de descargas desde junio de 2015 (143 mil descargas mensuales en promedio).



Para las y los servidores públicos interesados en ahondar en esta mejor práctica, por favor comunicarse con:

Lic. Lucía G. Rojas Márquez
Coordinadora de Planeación Estratégica y de Gestión

Teléfono:
(55)-5211-1601
Correo electrónico:
lucia.rojasm@imss.gob.mx

Para poder desplegar este modelo de atención digital, fue necesario fortalecer la infraestructura tecnológica con la que contaba el IMSS, habilitando un nuevo modelo de telecomunicaciones con múltiples proveedores y tecnologías. Esto fue posible gracias a la implementación de una red híbrida única en su tipo, 82% más barata y 13 veces más rápida por *megabit* transferido.

Los servicios digitales del Escritorio Virtual han sido posibles con la habilitación de los componentes de la Firma Electrónica Avanzada (FIEL) del Servicio de Administración Tributaria (SAT) y la emisión de acuses de recibo sellados digitalmente. A este esfuerzo, se sumó un componente de identidad que consistió en la homologación y unificación

de más de 1,200 bases de datos conteniendo las identidades de patrones, trabajadores, beneficiarios y pensionados.

Finalmente, se rediseñó el sitio web www.imss.gob.mx "Acercando el IMSS al Ciudadano", para clasificar la información según los grupos de usuarios que la consumen bajo el arreglo de momentos de vida, es decir, la información es desplegada de acuerdo al tipo de usuario y al contexto temporal en que la requiere.

Entre las lecciones que arroja esta buena práctica están:

- Liberación de tiempo para los ciudadanos usuarios, con un ahorro mayor de 100 millones de horas al prescindir de acudir a las instalaciones del Instituto; mismas que equivalen a las horas trabajadas de 40 mil personas durante un año, en jornadas laborales de 8 horas por 6 días a la semana.
- Vanguardia en servicios digitales.
- Priorizar el diseño y operación de proyectos de alto impacto al ciudadano.
- Mayor productividad para el IMSS y para el país.
- Mejorar la experiencia y atención del ciudadano.
- Integración de cadenas de valor con otras instituciones como: el SAT, el Registro Nacional de Población (RENAPO) y las Administradoras de Fondos para el Retiro (AFORES), entre otras.

“

“Estudia no para saber algo más, sino para saber algo mejor”.

Lucio Anneo Séneca

Filósofo, dramaturgo, político y eminente escritor de la edad de plata de la literatura latina

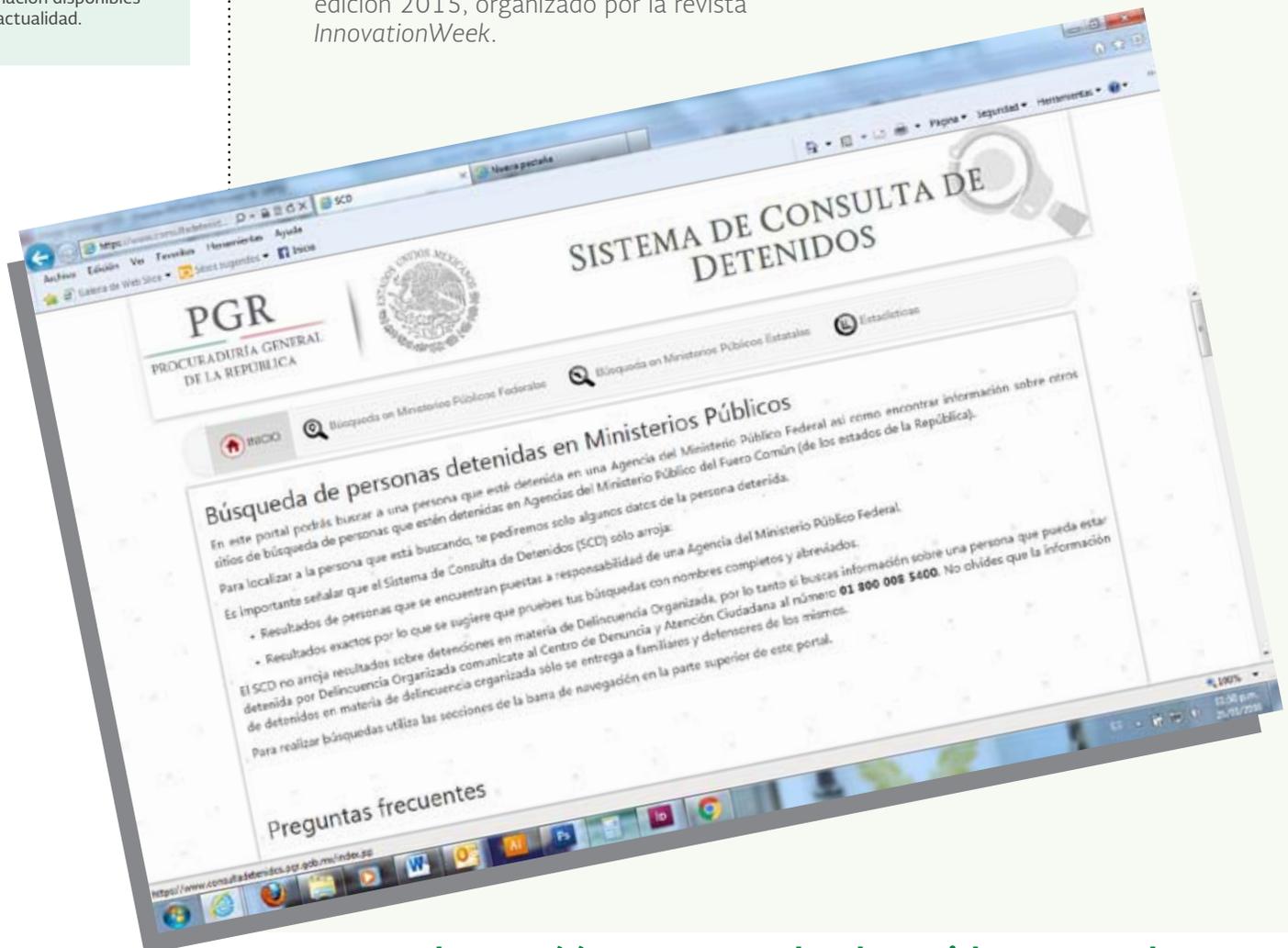
Reflexión

Aprovechemos siempre al máximo, la capacitación que nos ofrecen nuestras instituciones; buscando complementar el conocimiento adquirido, mediante la consulta constante a la gran cantidad de fuentes de información disponibles en la actualidad.

Sistema de Consulta de Detenidos (SCD)

Procuraduría General de la República

Para contar con un registro eficiente de detenidos, la Procuraduría General de la República (PGR) creó, en tiempo récord, un Portal de búsqueda y localización de personas puestas a responsabilidad de una Agencia del Ministerio Público Federal, que permite conocer información clave, actualizada y gratuita, sobre su detención; así mismo, brinda el acceso a datos estadísticos de detenciones en el país y un mapa georreferenciado de ubicación. El aporte inédito a la provisión abierta de información gubernamental, le mereció al Portal el Tercer Lugar en el *ranking* “Las más innovadoras del Sector Público”, edición 2015, organizado por la revista *InnovationWeek*.



<https://www.consultadetenidos.pgr.gob.mx>

El carácter innovador del SCD consiste, principalmente, en que es único en su tipo. Se trata de un enlace directo con la ciudadanía, a través de las bases de datos del gobierno federal mexicano, en materia de detenidos por delitos del fuero federal.

Antes de contar con el Sistema de Consulta de Detenidos (SCD), la ciudadanía tenía que trasladarse hasta las Agencias del Ministerio Público Federal para realizar la consulta respecto a personas presumiblemente detenidas; incurriendo en gastos de traslado y experimentando tiempos de espera indefinidos.

Este proyecto, producto de los compromisos que México ha contraído en el marco de la Alianza para un Gobierno Abierto, busca promover la participación ciudadana, incrementar la transparencia y combatir la corrupción, usando la tecnología como habilitador de esta apertura, cuyos retos a vencer han sido: escasa definición inicial de la problemática; recursos económicos y humanos limitados; alta vulnerabilidad de la solución ante robots con consultas ficticias; seguridad de la base de información fuente; protección de la identidad del detenido; y uso de un medio de acceso seguro.

El SCD ha sido evaluado favorablemente por las organizaciones de la sociedad civil Amnistía Internacional México, Artículo 19, Fundar, y la Comisión Mexicana de Derechos Humanos, que han manifestado que el sistema representa un avance en el resguardo de los derechos humanos de las personas, poniendo al alcance de los ciudadanos mejores herramientas para enfrentar procesos penales y fomentando que las autoridades responsables de las detenciones cumplan con el debido proceso.

En la Conferencia Nacional de Procuración de Justicia, se ha exhortado a las Procuradurías Generales de Justicia de las Entidades Federativas a sumarse a este esfuerzo, para fortalecer el Sistema con información de detenidos del fuero común. Ya se ha iniciado la visita a tales Procuradurías, para implementar los convenios y entendimientos tecnológicos necesarios.

Entre las lecciones que arroja esta buena práctica están:

- Asertividad en el cumplimiento de compromisos internacionales de alto impacto nacional.
- Mayor control sobre los procesos de detención.
- Audacia en el rompimiento de paradigmas en cuanto a la definición de información reservada.
- Herramientas informativas nuevas para la ciudadanía que fortalecen la construcción de conocimiento y toma de decisiones.
- Abatimiento de tiempos de incertidumbre para la ciudadanía.
- Construcción de información de calidad.
- Protección de datos personales.
- Generación de confianza de las comunidades nacional e internacional.
- Compromiso de réplica de la práctica innovadora.
- Fomentar que las autoridades responsables brinden el debido seguimiento al proceso.

Cabe mencionar que este SCD permite a los extranjeros interesados, ubicar información relevante de algún connacional en calidad de detenido; a causa de la presunción de un delito del fuero federal mexicano.

El carácter innovador del SCD consiste, principalmente, en que es único en su tipo. Se trata de un enlace directo con la ciudadanía, a través de las bases de datos del gobierno federal mexicano, en materia de detenidos por delitos del fuero federal. Así mismo, soportado por una arquitectura tecnológica robusta y escalable, ofrece los mecanismos de seguridad necesarios para preservar tanto la información de origen, como la identidad del detenido; protegiendo los datos personales con un “enmascaramiento parcial”, útil en la prevención de ataques cibernéticos y las violaciones de datos internos.

El SCD significa una ruptura de paradigma en cuanto a la transparencia y el acceso de información pública, ya que provee a la ciudadanía de información de calidad - cuyo manejo tradicionalmente había estado reservado, en tanto que delicado -, para su uso democrático en la formulación de criterios basados en hechos, creación de conocimiento y toma de decisiones.



Para las y los servidores públicos interesados en ahondar en esta mejor práctica, por favor comunicarse con:

Dr. Federico Avendaño Avendaño
 Director de Desarrollo de Soluciones
 Tecnológicas Sustantivas
 Teléfono: **(55)-5346-1785**
 Correo electrónico:
federico.avendano@pgr.gob.mx



Aspirantes en **Papel***

El acto de elegir entre varias opciones puede ser una experiencia placentera o desastrosa, dependiendo del costo que implique una mala elección.

Cuando se trata de seleccionar personas para un puesto o un lugar en un programa de estudio, es relevante contar con la mayor cantidad de elementos que permitan a los encargados tomar una decisión acertada. Usualmente, en un proceso de selección de este tipo, se cuenta con la oportunidad de entrevistar personalmente a los candidatos para indagar más sobre sus habilidades y, de paso, averiguar algo de quiénes y cómo son.

Pero, ¿qué hacer cuando, por alguna razón, no es posible tener un encuentro cara a cara con los candidatos? Mejor aún, ¿cómo hacerlo cuando se trata de cientos de aspirantes? Esa situación requiere de formas alternativas para obtener, de la mejor manera, tanta información como sea posible; minimizando el riesgo de hacer una elección poco afortunada.



“

“Tus clientes más descontentos son tu mayor fuente de aprendizaje”.

Bill Gates

Informático, empresario y filántropo estadounidense, fundador de Microsoft

Reflexión

Los ciudadanos más descontentos son la mayor fuente de aprendizaje para las servidoras y los servidores públicos: ¡Escuchémoslos! y atendámoslos con soluciones innovadoras.

El proceso de admisión a programas de posgrado de muchas universidades en el mundo, es un ejemplo interesante de cómo se hace una selección de candidatos sin tener contacto personal en absoluto. Este procedimiento toma en cuenta aspectos cuantitativos y cualitativos, sin embargo, muchas veces los candidatos no identifican cómo abordarlos ni cuál es la importancia de los requerimientos de las universidades, de modo que puedan superar con éxito la evaluación de ambos aspectos.

La evaluación cuantitativa se basa en exámenes estandarizados que valoran y clasifican, con un criterio uniforme, a personas con orígenes y experiencias de aprendizaje completamente disímiles. Las pruebas mayormente utilizadas son el *GRE (Graduate Record Examination)* y el *GMAT (Graduate Management Admission Test)*, en las que los candidatos

* Ing. Octavio Nuevo Fonseca, Subdirector de Formación Institucional y de Órganos Internos de Control, en la Unidad de Políticas de Mejora de la Gestión Pública, de la Secretaría de la Función Pública.

deben demostrar las habilidades de análisis y razonamiento que requieren para desempeñarse eficientemente durante el desarrollo del programa.

En cambio, la evaluación cualitativa se enfoca en “conocer” a la persona sin haberla visto y cuenta también con mecanismos que los departamentos de admisión han ido sofisticando durante el paso de los años. Para un candidato, esta puede ser la etapa que más dudas y dolores de cabeza genere, ya que no siempre es claro lo que se debe mostrar.

Una universidad suele solicitar, entre otros documentos, ensayos y cartas de recomendación. Ambas cosas son de los elementos más importantes para un departamento de admisiones, junto con los resultados de la prueba estandarizada. Si bien el resultado de la prueba le dice a la escuela sobre la capacidad de análisis matemático y verbal del candidato, los ensayos y cartas son la única forma que tienen de saber algo de esa persona a través de lo que dice, y seguramente, de lo que no dice.



Por un lado, los ensayos deben exponer las razones por las que el aspirante considera ser apto para el programa de estudios, qué lo hace diferente del resto y con qué capacidades cuenta para formar parte del alumnado. Por otro lado, en ellos se evalúa el uso apropiado del lenguaje y la capacidad de comunicación: ¿expresa sus ideas claramente?, ¿presenta adecuadamente un argumento a su favor?, ¿cuenta con un estilo ordenado y estructurado?

Curiosamente, uno de los elementos de mayor importancia en el proceso son las cartas de recomendación. En ellas,

se busca la opinión de una tercera persona acerca de las cualidades del candidato: ¿cómo manejó una situación adversa?, ¿qué logros tuvo en su empleo?, ¿cómo reacciona ante el estrés o en un cargo de mayor responsabilidad? Lo que un recomendante diga en esta carta, puede impulsar positivamente la imagen del candidato o puede ser “veneno puro”; porque ahí se validan o derrumban las cualidades y habilidades que alguien diga tener.

Obtener un alto puntaje en la prueba es de gran ayuda. Haberse graduado de estudios previos con menciones honoríficas, es mejor. Pero si la lectura del ensayo y las cartas en conjunto no demuestran en el candidato la capacidad de jugar en equipo y compartir su experiencia, o que aporta un conocimiento diferente y relevante al grupo, entonces es probable que no sea la primera opción para quien está evaluándolo. Si la persona que lo recomienda lo presenta como alguien que prefiere trabajar de manera aislada, será percibido como un posible obstáculo en un programa que requiera mucha interacción entre los participantes. Pero, si se trata de un programa que requiere fuertes capacidades de análisis sin la necesidad de relacionarse con grupos grandes, puede convertirse en la opción adecuada.

En cuanto al proceso de evaluación de tal cantidad de candidaturas, las escuelas suelen recurrir a alumnos de semestres avanzados que, junto con el departamento de admisiones, participan como evaluadores. Usualmente, la lectura de ensayos y cartas se hace ocultando la identidad del aspirante, por lo que al iniciar la evaluación no se sabe si se trata de una mujer o un hombre, si es extranjero o si pertenece a algún grupo étnico particular. Hay parámetros definidos, de cosas que se buscan y otras que deben evitar para no juzgar tendenciosamente. Además, cada paquete de ensayos es evaluado por dos personas diferentes y ambas evaluaciones deben coincidir, de lo contrario, un tercer evaluador interviene para emitir la opinión final.

Este método de selección ciertamente es *sui generis*, ya que en la mayoría de los casos quienes evalúan solamente conocen a la persona a través de la carta que cada aspirante logra hacer de sí mismo en papel y del buen o mal juicio que demuestran al seleccionar a sus recomendantes; el proceso requiere del elemento humano que identifique ese “algo” que hable del carácter, las motivaciones y aspiraciones de las personas. Así pues, se trata de elegir a alguien, sin jamás haberle visto.

La inexplicable belleza

Por Ana Laura Villa Guillén



¿Cuál es esa situación en la que estando en un museo en el que se ha soñado estar, se ven de reojo y por algún segundo las pinturas míticas que en éste habitan? Grupos de chinos con sus cámaras retratando a la Gioconda de un perfil, del otro, esperando el momento en que deje de sonreír para registrar la foto inédita.

Al verlos entusiasmados ante las obras maestras creadas por artistas europeos de diversas épocas, resulta difícil creer que el gozo de los turistas orientales sea auténtico, ya que el marco referencial de su cosmovisión, dista del occidental.

El prejuicio se desdibuja; al observar un paisaje impresionista de un cuadro de Renoir o de Van Gogh, se cae en la cuenta de que para apreciar la fertilidad del arte pictórico, no es esencial tener el mismo marco de referencia con el que contaba el artista; simplemente se percibe la luminosidad de aquella belleza revelada que dirige la mente y los sentidos a un estado de hipnosis, en el que la obra generosamente admite tantas lecturas como espectadores.

Esta experiencia plena de comunicación en la que por medio del arte se transmiten estados de ánimo o se dicen cosas prescindiendo de experiencias comunes, transgrede la teo-



“

“Aprendo todos los días un poquito”.

Lionel Messi

Futbolista argentino, considerado como el mejor del mundo (y, para muchos, de la historia).

Reflexión

Tengamos la disposición para aprender cotidianamente. No sólo información técnica, necesaria para desempeñar nuestras labores con profesionalismo; también conocimiento lúdico, tan necesario para mejorar nuestra relación con la ciudadanía.

ría acerca de que no se puede entender y menos responder en torno aquello que no está contenido en la percepción de una manera previa, entonces, los pintores del Siglo XVI o de las vanguardias de principios del XX ¿Cómo han logrado hacer universal y atemporalmente comunicable su mensaje? Creando metáforas, como conexiones entre lenguajes distintos.

Las metáforas son una herramienta eficiente cuando la complejidad de los sentimientos y los pensamientos rebasan la capacidad de codificación y expresión; para hacerse entender, se acude a los aforismos, al refranero popular, a la poesía de Pablo Neruda y sus veinte poemas de amor y una canción desesperada.

A excepción de algunos cuadros como los de Remedios Varo, las pinturas no pretenden contar una historia lógica, aunque paradójicamente necesiten contar alguna; en esa noción, la historia está ausente. El discurso propuesto en la pintura es de carácter metafórico, desgranado por medio de la elección y combinación de los colores, en la disposición de las formas, en el manejo de la luz y en la decisión de las proporciones en el lienzo; siempre será vano buscar en una pintura, un hilo conductor que narre un relato pre-determinado. Sin embargo, con los elocuentes y abstractos elementos dispuestos en la metáfora, que es la propia pintura, siempre habrá algún espectador con imaginación que construya una trama poética.

En la genealogía de la pintura, la innovación es un laboratorio que funciona de experimentar con metáforas; ninguna de ellas es igual, son textualmente indescifrables en tanto que se bastan a sí mismas, pero comunican y se comunican, y también, al no agotar la riqueza del mensaje, guardan claves entreveradas en luces y sombras en espera de ser retomadas por otro, mientras el tiempo las atesora con asombro.

Los chinos son creadores de mágicas y sorpresivas metáforas: ferrys copados por ellos atravesando audazmente el Sena, dos días después de los atentados de París, celebrando la inexplicable belleza.



¡Abraza la Innovación!

Las opiniones expresadas en este documento son de exclusiva responsabilidad de los autores y no reflejan, necesariamente, los puntos de vista de la SFP.