

# Centro de Formación y Acción Social Ernesto Meneses

Retos, aprendizajes  
y experiencias en el  
trabajo comunitario

Ana Rosa Gordillo Terrón  
(Coordinadora)





Centro de Formación y  
Acción Social Ernesto Meneses



# Centro de Formación y Acción Social Ernesto Meneses

---

Retos, aprendizajes y experiencias  
en el trabajo comunitario

Ana Rosa Gordillo Terrón  
(Coordinadora)

UNIVERSIDAD IBEROAMERICANA

UNIVERSIDAD IBEROAMERICANA CIUDAD DE MÉXICO.  
BIBLIOTECA FRANCISCO XAVIER CLAVIGERO

---

[LC] HN 46.M6 C46.2022

[Dewey] 361.76 C46.2022

*Centro de Formación y Acción Social Ernesto Meneses: retos, aprendizajes y experiencias en el trabajo comunitario* / Ana Rosa Gordillo Terrón (Coordinadora). – México: Universidad Iberoamericana Ciudad de México, 2022 – Publicación electrónica.

– ISBN: 978-607-417-950-7

1. Centro de Formación y Acción Social Ernesto Meneses – Historia. 2. Centro de Formación y Acción social Ernesto Meneses – Administración. 3. Centros comunales – Ciudad de México – Santa Fe. 4. Centros de asistencia social – Ciudad de México – Santa Fe. 5. Cambio social – Ciudad de México – Santa Fe. I. Gordillo Terrón, Ana Rosa. II. Universidad Iberoamericana Ciudad de México. Centro de Formación y Acción Social Ernesto Meneses (Santa Fe, Ciudad de México)

---

D.R. © 2022 Universidad Iberoamericana, A.C.

Prol. Paseo de la Reforma 880

Col. Lomas de Santa Fe

Ciudad de México

01219

publica@ibero.mx

Primera edición: diciembre 2022

ISBN: 978-607-417-950-7

Todos los derechos reservados. Prohibida la reproducción total o parcial por cualquier medio sin la autorización del editor. El infractor se hará acreedor a las sanciones establecidas en las leyes sobre la materia. Si desea reproducir contenido de la presente obra, escriba a: publica@ibero.mx

Hecho en México

# Contenido

Agradecimientos	10
Presentación • <i>Ana Rosa Gordillo Terrón</i>	11
Prólogo • <i>Rebeca Acevez Muñoz</i>	13
1. Área de Primer contacto <i>Nicolás Acevedo Mendoza y Jemima Montero de los Santos</i>	17
2. Mapeo <i>Jemima Motero de los Santos, Nicolás Acevedo Mendoza y Mariana Zelaya Freyman</i>	29
3. Sistematización de recorridos <i>Javier Sánchez Ramírez y Nicolás Acevedo Mendoza</i>	45
4. Reuniones del Equipo operativo <i>Ana Rosa Gordillo Terrón, Nicolás Acevedo Mendoza y Jemima Montero de los Santos</i>	67
5. Economía popular, sustentabilidad, huertos urbanos y soberanía alimentaria <i>Marina Sil Acosta y Karen Vázquez Gutiérrez</i>	77
6. Escuela de Artes y Oficios. Capacitación para la vida y el trabajo <i>Israel Morales Nava y Cecilia Caballero de los Santos</i>	109
7. Artes gráficas y cultura de paz <i>Israel Morales Nava</i>	119
8. Escuela de cultura de paz <i>Maribel González Linares</i>	129
9. Modelo de Asesorías <i>Carlos Elizalde Castillo, Adriana Torres Torres e Israel Morales Nava</i>	147

10. Programa de Tutorías y Mentorías <i>Carlos Elizalde Castillo, Israel Morales Nava y Mariana Zelaya Freyman</i>	179
11. Programa de fortalecimiento de la economía local del antiguo pueblo de Santa Fe <i>Nicolás Acevedo Mendoza, Ana Rosa Gordillo Terrón y Javier Sánchez Ramírez</i>	213
12. Salud <i>Lourdes de Gante Montiel y Karen Vázquez Gutiérrez</i>	225
13. Familia <i>Maribel González Linares y Lourdes de Gante Montiel</i>	261
14. Adulto mayor <i>Karen Vázquez Gutiérrez, Lourdes de Gante Montiel, Javier Sánchez Ramírez y Maribel González Linares</i>	281
15. Sistematización de eventos de contenido temático <i>Nicolás Acevedo Mendoza y Javier Sánchez Ramírez</i>	297
16. Trabajo comunitario <i>Javier Sánchez Ramírez, Nicolás Acevedo Mendoza, Marina Sil Acosta, Adriana Torres Torres y Maribel González Linares</i>	307
17. Inducción <i>Javier Sánchez Ramírez, Carlos Elizalde Castillo y Ana Rosa Gordillo Terrón</i>	331
18. Formación y acompañamiento a estudiantes de la UIA <i>Javier Sánchez Ramírez, Carlos Elizalde Castillo y Ana Rosa Gordillo Terrón</i>	343
19. Voluntarios <i>Lourdes de Gante Montiel, Carlos Elizalde Castillo y Ana Rosa Gordillo Terrón</i>	355
Bibliografía	367

“Cuando somos levadura, desaparecemos en otras vidas  
y sólo somos visibles en el crecimiento de sus personas,  
en el sabor y el buen aroma de sus vidas concretas”.

BENJAMÍN GONZÁLEZ BUELTA, S. J.

# Agradecimientos

Agradecemos a los y las estudiantes de la Universidad Iberoamericana (UIA) que se han formado —y nos han formado— en el Centro de Formación y Acción Social Ernesto Meneses (CFASEM) con su servicio social o con las prácticas profesionales.

A los voluntarios y las voluntarias, por su interés genuino en transformar realidades.

A los profesores y las profesoras de la Universidad Iberoamericana, por su interés en colaborar para hacer una comunidad más justa.

A todas las colaboradoras que nos han permitido caminar y aprender a su lado —Elisa, Rebe, Loreta, Marimar, Sofía, Montse—, por dejar una huella muy importante en el CFASEM.

A Juan Eduardo García, por cimentar el camino de un proyecto comprometido y ético que ha permitido repensar la colaboración universitaria y construir otras narrativas sobre el trabajo comunitario.

A Jorge Meza, por su liderazgo al frente de este proyecto, y por hacer posible una vinculación comprometida y sensible a las problemáticas cercanas a la universidad, pero que muchas veces están invisibilizadas.

Al padre David, por invitar a la comunidad universitaria a mirar de manera comprometida y crítica la realidad, por no cerrar los ojos y no permanecer en silencio.

# Presentación

El propósito de esta sistematización es compartir las experiencias del trabajo comunitario realizado por el Centro de Formación y Acción Social Ernesto Meneses (CFASEM) en el territorio del pueblo de Santa Fe durante el periodo comprendido entre los años 2015 y 2020, así como exponer sus aprendizajes, retos y resultados. Todas y todos quienes hemos formado parte de este proyecto aprendimos que a pesar de las estructuras sociales, políticas o económicas que muchas veces resultan ser opresoras, es posible pensar y crear un futuro más esperanzador y justo que permita a las personas vivir con dignidad. Aprendimos también que podemos ser más grandes que los entornos que nos rodean, imaginar y construir realidades en las que todos y todas podamos vivir bien.

El presente documento habla sobre la cotidianidad del trabajo en el Centro Meneses, en donde día a día se realizan pequeñas pero a la vez grandes gestaciones de alternativas de vida; se brinda escucha al joven criminalizado en su colonia o en su misma familia (quien demuestra que puede concluir sus estudios): el ama de casa encuentra un espacio seguro para expresar sus preocupaciones, y diferentes realidades se conjuntan para aprender unas de otras y así descubrir o crear nuevos horizontes.

La sistematización nace de la necesidad de compartir nuestros logros y también nuestros errores, con el fin de orientar a quien así lo desee en el trabajo comunitario, y juntas y juntos lograr aquellas utopías mínimas de las que habla L. Boff.

Ana Rosa Gordillo Terrón



# Prólogo

---

*Rebeca Acevez Muñoz*

La misión del Centro de Formación y Acción Social Ernesto Meneses (CFASEM) es promover la justicia social en los pueblos de Santa Fe, mediante la gestión de proyectos sociales universitarios orientados al desarrollo de procesos de autogestión comunitaria, al diálogo de saberes y a la reflexión crítica de la realidad. El Centro Meneses, como se le conoce, es un espacio de excelencia académica que posibilita proyectos de acompañamiento para la toma de decisiones respecto de la mejora en la calidad de vida de sus beneficiarios. El trabajo del centro se enmarca en la pedagogía ignaciana bajo tres ejes de acción:

1. Educación popular. La educación social forma personas capaces de ejercer la función de líderes y acompañantes en el contexto propio, con el compromiso de la construcción de una sociedad más justa y solidaria.
2. Ciudadanía y cultura de paz. Consiste en generar procesos responsables, participativos e incluyentes con las personas y sus contextos, con el fin de elevar el desarrollo hacia una vida digna. Es una forma alternativa de hacer política y comunidad a partir de propuestas propias que impactan el exterior y favorecen la construcción de la paz. Implica una construcción cuidadosa y delicada de los modos de relación, la toma de decisiones y la participación activa de las personas en los procesos que promueven el bienestar, la equidad y la seguridad desde la libertad, sin recurrir a aspectos o elementos violentos.
3. Sustentabilidad. Promueve la transformación e innovación constante de las estructuras del CFASEM hacia aquellas ecológicamente sustentables, económicamente viables y socialmente justas, para implementarlas en proyectos de desarrollo social sostenible tanto del centro como de los espacios y sujetos relacionados con éste. Lo anterior parte de una perspectiva interdisciplinar que propicia el sentido

de responsabilidad compartida respecto de la mejora del ambiente como espacio habitable para la mejora de la calidad de vida de todos y todas.

Con la intención de procurar el desarrollo de estos ejes, el Centro Meneses trabaja distintos programas que ofrecen un servicio de excelencia humana y académica acorde con el *Ideario* de la Universidad Iberoamericana, y se estructuran en dos coordinaciones:

- Coordinación educativa: ofrece acompañamiento a jóvenes y adultos mediante asesoría personalizada para la acreditación de diversos grados educativos, la construcción de conocimiento y la actualización profesional de habilidades para la vida y el trabajo.
- Coordinación de vinculación: reúne redes de conocimiento generadas en la UIA y en las comunidades de los pueblos de Santa Fe para construir espacios (en la calle y dentro de la UIA) de colaboración e intervención en el cuidado de la propia persona y los vínculos comunitarios.

Tanto los ejes como los sistemas de gestión parten de la metodología del centro para la recuperación constante de procesos en la construcción de nuevas estrategias de operación y acción. El sentido de una universidad como la Iberoamericana no debe ni puede referirse únicamente a la formación de profesionales, sino a las necesidades del entorno en el que se encuentra. De tal modo que la enseñanza, la investigación, la vinculación, la difusión y en general el quehacer universitario se proponen explícitamente la generación de posibilidades de transformación social. El Centro Meneses busca ser un espacio de realización concreta y cotidiana de esta vocación fundamental de la Universidad Iberoamericana.

El horizonte que nos conduce a imaginar esa otra sociedad posible debe subvertir el orden que establece las fuentes del conocimiento o la unidireccionalidad dominante de la transmisión de saberes, prácticas y valores sociales. Caminar hacia otra sociedad posible significa, para quienes hemos pasado por el centro, repensar y renombrar la realidad a partir del encuentro y de la mano de quienes padecen la cruda desigualdad de condiciones económicas, políticas y culturales, para lograr una vida digna. Este encuentro nos ha de

llevar, en palabras del padre Adolfo Nicolás, a “organizar la convivencia bajo criterios de solidaridad, justicia y respeto mutuo, buscar prácticamente los valores que humanizan a las personas y a las sociedades”.

El modelo educativo del Centro Meneses —cuyo punto de inicio es la esperanza como factor sustentante de todo proceso educativo— contempla construir, en un diálogo de saberes, procesos de organización comunitaria que hagan posible la justicia social en los pueblos de Santa Fe. La educación popular, la formación para la ciudadanía, la cultura de paz y la sustentabilidad son algunas de las vías con las que la universidad promueve el proceso de encuentro entre saberes, prácticas y valores sociales para la construcción de mejores condiciones de vida. Puesto en marcha el modelo de la nueva mirada del centro frente al enorme flujo informacional, los cambios en la economía global y su efecto directo en la configuración de fronteras y el fenómeno migratorio —por tanto las dinámicas laborales, la competencia global con demandas altamente exigentes y la efervescencia de los procesos y relaciones—, se pensó en dotarlo de la capacidad de acompañar el discernimiento en cada proceso de enseñanza-aprendizaje, de mirar la realidad en toda su complejidad para comprender y desarticular las demandas y las implicaciones de ésta en la construcción de una mejor sociedad.

Así se consolida el modelo que acompaña el discernimiento dentro y fuera del centro, en cada curso, taller, espacio de reflexión y análisis, y se evalúa a sí mismo respecto al logro de procesos de liberación, de construcción social y comunitaria donde se desarrollan saberes compartidos para la generación de estructuras dignas y justas para todos y todas. Se trata de un modelo capaz de generar nuevo conocimiento y construir procesos que posibiliten alternativas y estilos de vida que den respuesta simple e integral a la realidad compleja que se nos presenta; un modelo que demanda en todo momento estar alerta ante la realidad circundante del contexto, y estudiar los mejores modos de colaboración en ella y desde ella. Dicho modelo se piensa desde tres elementos clave:

1. El objetivo general del centro desde su pertenencia a la Universidad Iberoamericana.
2. Las áreas de intervención determinadas en el diagnóstico de la escuela secundaria vespertina 231, en el que se prioriza el trabajo del área de Educación.

3. La segunda prioridad estipulada por la Conferencia de Provinciales Jesuitas de América Latina (CPAL) (junio del 2010): “Profundización y articulación del trabajo con jóvenes. Intensificar nuestro acercamiento a la juventud, en especial a aquellos con capacidad de liderazgo, comprendiendo su realidad, promoviendo su formación integral, su opción de vida y su compromiso como servidores de la transformación social y la revitalización eclesial”.<sup>1</sup>

Se piensa entonces en un modelo vivo de educación integral que contemple la acreditación de diversos grados educativos, desde el paradigma pedagógico ignaciano, y que logre acompañar al estudiante en el desarrollo de la propia responsabilidad y organización con exigencia y en corresponsabilidad con su medio. El diseño de programas que dieron forma al modelo educativo tuvo su horizonte en la excelencia académica como motor de todas sus acciones: selección de quienes acompañan el proceso, diseño de espacios, métodos de enseñanza-aprendizaje, innovación educativa, procesos de evaluación y retroalimentación, estructuras organizativas, módulos, talleres, cursos y espacios formativos que se desarrollan de manera personalizada y apuntan en todo momento a la formación y capacitación para el trabajo, para la convivencia democrática, para impulsar el cambio y el desarrollo social y la formación ética.

En este sentido, la Escuela de Café representa para nosotros la posibilidad de compartir y construir con las comunidades de Santa Fe y las familias de la cooperativa Yomol A'tel un modelo distinto de formación para el trabajo, de organización, de creación de posibilidades y capacidades comunitarias que trasciendan los esquemas dominantes de generación de riqueza. Juntos buscamos crear posibilidades y capacidades encaminadas a la autogestión, la solidaridad, la justicia y la equidad; es ése el horizonte que nos provoca. Con este nuevo programa damos un paso más, tal vez pequeño, quizá no tanto, hacia nuestra razón de ser como Universidad Iberoamericana: la construcción de una mejor sociedad.

---

<sup>1</sup> El Centro de Formación y Acción Social Ernesto Meneses, <http://www.sjmex.org/documentos/cpal2010.pdf>.

# 1

## Área de primer contacto

*Nicolás Acevedo Mendoza*  
*Jemima Montero de los Santos*



Convivencia en el octavo aniversario del centro, 2019

### *Antecedentes*

La experiencia adquirida durante el funcionamiento de Casa Meneses aportó elementos que configuraron el área de atención de Primer contacto: cuando llegaba una persona a solicitar un servicio o atención a la Casa Ernesto Meneses, la recibía un elemento de seguridad que la dirigía con la recepcionista o bien directamente con un área determinada. Si solicitaba servicios, especialmente de psicología, jurídicos o de nutrición, el solicitante pasaba si había espacio o personal que atendiera; si no había tal, se apuntaba en un banco de datos denominado lista de espera, con la promesa de que se le llamaría en cuanto hubiese lugar; pero se hacían listas interminables de personas que solicitaban servicios. Anteriormente existía el puesto de recepcionista y lo desempeñaba una sola persona que recibía en un primer momento a quienes solicitaban servicios o atención (atención psicológica, orientación jurídica, servicio de litigio y nutrición eran las áreas de mayor demanda).

Un problema del área de recepción era que no tenía claridad de los servicios o atenciones que brindaba el centro, o bien carecía del conocimiento y

la certeza de que las solicitudes pudieran ser atendidas por áreas de la casa. Las personas se perdían en el edificio y deambulaban de un lado a otro, de oficina en oficina, hasta que lograban encontrar el servicio que solicitaban; pero también se daba el caso de que no encontraban la atención o respuesta que buscaban, lo cual provocaba el enojo o la frustración de los beneficiarios. La recepcionista no contaba con herramientas de escucha activa, primeros auxilios psicológicos, herramientas de contención, y se exponía a sufrir riesgos psicoemocionales o síndrome de burnout ante el caso de temas delicados de psicología, jurídicos y de nutrición.

Entonces, a partir de los resultados que arrojó el metadiagnóstico realizado en 2016 (“era fundamental hacer modificaciones en la metodología de trabajo con la comunidad, pasar a una forma de relación más horizontal y de mayor diálogo, encuentro de saberes, sobre todo en lo que tiene que ver con la construcción de la relación con la comunidad”) se diseñó y empezó a operar el área de Primer contacto en 2017. Dicha área representa, en efecto, el primer contacto, el primer vínculo que se establece con la comunidad; tiene el objetivo de ofrecer una escucha activa y generar un espacio de diálogo y confianza con las personas, cuya finalidad es conocer la representación de sus problemas y demandas, desde abajo, y no sólo trabajar con base en la postura del equipo o la institución.

### *Justificación*

El área de Primer contacto crea un vínculo entre la comunidad de Santa Fe y el CFASEM; estructura el primer rostro, la primera imagen que se da a conocer, ya que es el área que recibe en primera instancia a las personas que acuden al Centro Meneses para solicitar servicios específicos o información general. De igual forma se encarga de nivelar las expectativas de los servicios y proporcionar información acerca de los alcances de cada uno de los servicios. La canalización es una de las actividades esenciales, ya que dirige a las personas al área correspondiente según sea el caso (la situación) o los intereses que las motivan. Asimismo, el área se encarga de recopilar los datos o información sensible de los usuarios que acuden por primera vez al centro, la cual ayudará y abonará al diagnóstico comunitario y a la evaluación de los servicios.



Taller de huertos urbanos, 2019

### *Objetivo general*

Generar posibilidades de colaboración y realización de nuevos proyectos comunitarios en beneficio de la comunidad de Santa Fe, así como atender las necesidades específicas de la comunidad en general y de sus individuos en lo particular a través de la escucha.

### *Objetivos específicos*

1. Brindar una escucha atenta que posibilite confianza, empatía, encuentro y un espacio de diálogo para las personas que acuden al centro.
2. Identificar la problemática del usuario y evaluar si es candidato para recibir los servicios del centro; contar con capacidad analítica y sensibilidad suficiente para informar, en su caso, la instancia y el procedimiento que debe llevar a cabo para solucionar las situaciones que exponga.
3. Identificar el taller o programa que resulte de utilidad para el solicitante.
4. Acompañar el proceso de atención de los servicios que brinda el centro mediante la canalización y el seguimiento de los casos.
5. Actualizar el registro de beneficiarios en la base de datos para realizar informes y reportes dirigidos a las coordinaciones y al equipo operativo, en los que se destaquen las problemáticas más frecuentes, los servicios

de mayor demanda, las instancias que los atienden, cuáles no se requieren, a qué perfiles se acompaña y a cuáles no.

## *Etapas del programa*

### *Etapa cero*

Por lo general, las personas que piden información del CFASEM pasan por la avenida y se detienen a preguntar por algún servicio que necesiten. El primer receptor de esto es la caseta de vigilancia, cuyas funciones son las siguientes: solicitar a la persona que se inscriba en la libreta de registros de entrada y salida; después, dirigir al solicitante al área de Primer contacto.

### *Etapa 1. Escucha activa*

Puesto que Primer contacto es el vínculo inicial entre la comunidad de Santa Fe y el centro, la importancia de la escucha posee gran relevancia, ya que gradualmente permite conocer la sociedad y percibir sus necesidades. De esa forma guía e informa al CFASEM en la elaboración de estrategias de intervención al proveer de una intencionalidad a cada una de ellas. La escucha activa en Primer contacto consiste en atender la totalidad del mensaje que se recibe, es decir, prestar atención no sólo a lo que se dice, sino también a sus contenidos simbólicos, las representaciones (personales y sociales) de las cuales se deriva. Para brindar una escucha activa se debe:

1. Dejar de hablar.
2. Conseguir que el interlocutor se sienta en confianza.
3. Demostrar al interlocutor que se está dispuesto a escucharlo: adoptar una posición abierta y activa, manifestándole claramente nuestro interés y escuchándole para tratar de entenderle.
4. Eliminar las posibles distracciones (interrupciones, llamadas telefónicas, puertas abiertas, etcétera).
5. Ser paciente.

Al finalizar la entrevista se analiza la información y se detecta la problemática o la situación, con el fin de saber cómo abordar y qué información

brindarle a la persona. Asimismo, cómo ofrecer en el CFASEM la atención específica detectada para el individuo y a partir de ello trabajar con las colonias mediante la colaboración con la comunidad y la prevención.

### *Etapa 2. Nivelar expectativas*

1. A partir del análisis de la escucha, el área de Primer contacto determina si el centro cumple con lo que se pide y, de ser así, se proporciona toda la información nivelando las expectativas de los servicios que brinda el CFASEM y el alcance de cada uno de ellos.
2. Explicar lo que es el CFASEM.
3. Brindar información sobre los servicios solicitados.
4. Aclarar los alcances de cada uno de los servicios y en qué consiste.
5. Determinar si las personas se canalizan a un área del CFASEM o a otra institución.

### *Etapa 3. Recopilar la información*

Para la recopilación de datos el área proporciona un formato que se llena con la información personal y el servicio que requiere el solicitante (véase anexo 1). La recopilación también se apoya en la escucha activa, pues de ella se extrae información a partir del análisis de lo que ha dicho o se ha observado en la persona. Esos datos se incorporan al finalizar el diálogo en el apartado de notas del formato. Cada semana la información recopilada en la escucha activa se adjunta en un reporte quincenal para la Coordinación General, y a partir de esto se proponen las actividades y los proyectos que se podrían implementar en el centro. Al término de cada mes, la información cuantitativa se adjunta a un reporte mensual para obtener los indicadores más relevantes de la población en la elaboración de diagnósticos. Los diagnósticos ayudarán a mejorar la capacidad de trabajar con la comunidad local.

Con base en la escucha activa y la información del formato se elaboran diagnósticos particulares y respuestas acordes a las demandas, sin dejar de lado la perspectiva de sujetos sociales, que implica el reconocimiento de lo que la comunidad ya ha logrado y los aspectos específicos que deberían fortalecerse.

#### *Etapa 4. Canalización*

Esta acción se relaciona con el acompañamiento o la derivación de las personas a los servicios requeridos de acuerdo con sus necesidades y demandas. Tales servicios se encuentran en las distintas áreas del centro (interna), pero pueden incluir también recursos o instituciones no estrictamente pertenecientes al CFASEM (externa).

##### *Interna*

- Si el interés de la persona se identifica con alguna necesidad específica —psicológica, jurídica o de nutrición— se canaliza al área de primera escucha.
- Si el interés del solicitante no es alguno de los ya mencionados, pero se halla dentro de las posibilidades del CFASEM, existen dos opciones:
  1. Se inscribe al solicitante en el taller o actividad solicitada.
  2. Se canaliza al área correspondiente.

##### *Externa*

- Si el servicio de interés del solicitante no está dentro de las posibilidades del CFASEM, se le canaliza a otras instituciones que tengan las herramientas de atención para el caso en cuestión.
- Cuando el usuario necesita un servicio que sí proporciona el CFASEM, pero la necesidad sea muy especializada o delicada, se le sugiere acudir a alguna asociación con un enfoque mayor en la situación.

### *Documentos o bases de datos a partir del primer contacto*

#### *Formato primer contacto*

Revisar antes de que el solicitante se retire que la información sea correcta, pues a menudo dejan muchos espacios en blanco y algunas preguntas los confunden. Mientras la persona esté contestando, dejar que lo haga sola y posteriormente revisar la información. Los formatos se entregan a recepción.

*Sugerencia:* tener una libreta para anotar la problemática y la colonia de cada caso, y elaborar con ello el reporte quincenal.

### *Reporte quincenal*

Se divide por áreas, se describe la problemática principal de cada persona y se asienta la colonia de la que proviene. Si una problemática se presenta muchas veces, se sugieren alternativas para esos casos. Es importante seguir páginas de Facebook en donde se publican noticias o situaciones que ocurren en las colonias de Santa Fe para adjuntarlas también al reporte. Al finalizar se añade a la información que mande recepción. Por ejemplo:

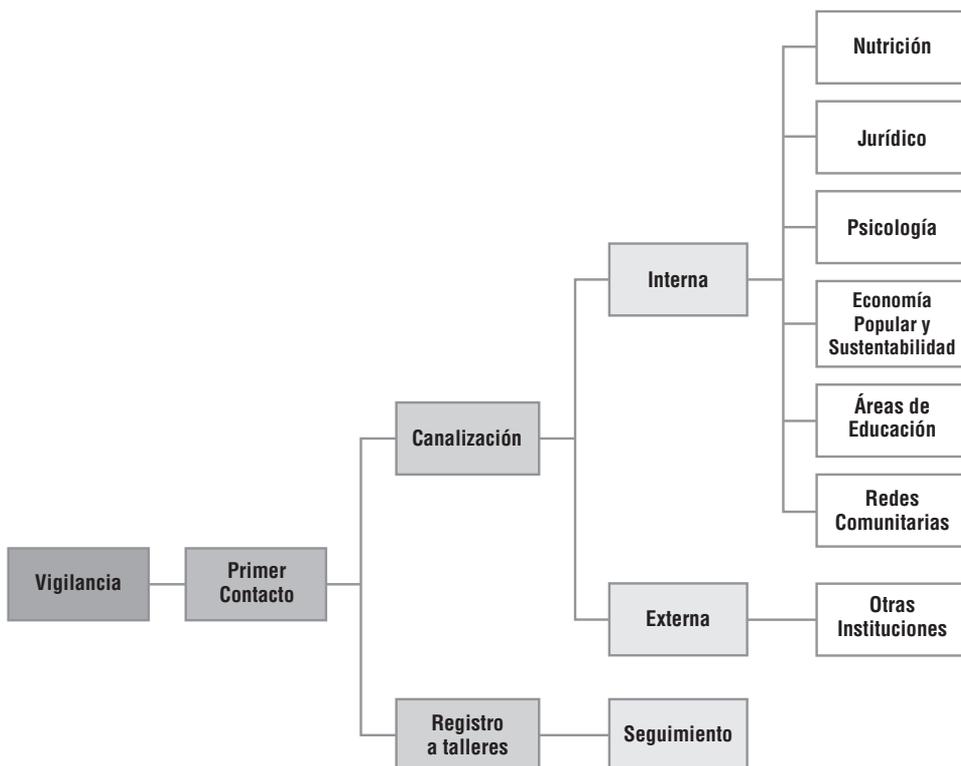
- En Nutrición la mayoría de las personas solicitan una consulta para el cuidado de la salud; solo en tres casos se tenía ya algún diagnóstico.
  - Triglicéridos y colesterol alto. Dos personas (mamá e hijo). Col. Ampliación La Mexicana
  - Hipertensión, Hiperplasia endometrial. Col. Garciamarrero
- Las personas que asistieron a Jurídico buscaban asesoría en el asunto de sucesión legítima y testamento, por lo que se les canalizó para su inscripción en el taller de testamento.
- Se realizaron cinco primeras entrevistas de psicología, los solicitantes buscaban atención por los siguientes motivos:
  - Problemas familiares por su orientación sexual, siente rechazo. La Cebadita
  - Abuso Sexual. Tlapechico
  - Depresión después de operación al corazón. Santa Fe
  - Problemas de pareja. Lomas de Becerra
  - Problemas de pareja a causa de no poder embarazarse, abuso sexual de pequeña. Los Gamitos

### *Reporte mensual*

Consiste en la recopilación de la base de datos realizada a partir de las hojas de primer contacto; recepción llena la base de datos y Primer contacto

elabora el reporte. La presentación de Power Point concentra sobre todo la información cuantitativa de las personas que asistieron por primera vez al centro. Para hacer más sencilla la exposición de los datos se elaboran figuras, tablas y gráficas. Al final del reporte se analiza la información y se pueden agregar los datos más sobresalientes del reporte quincenal.

Figura 1. Organigrama del área de Primer Contacto



Fuente: elaboración propia.

### *Metodología*

Para lograr concretar sus objetivos, el área de Primer contacto utiliza la metodología de la escucha activa. El área tiene contacto con todos los usuarios del centro de lunes a viernes, en un horario de 8 a 14 horas y de 15 a 17 horas. La persona responsable del área captura toda la información que el

solicitante o usuario proporciona. La información se captura en una base de datos en Excel.

## *Implementación*

Al área de Primer contacto llegan personas que:

1. Desconocen el trabajo del centro, por lo que solicitan información general.
2. Vienen a solicitar información de talleres, ya sea de un taller en específico o de los talleres en general.
3. Solicitan servicios específicos que ofrece el centro.
4. Enfrentan problemas o necesidades específicas y que no saben cómo resolverlas.
5. Solicitan algún servicio que no ofrece el centro.
6. Buscan espacios para hacer donaciones, para ser voluntarios o llevar a cabo servicio o prácticas sociales.

En consecuencia, lo primero que hace el área es escuchar de manera atenta lo que interesa a la persona, y con base en ello determina si es candidata a alguno de los servicios o actividades del centro. El área recibe aproximadamente entre 15 y 20 personas al día, por lo cual debe estimar un tiempo de atención para cada solicitante, recordando que pueden presentarse casos en los que se requiera más tiempo de atención. Una vez identificado y analizado el interés del solicitante, Primer contacto procede a canalizar a la persona al área correspondiente a su necesidad con el propósito de proporcionarle una primera entrevista. Después se capturan los datos del solicitante.

Cuando los solicitantes vienen por información de talleres o a inscribirse a uno en específico, el área solicita los datos de la persona y también la registra en el taller. Cabe mencionar que el área da seguimiento a estos usuarios, recordándoles las fechas y horarios de los talleres uno o dos días antes de que éstos comiencen. Primer contacto, en el apartado de notas del formato de registro, describe cualquier información que considere pertinente para el centro. Este tipo de información puede consistir en contenidos simbólicos, las representaciones (personales y sociales) en donde tienen su origen las necesidades de los solicitantes.

La persona responsable del área reporta a mediados y finales de mes a la Coordinación General la información y datos duros que obtuvo en su área durante el periodo mencionado. Al término del semestre, en la semana de síntesis y evaluación, la presenta ante todo el equipo operativo.

### *Aprendizajes*

- El área de Primer contacto no es una recepción ni un área de informes; se trata de un área que implica escucha activa, sensibilidad, manejo de la información clara y objetiva, orientación acertada, empatía y claridad.
- Ser responsable del área implica la capacidad de entender y comprender las situaciones y las necesidades por las que están pasando las personas que llegan a solicitar el servicio o información de lo que hace y ofrece el centro. Sin embargo, esto no ha sido posible al cien por ciento ya que las personas que han estado a cargo del área no cuentan con las suficientes herramientas para atender de manera correcta a los solicitantes.
- La atención de Primer contacto debe darse en un espacio privado. En la actualidad, ofrecer una escucha activa ha sido muy difícil debido a que el espacio no es el adecuado, a causa de las dinámicas propias del centro que se presentan día a día.
- El área requiere para el puesto un perfil muy especial; demanda tener sensibilidad y ser empático, pero también asertivo y saber establecer límites adecuados para las personas que solicitan atención.
- El primer contacto puede provocar mucho estrés para la persona a cargo, cansancio, somatización, etcétera. Esto se debe a que casi todos los días se atiende por lo menos entre tres y cinco personas que tienen problemas o que están pasando por situaciones difíciles en la vida y aprovechan el espacio para desahogarse.
- No se puede atender a más de dos personas a la vez cuando vienen a solicitar servicios diferentes, pues esto impide que la atención sea de calidad.
- Es importante que Primer contacto tenga toda la información básica de las actividades que ofrece el CFASEM y los datos que requiere cada área para el registro formal en las actividades.

- Es esencial aclarar a las personas los términos y condiciones del servicio que solicita para no generar confusiones y evitar problemas más adelante.
- Una buena atención e información no debe exceder los 15 minutos, más tiempo supone incumplir los objetivos del área, lo que provoca confusión en los beneficiarios.

### *Conclusiones*

Por todo lo anterior, se puede afirmar que gracias al área de Primer contacto se ha logrado establecer una mejor atención hacia las personas que llegan a solicitar los servicios y actividades del CFASEM. En el área se puede elaborar un diagnóstico rápido de las necesidades o los intereses que llevan a las personas al CFASEM, lo cual permite dinamizar la canalización de las personas a las áreas correspondientes de acuerdo con sus solicitudes o necesidades. Se ha logrado reducir la lista de espera de las áreas de Psicología, Nutrición y Jurídico.

Es importante que cada área del CFASEM entregue a Primer contacto la información de las actividades que se proporcionarán durante cada periodo, con el fin de que la atención otorgada a los y las usuarias sea de calidad. De igual forma, la información obtenida ayuda a que la canalización sea más precisa y asertiva, sin olvidar que es esencial mantener actualizada la información que se obtiene de cada área, ya que las actividades cambian gradualmente según los objetivos generales del CFASEM.

Primer contacto no es sólo el área que atienden en un principio a las personas que acuden por primera vez al Centro Meneses, sino también un espacio de encuentro y vínculo del CFASEM con la comunidad, donde la persona que llega a sus puertas solicitando algún servicio o actividad se siente escuchada y atendida.



## Mapeo

*Jemima Motero de los Santos*

*Nicolás Acevedo Mendoza*

*Mariana Zelaya Freyman*



Ofrenda comunitaria del área de Nutrición, 2018

### *Antecedentes*

El antiguo pueblo de Santa Fe está poblado por una diversidad de personas con ideologías y prácticas sociales diferentes, lo que lo convierte en un territorio de diversidad cultural. Comparten sus pequeñas colonias ligeras similitudes en relación con los problemas que las afectan.

De acuerdo con el Documento Base (2014), desde el inicio de la Casa Meneses se definió que el trabajo que llevaría a cabo en la zona tendría un enfoque socioterritorial dadas las características presentes en la zona, que establecen las maneras y formas de estar en la población. Se entiende ésta como el espacio geográfico natural, el espacio social enmarcado por esa geografía, la intencionalidad de la materialización de las formas de vida, en un

territorio donde las relaciones sociales se desarrollan en un contexto histórico, que además tiene una dinámica de movilidad y cambio constante.

El marco de análisis del Sistema Complejo PER de la OCDE fue usado en la tarea de caracterizar los rasgos fundamentales de vulnerabilidad y exclusión social del territorio desde una perspectiva holística. Por consiguiente, la visión de Santa Fe se hizo más compleja, pero se entendía de manera integral su devenir. La construcción de estrategias sin naturalizar desigualdades o problemáticas (como la violencia) dio la pauta para que las acciones adoptadas fuesen más realistas o apegadas al contexto, a las necesidades que la comunidad había creado o construido, y a las dificultades que confrontaba en el caso de la violencia o la exclusión existentes en el barrio. Se buscaba así detectar y actuar sobre puntos críticos en los territorios, en situaciones en las cuales se (re)instituyen las asimetrías y se evidencian los conflictos.

Se establecieron como límites territoriales del área de acción, definidos como zona de intervención, los siguientes:

- Al poniente: Santa Fe corporativo y la glorieta de Televisa.
- Al oriente: la Unidad Habitacional Belén.
- Al norte: el río Tacubaya.
- Al sur: el río Becerra.

El “territorio se define tomando en cuenta un criterio geográfico, dos límites naturales (ambos ríos), y un segundo criterio relativo a dos zonas de desarrollo y crecimiento urbano (el corporativo Santa Fe y la Unidad Habitacional Belén) que presentan dinámicas socio-económicas distintas a la zona de intervención” (Documento Base, 2014). En el trabajo elaborado por Casa Meneses se logró un gran avance en cuanto al planteamiento de un diagnóstico muy completo, que utilizó un método exploratorio-explicativo-descriptivo, enmarcado en la tipología de estudio de caso; debido a la ya señalada complejidad de la tarea, se aprovecharon datos cuantitativos, cualitativos y estudios previos de la Universidad Iberoamericana.

Cabe apuntar que la investigación participativa del diagnóstico tuvo en los pobladores una base importante como fuente de conocimiento del territorio, ya que la percepción social abrió la posibilidad de evaluar mediante encuestas tres dimensiones de análisis: capital social, cultura de paz y calidad de vida y violencia, categorías sintetizadas a la vez mediante una

metodología cualitativa y cuantitativa revolvente. Lo anterior permitió la definición, identificación y análisis de la zona al descomponer esa complejidad en subsistemas: movilidad, espacio público, medio ambiente, equipamiento, infraestructura social, empleo y propiedad. De esta manera se logró identificar los subsistemas de mayor interés o en situación más crítica. Se consiguió además elaborar mapas de los subsistemas:

- Social: topografía de las colonias; pendientes del terreno y zonas de riesgo; niveles de migración y movilidad humana; niveles de violencia comunitaria; niveles de marginalidad.
- Movilidad: movilidad vehicular, acceso y movilidad peatonal y vehicular.
- Espacios públicos: ubicación de espacios comunes recreativos; distribución territorial de espacios públicos; ubicación y condiciones de saneamiento de los espacios públicos.
- Servicios y equipamiento comunitario: recreativos, educativos, cultural.
- Medio ambiente: grado de acumulación y ubicación de los puntos de acumulación de escombros; puntos de descarga de aguas residuales a lo largo de ambas barrancas.

### *Metadiagnóstico*

Al paso del tiempo el pueblo y sus colonias aledañas han ido cambiando, provocando en el caso del CFASEM la necesidad de actualizar sus diagnósticos y con ello sus dinámicas de trabajo, ya sea en comunidad o dentro de las instalaciones del centro. La Casa Meneses realizó en 2016 un metadiagnóstico participativo a fin de conocer cómo se representaba ante la comunidad y cómo era identificada por ésta. En el diagnóstico se lograron identificar problemáticas que rompían los lazos comunitarios, y que para el CFASEM eran áreas de oportunidad de intervención.

La técnica de grupos focales y mesas de diálogo en que las personas identifican las dinámicas de su comunidad permitió enriquecer dicho metadiagnóstico, ofreció la oportunidad de identificar y contrastar el lapso previo a 2015 con el Documento Base y los nuevos hallazgos del metadiagnóstico de 2016.

En el segundo semestre de 2019 se retomó el diagnóstico del territorio, en esta ocasión por medio de mapas en los que se identifican instituciones, problemáticas sociales, educativas, ambientales, económicas, políticas y culturales. El propósito era obtener un estudio claro de lo que sucede en las colonias día a día y con ello acceder a una lectura más precisa para la implementación de acciones de prevención ante las problemáticas actuales de las diferentes colonias que integran el territorio del antiguo pueblo de Santa Fe.



Encuentro con Ricardo Anaya, 2018

### *Justificación*

El *Manual de mapeo colectivo* señala que “los mapas son representaciones ideológicas” (2019, p. 5); por ello el mapeo es transcendental para el CFASEM, ya que forma parte del diagnóstico comunitario y facilita la identificación de los problemas de la zona de Santa fe y sus alrededores. Mediante esta actividad se localizan causas y efectos de los problemas actuales, así como los actores involucrados en ellos. Datos como la ubicación geográfica, la edad, el sexo, los porcentajes o las cantidades, entre otros, revelan problemas o situaciones de la población. De igual forma, permiten reconocer el grado de intervención que el centro puede llevar a cabo. El mapeo le proporciona al mismo centro las herramientas para evaluar y ajustar los servicios que ofrece, además de ayudarlo a generar programas que previenen las problemáticas y atiendan

las necesidades de la población. Otro propósito importante del mapeo es su apoyo para que el centro no reaccione ante las problemáticas, sino que intervenga de manera estratégica ante las situaciones actuales del territorio.

### *Objetivo general*

Analizar el territorio de Santa Fe y sus colonias, sus características, problemáticas, recursos, contextos, zonas específicas a través de mapas específicos que den cuenta de la actualidad de la zona, y acompañar así a la población en el proceso de discernimiento en la toma de decisiones respecto a la mejora en su calidad de vida.

### *Objetivos específicos*

- Identificar las zonas con problemáticas y necesidades específicas, con el propósito de esclarecer los programas y servicios de atención del CFASEM para la comunidad.
- Determinar posibles aliados para el trabajo colaborativo en las colonias del antiguo pueblo de Santa Fe.
- Analizar las dinámicas de la población en el territorio para entender el flujo de entrada y salida de los usuarios del CFASEM por semestres.

### *Etapas del programa*

La tabla 1 expone las partes de que consta la tarea del mapeo.

Tabla 1. Etapas del programa

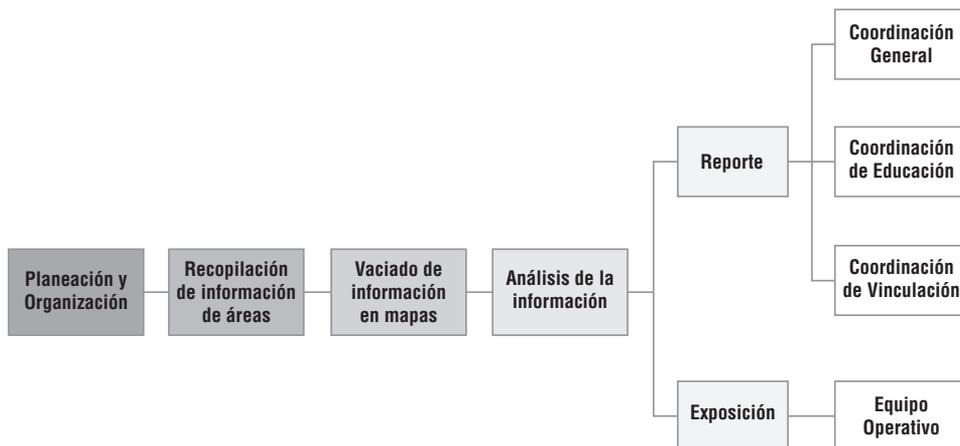
<b>Acción</b>	<b>Descripción</b>	<b>Participantes</b>	<b>Instrumentos</b>
Recopilar por áreas la información.	Se solicita a cada área datos, estadística e información general de la que dispongan sobre la comunidad, y las problemáticas comunitarias que hayan detectado en sus actividades. Se utilizan los diarios de campo recopilados.	Equipo responsable del mapeo y las áreas del CFASEM.	Correo. Entrevista personal con área. Diarios de campo. Reporte semanal. Reunión de equipo: "qué sentí, qué vi, qué escuché".

Se baja la información a los mapas por temas.	El equipo de mapeo se reúne y clasifica, ordena, cruza toda la información obtenida, y la baja a los mapas correspondientes, marcando con colores y etiquetas la información.	Equipo responsable del mapeo.	Diarios de campo. Reporte semanal. Mapas de la zona.
Tablero de información.	Se analiza la información por problemáticas, edad, colonias, sexo, tipo de demandas. Se sistematiza en los mapas, en un documento de síntesis.	Equipo responsable del mapeo.	Mapas de la zona, material de cómputo.
Se elabora un reporte de síntesis para las áreas.	Se redacta un informe ejecutivo sobre los hallazgos del mapeo, se envía a la Coordinación General y a la Coordinación de áreas.	Equipo responsable del mapeo, Coordinación General y Coordinación de las áreas.	Material de cómputo.
Exposición mensual.	Se presentan los mapas, se hace la narrativa de los hallazgos, se invita a la reflexión colectiva para que el equipo operativo haga aportes o sugerencias de intervención.	Todo el equipo operativo del CFASEM.	Material de cómputo.

### *Diseño del programa*

En la figura 2 se visualiza cómo se desarrolla el programa.

Figura 2. Procedimiento y desarrollo del programa de mapeo



Fuente: elaboración propia.

## *Metodología*

A partir del segundo semestre de 2019 la Dirección del CFASEM junto con la Coordinación General decidieron que era necesario conformar un equipo de trabajo que se encargara de mapear el territorio de Santa Fe a fin de responder a los objetivos ya mencionados. En consecuencia, determinaron que el equipo responsable de dicha actividad lo conformarían las siguientes instancias: Redes comunitarias, Coordinación de Vinculación y el área de Primer contacto. ¿Por qué esas áreas? porque son las que están en contacto constante con el territorio y con los usuarios que se acercan al CFASEM a solicitar alguna información o servicios.

Con el fin de dar inicio a dicha encomienda, el equipo responsable de mapear se encargó en un primer momento de coordinarse con las demás áreas del CFASEM para que le proporcionaran toda la información disponible en esas áreas, así como los datos importantes acerca de las demandas de los servicios más solicitados.

Visualizar toda la información en los mapas condujo al equipo a realizar un mapa por cada servicio que ofrece el CFASEM y también a mapear las instituciones educativas, sociales y políticas que existen en el territorio. Se tuvo que trabajar en una planeación que coordinara los días de trabajo, los horarios y el espacio. Se trabajaba al menos dos días a la semana, con un promedio de dos horas por sesión.

En la tabla 2 se presentan los tipos de mapas que se consideran importantes para generar información clara del contexto del antiguo pueblo de Santa Fe.

Nota: las informaciones vertidas en los mapas tienen que cruzarse con otras informaciones, otros datos que vayan apareciendo, pues de esta manera será posible identificar puntos críticos o inseguros, recursos, necesidades, etcétera. La tarea es, por tanto, constante, dinámica, temporal.

Tabla 2. Mapas de contexto

Tipo de mapa	Objetivo	Características	Participantes	Instrumentos
Instituciones	Ubicar instituciones con las que sea posible generar alianzas de colaboración comunitaria, a fin de reconstruir el tejido social de las colonias del antiguo pueblo de Santa Fe.	Se señalan con puntos de colores dónde se encuentran escuelas, centros sociales, centros comunitarios, capillas, iglesias, deportivos, canchas, jardines de niños, estancias infantiles, albergues, centros AA, mercados, centros de capacitación, centros de recreación (parques de bolsillo), oficinas de gobierno.	Redes comunitarias. Economía popular y sustentabilidad. Educación. Primer contacto. Primera escucha. Jurídico. Psicología. Personas de la comunidad.	Diario de campo. Hoja de primera escucha. Hoja de primer contacto. Sistematización de áreas.
Líderes	Identificar actores que conozcan bien la zona, que organicen actividades en la comunidad y que sean reconocidos por ésta como personas de confianza, para que con ellos el CFASEM implemente acciones comunitarias.	Se localiza y se entrevista, si es necesario, a personas de la comunidad, que son referentes como protagonistas de algunas acciones con su comunidad.	Redes comunitarias. Economía popular y sustentabilidad. Educación. Primer contacto. Primera escucha. Jurídico. Personas de la comunidad.	Diario de campo. Hoja de primera escucha. Hoja de primer contacto. Sistematización de áreas.

Tipo de mapa	Objetivo	Características	Participantes	Instrumentos
Puntos de venta/ consumo de drogas, venta de armas	Ubicar puntos inseguros tanto para los usuarios como para el personal del equipo operativo en el territorio de Santa Fe.	Se identifican zonas de venta y consumo de drogas, sus características, tipología de actores, horarios, rutas, personajes importantes, redes que las conforman, alianzas, tipología de drogas.	Redes comunitarias. Economía popular y sustentabilidad. Educación. Primer contacto. Primera escucha. Jurídico. Personas de la comunidad. Administración. Vigilancia. Psicología.	Diario de campo. Hoja de primera escucha. Hoja de primer contacto. Redes sociales. Prensa. Reportes de vecinos. Bitácoras de talleres.
Zonas comerciales	Analizar fuentes de ingresos económicos de las personas que habitan en el territorio.	Se ubican zonas de comercio formal e informal, tipo de productos, mercados, horarios, características, tipos de negocios y de servicios.	Redes comunitarias. Economía popular y sustentabilidad. Personas de la comunidad. Coordinación de Vinculación.	Diario de campo. Redes sociales. Reportes de vecinos.
Puntos de encuentro/zonas seguras.	Identificar espacios que son reconocidos como seguros para los usuarios del CASEM, con la finalidad de crear lazos de cooperación para el cuidado de la vida.	Se ubican zonas donde la gente dice sentirse segura en la comunidad, donde conocen a otra gente y eso les protege.	Redes comunitarias. Economía popular y sustentabilidad. Educación. Primer contacto. Jurídico. Personas de la comunidad. Administración. Vigilancia. Psicología.	Diario de campo. Hoja de primera escucha. Hoja de primer contacto. Reportes de vecinos. Bitácoras de talleres.

Tipo de mapa	Objetivo	Características	Participantes	Instrumentos
Por tipo de población	Identificar a la población más vulnerable respecto a las problemáticas o necesidades actuales del territorio.	Se ubican espacios por rangos de edad para niñas, niños, jóvenes, adultos, adultos mayores, etcétera, que asisten al CFASEM.	Todas las áreas CFASEM.	Lista de primer contacto. Lista de talleres. Lista de educación. Lista de psicología. Lista de nutrición. Lista de RC. Lista de Jurídico.
Por tipo de demanda	Analizar los servicios más demandados con el propósito de interpretar las problemáticas y necesidades de las personas.	Se ubican los servicios que más se solicitan en CFASEM, por área, colonia, número de demandas de atención, tipo de demandante.	Todas las áreas CFASEM.	Diario de campo. Hoja de primera escucha. Hoja de primer contacto. Reportes de vecinos. Bitácoras de talleres.
Problemáticas por zona	Analizar problemáticas de las zonas a fin de cruzar los datos con los servicios más solicitados, y con ello hacer una interpretación más precisa de las dinámicas del territorio.	Se ubican las problemáticas detectadas en CFASEM, por área, colonia, número de demandas de atención, tipo de demandante.	Todas las áreas CFASEM.	Diario de campo. Hoja de primera escucha. Hoja de primer contacto. Reportes de vecinos. Bitácoras de talleres. Prensa. Redes sociales.
Voluntarios	Identificar la zona donde viven o se mueven las personas que colaboran con CFASEM, sus dinámicas y características, como apoyo a futuras acciones en su zona.	Se ubica a las personas que apoyan como voluntarios en las actividades de CFASEM.	Todas las áreas CFASEM.	Diario de campo. Hoja de primera escucha. Hoja de primer contacto.

Tipo de mapa	Objetivo	Características	Participantes	Instrumentos
Zonas de riesgo e inseguridad	Identificar zonas de riesgo e inseguridad del territorio que sean un peligro potencial para el equipo operativo, alumnado, voluntarios o acciones que se lleven a cabo en el territorio.	Se ubican y se marcan las zonas de mayor incidencia delictiva: robos, asaltos, peleas, desaparición, secuestro, asesinatos, atropellamientos, casas de seguridad, trata de personas, puntos de venta y consumo de drogas.	Todas las áreas CFASEM. Personas de la comunidad.	Diario de campo. Hoja de primera escucha. Hoja de primer contacto. Reportes de vecinos. Bitácoras de actividades. Prensa. Redes sociales. Carteles en comunidad.
Rezago educativo	Identificar las características del rezago educativo: nivel, los lugares, número y tipo de población, para construir posibles intervenciones.	Se identifican y se marcan las colonias que presentan algún índice de rezago educativo en el territorio de Santa Fe. Se identifican edades, niveles, etcétera.	Educación. Redes comunitarias.	Diarios de campo.
Salud	Identificar la prevalencia de enfermedades por temporada, lugares, rangos de edad.	Se identifican y se marcan las colonias y calles con enfermedades que presenten prevalencia significativa, temporal o por rangos de edad, en el territorio de Santa Fe.	Nutrición. Psicología. Redes comunitarias.	Diario de campo. Reportes epidemiológicos y de salud comunitaria.
Medio ambiente	Identificar zonas con problemas o recursos ambientales que afecten o sean motivo de conflicto o apoyo en las comunidades.	Se identifican sitios que representen un riesgo sanitario, vertederos de aguas negras, basureros, devastación medioambiental, o áreas verdes y áreas de recuperación.	Economía popular y sustentabilidad. Redes comunitarias.	Diario de campo.

Tipo de mapa	Objetivo	Características	Participantes	Instrumentos
Zonas de trabajo CFASEM	Identificar las zonas en que CFASEM tiene espacios de trabajo, grupos colaboradores, para la evaluación de resultados.	Se ubican las zonas de trabajo en que CFASEM ha realizado o está realizando alguna intervención; se marcan avances o retrocesos de la tarea.	Redes comunitarias. Jurídico. Nutrición. Economía popular y sustentabilidad.	Diarios de campo, cartas descriptivas, carteles de promoción.
Grupos comunitarios	Identificar los grupos existentes en la zona, sus características, labor, actividades, influencia, miembros, etcétera. Para emprender o no, después de un análisis, acciones conjuntas.	Se ubican los grupos o colectivos de vecinos presentes en la zona, su radio de influencia, el tipo de grupos y las acciones que realizan.	Nutrición. Psicología. Redes comunitarias. Jurídico.	Diarios de campo.
Sectores vulnerables	Identificar zonas de alta vulnerabilidad socioeconómica y cultural, tomando en cuenta rangos de edad y tipo de vulnerabilidad.	Se marcan las zonas donde hay alta vulnerabilidad, se especifica de qué tipo se trata, y se identifican rangos de edad.	Nutrición. Psicología. Redes comunitarias. Jurídico.	Diarios de campo.
Nivel socioeconómico	Identificar todas las zonas socioeconómicas del territorio.	Ubicar los distintos niveles socioeconómicos que existen en el territorio.	Nutrición. Psicología. Redes comunitarias. Jurídico.	Diarios de campo. INEGI.
Tipología de empleo	Identificar las características del empleo que predomina en la zona, el sector productivo en que se labora, el nivel de desempleo.	Ubicar los empleos de las per-sonas, a qué sector pertenecen, dónde están ubicados, si los trabajadores salen, entran o se quedan en su zona.	Nutrición. Psicología. Redes comunitarias. Jurídico. Economía popular y sustentabilidad.	Diarios de campo. INEGI.

## *Implementación*

Cuando iniciamos el trabajo del mapeo, las primeras preguntas que nos planteamos fueron: ¿qué vamos a mapear? ¿Por qué mapeamos? ¿Para qué nos servirá? ¿Qué materiales necesitamos? ¿Quiénes participarán? La primera actividad consistió en imprimir mapas en los que se engloban las 27 colonias del territorio del antiguo pueblo de Santa Fe. Posteriormente nos dedicamos a delimitar el territorio de cada una de las colonias en los mapas. Hasta la fecha contamos con:

- Mapas del área de Nutrición en que se visualizan problemas o necesidades de salud. Por ejemplo: colonias con mayor índice de diabetes, o bien población que presenta obesidad.
- Mapas del área de Psicología, en los que también se perciben problemáticas o necesidades de salud emocional. Ejemplo: el número de usuarios que han solicitado servicios por síntomas de duelo.
- Mapas de Jurídico, que señalan poblaciones vulnerables en temas de violencia familiar, entre otros.
- Mapas del área de Economía popular y sustentabilidad, en los que se destacan zonas con el mayor índice de basura, espacios donde se han instalado huertos urbanos, puntos de compra de residuos orgánicos reciclables.
- Mapas de redes comunitarias, que presentan espacios y grupos comunitarios acompañados por el área, líderes políticos o agentes de cambio.
- Mapas de instituciones educativas, sociales, comunitarias, políticas, centros culturales, etcétera.
- Mapas de las áreas de Educación, en los que se observa la población que más demanda el servicio o zonas con rezagos educativos, entre otros problemas.
- Mapas de puntos de ventas de drogas y armas.
- Mapas de instituciones: educativas, centros sociales, comedores comunitarios, centros religiosos y centros de salud.

En julio del 2019 se realizó una primera presentación de los avances de los mapas para el equipo operativo del CFASEM. Surgieron entonces dudas y comentarios por parte del equipo, sobre todo vinculados con la manera

que el equipo responsable del mapeo cruzaba los datos de los mapas con la información obtenida desde Primer contacto. Cabe resaltar la complicación de cruzar los datos, ya que en el territorio las dinámicas varían constantemente, lo cual ha llevado al CFASEM a examinar a fondo las razones de que eso suceda en el contexto y sobre todo quiénes están involucrados.

### *Aprendizajes*

- En el proceso de implementación del programa, al principio muchas de las áreas del CFASEM no contaban con una base de datos que contuviera los datos de todos los usuarios, sus problemáticas y necesidades.
- Es importante que cada área disponga de información detallada y específica, ya sea de las problemáticas (como acoso sexual, *cutting*, depresión, bulimia, obesidad, diabetes), o de las colonias, género, edad, actividades solicitadas, entre otras informaciones.
- El mapeo le ha permitido al CFASEM analizar, reflexionar, comprender mejor las prácticas sociales y las formas de vida de las personas del territorio.
- El mapeo en sí no va producir transformaciones en el territorio, simplemente es un medio que ayuda al CFASEM a implementar acciones concretas en temas específicos en espacios específicos.
- Con el mapeo se logró determinar que el territorio del antiguo pueblo de Santa Fe está compuesto por un total de 27 colonias.
- Es importante ir actualizando los mapas para visualizar los cambios que se registran en la zona de Santa Fe.
- Se deben crear gradualmente otros mapas con temáticas diferentes para entender Santa Fe.
- Es importante establecer horarios fijos con el fin de actualizar la información semanal o quincenalmente.
- Trabajar en espacios amplios ayuda a visualizar los mapas y a generar la triangulación de la información.
- Organizar los mapas por área permite un mejor registro de los datos.
- Establecer qué es lo que se requiere de cada mapa, facilita la solicitud de información que se necesita de cada área.

- El análisis de la información debe hacerse de manera colectiva, pues de esta manera se obtiene una perspectiva más amplia del territorio y sus complejidades.

### *Conclusiones*

- Con el mapeo se puede alcanzar una precisión notable de intervención en el lugar y con las personas adecuados.
- El mapeo es un medio que facilita la extracción de información y el análisis de casos y problemáticas.
- Permite el reconocimiento de las dinámicas del territorio y la interacción social en ese contexto.
- El mapeo ayuda, fortalece y retroalimenta la planeación de las áreas para el acompañamiento en comunidad.
- Contribuye al reconocimiento de la presencia del centro en las colonias, identificando nuevas áreas de oportunidad de acompañamiento.
- Es importante considerar la opción de trabajar en un mapeo colectivo, es decir, involucrar actores de la comunidad y al equipo operativo del CFASEM, ya que esto permitirá identificar y analizar de manera más profunda las situaciones actuales de la sociedad.
- Consideramos que hace falta trabajar con iconografías en el mapeo, ya que de esa forma podremos visualizar de una manera más clara lo que intentamos identificar.



## Sistematización de recorridos

*Javier Sánchez Ramírez*  
*Nicolás Acevedo Mendoza*



Celebración del séptimo aniversario del centro, 2018

### *Antecedentes*

El contacto directo entre la comunidad de Santa Fe y la Universidad Iberoamericana se remonta al año 2005, cuando la Coordinación de Responsabilidad Social Institucional (CORSI) empezó su trabajo en la zona. La primera labor consistió en la delimitación del área de influencia para trabajar con un enfoque territorial que permitiera acercarse a la gente, el conocimiento sistémico de sus problemáticas y la corresponsabilidad en el desarrollo conjunto de proyectos orientados a la mejora de la calidad de vida. Se escuchaba con toda atención al otro, es decir, a la comunidad, donde el otro vale y tiene conocimientos. Lo anterior implicó un trabajo directo con la gente, recorrer sus calles, entrar en contacto con ella y proponer acciones específicas con y para la población de Santa Fe.

Desde su creación, la Casa Meneses se propuso posicionarse dentro de la comunidad como una organización que acompañara, más que diseñara o dirigiera, las acciones que apuntarían al mejoramiento de la calidad de vida

de la comunidad. Mediante actuaciones horizontales en proyectos de autogestión que promovieran la lucha por la justicia social, la defensa de los derechos humanos, el desarrollo humano sustentable, la promoción de la cultura de paz, iban a generarse procesos de formación y aprendizaje para la población local y para los alumnos de la UIA. Lo anterior implicó que el contacto con la gente se diera en dos ámbitos, dentro de la Casa Meneses y en las calles de Santa Fe. Para que la gente conociera la labor de la institución y se familiarizara con ella, se estableció una relación con la población para hacer diagnósticos, para invitarla a participar en actividades dentro de las mismas colonias. Así, paulatinamente, el trabajo comunitario se vio fortalecido con la presencia de la institución en la zona, sobre todo en las colonias y en constante aumento por el contacto y la participación de la población.

A lo largo de los años el trabajo de la Casa Meneses generó distintas dinámicas de acompañamiento, fomentó redes externas e internas, implementó distintos programas que produjeron sinergias con las organizaciones sociales de la zona, y se promovió la participación activa de los miembros de las comunidades en la consolidación de sus proyectos de desarrollo desde sus propias aspiraciones y sistemas de vida. De esta forma, a través de la concreción de acciones, la Casa Meneses logró acrecentar la vinculación de la gente con los procesos comunitarios dentro y fuera de sus instalaciones.

Todo lo anterior implicó utilizar una metodología de trabajo de naturaleza mixta, exploratorio-explicativo-descriptivo, en la que la labor de personal operativo especializado y de la comunidad tenía un papel fundamental en el conocimiento del territorio. La tarea se cumplió trabajando muy de cerca con las personas, en las calles del barrio, en recorridos por todas direcciones y a todas horas, ubicando los mejores espacios, los de mayor riesgo, las personas y grupos propositivos y los más vulnerados. Esto permitió tender “puentes” de comunicación, de encuentro, de escucha, de compartir saberes. Contribuyó además a entender la apropiación del espacio y anecdotario de vida de estas comunidades establecidas en el siglo xx a lo largo de las barrancas del río Becerra, lo cual les confiere distintos rasgos identitarios e imaginarios colectivos. Los recorridos y el contacto con la gente, como se dijo, permitieron ese conocimiento, ese entendimiento.

## *Justificación*

Explicar un sitio, un lugar o una comunidad no es tarea fácil; los mapas o fotografías son apenas representaciones a medias. El recorrido posibilita conocer de manera profunda los lugares, verlos, sentirlos, olerlos, escucharlos; hace que la experiencia sea completa y complementa el conocimiento del espacio. Geertz (2003) señala que es necesario el trabajo de campo para leer el texto que constituyen las comunidades; descripciones densas de lo que leemos de una cultura permiten desentrañar las estructuras de los significados, es decir, involucrarse con la comunidad no sólo es describirla, conocer a la comunidad y sus actores, ni sólo redactar notas o transcribir sus palabras, sino tomarse el trabajo de analizarlas a profundidad. Eso ha hecho el centro a lo largo de los años, un análisis profundo, denso, de la vida de las personas en esa comunidad.

La metodología etnográfica es básica para realizar los recorridos, es la manera en que podemos ver la cotidianidad de las comunidades y sus habitantes para recabar datos que aporten al conocimiento social del lugar. Las herramientas etnográficas nos permiten mirar ese mundo que recorreremos cotidianamente y en donde los “ajenos” no podemos cambiar nada. Como observadores participantes que vemos y nos ven, construimos relaciones con los habitantes y sus lugares, con su cotidianidad, les generamos angustia, desconfianza, y ellos a la vez nos generan esos mismos sentimientos. Uno de los objetivos de los recorridos es crear empatía con las personas, así como el manejo de la angustia que producen los habitantes y sus espacios a los operadores de campo.

En el ejercicio de los recorridos, la esencia del que recorre el territorio consiste en ir “leyendo” desde su postura propia lo que ve; es decir, va viendo e interpretando eso que ve, eso que oye, eso que siente desde sus conocimientos y experiencias previas. Pero él mismo (el observador) es visto por esos que están ahí (los observados), que pertenecen a ese lugar, lo cual genera una relación inicial que, al analizarla (lo subjetivo de la relación y la transferencia que emerge entre observador-observado), da pie a una interpretación más o menos objetiva del hecho o, por lo menos, al trabajo de campo sistematizado que el operador de campo intenta llevar a cabo.

Para el operador de campo, recorrer significa conocer a los habitantes del lugar, reconocerse mutuamente, en una experiencia subjetiva e integral

porque implica la razón y las emociones. Al llevar a cabo los recorridos con el equipo operativo o con los estudiantes de la UIA se genera empatía, puentes de encuentro con la comunidad, porque los prejuicios se van desvaneciendo; pasa lo mismo de la comunidad hacia el CFASEM y la UIA: nos encuentran, nos ven, nos miran, nos escuchan, suben o bajan resistencias ante el otro; pero finalmente el diálogo que se genera en el encuentro nos da la posibilidad de acompañarnos, hacer algo, o simplemente de conocernos.

Los recorridos son una experiencia integral, holística dirán otros, de mirarnos a nosotros mismos y a los otros, y así, plasmar nuestra subjetividad ante eso que hemos visto, oído, olido, escuchado, sentido; es decir, entender a la comunidad con todos los sentidos, con nuestras emociones y sentimientos, pero que no se quedan en el limbo de la especulación o la interpretación superflua. Se convierten en conocimiento a través del ejercicio de plasmarlos en diarios de campo que capturan (en lo posible) la esencia de la cotidianidad de Santa Fe.

Recogidos los datos en diarios de campo (véase anexo 1), se abre la posibilidad de aterrizar datos específicos, no controlados, pero sí genuinos, de una manera sistemática y detallada en lo posible. El discurso escrito retrata los detalles de esa cotidianidad, esa representación social que la comunidad tiene de sí misma, de lo que está a su alrededor y también de los “sujetos de fuera”, que además pertenecen a una institución como la UIA, y para completar, tenemos la posibilidad de entender la complejidad del territorio, las similitudes de vida, percibir las diferencias y entender (un poco) los porqués de la comunidad.

Como ya apuntábamos, el diario de campo es la herramienta básica del trabajo de campo y los recorridos; los datos recogidos en el trayecto son:

- Datos de identificación del operador, de la institución, del lugar donde se recoge la información, fechas.
- Descripción de los hechos observados, frases oídas, personas contactadas, noticias recogidas.
- Descripción de lo sentido, las emociones o sensaciones del operador.

Por lo tanto, analizar los datos equivale a un ejercicio dialéctico en el que la visión ontológica y epistemológica se unen y dan cuenta de manera integral de los contextos y discursos hallados. En otras palabras, se trata de un

ejercicio de reflexión que permite conocer o entender esa vivencia, hacerla objetiva, hacerla conocimiento, hacerla entendible a los otros, a los ajenos, a los que no viven ahí, y paradójicamente, aportar otro punto de vista a esos que ahí conviven día a día.



Entrevista sobre la experiencia, 2018

### *Objetivo general*

Reconocer el espacio físico y las características particulares de cada zona donde el Centro Menses realiza el acompañamiento a los habitantes.

### *Objetivos específicos*

1. Actualización del diagnóstico de la zona de trabajo.
2. Fortalecer la integración y presencia del CFASEM como un miembro confiable y objetivo de la comunidad.
3. Contextualizar las zonas de trabajo, su realidad y circunstancias.
4. Sensibilizar a los participantes para que comprendan la situación en la que viven los habitantes cotidianamente.
5. Fortalecer la integración de los participantes en la comunidad a fin de que se reconozcan como sujetos de prácticas sociales diferentes.

## *Etapas del programa*

Los recorridos tienen dos vertientes: a) de contacto y diagnóstico operativo; b) de sensibilización y acercamiento de estudiantes UIA y comunidad.

### *Recorridos de contacto y diagnóstico operativo*

Estos recorridos responden a los objetivos específicos 1, 2 y 5. Con ellos se hace una actualización del diagnóstico comunitario, se recogen las noticias, la percepción de la comunidad sobre noticias y cambios, su dinámica. Es necesario apuntar que hay múltiples influencias que inciden en la dinámica del barrio, por ejemplo, los tiempos electorales, el clima, los repuntes de violencia o inseguridad, el calendario escolar, los horarios de la comunidad (no es lo mismo la dinámica matutina, la vespertina o la nocturna, ni la de fines de semana o fiestas populares, etcétera).

En cada momento de los arriba señalados, y en muchos más, se registra un impacto en la dinámica de vida del territorio, por lo que es necesario estar atento a lo que se ve, a lo que se escucha y a la percepción subjetiva del ambiente comunitario. El recorrido presenta las siguientes etapas:

- Prerrequisitos: análisis actualizado de la comunidad, noticias (redes sociales: Facebook, Twitter y páginas web), eventos, época, situaciones.
- Planeación: horarios, calles o zonas por recorrer, personas y lugares que se visitaran, acompañantes, material de difusión que se distribuirá.
- Ejecución: realizar el recorrido siguiendo el plan y acatando las medidas de seguridad.
- Cierre: elaboración de diario de campo; si hay alguna situación importante o urgente, reportarlo enseguida al jefe inmediato.
- Observaciones: si en el recorrido hubiese demandas de atención, primeros contactos o primeras escuchas, elaborar el instrumento pertinente y entregarlo al área correspondiente; ejemplo: una primera escucha de psicología.

Figura 3. Etapas del recorrido



Fuente: elaboración propia.

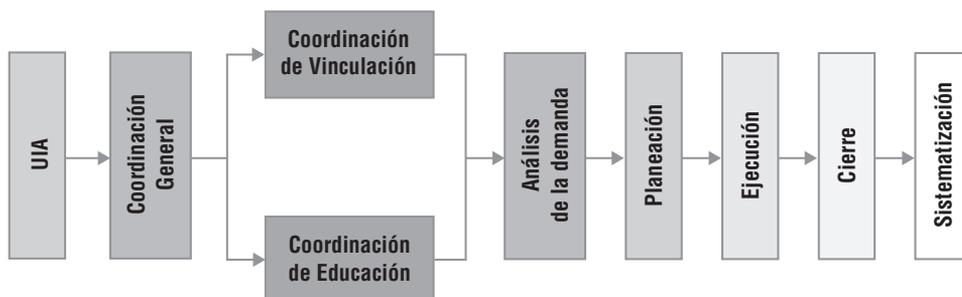
### *Recorridos de sensibilización y acercamiento de estudiantes UIA y comunidad*

Este tipo de recorridos responden a los objetivos 3, 4 y 5. Una de las demandas principales de la comunidad UIA es el acercamiento a la comunidad y sus habitantes, con el afán de ofrecer o generar acciones acordes, necesarias y útiles a la comunidad.

- **Recepción:** recibir la demanda por parte de las coordinaciones.
- **Análisis de demanda:** dar respuesta a la demanda; Redes comunitarias analiza y responde la demanda tomando en cuenta tiempos, espacios, recursos, población, tipos de recorridos.
- **Planeación:** organización y logística de recorrido, con solicitantes y coordinaciones, área operativa para apoyo (opcional).
- **Ejecución de recorrido:** se lleva a cabo el recorrido de acuerdo con lo planeado, en tiempo, espacio y recursos.
- **Cierre de recorrido:** en plenaria, en las instalaciones del CFASEM se plantean conclusiones, reflexiones, ideas, sentimientos, inquietudes, dudas, etcétera, de los participantes.
- **Sistematización:** el equipo operativo sistematiza la experiencia del recorrido, exponiendo lo que se hizo, lo que pasó y las conclusiones de los participantes.

## *Diseño del programa*

Figura 4. Desarrollo del programa de recorridos



Fuente: elaboración propia.

## *Metodología*

La metodología en los recorridos es vivencial y de observación directa, y nos permite estar en contacto con las personas de la comunidad, con el territorio y con el ecosistema que lo conforma. Se fortalece así el diálogo, la identificación y el análisis de los problemas sociales de la comunidad, resultantes, muchas veces, de conflictos culturales, políticos y religiosos, o de prácticas cotidianas, valores y personalidades. En consecuencia, es posible reconocer dos tipos de recorridos: a) de contacto y diagnóstico operativo; b) de sensibilización y acercamiento de estudiantes UIA y comunidad.

### *Recorridos de contacto y diagnóstico operativo*

Su enfoque consiste en recopilar información relevante respecto de la situación actual del contexto, tanto del territorio como de las personas que lo habitan. Los realiza el personal operativo del CFASEM, y cabe mencionar que el área de Redes comunitarias es la responsable de llevarlo a cabo más a menudo. Se programan recorridos dos o tres veces al mes, con un promedio de duración de una a dos horas aproximadamente, a fin de actualizar el diagnóstico con información nueva.

Se recorren las calles de las colonias del antiguo pueblo de Santa Fe, se observa, se platica con los vecinos, se pregunta por las problemáticas y las necesidades de cada una de las colonias. Se recogen propuestas de solución a los problemas o las necesidades, y se invita a los vecinos a colaborar en el cambio.

Los instrumentos necesarios para la recolección de datos son la observación directa y las entrevistas semiestructuradas, así como el diálogo abierto con los vecinos. Una vez terminado el recorrido se procede a rellenar un diario de campo en el que se expresan los sentimientos, lo escuchado y lo observado durante el trayecto. Luego se analizan los datos y se realiza la sistematización, la cual se presenta en un primer momento a las coordinaciones del CFASEM y por último al equipo operativo.

### *Recorridos de sensibilización y acercamiento de estudiantes UIA y comunidad*

Se trata de recorridos dirigidos a los estudiantes y profesores de la UIA, pues nos acompañan personas de la comunidad elegidas según el tipo de recorrido que se realice. A continuación se desglosan los recorridos que se implementan:

#### *1. Recorridos para estudiantes de servicio social*

Una vez por semestre, casi siempre cuando se realiza la inducción a los alumnos de servicio social. Su finalidad es contextualizar, fortalecer y sensibilizar al estudiante para su integración y participación en el territorio del antiguo pueblo de Santa Fe. En este sentido lo primero es trazar una ruta y ubicar puntos estratégicos del territorio donde los alumnos puedan estar en contacto con la población y el territorio. Los espacios que suelen visitarse son los siguientes: Col. Campo de tiro Los Gamitos, tianguis de Santa Fe, mercado Santa Fe, la Ermita, iglesia la Asunción, primaria Vasco de Quiroga. Estos espacios otorgan un sentido de pertenencia e identidad al antiguo pueblo de Santa Fe. Cabe resaltar también que son espacios a los que concurren regularmente personas de las colonias aledañas. Por lo general el recorrido se lleva a cabo por la mañana, en aproximadamente dos o tres horas.

Al regresar a las instalaciones del CFASEM, se organiza un espacio de charla o diálogo en el que los estudiantes expresan lo que sintieron, escucharon, olieron y vieron durante el recorrido. Por último, se les pide elaborar un diario de campo (véase anexo 1).

## *2. Recorridos para estudiantes de prácticas en proyectos comunitarios*

En este recorrido cambia la dinámica, pues se visitan espacios donde los alumnos acompañan a los grupos o vecinos de la colonia en el diseño u ejecución de algún proyecto de interés para la comunidad. Cuando se trata de proyectos, los vecinos acuden a las instalaciones del CFASEM para una presentación rápida de todos los involucrados, después se procede a organizar equipos de acuerdo con el número de estudiantes.

Se inicia el recorrido con estudiantes, vecinos, maestros y personal de CFASEM encargado de coordinar dicha actividad, y se dirigen del centro al espacio específico de intervención. Al finalizar el recorrido se implementa la misma dinámica que en el recorrido anterior. Antes de que el recorrido comience, se dictan las indicaciones y protocolos de seguridad que deben seguirse.

### 1. Reglas de seguridad:

- Caminar pegados a la pared o en la acera (cuando la haya) para evitar accidentes de tránsito.
- No alejarse del grupo.
- No tomar fotos a menos que lo autorice explícitamente el operador a cargo, o que conceda permiso.
- No llevar objetos de valor.
- Fuera de las oficinas, no se ostentan en la vía pública monederos ni celulares.
- El aviso de salida a comunidad se realiza por correo electrónico, informando la colonia de destino y en compañía de quién se irá (Coordinación de Vinculación, Coordinación General, alumnos, vecino).
- El registro de salida se asienta en la bitácora de entradas y salidas, anotando la colonia y hora de salida.
- Se programan de preferencia salidas por la mañana.

- Se programa la salida a lugares cercanos o conocidos.
  - No responder a provocaciones de cualquier género: burlas, insultos, amenazas, etcétera.
  - En caso de presenciar o ser víctima de alguna situación violenta o de inseguridad en la comunidad que ponga en riesgo la integridad del operador comunitario, alejarse lo más pronto posible e informar oralmente y por escrito a su coordinación o coordinación general.
  - En caso de ser amenazado, violentado, chantajeado, atacado, vejado, intimidado, seducido, manipulado por alguien en la comunidad, informar de manera oral y escrita a su coordinación o coordinación general, describiendo los hechos.
2. Reglas de convivencia interna y externas:
- Saludar a las personas que encontremos en las calles.
  - No hacer preguntas o comentarios ofensivos o desdeñosos, u opiniones prejuiciosas.
  - No aceptar drogas o alcohol.
  - No intimar en exceso con la comunidad (no relaciones sexuales, amorosas, compadrazgos, etcétera).
3. Equipamiento:
- Zapatos y ropa cómoda.
  - Gorra o sombrero para cubrirse del sol.
  - Impermeable en época de lluvias.
  - Lentes de sol o gafas protectoras para protegerse del polvo.
  - Cuaderno de notas pequeño.
  - Celular que no esté a la vista.
  - No llevar cartera, sólo un poco de dinero.

### *Protocolo de seguridad para casos de emergencia en comunidad*

Transitar por la comunidad es un ejercicio que implica riesgos de toda naturaleza para la seguridad personal; por ello, es indispensable contar con lineamientos que reduzcan la posibilidad de un accidente o de una situación que ponga en peligro la integridad del equipo operativo de campo. Entre las

situaciones que pueden ocurrir en la comunidad se enlistan las siguientes: accidentes de tránsito, asaltos, caídas, balaceras, peleas, insolación, inundación, deslaves, terremoto, manifestaciones o protestas.

### *Lineamientos generales de seguridad o emergencia en comunidad*

- El operador debe avisar siempre a la coordinación, a su jefe inmediato y a vigilancia a dónde se dirige y con quién estará en la comunidad.
- Debe registrar en el cuaderno de firmas esa información por escrito.
- El operador debe cumplir los lineamientos de recorridos (seguridad, equipamiento, convivencia).
- El operador debe resguardar su teléfono celular, cartera, joyería, etcétera, para evitar un asalto.
- El operador debe traer su credencial del CFASEM siempre consigo para identificarse de manera apropiada en todos los espacios a los que se dirija en la comunidad.
- En caso de sufrir un accidente, debe tener a la mano un directorio que incluya los números de la Coordinación, del CFASEM, de emergencia, un vecino cercano al cual solicitar ayuda.
- En caso de ser testigo de un accidente, un directorio de emergencias servirá para llamar al servicio requerido.
- En caso de sufrir un asalto o ataque violento, solicitar ayuda a algún vecino cercano, ponerse en contacto con la Coordinación o el CFASEM para solicitar ayuda o apoyo.
- En caso de atestiguar un hecho violento a cierta distancia, tomar nota y alejarse rápidamente del lugar.
- En caso de ser sorprendido por un hecho violento, como balacera, persecución, etcétera, resguardarse y ponerse en contacto con la Coordinación o el CFASEM para solicitar apoyo o indicaciones.
- En caso de accidente automovilístico, llamar al seguro, al CFASEM, para dar cuenta de los hechos y solicitar apoyo, indicando si es necesario que un compañero le brinde apoyo en el lugar de los hechos.
- Tener a la mano un botiquín con lo mínimo indispensable para atender heridas leves.

- En caso de sentirse enfermo en la comunidad, de inmediato debe comunicarse con la Coordinación o el CFASEM, y pedir apoyo si se requiere auxiliar al operador.
- Las primeras instancias de apoyo médico son Coordinación del CFASEM, IBEROMED, servicio médico UIA, policía o bomberos.

*Relación interinstitucional, grupal o con redes*

- Ante demandas de atención o proyectos de trabajo, llenar hoja de primera escucha de comunidad.
- No prometer ni comprometer algo que no se pueda cumplir o que ponga en entredicho o genere compromisos para la institución, o que sean falsos, inalcanzables o irreales.
- Respecto a los grupos políticos y delincuenciales, no establecer vínculo alguno debido al alto riesgo institucional o personal que puede acarrear la relación con esos grupos; si no hubiese otra alternativa, mantenerse en calma, sereno y alejarse en cuanto sea posible. Informar a su Coordinación o a la Coordinación General.
- No hacer preguntas ofensivas o comentarios desdeñosos, ni emitir opiniones prejuiciosas.
- No aceptar drogas o alcohol.
- No intimar en exceso con esos grupos.
- No mantener relaciones sexuales, actividades sociales o nexos sentimentales con personas de esos grupos.
- En caso de ser amenazado, violentado, chantajeado, atacado, vejado, intimidado, seducido, manipulado por esos grupos, informar de manera oral y escrita a su coordinación.
- Tener a la mano un directorio de instituciones o profesionales capaces de atender de manera inmediata alguna situación que no sea posible resolver, describiendo los hechos.

Tabla 3. Etapas de recorridos

<b>Acción</b>	<b>Descripción</b>	<b>Participantes</b>	<b>Instrumentos</b>
<b>Planeación</b>	<p>Trazar una ruta por donde se caminará en la comunidad.</p> <p>Tomar en cuenta los puntos de riesgo y los posibles puntos de apoyo.</p> <p>Determinar si se visitara a personas o espacios específicos.</p> <p>Calcular el tiempo de recorrido y la hora idónea para emprenderlo.</p> <p>Proponer adecuado equipamiento personal: zapatos cómodos, ropa específica, agua, etcétera.</p> <p>Especificar equipos si es necesario.</p>	<p>Operador.</p> <p>Coordinador.</p>	<p>Carta descriptiva.</p>
<b>Ejecución</b>	<p>Reglas del recorrido.</p> <p>Si es necesario, organizar equipos.</p> <p>Designar un responsable operativo por equipo.</p> <p>Informar de puntos de partida y de llegada.</p> <p>Durante el recorrido, dar información sobre los espacios/colonias/lugares.</p> <p>Señalar puntos donde habitan personas clave de la comunidad y para el CFASEM.</p>	<p>Alumnos de UIA (servicio social, prácticas).</p> <p>Profesores UIA.</p> <p>Nuevos operadores.</p> <p>Voluntarios.</p> <p>Instituciones.</p> <p>Operador.</p>	<p>Cuaderno de notas.</p>
<b>Retroalimentación con participantes</b>	<p>Regreso a las instalaciones.</p> <p>Espacio para refrescarse o ir al baño.</p> <p>Reunión en plenaria con el grupo.</p> <p>Dinámica reflexiva: qué vi, qué sentí, qué escuché.</p> <p>Cierre.</p>	<p>Alumnos de UIA (servicio social, prácticas).</p> <p>Profesores UIA.</p> <p>Nuevos operadores.</p> <p>Voluntarios.</p> <p>Instituciones.</p> <p>Operador.</p>	<p>Cuaderno de notas.</p>
<b>Sistematización</b>	<p>Elaboración de diario de campo.</p>	<p>Operador.</p>	<p>Diario de campo.</p> <p>Mapas.</p>

### *Características personales del equipo operativo en comunidad*

Es indispensable considerar las cualidades que en los equipos y las personas que participan en la actividad de recorridos deben manejar, y potenciar si alguna falta. Recordemos que en la comunidad las relaciones se establecen con personas que sienten, se emocionan, son sensibles y actúan conforme a esas condiciones.

- *Actitud*: una adecuada actitud facilita la entrada en la comunidad, la relación con la gente; ser auténtico y humilde propicia un contacto más genuino con las personas, pues finalmente somos extraños o extranjeros en la comunidad.
- *Aptitud*: el operador en la comunidad debe poner sus saberes y carencias a su favor; no lo sabemos todo, no lo podemos todo ni lo desconocemos todo, pero tenemos experiencias que pueden conectar, apoyar o facilitar el trabajo en las comunidades.
- *Empatía*: es el arma estratégica por excelencia, pues conectarse con la gente de manera natural y aceptarla tal como es en ese momento, ayuda a que la persona, y por lo tanto la red, nos reciba más afablemente, además de contribuir a involucrarnos de manera más sencilla con la comunidad.
- *Constancia*: hay que estar presente en la comunidad de manera continua, el trabajo implica una labor recurrente; si las cosas planeadas no salen como esperábamos, hay que seguir estando ahí, en la comunidad. La constancia implica presencia y paciencia.
- *Seguridad*: elemental para el trabajo, implica seguridad personal, emocional y física, supone el autocuidado y la corresponsabilidad del equipo, requiere la certeza de lo que hará, o por lo menos claridad en el plan de trabajo a realizar. También es necesario construir esta seguridad con la comunidad, implicarla, responsabilizarla de la seguridad de los ajenos a esa comunidad.
- *Principio de abstinencia*: la cercanía con las personas va creando vínculos, pero hay límites que no se pueden cruzar. La dinámica comunitaria impone mucha cercanía, lo cual, desde su lógica, implica hacer propuestas de leves a comprometedoras. Por ello

es necesario establecer límites muy claros, que no dejen lugar a dudas respecto a la relación que se mantiene con la comunidad.

- *Creatividad*: la vida en comunidad es impredecible, la planeación ayuda pero no es infalible. Por tanto, en las actividades de comunidad debemos ser capaces de crear, modificar, reorganizar las actividades, dar lugar a la flexibilidad.
- *Ecuanimidad*: como ya se mencionó, en la comunidad hay un sinfín de situaciones que pueden desbordarse, y por eso se requiere ecuanimidad, una disposición para contener las emociones personales, las de nuestros acompañantes y las de las personas con quienes interactuamos. Hay que dar un cauce positivo a las emociones o situaciones que se presenten.
- *Discreción*: en la comunidad encontramos noticias, eventos, situaciones que exponen o dan cuenta de la vida de las personas; la discreción, la neutralidad, el respeto a la vida privada de las personas es un tesoro, mantenerlo cerrado es nuestro escudo, nos protege.

## *Implementación*

Hasta la fecha se han realizados dos tipos de recorrido con alumnos de la Universidad Iberoamericana. A continuación, ponemos también dos ejemplos:

### *1. Alumnos de proyecto de intervención comunitaria*

El recorrido se llevó a cabo en el semestre de primavera de 2018, con un grupo de aproximadamente 40 alumnos de la licenciatura en arquitectura, la mitad de ellos mexicanos y la otra mitad colombianos. En ese recorrido la dinámica fue la siguiente:

- Reunión con los profesores de la licenciatura, en la que participaron tres áreas del CFASEM —Redes comunitarias, coordinaciones de Vinculación y General—, con la finalidad de conocer el interés y el proyecto de la licenciatura respecto de la comunidad.

- Se convocó a vecinos de diferentes colonias a una reunión en la que se informaría sobre el interés de la universidad y de la licenciatura de arquitectura. A esta primera reunión asistieron unos 15 vecinos de diferentes colonias.
- Posteriormente, los vecinos interesados compartieron sus proyectos y elaboraron un documento en Word en el que explicaban la importancia de sus proyectos y anexaban fotografías.
- Se hizo llegar esos proyectos a los profesores responsables del programa para que lo analizaran y dieran sus puntos de vista.
- Se programaron después fechas para realizar el primer recorrido con los alumnos mexicanos a los puntos en donde tendría lugar la intervención: las colonias El Pirul, Ladera Grande, El Árbol, Liberación Proletaria y La Cañada.
- El día fijado para el recorrido se dividió el grupo en cinco equipos a fin de que la dinámica del trayecto transcurriera sin incidentes y no provocara inquietud entre los vecinos. Los equipos visitaron las cinco colonias, cada uno coordinado por un representante del equipo operativo del CFA-SEM y acompañado por vecinos de la colonia. Cabe mencionar que los vecinos que encabezaban cada proyecto acudieron a las instalaciones del centro para recibir a los estudiantes y dar comienzo al recorrido.
- Al término del recorrido se realizó una actividad para retroalimentar esta experiencia y sobre todo para conocer las inquietudes y el sentir de los estudiantes durante el trayecto.
- Posteriormente se programó otro recorrido que incluía ya la participación de los alumnos de Colombia, y cuya dinámica se desarrolló como sigue: los vecinos responsables de los proyectos llegaron al centro para recibir a los alumnos y servirles de guías. En esta excursión se organizaron seis equipos, pues se integró después al programa la colonia La Mexicana. Cada equipo tenía ya conocimiento del proyecto en el que iba a intervenir. Los seis equipos se dividieron en dos grupos de tres equipos: el primer grupo lo formaban quienes se ocuparían de El Pirul, Ladera Grande y El Árbol; al segundo grupo correspondían Liberación Proletaria, La Mexicana y La Cañada.
- La dinámica se propuso que estos equipos en los que se incluía a los alumnos colombianos conocieran al menos tres colonias en las que intervendrían.

- Como en el primer recorrido, se reservó nuevamente un espacio de diálogo con los alumnos y profesores para retroalimentar la experiencia y sobre todo conocer las inquietudes y el sentir de los estudiantes.

## *2. Alumnos de servicio social*

En enero del 2020 se realizó un recorrido con los alumnos de servicio social de la Universidad Iberoamericana CDMX en el pueblo de Santa Fe. Se proyectó conforme a los objetivos planteados para este tipo de recorridos. La actividad se prolongó de las nueve a las 12 horas de la mañana, pues dadas las características físicas de la zona no era aconsejable elegir otros horarios.

La geografía del territorio es terrible: las subidas y bajadas de más de 45 grados hacen titánica la tarea y exigen una buena condición física, ya que recorrer las calles es extenuante. La ropa y zapatos cómodos, la gorra o impermeable son por completo necesarios, pues al estar en campo se está sujeto a las inclemencias del tiempo. Acercarse a la gente con una sonrisa y un saludo amable son la primera llave para construir el reporte; establecer empatía con la gente es un asunto prioritario y muy importante.

Al año se llevan a cabo entre 20 y 25 recorridos en comunidad, tomando en cuenta que cada año el número puede variar a causa de las dinámicas del servicio social, de las prácticas y sobre todo del equipo responsable.

## *Aprendizajes*

Ir a la comunidad implica ingresar en un territorio ajeno, por lo cual es necesario ser respetuoso del terreno, del contexto, de las personas y su cotidianidad. Así pues, el recorrido debe planearse. Cuando se emprenden recorridos con un grupo numeroso tienen que organizarse subgrupos y establecerse rutas diferentes para cada uno de ellos, de modo que no se altere la vida cotidiana en la comunidad. Los recorridos son importantes para lograr el contacto o su reanudación, y nuevos contactos con personas y comunidades.

La sistematización de los recorridos debe plasmarse de manera inmediata y sin excusa en el diario de campo, que es la herramienta esencial del trabajo. Los recorridos son fuente de información y actualización de la vida cotidiana de la comunidad que debe registrarse en el diario de campo y en

los mapas. Transcurrirán en mejores condiciones antes de mediodía, pues en la comunidad hay poco movimiento en esas horas.

Los recorridos no pueden llevarse a cabo después de las 4:30 pm, ya que las condiciones de seguridad se vuelven entonces adversas. Hay que incluir visitas a personas de la comunidad, con el fin de fortalecer los vínculos con ellas, y enviar el mensaje de que el recorrido se hace con el visto bueno de la comunidad, socializando así las actividades del CFASEM. Las personas que acompañen al equipo operativo deben hallarse en sintonía con los objetivos de la actividad, no pueden desatender las normas establecidas para su realización.

Si el recorrido se hace con alguna persona de la comunidad, debe confirmarse el espacio que se visitará, tener claro el objetivo y los reglamentos deben acatarse sin excusas; de presentarse algún imprevisto, debe regresarse de inmediato al centro y reportarlo al coordinador.

### *Conclusiones*

Los recorridos le permiten al CFASEM reconocer el territorio y estar en contacto con los usuarios, conocer sus inquietudes, sus necesidades, y permitir que ellos mismos puedan proponer soluciones. Puede aseverarse que los recorridos son un medio adecuado para generar contacto entre personas de contextos, prácticas sociales y estilos de vida diferentes, ya que permite la interacción cercana, el diálogo y el reconocimiento de las actuales problemáticas sociales del contexto. Lo anterior favorece el acompañamiento y abre la posibilidad de tomar decisiones en común acuerdo.

Llevar a cabo los recorridos por las calles del antiguo pueblo de Santa Fe tiene sus implicaciones, justo porque las dinámicas del territorio pueden variar de un día para otro, lo que obliga al CFASEM a buscar o generar estrategias para la realización o no de esos trayectos, pensando siempre en la seguridad de las personas y la responsabilidad que conlleva caminar con ellas en el territorio.

Gracias a los recorridos emprendidos hasta ahora por la zona con los alumnos y maestros de la Universidad Iberoamericana, se reconoce su valor para que nuevas miradas observen el territorio, descubran nuevas cosas, nuevos espacios, nuevas redes y nuevos contactos con vecinos. Nos hemos percatado de que los alumnos detectan más cosas en la comunidad que

el mismo equipo operativo, el cual muchas veces las pasa de largo sin reparar en ellas. Por tanto, continuar los recorridos permite al CFASEM una oportunidad más de que nuevas personas recorran el territorio y consigan así información pertinente para que las áreas y programas del centro se fortalezcan.

*Anexo 1. Diario de campo de los recorridos*

**Datos de identificación**

	Folio <sup>1</sup>	Fecha <sup>2</sup>
Institución <sup>3</sup>		
Operador <sup>4</sup>		
Proyecto <sup>5</sup>		
Comunidad Local <sup>6</sup>		

<sup>1</sup> Folio. El numero del folio se define a partir del diario de campo. Está compuesto por seis dígitos y tres letras. Dos dígitos para el día, dos para el mes y dos para el año de apertura y tres letras para indicar la comunidad local en la cual se realiza el proyecto.

<sup>2</sup> Se registra la fecha de apertura de este expediente de observación.

<sup>3</sup> Se registra el nombre de la institución que realiza la acción diagnóstica o estratégica.

<sup>4</sup> Nombre y apellido del operador que abre y compila este expediente.

<sup>5</sup> Registrar el nombre del proyecto para el cual se está realizando este SiDiEs.

<sup>6</sup> Se registra el nombre de la comunidad local en la cual se lleva a cabo este estudio.

### Descripción del contexto emotivo

Breve descripción de lo que he sentido en el contexto de la relación con el contexto y con el/la otr@

### Descripción de la situación operativa

Código	

**Lista de los presentes**

N.	Apellido y nombre	Dirección	Edad	Actividad	e-mail

## Reuniones del equipo operativo

*Ana Rosa Gordillo Terrón*  
*Nicolás Acevedo Mendoza*  
*Jemeima Montero de los Santos*



Convivencia del equipo operativo, 2019

### *Antecedentes*

En 2016 la Casa Meneses realizó un metadiagnóstico en la comunidad, cuya finalidad era identificar su representación respecto de las acciones que realiza en beneficio de las colonias del antiguo pueblo de Santa Fe. Este instrumento sirvió además para la reestructuración de la Casa Ernesto Meneses y, sobre todo, de sus métodos de trabajo. Cabe mencionar que con ello se consiguió identificar varias problemáticas que afectaban entonces a las colonias, lo que dio luz a nuevas áreas de oportunidad para la implementación de nuevas acciones de prevención y cuidado de la vida. El Centro Meneses continuó haciendo un diagnóstico por conducto del área de Primer contacto.

En la segunda mitad del año 2019 se recibió la visita de seis alumnos del Instituto Superior Intercultural Ayuuk. Como parte de la síntesis y reflexión de dicha experiencia se decidió tomar una de las técnicas descritas en el libro *Técnicas participativas para la educación popular* (1990), que

recomienda recopilar lo que se observó, escuchó y sintió durante el curso de una semana. Mediante esa actividad nos dimos cuenta que se obtenía más información útil para comprender el territorio, a los usuarios, así como reconocer y reconocernos como equipo y comunidad, lo que permitió el fortalecimiento de los programas y actividades del centro.

Con base en lo anterior se decidió formalizar esas reuniones y programarlas semanalmente, todos los viernes. Fue necesario formar un comité que organizara y recuperara la información de dicha actividad, el cual integraron la Coordinación General, Primer contacto, Primera escucha y Redes comunitarias.

A finales de 2019 se implementó el programa de reuniones del equipo operativo del CFASEM con el propósito de identificar los acontecimientos o sucesos importantes de las colonias del antiguo pueblo de Santa Fe y dentro de las mismas instalaciones del Centro Meneses. En este programa participan todas las áreas del CFASEM.

### *Justificación*

El programa de reuniones del equipo operativo se propuso diagnosticar los acontecimientos de la comunidad a partir de lo que se escucha, se mira y se siente dentro del CFASEM y en las colonias del pueblo de Santa Fe, así como identificar y mapear (más personas) y (menos territorio). Tal diagnóstico sirve a las áreas de Vinculación y Educación para fortalecer sus programas de atención al responder a las necesidades concretas y urgentes de las personas.

El comité organizador es responsable de analizar y sistematizar todos los datos importantes comentados en cada sesión, para después hacerlos llegar a la Coordinación General del CFASEM.

### *Objetivo general*

Diagnosticar los acontecimientos de la comunidad a partir de lo que se escucha, se ve y se siente dentro del CFASEM y en las colonias del pueblo de Santa Fe, para implementar acciones que contribuyan a la reconstrucción del tejido social.

## *Objetivos específicos*

- Implementar juntas semanales con el equipo operativo del CFASEM para identificar los sucesos significativos de cada semana.
- Analizar los datos obtenidos para reconocer la experiencia del sujeto, el murmullo social, la vida cotidiana, así como estrategias y tácticas.
- Sintetizar y mapear la información para que cada área logre establecer acciones de acompañamiento con la comunidad.

## *Etapas del programa*

### *Etapa 1. Organización y planeación*

En esta fase se prepara la dinámica de la sesión con el objeto de obtener buenos resultados y sobre todo que las sesiones respondan al objetivo planteado. La organización ayuda a agrupar las tareas o los procesos con el fin de conducir un proyecto o programa al cumplimiento de sus objetivos y metas. Se definen entonces los siguientes puntos:

- Se determina el papel del comité en cada una de las sesiones.
- Se plantea la dinámica de trabajo.
- Se escoge un relator.
- Se escoge un moderador.
- Se plantea una actividad de entrada para dinamizar al equipo.
- Se proponen los temas a tratar.
- Se determina el tiempo mínimo y máximo de participación para cada uno de los asistentes.
- Se acuerda el orden de participación.
- Se fija el tiempo de comentarios, dudas o retroalimentación.
- Cierre.

### *Etapa 2. Implementación*

En esta fase se lleva a cabo la sesión siguiendo todos los puntos planteados previamente en la organización de la actividad.

- Al inicio se dan a conocer los puntos que se van tratar.
- Se informa al grupo del propósito de la actividad.
- Se realiza la actividad de entrada para dinamizar el ambiente del equipo.
- Se informa quién será el moderador.
- Se informa quién será el relator.
- Se enuncia el orden de participación.
- Da inicio la sesión conforme al orden de participación.
- Unos 15 minutos antes de terminar la sesión se lleva a cabo la retroalimentación, se hacen comentarios y se resuelven dudas.
- Y por último se cierra la sesión.

### *Etapa 3. Análisis de datos*

En esta fase el comité responsable de organizar e implementar las sesiones emprende un análisis profundo de todos los datos que el relator haya recopilado durante la sesión. Este análisis de datos concentra la información en una base de datos, para que sea más fácil de sistematizar. ¿Cuáles son los indicadores que se analizan?

- Porcentaje de personas que presentan alguna problemática o situación específicas.
- Porcentaje de problemáticas o situaciones por colonia.
- Edad de los usuarios identificados.
- Colonias con mayor índice de problemáticas.
- Temporalidades en que se presentan tales situaciones.

### *Etapa 4. Síntesis y mapeo*

La fase de síntesis implica la identificación de los acontecimientos importantes que se mencionan en cada sesión. Estos datos se obtienen de la base de datos, y con ello el comité responsable del programa plasma todas las situaciones, acontecimientos y problemáticas en un mapa. Para ello se realiza el mapeo de acuerdo con los servicios que el CFASEM ofrece, es decir, jurídicos, psicológicos, de nutrición, de capacitación para la vida y el trabajo, de redes comunitarias, de economía popular y sustentabilidad y de educación

(básica, preparatoria abierta y tutorías). La síntesis o el reporte se entregan a la persona responsable del área de Coordinación General del CFASEM.

#### *Etapa 5. Coordinación general*

La persona a cargo del área de la Coordinación General debe distribuir el reporte entre las personas responsables de las áreas de Vinculación y Educación. Antes de mandar el reporte que el comité le ha entregado, realiza las siguientes funciones: revisa el reporte; retroalimenta el reporte junto con el comité responsable y, una vez aclaradas las dudas, envía por correo electrónico el documento a los responsables de las áreas mencionadas.

#### *Etapa 6. Coordinaciones de Vinculación y Educación*

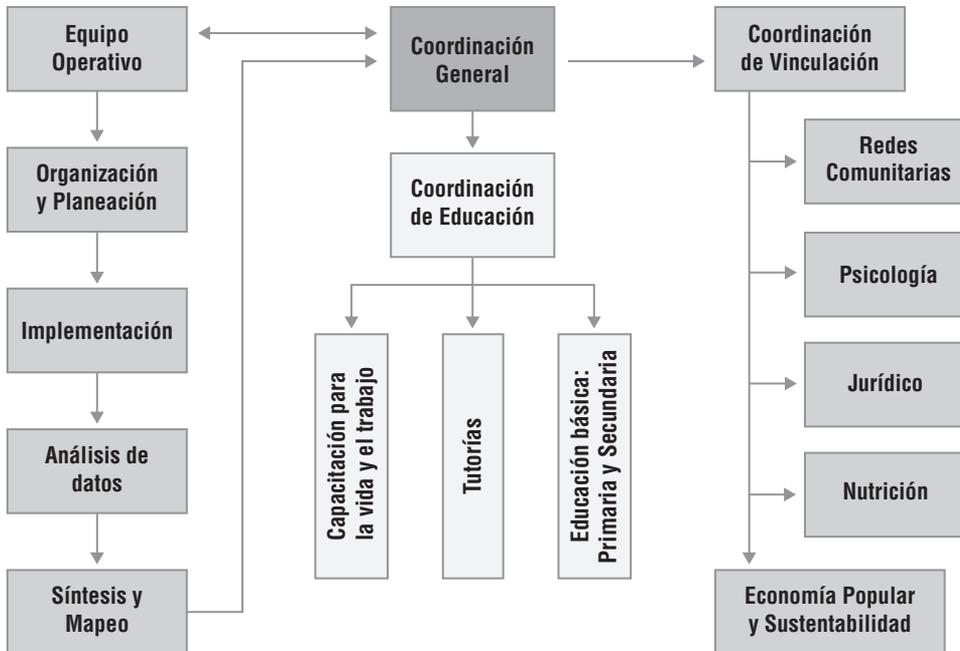
Tales coordinaciones se encargan de hacer llegar el reporte o diagnóstico a las áreas a su cargo, con el fin de que éstas recuperen los datos importantes de las sesiones realizadas a lo largo del mes.

#### *Etapa 7. Áreas del CFASEM*

Una vez que las áreas cuentan con la información importante sobre lo que sucede, se escucha y se mira en las colonias y dentro de las instalaciones del CFASEM, tienen la responsabilidad de analizar a profundidad esa información y de desarrollar acciones de acompañamiento en las comunidades a fin de reconstruir poco a poco el tejido social.

## Metodología

Figura 5. Etapas del programa del equipo operativo del Centro Meneses



Fuente: elaboración propia.

Para lograr los objetivos planteados se realizan reuniones los viernes con un tiempo máximo de dos horas por sesión. En esas reuniones participa todo el equipo operativo del CFASEM aportando los sucesos importantes que escucharon y vieron durante la semana.

- *Paso 1:* reuniones del equipo operativo (EO) todos los viernes de 11 a 13 horas. Cada integrante del EO dispone de cinco minutos para comentar qué escuchó y vio durante la semana. El moderador se encarga de tomar el tiempo y de dirigir la sesión. El relator es el último en participar. Una vez que todos han intervenido, hay oportunidad de comentar y abonar la información expuesta.

- *Paso 2:* en cada reunión se nombra a un integrante del equipo responsable de la relatoría. La información se envía por correo electrónico a los coordinadores del diagnóstico, a más tardar los lunes de cada semana.
- *Paso 3:* reunión del equipo responsable del diagnóstico para analizar e identificar los sucesos más significativos de cada sesión.
- *Paso 4:* reportar la síntesis del diagnóstico de cada sesión a las coordinaciones General, de Vinculación y de Educación.
- *Paso 5:* los viernes últimos de cada mes se presenta a todo el equipo la información obtenida para que puedan proponer acciones de acompañamiento.

### *¿Qué se hace con la información?*

A partir de la información recopilada en las sesiones de los viernes se elabora un reporte con los siguientes datos:

- *Problemática o suceso:* con el propósito de que cada área pueda plantear acciones que atiendan o prevengan las situaciones.
- *Colonia:* es importante conocer lo que sucede en el territorio para identificar casos que se repiten en la misma colonia o que se presenten en otras.
- *Ejemplo:* se presentaron cinco casos de abuso sexual contra adolescentes en X colonia.
- *Edades:* es importante considerarlas porque a partir de este dato se plantean actividades adecuadas o enfocadas a los rangos de edad.
- *Ejemplo:* en los pasillos del centro esta semana se escucharon varios comentarios de los usuarios refiriéndose a la violencia en el noviazgo entre adolescentes.
- *Fechas:* es necesario saber cuándo pasaron los sucesos para visibilizar los periodos o las temporadas y generar así acciones de prevención.
- *Relator:* es quien proporciona la información, ya sea de manera directa (la persona que vivió tal experiencia) o indirecta (familiares, amigos, conocidos de esa persona).

## *Implementación*

De la segunda mitad de 2019 a la fecha se han tenido sólo cuatro sesiones. En la primera se reunió todo el equipo operativo del centro y se empezó a dialogar sobre lo más relevante de la semana; en esta sesión no se disponía ni de una metodología ni de preguntas disparadoras, simplemente se iba relatando y anotando lo que cada integrante aportaba, pues no había un orden específico de participación ni un tiempo determinado.

En la segunda sesión tuvimos la visita de seis alumnos del Instituto Superior Intercultural Ayuuk. Se decidió entonces desarrollar tres preguntas base tomadas del libro *Técnicas participativas para la educación popular* (1990): qué se observó, qué se escuchó y qué se sintió durante la semana. Se encontró que a partir de esas tres preguntas se recopilaba más información detallada de la zona y del trabajo de los colaboradores del centro.

En la tercera sesión se siguió también la metodología de las tres preguntas, pero, de acuerdo con lo observado en la segunda sesión, era importante designar un relator y un moderador que fuera estableciendo los tiempos y el orden de cada participación. Asimismo, al inicio de la sesión se explicaron los cambios y la metodología para evitar dudas en el proceso.

En la cuarta sesión se sugirió a todos exponer la información de la manera más específica posible, que contuviera datos básicos como, por ejemplo, dónde, cuándo y quiénes intervenían en la situación (según el caso) y de quién la habían escuchado. Se mantuvo la metodología de las tres preguntas, haciendo énfasis en dos: qué se escuchó y qué se observó durante la semana.

## *Aprendizajes*

- A fines del semestre de otoño de 2019 se iniciaron las reuniones del equipo operativo; la Coordinación General determinó que todas las áreas del CFASEM hicieran la primera escucha, ya que dialogan con las personas o usuarios que reciben algún servicio a lo largo de la semana.
- Una de las razones que han impedido el funcionamiento adecuado de estas reuniones, son los compromisos de cada área para realizar otras actividades los viernes en el horario de la sesión.

- Es importante aclarar a los participantes (equipo operativo) el objetivo de la actividad, con el propósito de obtener información relevante para alcanzarlo.
- En algunas sesiones esta herramienta (qué se observó, qué se escuchó y qué se sintió durante la semana) ha funcionado como un espacio de contención para los responsables de cada área, pero ha provocado que no se logre el objetivo deseado.
- La información obtenida ha permitido que las áreas de Vinculación y las de Educación consigan implementar estrategias de prevención para algunos de los casos identificados en las sesiones.
- Hemos aprendido a mirarnos y reconocernos como equipo.
- Se ha entendido mejor la dinámica de los usuarios en la comunidad.

### *Conclusiones*

- Es necesario ser consistente con la actividad en tiempo, espacio y objetivo.
- Es urgente la interlocución y retroalimentación entre el equipo operativo.
- Es necesario socializar la información lo más rápido posible para su análisis adecuado.
- Es necesario bajar la información vertida en las sesiones para que sea utilizada de manera expedita en casos prácticos o de emergencia.



## Economía popular, sustentabilidad, huertos urbanos y soberanía alimentaria

*Marina Sil Acosta*

*Karen Vázquez Gutiérrez*



Cosecha de acelgas del taller de cocina saludable, 2019

### *Antecedentes*

A partir de los siglos xx y xxi, en México y en todo el mundo han ocurrido cambios radicales en la alimentación. Se están perdiendo los hábitos alimenticios que sostuvieron a las poblaciones durante décadas en buenas condiciones nutricias. Los rápidos procesos industriales y urbanos incrementaron el consumo de alimentos procesados, harinas y azúcares refinados, embutidos, alimentos enlatados o con alto contenido calórico, con grasas trans y saturadas; por otro lado, ha disminuido el consumo de frutas, verduras y cereales, los cuales aportan una gran cantidad de fibra, necesaria para mantener una buena salud.

Actualmente México ocupa el primer lugar en obesidad a nivel mundial. Las estadísticas que la Encuesta Nacional de Salud y Nutrición (Ensanut) siguen arrojando respecto a enfermedades crónicas (diabetes mellitus, hipertensión, dislipidemias, obesidad y sobrepeso) o personas en riesgo, sobrepasan sin tregua la prevención o un correcto manejo de las afecciones mediante un tratamiento multidisciplinario.

Diversas enfermedades, como la obesidad, se derivan de múltiples factores, como el genético (30%) y los ambientales (70%), por ejemplo: alimentación incorrecta, sedentarismo, salud mental alterada (ansiedad, depresión, estrés), creencias alimentarias erróneas, malos hábitos (fumar, beber, consumo de drogas), entorno social, malas prácticas alimentarias, urbanización. Ante este panorama, en 2017 el CFASEM creó una nueva área de trabajo cuyo objetivo principal era la implementación de proyectos comunitarios de alimentación saludable, agricultura urbana, ecotecnologías para la separación de residuos y cosechas de agua pluvial en escuelas, espacios públicos y viviendas de los vecinos de las colonias del antiguo pueblo de Santa Fe. Desde entonces esos proyectos toman en cuenta todas las dimensiones humanas —biológica, psicológica, afectiva y emocional, ética, social y espiritual— con el propósito de que las personas se sensibilicen y obtengan mayores elementos —cognitivos, emocionales, instrumentales y espirituales— que les permitan actuar en beneficio de su medio socioambiental.

### *Justificación*

En nuestro país, desde fines del siglo xx, se inició la instalación de huertos urbanos en la Ciudad de México, muchos de ellos implantados por las organizaciones ambientalistas que surgieron desde las décadas de los ochenta y los noventa, y que manifestaban como su principal objetivo la educación ambiental. La grave crisis socioambiental planetaria y la acelerada urbanización, procesos íntimamente relacionados, impactan directamente en la producción de alimentos para la población humana. En la Ciudad de México el contexto no podría ser más paradójico: grandes cantidades de desperdicio de alimentos, pérdida de los suelos de sembradío y persistencia de la pobreza alimentaria.

En este contexto, la soberanía alimentaria implica no sólo la disponibilidad en la cantidad y la calidad de alimentos nutritivos, sino en la posibilidad de contar con los elementos para su producción: agua suficiente y no contaminada, el suelo fértil, el espacio propicio y el tiempo necesario de las personas para el cultivo. En particular para el Centro Meneses, a partir de los resultados del metadiagnóstico elaborado en 2016 por el área de Economía popular y sustentabilidad, y en particular el proyecto del huerto urbano didáctico adoptó las siguientes recomendaciones:

1. Trabajar con la comunidad local para promover el encuentro de saberes y conocimientos; pasar a una forma de relación más horizontal y de mayor diálogo en la relación y la escucha.
2. Mejorar la capacidad de construir redes, principal dispositivo para el acompañamiento comunitario.
3. Transitar de las acciones de enganche, que son una necesidad inicial, a las acciones de proceso y proporcionar elementos para cumplir el papel transformador.
4. Impulsar proyectos que modifiquen gradualmente las siguientes representaciones sociales de las personas: “el contexto es feo, no como antes; hay mucho estrés y preocupación; no hay convivencia, nos faltan espacios; las personas de la comunidad no tienen proyecto”.

En el pueblo de Santa Fe se observa una amplia variedad de alimentos, desde los regionales hasta platillos que han traído las familias foráneas que se han establecido en el área al paso de los años. La mezcla de culturas, colores, sabores, ingredientes, olores distinguen a la comunidad y le confieren características muy peculiares, como las de cada región de nuestro país. Sin embargo, también los malos hábitos nos han alcanzado, como ocurre en cualquier lugar urbanizado de México. En establecimientos, puestos callejeros o mercados locales, en la actualidad se encuentran grandes cantidades de alimentos procesados, altos en grasas y azúcares, que no sólo tienen un impacto negativo en la salud de los consumidores —provocando, como ya se mencionó, obesidad, malnutrición, diabetes, hipertensión, dislipidemias—, sino también ambiental por la contaminación que generan, por ejemplo, la cantidad de residuos que producen los alimentos procesados.



Cosecha de maíz en el huerto de la cañada, 2019

### *Objetivo general*

El trabajo de las áreas de Nutrición, Economía popular y sustentabilidad tienen el objetivo de promover actividades, experiencias, conocimientos y habilidades para que las personas de las colonias del antiguo pueblo de Santa Fe, produzcan alimentos de forma sustentable; que obtengan y preparen alimentos saludables, nutritivos de tal forma que sea accesible a sus condiciones económicas y las de sus viviendas.

### *Objetivos específicos*

- Que las personas que participen en el área organicen la construcción y cuidado de un huerto, como un proyecto de vida a largo plazo, que además de proporcionar alimentos en mejores condiciones (sin plaguicidas y fertilizantes químicos), traerá beneficios a diferentes dimensiones de la vida socioambiental comunitaria.
- Fomentar la acción vecinal en el cuidado del medio ambiente a partir del trabajo en huertos urbanos, de ecotecnologías de captación de agua pluvial y separación de residuos.

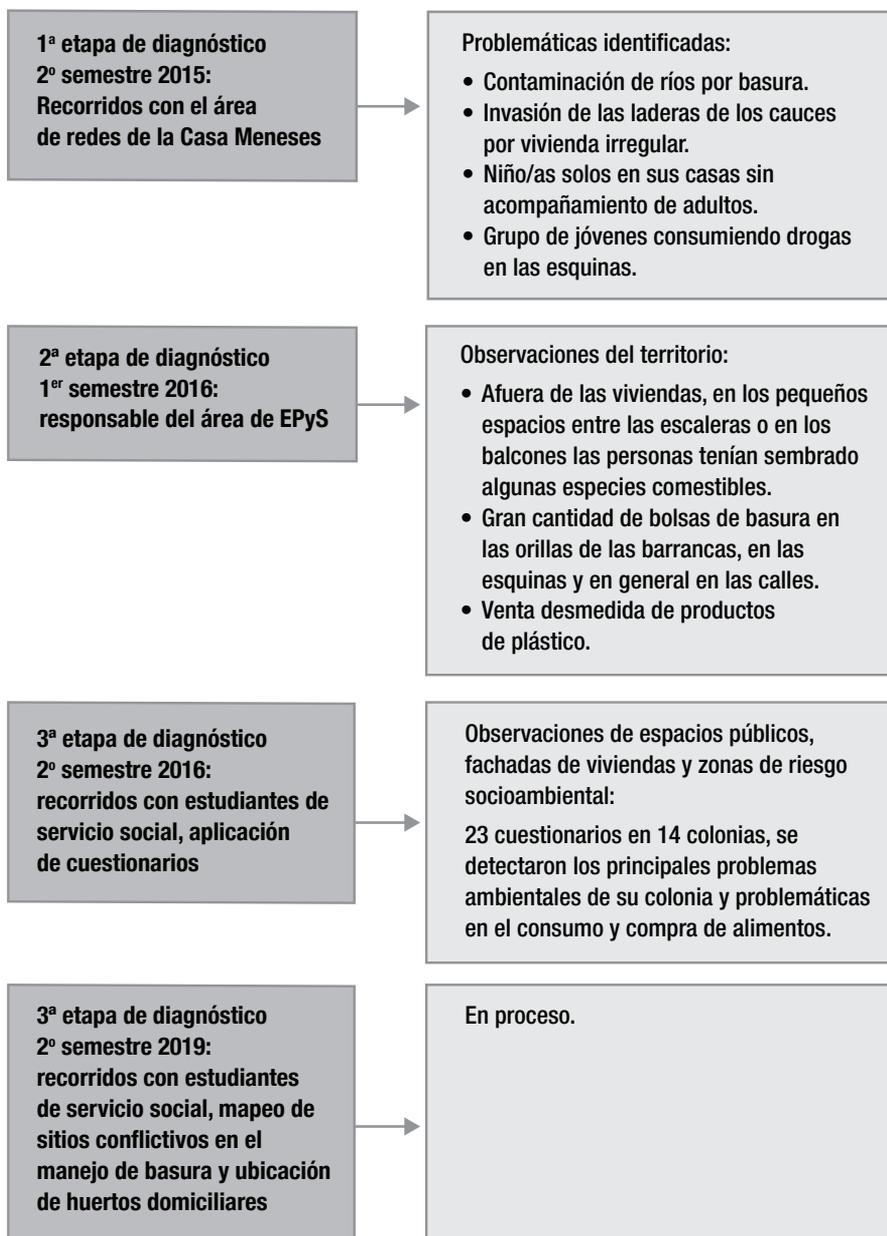
- Formar comunidades de aprendizaje en agricultura urbana, a partir de la enseñanza colaborativa, para fortalecer la relación intergeneracional entre adultos mayores y jóvenes adolescentes, así como promover el diálogo de saberes entre los estudiantes y los vecinos.
- Vincular a estudiantes de servicio social en el diseño y construcción de contenedores para huertos urbanos, sus ecotecnologías de reciclaje y cosecha de agua pluvial, así como de separación de residuos y de compostas para los huertos de escuelas y espacios públicos, sin olvidar las destinadas a viviendas de los vecinos de las comunidades.
- Recuperar los saberes mesoamericanos sobre los alimentos que una milpa sustentable nos puede proporcionar, así como las plantas y sus propiedades medicinales.
- Mediante los talleres de cocina saludable se busca generar interés en los alimentos de traspatio, el aprendizaje acerca de la importancia y los beneficios que aporta a la salud eliminar alimentos procesados de la dieta de los mexicanos, hasta observar y generar un panorama de alimentación sustentable y nutritiva.
- Desterrar creencias erróneas sobre la inversión económica que conlleva mantener una alimentación sustentable.

En 2019 se realizó un mapeo de las enfermedades que aquejan a los habitantes del pueblo de Santa Fe, así como de los factores de una mala alimentación. Se encontraron como patologías principales (de mayor a menor prevalencia en la población): obesidad, diabetes mellitus tipo 2, hipertensión y dislipidemias.

*Principales factores de una mala alimentación:*

- Alto consumo de calorías.
- Alto consumo de alimentos procesados.
- Poco tiempo para preparar alimentos.
- Pocos conocimientos acerca de la preparación de alimentos saludables.
- Poca o nula ingesta de vegetales.
- Elevada ingesta de alimentos altos en grasa y proteínas de origen animal.

Figura 6. Diagnósticos del área de Economía Popular y Sustentabilidad EPyS



Fuente: elaboración propia.

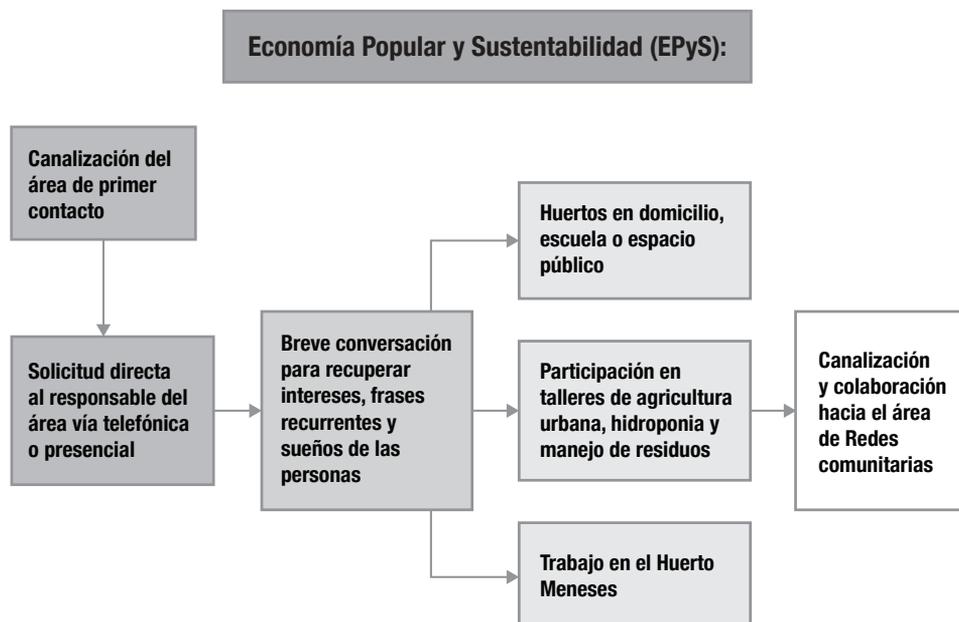
Debemos tener muy claro que en la labor para crear conciencia sobre hábitos saludables en la comunidad, en muchas ocasiones no son suficientes las consultas de Nutrición; por tanto los proyectos deben elaborarse pensando en una sinergia de las áreas con que cuenta el CFASEM.

Al establecer los factores que inciden en la mala alimentación, fue posible iniciar nuevos proyectos y vinculaciones para atender las necesidades de la población. Por ejemplo, la escuela de huertos y el taller de cocina saludable renovaron nuestra visión de una alimentación sustentable a partir de la dieta de la milpa. La observación de las áreas y conocer qué talleres, proyectos y actividades se implementan, nos permiten identificar las áreas de oportunidad para crear la vinculación entre un área, taller o proyecto y otros.

### *Diseño del programa*

El trabajo comunitario del área se realiza conforme a las fases que se exponen en la figura 7.

Figura 7. Fases del programa EPyS



Fuente: elaboración propia.

## *La importancia del cuidado del suelo: manejo de residuos*

En cuanto a los residuos, el área ha realizado dos tipos de actividades: de forma directa en su separación e impacto y en su recolección mediante faenas de limpieza en escuelas; de forma indirecta a partir de la capacitación en elaboración de compostas y lombricompostas para el cuidado y generación del suelo.

La mala disposición de los residuos representa un riesgo para la salud de los humanos y el medio ambiente, es un problema de salud pública. Sin embargo, nuestra ceguera ambiental nos impide percibir la relación entre nuestro consumo y la generación de residuos: nuestra basura y su impacto en los suelos, el agua, la atmósfera y la contaminación en nuestros alimentos. En 2018 el Instituto de Estadística del gobierno federal presentó un diagnóstico nacional en los hogares que indicaba que la mayoría de las personas no separa sus residuos porque “otros los van a revolver cuando los recogen”, y otro 16% no lo hace porque implica mucho esfuerzo.

En términos geográficos las barrancas de Santa Fe son un eslabón fundamental en el ciclo hidrológico de la Ciudad de México, conforman la fuente de captación de los ríos que rodean la ciudad; sin embargo, estos se encuentran en una grave degradación. Por tanto, entre las estrategias educativas del área de Economía popular y sustentabilidad se hallan las de informar sobre su importancia y fomentar el manejo correcto de la separación de los residuos.

En todas las actividades del área de Economía popular y sustentabilidad del CFASEM insistimos en la diferencia entre basura y residuo: la basura no existe, la creamos cuando revolvemos nuestros residuos. ¡Es una invención humana! *Basura* es la palabra que utilizamos para nombrar todo aquello que parece no tener utilidad.

En nuestro país se generan más de 44 millones de toneladas anuales de residuos y se espera que este número aumente a 65 millones en 2030; es decir, más de 100 000 toneladas diarias. Alrededor de 58% se envía a tiraderos porque están mezclados o carecen de valor en el mercado del reciclaje; en efecto, la mayor parte consiste en residuos orgánicos y los inorgánicos, al estar mezclados —y convertirse en basura—, no pueden aprovecharse en sus diferentes procesos de reciclaje.

El desperdicio de alimentos y la generación de residuos orgánicos representan más de 50% de los residuos generados en el país. Al no separarse

terminan en los tiraderos y rellenos sanitarios, y al descomponerse liberan gases tóxicos y de efecto invernadero; así, la emisión de dióxido de carbono (CO<sub>2</sub>) y lixiviados se degradan y contaminan directamente los mantos acuíferos y el suelo.

El suelo es la capa superior de la tierra en donde se desarrollan las raíces de las plantas. Esta capa es un gran depósito de agua y nutrientes del que las plantas toman las cantidades necesarias para su desarrollo. La Organización Mundial para la Agricultura y la Alimentación (FAO) declaró 2015 como el Año Internacional de los Suelos. Planteó que el suelo es un ser vivo y un ecosistema, el reservorio de millones de microorganismos, por lo que su existencia y sostenimiento resulta vital para la vida del planeta y la salud de los humanos. Es también fundamental para mitigar el cambio climático, ya que constituye la mayor reserva de carbono orgánico terrestre, además de ayudar a suministrar agua potable, evitar la desertificación y proporcionar resiliencia ante inundaciones y sequías. El suelo mitiga el cambio climático a través del secuestro de carbono y la reducción de emisiones de gases de efecto invernadero.

El suelo alberga la cuarta parte de la diversidad biológica del planeta. Hay literalmente miles de millones de microorganismos como bacterias, hongos y protozoos en el suelo, así como miles de insectos, ácaros y gusanos. Hay más organismos en una cucharada de suelo sano que gente en el planeta.

Una correcta separación de los residuos orgánicos y diferentes tipos de inorgánicos permite que más de 80% de lo que llamamos basura se convierta en residuos que pueden volver a ser aprovechados, sobre todo de los orgánicos en la elaboración de compostas, abonos y lombricomposta.

Las actividades del área respecto al manejo de residuos y cuidado del suelo son:

- Recorridos por las calles de la zona y por los ríos para la observación de los tiraderos de basura, así como faenas de limpieza dentro de algunas escuelas.
- El diseño e impartición de un taller sobre la correcta separación de los residuos, dirigido no sólo a los vecinos, estudiantes y maestros, sino también a los estudiantes de servicio social y a los colaboradores del CFASEM.

En ambas actividades se plantea la basura como un tema comunitario, se reconoce la cotidianidad de su manejo, se ubican las relaciones conflictivas en la comunidad y se contemplan las buenas prácticas y las relaciones solidarias: “Los que tiran las bolsas en las calles y esquinas, en los cauces del río; los comerciantes del tianguis, las madres que salen temprano y no esperan al camión, las personas que no tienen para pagarle al señor del carrito; las bandas y grupos de jóvenes que tiran botellas de cerveza y alcohol, los taxis piratas, los peseros, los niños que salen de la primaria y secundaria y la basura de las fiestas; vecinos que se organizan por cuadra para dejarlas en un lugar o esquina exclusiva a fin de que las recoja en camión; familias pepenadoras que se ofrecen a recogerlas por una contribución económica; las señoras que barren la calle”.

Los talleres de elaboración de composta, abonos orgánicos y lombricomposta impulsan los siguientes aprendizajes:

- Separación y aprovechamiento de los alimentos orgánicos. Promover que los participantes compartan información con sus familias y vecinos sobre la importancia de la separación de los residuos alimenticios y de basura orgánica e inorgánica.
- El cuerpo de los seres vivos se compone de sólo cuatro elementos: carbono, oxígeno, hidrógeno y nitrógeno. De ellos, el carbono es el más importante. Sin él, no podría formarse el ADN.
- Todos los seres vivos compartimos los mismos elementos químicos, pero en diferentes calidades y cantidades.
- Los ciclos de los elementos químicos de la vida y su importancia para el cuidado del medio ambiente.
- Los efectos negativos de cubrir el suelo con asbesto y cemento.
- Sembrar regenera los suelos.
- Revalorar la cultura campesina en la elaboración de abonos orgánicos y el aprovechamiento de todos los residuos de la agricultura.
- Organización y construcción de compostas por cuadra y entre vecinos.



Curso sobre el cuidado de la tierra, 2019

### *La importancia del cuidado del agua*

Contaminación, desabasto e inequidad en su distribución son los grandes problemas referentes al agua, no sólo en nuestro país, sino en todo el mundo. La Ciudad de México enfrenta una grave crisis hídrica, no sólo por su acelerada urbanización, sino por su asentamiento en la Cuenca del Valle de México, geografía no apta para la densidad urbana existente.

En particular en las colonias del antiguo pueblo de Santa fe, el desabasto del vital líquido es cotidiano y los vecinos, desde hace varios años, han recurrido a manifestaciones y plantones en las avenidas principales para presionar a las autoridades. El problema se acentuó desde la construcción de los corporativos y grandes edificios para vivienda de sectores de altos ingresos, alrededor del centro comercial Santa Fe.

Elemento esencial para la vida (aproximadamente 70% de nuestro cuerpo está compuesto de agua), la agricultura es una de las actividades humanas que consumen mayor cantidad de agua (especialmente la destinada a la siembra de alimento para el ganado cuya carne consumen los humanos). El agua es también el elemento principal de las plantas, constituye 90-95% de un organismo vegetal. De igual manera, es un elemento fundamental para la soberanía alimentaria, en el sentido de su disponibilidad como agua no

contaminada, sin procesos de industrialización —en botellas o garrafones de plástico— y en cantidad suficiente.

La producción de carne animal para consumo humano es otro aspecto importante en el cuidado del agua, ya que es un factor muy relevante en la contaminación del agua y su uso, ya que para producir un kilo de carne se requieren alrededor de 15 000 litros de agua, mientras que para producir una porción de arroz bastan 100 litros de agua. Es patente, pues, la disparidad en relación con el agua de la industria ganadera y la que utiliza la agricultura.

El sobrepastoreo también afecta al ciclo del agua e impide que se renueven los recursos hídricos tanto de superficie como subterráneos. En cuanto a la contaminación del agua, uno de los principales agentes contaminantes son los desechos animales, los antibióticos y las hormonas que se emplean en los animales, los productos químicos para teñir las pieles, así como los pesticidas para fumigar los cultivos forrajeros y los fertilizantes.

Recordemos que el acceso al agua potable es un derecho; sin embargo, muchas personas en la actualidad siguen sin tener acceso a ella, lo que las obliga a utilizar un agua contaminada que ocasiona graves consecuencias a la salud, como las siguientes enfermedades: diarrea, disentería, cólera, paludismo, tifoidea.

Los contenidos de todos los talleres y actividades del área ponen de relieve la importancia básica para la vida que tiene el agua. Si se toman en cuenta la crisis hídrica y las condiciones de riesgo que causa el cambio climático, en el área hemos trabajado en el diseño y construcción de sencillas tecnologías de cosecha de agua en los huertos a nivel domiciliario.

### *Sistemas de aprovechamiento y cosecha de agua*

En el huerto didáctico Meneses es prioritario contar con sistemas de ahorro y recuperación de agua para el riego; a la fecha contamos con los siguientes sistemas:

- Cubetas con ollas de agua. Este sistema es muy sencillo y eficaz para la siembra en huertos urbanos. Se puede adaptar a cualquier tipo de maceta, camas de cultivo, así como en tierra o suelo directo. Las ollas de barro se fabrican con arcilla, en forma de botellas diversas, de acuerdo con el tipo de maceta que se quiera utilizar. Las ollas se elaboran artesanalmente con

una mezcla de diferentes tipos de barro, lo que permite que el agua se trasmite lentamente y las raíces de las plantas intercepten el agua antes de que se extienda por la tierra debido a la acción capilar, lo que supone que casi 100% del líquido es absorbido por las raíces de las plantas.

- Contenedor con geotextil, plástico y madera reciclada. El elemento principal de este sistema de ahorro de agua es el uso de la madera, cuyas propiedades térmicas permiten guardar el calor y mantener un bajo impacto ambiental. El aprovechamiento de la madera parte, pues, de sus propiedades aislantes. Por las condiciones de las viviendas en las colonias del pueblo de Santa Fe es necesario tener diseños de contenedores que se adapten a espacios reducidos, ya que las personas de la comunidad no cuentan con lugares muy amplios para la instalación de huertos. La madera nos permite implementar diseños de diferentes formas, en forma de módulos triangulares o trapezoidales con el fin de adaptarlos a espacios reducidos. Puede también utilizarse para camas de siembra. Otra opción es construir módulos de tamaño mediano con diferentes formas que dependen del espacio disponible.
- Siembra tradicional con objetos maceta. La particularidad de este sistema de ahorro de agua es la reutilización de objetos que ya se han desechado, como tinacos, tinas de lavadoras, recipientes de plástico, etcétera. Es una excelente forma de aprovechar diversos tipos de utensilios sin ningún gasto.
- Contenedores con materiales diversos reciclados y sistema de agua por filtración con cuerda de algodón. Este sistema de ahorro de agua se construye con materiales reciclados, como madera, tubos de PVC, recipientes de plástico y cuerdas o listones de algodón. Es ideal para espacios reducidos.
- Macetas de autorriego. Reciclar cubetas de pintura de agua, de crema, mantequilla o mermelada y tubos de PVC, es un recurso sencillo para el cultivo de hortalizas.

### *Huerto hidropónico*

La hidroponía, creada en la década de los sesenta del siglo pasado, es un sistema destinado principalmente a la producción de hortalizas que aprovecha métodos de circulación de agua y raíces flotantes. Permite el crecimiento de plantas sin suelo, utilizando soluciones minerales. Las plantas crecen

porque sus raíces están expuestas todo el tiempo a una solución mineral con los nutrientes necesarios: nitrógeno, calcio, fósforo, potasio, magnesio, entre otros.

Para las comunidades del Centro Meneses contamos con un prototipo para 10 cultivos en casas habitación con pequeños espacios, adaptado a las viviendas de los vecinos.

### *La milpa sustentable*

Un sistema sencillo de aprovechamiento de agua permite asegurar el suministro durante todo el desarrollo de la milpa. La milpa sustentable es, en efecto, un mecanismo agroalimentario basado en la producción de maíz y cultivos complementarios. El proceso tiene la ventaja de propiciar que el desarrollo biológico de los cultivos se acelere bajo un esquema cíclico, es decir, distribuyendo las siembras cada semana con la recolección del agua. Aporta además importantes bondades:

- Rompe con el esquema de temporalidad (una cosecha al año), pues gracias al sistema es posible sembrar hasta cuatro en un año.
- Evita el estrés hídrico (falta de agua) en los cultivos, sobre todo ante los efectos del cambio climático en todo el país, mediante la reducción del consumo de agua.
- Su producción en el sitio.
- No requiere grandes extensiones.
- Fortalece el trabajo comunitario.
- El policultivo se diversifica, pues al conjunto tradicional de maíz, calabaza, frijol, chile y quelites se suman otras hortalizas, como pepino, jitomate, cilantro y lechuga, entre otras.

La base de la tecnología de la milpa sustentable es la recolección del agua, que la vuelve eficiente y sustentable, además de deseable y productiva. El agua que riega los cultivos, ya sea de lluvia o de forma manual, se filtra de manera natural por el sustrato; en el proceso el agua absorbe nutrientes y la planta los aprovecha, al absorberlos por sus raíces. Pero la planta no requiere en ese momento la cantidad total de agua que ha saturado el sustrato, por lo que el líquido continúa filtrándose hasta llegar a la válvula, la

cual permitirá la salida de agua con nutrientes que recibe una canaleta que la conduce a su vez a una cubeta donde captamos toda esa agua con la intención de controlarla y reciclarla en los mismos cultivos.

Aquí entran los llamados “cuatro fantásticos” que protagonizan la “dieta de la milpa”: maíz, frijol, calabaza y chile. Se caracteriza esta dieta por recuperar saberes mesoamericanos que se han ido perdiendo al paso de los años, aunque se ha recomendado en nuestra región por tener el beneficio de ir adaptando los alimentos incluidos según la región de México en que se lleve a cabo.

- Maíz: en México existen alrededor de 60 razas de maíz. En la dieta de la milpa se implementa la nixtamalización, proceso que se remonta al México prehispánico y que enriquece al maíz de calcio; se liberan además precursores de niacina, la cual mejora la biodisponibilidad de proteínas, y es posible encontrar antioxidantes en forma de betacarotenos.
- Frijol: principal fuente de proteína, aporta vitaminas y minerales, principalmente hierro. Hay cinco especies comestibles. La sinergia del frijol con el maíz nos proporciona una porción de proteína animal, por lo que representa un gran recurso para el aumento de peso entre la población vulnerable.
- Calabaza: contiene una gran cantidad de agua y fibra, mucílagos y vitaminas A, E y C, así como minerales como fósforo, magnesio, calcio, potasio y un aporte antioxidante. Ayuda a equilibrar los niveles de glucosa en sangre. Sus semillas son también estimables, pues contienen unos 20-25 gramos de proteína por cada 100 gramos.
- Chile: posee un contenido nutricional importante en vitaminas y minerales, como las vitaminas A y C, potasio, sodio, hierro y magnesio. Rico en enzimas, es importante en el tratamiento contra el cáncer y favorece la asimilación del frijol y el maíz.

## *Metodología*

Las actividades del área están sostenidas por los principios y estrategias de la educación ambiental (EA), que no es un simple accesorio de la educación general. Desde sus orígenes en los años setenta del pasado siglo, se modeló y fue definida a partir de la reconstrucción del sistema de relaciones entre la

persona y su medio ambiente. Por tanto, un objetivo principal es contextual, el reconocimiento de diferentes realidades ambientales: el objeto de la EA no es ni sobre, por o para el ambiente, sino que conforma la red de relaciones del grupo social y su ambiente (Sauvé, 2004). La EA requiere un análisis sistémico que permita identificar los diferentes componentes de un sistema ambiental y poner de relieve las relaciones entre sus componentes: las relaciones entre los elementos biofísicos y los elementos sociales de una realidad ambiental. Finalmente, sobresale el espíritu crítico de la educación ambiental, que ha sido una constante (Novo, 1987; Leff, 1985; Eschenhagen, 2005; Gaudiano y Arias, 2008).

A partir de la revisión de diversos autores, Javier Reyes (2010) propone las siguientes dimensiones para orientar los proyectos de EA:

- Dimensión política: transformadora y emancipadora; cuestionadora, explícita y discrepante; constructora de ciudadanía política.
- Dimensión ética: generadora de iniciativas solidarias y de responsabilidad compartida; promotora de la vida para que sea considerada como primer valor.
- Dimensión del paradigma de conocimiento: impulsora de la reforma del pensamiento; constructora del enfoque de la complejidad y de un modelo de conocimiento relacional y dinámico.
- Dimensión pedagógica: colaborar en la reconversión del sistema educativo y en la regeneración de los procesos de enseñanza aprendizaje; impulsar la transdisciplina y la vinculación de lo ambiental con otros asuntos globales (población, paz, derechos humanos, género); articular la espiritualidad, el diálogo intersubjetivo y las emociones a los procesos educativos.

Como proyecto comunitario de EA, tanto en el ámbito formal escolarizado como en el no formal, enfoca sus actividades hacia la superación de una visión meramente biológico-ecológica del medio ambiente, así como partir del reconocimiento de la persona humana como un ser sistémico-relacional, por lo que su medio ambiente responde a esta “naturaleza”.

En el trabajo cotidiano del área de Economía popular y sustentabilidad, la EA es un proceso permanente de formación en el que las personas de la comunidad y los estudiantes de servicio social toman conciencia de

las condiciones de degradación del medio ambiente y adquieren los conocimientos, valores, destrezas, experiencia y también la determinación que les permitirán actuar individual y colectivamente para resolver los problemas ambientales presentes y futuros. Se trata de un proceso social de construcción de significados, de sentidos de la vida, del ser humano, del tiempo y el espacio, del ambiente y de las relaciones entre los seres humanos y otras especies vivas, así como de construir nuevos sentidos de la naturaleza, el ambiente natural y artificial, y el sentido de lo humano en la relación con los ecosistemas y todas las comunidades de seres vivos.

Con base en los objetivos generales de la educación ambiental, un huerto urbano debe formar una conciencia que impulse mayor sensibilidad y comprensión crítica de los problemas del medio ambiente y la sustentabilidad. Pero sobre todo, la agricultura urbana es una estrategia pedagógica que ressignifica la relación de los seres humanos con la naturaleza, su naturaleza.

El huerto urbano no es entonces un fin, sino el medio para que, a partir de todas las actividades cotidianas en su instalación y cuidado, se vayan relacionando todas las dimensiones de la EA. Se construirán así estrategias de aprendizaje para la observación, discernimiento y acción dirigidas al mejoramiento ambiental y bienestar de las personas en su integralidad humana. Un huerto urbano no sólo remite a los problemas ecológicos, es una alternativa a largo plazo de las diferentes dimensiones de la complejidad ambiental, de la compleja crisis civilizatoria. Se trata, pues, de una estrategia pedagógica que ressignifica la relación de los seres humanos con la naturaleza y su naturaleza bio-psico-socio-espiritual. En este sentido, es un ecosistema y metáfora de la vida humana.

Desde la educación popular, el huerto favorece la creación de una comunidad “aprendiente”, donde todos se relacionan con todos y todos aprenden unos de otros, conviviendo e intercambiando saberes.

Se debe comprender que un estado en equilibrio en temas de salud mental y física mantiene estrecha relación con el sentido de lo humano, con los ecosistemas y todas las comunidades de seres vivos. Este proceso se lleva a cabo también en el área de Nutrición mediante programas integrales como la consulta individual y familiar en el consultorio de nutrición del CFASEM, talleres de salud y nutrición, con un perfil en temas específicos que actualmente son una necesidad entre la población del pueblo de Santa Fe y sus alrededores. Mediante la sinergia de diferentes áreas de CFASEM como Primer

contacto, Redes comunitarias, Nutrición, Economía popular y sustentabilidad, se consigue mejorar los servicios del área de Salud al ofrecer mayores beneficios a la comunidad por medio de programas multidisciplinarios. Las condiciones de vida y accesibilidad a alimentos son puntos de partida esenciales para analizar las necesidades de la comunidad, sin dejar de lado la soberanía alimentaria.

El taller de cocina saludable ha tenido una muy buena respuesta en la comunidad ya que en esta actividad buscamos compartir conocimientos para educar a la población respecto a la importancia de una alimentación saludable, libre de alimentos procesados y transgénicos, desterrar creencias erróneas y frecuentes sobre la comida rica en nutrientes y el supuesto costo elevado que representa, así como brindar a los beneficiarios recetas con ingredientes de buena calidad nutricional, platillos con bajo índice glicémico, bajas en grasas trans y saturadas, reducidas en azúcares, las cuales se elaboran en el mismo taller.

A partir de la práctica se adquiere una mejor comprensión de la alimentación saludable, eliminando creencias y hábitos equívocos que impactan de forma negativa a las familias mexicanas. Además, en CFASEM había un área de oportunidad en cuanto a vincular diferentes áreas de forma más estrecha. Mediante “la dieta de la milpa” se ha procurado dar un nuevo giro al taller de cocina saludable, con el objetivo de aprovechar la escuela de huertos urbanos.

En México, una de las principales causas de las enfermedades crónicas es la urbanización de los espacios, cuyos efectos negativos en la alimentación de los mexicanos se debe a la mala calidad de lo que actualmente podemos encontrar de la manera más sencilla: los alimentos procesados. En América Latina, México ocupa el primer lugar en consumo de alimentos procesados.

Por consiguiente, en el taller de cocina se trabaja ahora con el modelo de la “dieta de la milpa”, cuyo objetivo es recuperar, además de los conocimientos mesoamericanos, los alimentos de la región de Santa Fe y del centro del país, aprovechando la oportunidad que nos abre una dieta que utiliza los alimentos según la región de México en la que nos encontremos. Con base en el huerto y la milpa sustentable de CFASEM dimos este nuevo giro al taller.

En primer lugar, los alumnos deben conocer de qué se trata en teoría esa maravillosa “dieta de la milpa”, aunque es un hecho que se aprende más en la parte de la práctica. Ver germinar las plantas, luego interactuar con ellas y con la tierra para trasplantarlas, y después de algunas semanas o meses cosecharlas, llevarlas a la cocina y, por fin, cocinarlas en platillos saludables, sustentables y deliciosos. Muchos alumnos han comentado la sensación terapéutica que les produce el interactuar con la tierra, las plantas, recibir los primeros rayos del sol del día: esto es otro factor motivante para que los conocimientos que han adquirido en el taller los repliquen en sus casas, cumpliendo así el objetivo por completo. Porque no se trata solamente de replicar las recetas de cocina, sino de crear un huerto en casa en la medida de las posibilidades de cada uno. Se sugiere tomar de manera paralela el taller de huerto, a fin de complementar las actividades prácticas de siembra, germinación, trasplante y cosecha.



Importancia del cultivo en el taller de cocina saludable, 2019

## *Implementación*

Dos comunidades trabajan y participan cotidianamente en las diferentes actividades del área:

1. Habitantes de las 23 colonias donde interviene el centro:
  - Madres de familia, entre 30 y 60 años, que viven en las colonias.
  - Niños de primaria de entre 6 y 12 años.
  - Adolescentes de secundaria entre 12 y 16 años.
  - Jóvenes de preparatoria de entre 16 y 20 años.
  - Maestros de las escuelas públicas.
2. Estudiantes de servicio social de las licenciaturas de arquitectura, diseño industrial, diseño gráfico, mercadotecnia e ingeniería química. Así como estudiantes de la preparatoria Ibero.

Se han consolidado en el área tres tipos de actividades que han permitido una integralidad mayor en la participación y aprendizaje de los vecinos, así como de los estudiantes de servicio social:

### *Ciclo de talleres de agricultura urbana y manejo de residuos*

El proyecto de talleres se ha mantenido desde 2017 con el objetivo de instalar un huerto: germinación, composta, lombricomposta y siembra. Cada semestre se incorporan otros, lo que responde por un lado a la producción que se genera en el huerto, a los nuevos proyectos, así como a la demanda de los vecinos. En ese año hubo ocho talleres. La participación fue la siguiente: asistencia de 42 al ciclo de talleres; tres estudiantes de servicio social.

Durante 2018 se realizaron en total 19 talleres en dos ciclos: el primero de germinación, composta, lombricomposta, y el segundo sobre manejo de separación de residuos. Se incorporó el taller de plagas, elaboración de plaguicidas, así como uno específico de siembra de cempaxúchitl, abonos orgánicos, preparación de tierra; se instalaron también dos de nuevos proyectos: milpa sustentable y cultivo en sistemas de hidroponía. Cabe resaltar que ese mismo año se incorporaron las prácticas de servicio social de los estudiantes de prepa Ibero. Además, el área impartió dos talleres sobre manejo y separación de residuos a estudiantes del área de Educación del Centro Meneses. La participación fue la siguiente:

- Asistencia al ciclo: 39 personas.
- Estudiantes de servicio social de licenciatura: 3 personas.
- Estudiantes de servicio social de prepa Ibero: 41 personas.
- Asistencia a talleres de la milpa sustentable: 44 personas.
- Asistencia a talleres de hidroponía: 15 personas.
- Asistencia a talleres sobre residuos: 49 personas.
- Total de talleres: 19 talleres.
- Total de participantes: 194 personas.

En general, a todas las actividades del huerto asistieron en su mayoría mujeres, y la edad promedio fue de 41.1 años: 10% jóvenes entre 16 y 18 años; 20% jóvenes entre 18 y 23 años; 17% entre 25 y 45 años, 53% entre 45 y 50 años. Las colonias de donde provienen son: Santa Fe, La Mexicana, La Estrella, Bejero, Liberación Proletaria, La Cañada, Margarita Maza de Juárez, El Pirul. Se registraron también colonias de fuera de la zona de trabajo del Centro Meneses (Alta Tensión, San Pedro de los Pinos, Unidad Belén, Miguel Hidalgo y San Miguel Chapultepec). Se cuenta con las cartas descriptivas de cada taller, infografías y material informativo de cada tema, así como un breve cuestionario de evaluación.

Durante 2019 el área de Economía Popular y Sustentabilidad (EPYS) inició un proceso de revisión de sus actividades, impulsado por los siguientes factores:

- Consolidación de un huerto en tierra con más de 60 especies y cuatro sistemas de aprovechamiento de agua y una mayor producción, sobre todo de semillas.
- Contar con una estructura para una milpa sustentable.
- Contar con un sistema de hidroponía.
- Mayor reconocimiento de un huerto urbano, tanto en la comunidad como en los diferentes departamentos de la Universidad Iberoamericana.
- Actividades de vinculación con las áreas de Nutrición y de Educación.

Se realizaron los dos ciclos de talleres semestrales. Sembramos la segunda milpa sustentable con maíz y cuatro matas de teozintle; tuvimos dos cosechas de lechugas hidropónicas. Se aumentó el número de eventos integrales

temáticos con todas las áreas: (día de la tierra, 22 abril; día mundial del medio ambiente, 5 de junio; la semana por el clima). Organizamos con la secundaria 77, visitas y talleres dentro del centro. Comenzamos la construcción de un huerto en la secundaria 232 y otro huerto escolar en la primaria Flavio Gutiérrez de la colonia Liberación Proletaria. Iniciamos actividades con el área de Nutrición. Nos vinculamos con el proyecto de investigación Huerto Ibero, del Instituto de Investigación Aplicada y Tecnología. Comenzó una red comunitaria en Unidad Belén con siembra de huertos y con el huerto de recuperación de la barranca del río Becerra. Continuaron las actividades de proyectos de servicio social con actividades más puntuales: elaboración de manuales de construcción de contenedores de huertos con ecotecnología de cosecha de agua; videos educativos del huerto; elaboración de carteles sobre planta medicinales y visitas en algunos domicilios de vecinas para la posible construcción de contenedores de huertos; mapeo de puntos conflictivos en el manejo de residuos en las colonias El Pirú 2a sección, El Pirul, La Huerta, Los Gamitos, Tecolalco y El Árbol.

En colaboración con el área de Redes comunitarias organizamos el primer mercado de hortelanos de la zona. Con una estudiante de excelencia se diseñó una botella de semillas de hinojo para consumo alimenticio. Participamos en el proyecto de verano del departamento de arquitectura para el diseño de dos proyectos de intervención en la zona. Se puso en marcha el proyecto de diseño instruccional para el huerto urbano Meneses con el área educativa, así como el primer fichero pedagógico para las materias de ciencias. En este mismo año la participación fue la siguiente:

- Asistencia al ciclo de talleres: 37 personas.
- Estudiantes de servicio social de licenciatura: 4 personas.
- Estudiantes de servicio social de prepa Ibero: 29 personas.
- Estudiantes prepa Centro Meneses: 3 personas.
- Asistencia a talleres de la milpa sustentable: 5 personas.
- Asistencia a talleres de hidroponía: 10 personas.
- Visitas al huerto Meneses por estudiantes: 200 personas.
- Profesoras de la secundaria: 6 personas.
- Talleres e instalación de huerto en primaria: 105 personas.
- Primaria Flavio Gutiérrez: estudiantes, madres de familia y maestras.
- Talleres e instalación de huerto en secundaria: 232 personas.

- Un vecino voluntario, una maestra y un estudiante.
- Visitas al huerto de participantes del área de 8 personas de Nutrición.
- Hortelanos en el primer mercado: 5 personas.
- Total de participantes: 442 personas.

### *Mantenimiento del huerto Meneses*

Desde la primera siembra en la primavera de 2016 se ha mantenido un grupo de dos voluntarios que apoyan al centro en el mantenimiento del huerto; esporádicamente y durante algunos meses participan otros vecinos, hasta sumar seis, además del trabajo de los estudiantes, generalmente dos, de servicio social. El huerto inició su primera siembra en la primavera de 2016. La organización Cultiva la Ciudad nos proporcionó 27 especies de plantas aromáticas y hortalizas; en 2017 contábamos con 57 especies, y hasta marzo de 2020 se encontraban en el huerto 64 especies en 94 diversos contenedores o macetas.

Un gran logro del área es que, gracias al mantenimiento del huerto, se cuenta desde el otoño de 2016 con un banco de semillas suficiente para compartirlas con los vecinos y distribuir las en todos los talleres, dentro y fuera del centro.

Hasta diciembre del 2019 el Centro Meneses contaba con:

- Un sistema de milpa sustentable con 64 bolsas de plástico para un sistema sencillo de aprovechamiento de agua.
- Contenedores con sistema de ollas de barro.
- Contenedores con objeto maceta.
- Contenedores tradicionales.
- Contenedores de madera reciclable.
- Un sistema de hidroponía.
- Una composta de tres metros cúbicos de capacidad.



Primer tianguis comunitario de plantas, 2019

### *Huertos escolares*

Cada escuela es muy diferente y nuestra participación en principio se limita al apoyo con plántulas, mano de obra e impartición de un ciclo de talleres: germinación, composta y siembras para dejar instalado un huerto. De manera que posteriormente autoridades, maestras y estudiantes organicen el cuidado y mantenimiento de su huerto.

### *Secundaria 77*

Desde la primavera de 2016 la secundaria 77 cuenta con un huerto de aproximadamente 60 metros. Se inició con una campaña de limpieza y recolección de residuos, así como un taller de su manejo y separación para todos los grupos. Hemos acompañado al comité de ecología en dos siembras anuales de maíz y algunas hortalizas, y en 2019 se inició una parcela de milpa sustentable; sin embargo, no pudo concretarse por la contingencia ambiental de mayo de 2019.

### *Huerto escolar en la primaria General Antonio Rosales*

Por invitación expresa de una madre de familia que había participado con nosotros en el huerto de la colonia Madrazo, la directora de la escuela solicitó nuestro apoyo para la instalación del huerto escolar. El área seleccionada,

de 302.23 m<sup>2</sup>, se dividió en 12 parcelas, una para cada grupo. Hubo gran participación tanto de las autoridades de la escuela como de la sociedad de padres y madres de familia. Se impartió a todos los grupos el taller de germinación y composta. Acompañamos a la escuela durante una siembra y cosecha, posteriormente se han organizado de forma autónoma, y cada maestro organiza a sus estudiantes en las actividades de su parcela.

#### *Huerto escolar en la primaria Flavio Gutiérrez*

En abril de 2019 la presidenta de la mesa directiva de la sociedad de madres y padres de familia solicitó a la responsable del área de Economía popular y sustentabilidad asesoría para la instalación de un huerto escolar urbano en esta primaria de la colonia Liberación Proletaria. La escuela cuenta con diversas áreas aptas para sembrar; sin embargo, las madres de familia ya habían trabajado en la limpieza de un área específica detrás de un edificio de salones. Por la fecha de la solicitud, tres meses antes de finalizar el ciclo escolar, se dividió la planeación en dos etapas, pues durante las vacaciones no fue posible dar mantenimiento al huerto por el cierre de la escuela. Se impartieron dos talleres a cuatro grupos que eran los responsables del huerto escolar, uno de germinación y otro de abono orgánico. Por cambios en la dirección y de las profesoras, se canceló la participación en esta escuela.

#### *Huerto urbano escolar en la secundaria 232*

En septiembre de 2019, una profesora de química de esa secundaria solicitó al área de Economía popular y sustentabilidad apoyo para la implementación del proyecto del huerto escolar. Enviamos por correo electrónico el formato de solicitud para establecer una vinculación institucional y se realizaron las visitas para conocer el espacio y las condiciones para sembrar. En este caso el proyecto de huerto escolar se asignó a un grupo de 55 estudiantes en la materia de laboratorio de química. Solamente se podía trabajar en el día y horario de dicha clase.

Se impartieron los talleres de germinación, abono orgánico, plagas, con elaboración de plaguicida orgánico, y siembra. El grupo trabajó durante el segundo semestre del año y su huerto se vio favorecido por la época de lluvias. Sin embargo, el espacio carecía de horas de sol suficientes para la nutrición de las plantas y esto afectó la cosecha. La profesora de química y la dirección se comprometieron a buscar otro espacio con mejores condiciones.

### *Huertos en espacios públicos*

En marzo de 2017 un vecino de la colonia Carlos Madrazo solicitó al Centro Meneses apoyo y acompañamiento para la instalación de un huerto en un espacio de esa colonia. Él y su familia realizaron actividades de difusión para que los vecinos participaran en las actividades cotidianas de limpieza, desyerbe, riego y cosecha, así como cuidado y continuidad del huerto. El predio se hallaba en una esquina al inicio de la colonia y tenía una extensión de 178.66 m<sup>2</sup>. Además de construirse un compostero de madera, se impartieron tres talleres de germinación y uno de siembra. La mayoría de los asistentes fueron niños que regresaban de la escuela. Desafortunadamente, la actividad duró sólo un año, ya que la delegación Álvaro Obregón inició la construcción de una clínica y destruyó el huerto. A la fecha no se ha terminado dicha clínica.



Práctica de las alumnas del taller de cocina saludable, 2019

### *Taller de cocina saludable*

Las 16 personas inscritas forman dos grupos de ocho beneficiarios cada uno, cuyo rango de edad oscila entre los 15 y los 63 años. Se realizan talleres para fomentar la cocina saludable y suprimir creencias erróneas o estigmas sobre la alimentación saludable en casa. Se recurre a la teoría y la práctica en la elaboración de recetas con ingredientes de temporada, saludables y naturales, cuyos precios son accesibles para toda la familia, además de que se utilizan los alimentos disponibles en el huerto del CFASEM. Se han elaborado 14 recetas con alimentos cosechados del huerto: acelgas, kale, flor de calabaza, romero, té verde, té de limón, alfalfa, perejil, cebollín, epazote, jitomate cherry.

### *Aprendizajes*

Un huerto es un proyecto de vida personal y comunitaria destinado al cuidado de la vida y de la “casa común”. Resalta la necesidad del cuidado cotidiano de la otredad, del otro diferente como una posibilidad para la construcción de resiliencia individual y comunitaria. Recupera el sentido cíclico de los procesos vitales, y no lineales, para la protección ambiental y disminución de la contaminación atmosférica y del agua a partir de:

- Proporcionar información acerca de los ciclos de los elementos químicos de la vida y su importancia para el cuidado del medio ambiente.
- Consolidar el conocimiento de que todos los seres vivos compartimos los mismos elementos químicos, pero en diferentes calidades y cantidades.
- Subrayar la importancia de la siembra para absorber carbono de la atmósfera hacia el suelo, así como la creación de suelo fértil y nutritivo.
- Fortalecer con los talleres del huerto urbano y de alimentación saludable la conciencia de las personas sobre lo que comen y su relación con una buena salud y con la salud ambiental; es decir:
- Reconocer la importancia vital de consumir alimentos nutritivos, sin plaguicidas ni fertilizantes comerciales.
- Multiplicar la fotosíntesis en las plantas como productoras de oxígeno.
- Instalar sencillas ecotecnologías de ahorro y cosecha de agua de lluvia en los contenedores para el huerto, asegurando, por un lado, su cuidado y, por otro, su importancia para el consumo humano.

- Alentar la elaboración de un agua fresca de hierbas, té, tisanas e infusiones para limitar el consumo de refrescos y bebidas industrializadas.
- Recuperar los saberes de las personas acerca de las semillas e informar sobre su importancia como semillas criollas, híbridas de forma natural y artificial, para permitirles recolectarlas y organizar su propio banco de semillas, disponiendo así de alimentos nutritivos y al alcance de sus condiciones económicas.
- Fomentar el intercambio de semillas, plántulas y cosechas de plantas y hortalizas.
- Rescatar los saberes de las personas sobre las plantas medicinales y la forma de su consumo actual, resultado de la herencia de sus padres, madres y abuelas.

Con la siembra de una milpa sustentable:

- Sensibilizar a las personas para que reconozcan en la milpa tradicional mesoamericana un policultivo de alto impacto alimenticio, así como su importancia cultural, económica y política.
- Tomar conciencia del valor alimenticio de la triada mesoamericana: maíz, frijol y calabaza.
- Reconocer la importancia de la floración del maíz para la atracción de insectos polinizadores.
- Aprender el funcionamiento del sistema cíclico de aprovechamiento de agua de la milpa sustentable.
- Procurar la producción en el sitio, evitando la movilidad para su comercialización y, por tanto, disminuir las emisiones de bióxido de carbono.
- Fomentar que los participantes compartan información con sus familias y vecinos respecto a la importancia de la separación de los residuos alimenticios y separación de basura orgánica e inorgánica.
- Replantear el grave problema del manejo y separación de la basura en la zona, pues no se ejecutó conforme a lo planeado por algunas características del territorio y del contexto cultural y político, lo cual limitó su implementación:
- El contexto histórico urbano de fundación de las colonias sobre terrenos que eran basureros a cielo abierto y cuya población originaria se dedicaba a la pepena de basura. Es decir, en algunas familias hay una herencia

implícita a separar y guardar sobre todo el papel y cartón, así como latas y plásticos, con el fin de venderlo y obtener algún recurso económico. Esto impide socializar su organización y venta con otros vecinos.

- El incremento de negocios de compra de residuos en las colonias es muy visible; hemos observado hasta tres de esos establecimientos por colonia dedicados a comprar no sólo papel, cartón, plástico, aluminio y todos los metales, sino hasta ropa, discos compactos, zapatos, cartuchos, etcétera. Los vecinos nos han comentado que desde hace tres años hay un *boom* de los “posaderos”, pues cada vez hay más residuos y se sabe que vale dinero, todo vale dinero.

Los huertos escolares tienen un fuerte impacto en los estudiantes, y se pueden potencializar las relaciones con madres y padres de familia; sin embargo, hay muchos factores que impiden el seguimiento y cuidado del huerto, sobre todo el tiempo de los docentes, la responsabilidad del espacio y el tiempo de vacaciones y puentes. No tenemos bien establecidos los apoyos técnicos para el transporte de tierra y herramientas a los huertos externos. Un gran aprendizaje en cada siembra es la planeación, es decir qué criterios adoptaremos para seleccionar las semillas y plántulas en cada ciclo. Con el apoyo de los talleres de Nutrición hemos consolidado algunos criterios, tomando en cuenta las principales enfermedades de las personas y las plantas más nutritivas y con fines específicos; por ejemplo, plantas reconocidas como anticancerígenas o las que contienen gran cantidad de hierro.

Aciertos y aprendizajes relevantes han sido la elaboración de nuestra propia receta de agua fresca y hierbas para té. Y, sobre todo, la construcción y mantenimiento de nuestra composta. Igualmente, la consolidación de nuestro banco de semillas, que en términos biológicos representa una colección de material vegetal vivo, que nos otorga la posibilidad de disponer de alimentos para el centro y las personas. Colocar letreros en las plantas es muy complicado, por el constante cambio de la siembra y cosecha; aunque ya tenemos letreros hechos de madera y plásticos que han elaborado los estudiantes de servicio social: nos sirven para realizar una estrategia educativa cuando grupos de visitantes y estudiantes asisten al huerto.

Es necesario reforzar la comercialización, la economía solidaria y el trueque con mayor difusión y vinculación con otros huertos. La gran tarea por consolidar es la construcción de huertos en espacios públicos. Hemos dado

pasos en la construcción de una red de huertos en domicilios particulares, pero es necesario trascender a lo público.

## *Conclusiones*

El área de Economía popular, sustentabilidad y soberanía alimentaria retoma los elementos básicos de la vida: alimentación, producción de alimentos y su cuidado. Los diferentes proyectos recuperan todas las dimensiones humanas: biológica, psicológica, afectiva y emocional, ética, social y espiritual. Necesarias para el cuidado del individuo, la comunidad y la protección de nuestro ambiente. Tiene afianzada una cartera de servicios y procesos educativos con la impartición de dos ciclos de talleres al año sobre agricultura urbana, desde el enfoque de educación ambiental en:

- Germinación, composta, lombricomposta, abonos orgánicos, plaguicidas caseros, preparación de los sustratos y cuidado del huerto.
- Talleres para la instalación y cuidado de la milpa sustentable (germinación, trasplante, instalación del sistema de cosecha de agua, cuidado y cosecha).
- Talleres e Instalación de un huerto hidropónico para domicilio de 10 especies.
- La economía social, pues con el huerto urbano generamos procesos de aprendizaje para producir alimentos nutritivos en pequeñas áreas y productividad escalonada, en particular con la milpa sustentable y el prototipo de hidroponía, así como ahorro y disponibilidad de agua mediante pequeñas inversiones monetarias.
- Los proyectos del área que fomentan buenas prácticas agroecológicas en los sistemas de producción, reciclaje de residuos, cosecha y aprovechamiento de agua pluvial, por medio de la capacitación para instalar ecotecnologías de aprovechamiento de agua.

Como proyecto de autogestión comunitaria, es necesario que el área impacte mayormente a las familias e intervenga en espacios públicos, por lo que requiere una mayor intervención de Redes comunitarias. Es necesario avanzar en el reconocimiento a los asistentes del huerto y en la profesionalización de la formación y capacitación que está implementando el Centro Meneses

respecto de la agricultura con el huerto y todos sus proyectos. Por tanto, se requiere un diplomado o transitar a la institucionalización de una escuela de huertos.

Finalmente, en vista de la participación relevante de las mujeres en el Centro Meneses, en todos sus talleres y actividades, y frente a la gran problemática de violencia en la zona y en todo el país, es necesario crear grupos de reflexión de mujeres de diferentes edades que recuperen y generen sobre todo procesos de discernimiento sobre el papel de las mujeres en el cuidado de la familia y de la vida.



## Escuela de Artes y Oficios: Capacitación para la vida y el trabajo

*Israel Morales Nava*

*Cecilia Caballero de los Santos*



Exposición de productos del área de Capacitación para la vida y el trabajo, 2019

### *Antecedentes*

El área Educativa del CFASEM atiende y acompaña a jóvenes y adultos tanto en la acreditación de distintos grados académicos como en la construcción de conocimientos y el desarrollo o actualización de habilidades para el análisis, incidencia y transformación de su entorno y realidad social cotidiana.

En la búsqueda de tales objetivos y como unidad dependiente del área de Educación, se plantea crear el área de Capacitación para la vida y el trabajo (en adelante CPVT), que responde a la necesidad planteada en el metadiagnóstico comunitario de la zona de Santa Fe, específicamente en la Estrategia de Intervención 8: “es necesario trabajar para modificar la representación asistencial que actualmente tiene la UIA, se tienen que realizar diversas acciones para modificar su imagen, de manera que la comunidad le observe como otro tipo de recurso y no el que mantiene congelada la relación en la asistencia”.

Asimismo, se atiende la recomendación que propone incidir en “transformar la representación tan negativa que la comunidad tiene sobre sí misma, se necesita cambiar la imagen y valores sobre sí, dignificarles y empoderarles, provocar que las personas se trasformen en sujetos”.

Antes existía un área pequeña de economía que buscaba generar programas de capacitación laboral, enfocados a competencias en puestos específicos del ramo hotelero y turístico de la zona de Lomas de Santa Fe (2014), pero el ejercicio se disolvió bajo el argumento de que la capacitación no debía basarse únicamente en las necesidades labores de un solo sector, sino que debía abarcar las habilidades, actitudes y capacidades en torno a mayores áreas de empleo, además de que los trabajos ofrecidos no concordaban con los actuales principios de lo que ahora es el CFASEM. En 2017, sin embargo, se crea el primer antecedente del área con breves cursos de capacitación para la búsqueda de empleo.

Como soporte del área en la detección de necesidades de capacitación se cuenta con el apoyo de Primera escucha, el área que realiza un primer sondeo de talleres que la población sugiere, pero al mismo tiempo se trabaja en fortalecer el diagnóstico relativo a las necesidades de la población en esta cuestión.

### *Justificación*

En el momento en que se acordó en el centro privilegiar las iniciativas y los proyectos que buscarán el desarrollo personal, familiar o comunitario; mejorar la calidad de vida; atacar la raíz estructural de la exclusión; promover la participación ciudadana en redes y organizaciones locales; fortalecer el trabajo colectivo y la cohesión social y fortalecer la toma democrática de decisiones y la identidad sociocultural, el sentido de los talleres adquiere una perspectiva más humana que se justifica desde su concepción, pues están pensados y debidamente fundamentados en la misión del centro, y favorecen al desarrollo personal, familiar y comunitario, pero desde un enfoque de crecimiento laboral y, algunas veces, como posibilidades de desarrollo de autoempleo o terapia ocupacional.

Los talleres que se ofrecen poseen las características de la pedagogía ignaciana, pero con adaptaciones concretas al entorno digital y que responden a necesidades específicas de la población. Se dirigen siempre al cuidado de la

dignidad de la persona y mantienen un proceso de selección de los talleristas o facilitadores que incluye una entrevista a fondo de los candidatos para que los conocimientos se compartan y conviertan en una experiencia transformadora para todos los involucrados en su desarrollo.

### *Objetivo general*

Diseñar, ejecutar y evaluar estrategias que promuevan o contribuyan al acompañamiento en la construcción del conocimiento y la actualización profesional de habilidades que fomenten las competencias laborales y la participación productiva, siempre con el reconocimiento de los saberes previos de las personas.

La finalidad básica del área es que los usuarios de los talleres amplíen sus vías de sustento. Lo anterior tiene como base el trabajo de acompañamiento a jóvenes y adultos mediante la asesoría personalizada para la acreditación de diversos grados en habilidades para la vida y el trabajo, la construcción de conocimiento y la actualización profesional de habilidades para el análisis-transformación de la realidad, la vida y el trabajo.

### *Objetivos específicos*

- Brindar herramientas que coadyuven al aprendizaje, la formación y la instrucción de las habilidades laborales de la población.
- Acompañar el discernimiento para la formulación de proyectos de vida y toma de decisiones en el campo laboral.
- Los objetivos específicos para la formación para la vida son:
- Abrir y generar espacios para el fortalecimiento y desarrollo de habilidades o competencias para contribuir a una mejora en la calidad de vida de las personas de la comunidad.
- Ofrecer espacios de esparcimiento a la vez que se facilite la construcción de una habilidad que proporcione a la población un modo de sustento.

### *Etapas del programa*

En cuanto a la estructura y manejo de los talleres, se puede dar cuenta de un proceso de cuatro etapas. Es importante destacar que el acercamiento a los

usuarios contempla el reconocimiento de los saberes previos, es decir, no se limita a tomar la postura pedagógica del pasado respecto a una muestra de cómo deben realizarse los procesos; en cambio, contempla el intercambio concreto de saberes de la población que conduce a un proceso de enseñanza aprendizaje no lineal, sino transversal, y complementa la experiencia tanto del usuario como de los facilitadores. Las etapas son las siguientes:

### *1. Propuesta de taller*

Desde las carreras y materias específicas que se imparten en la Universidad Iberoamericana se selecciona un proceso que concuerde con las necesidades detectadas por el área y se construye una propuesta de curso que se evalúa en cuanto a contenidos, duración y método de trabajo. Se trata de una evaluación conjunta del tallerista y el encargado de área, y lo que se espera de este proceso es que el formador obtenga una retroalimentación que contemple el trabajo de inducción, contextualización y resultados esperados al final de cada curso o taller; además de la metodología que permita alcanzar los objetivos de enseñanza, al tiempo que desde el inicio el capacitador identifique su trabajo como un espacio de colaboración continua donde su opinión sea parte fundamental en la construcción de los talleres y la armonía de trabajo con la población. También se incluye una evaluación diagnóstica, en especial en la oferta de talleres de capacitación laboral que proporcionen un punto de partida óptimo para el desempeño del resto de las sesiones.

### *2. Oferta de taller*

El taller se ofrece a la población en diversos medios digitales e impresos a fin de que se conozca la propuesta. En esta etapa se informa a los interesados respecto a los lineamientos de horarios, fechas y si es necesario contar con experiencias previas o no para recibir la capacitación. Asimismo, se informa de los espacios y materiales que serán necesarios para el desarrollo del curso.

### *3. Ejecución*

Para llevar a cabo las sesiones se tienen que considerar los recursos necesarios para la logística, el uso y el manejo de materiales de acuerdo con las características de cada taller, así como todas las medidas de seguridad pertinentes en el centro y atender las recomendaciones y señalamientos de protección civil, en especial en aquellos talleres que se desarrollan en el espacio de cocina, el cual cuenta con un reglamento propio. Se pide a los capacitadores que para cada sesión soliciten los materiales pertinentes y tomen las medidas preventivas, atendiendo en especial las implicaciones del trabajo con adolescentes o personas de la tercera edad.

La duración de los talleres se ajusta al tiempo que el prestador de servicio social expresa que puede compartir sus saberes con la población, en general se prolonga por un semestre.

### *4. Cierre*

En las evaluaciones de cierre se solicita a los participantes que de manera anónima califiquen el desempeño del centro y la impartición del taller; estas evaluaciones nos ayudan a mejorar constantemente el desempeño, la propuesta y el enfoque de cada curso.

## *Diseño del programa*

Como punto de partida se toman en cuenta las carreras que la UIA ofrece y la pericia que el programa educativo brinda a cada estudiante en sus materias. De este modo han tomado forma cursos como patronaje, diseño textil, bordado, serigrafía y tramado, entre otros, a los que asisten las carreras de Diseño de indumentaria y moda y Diseño textil. Otro es el caso de repostería, que nació de la observación del flujo económico distintivo de la comunidad, que es en gran parte la venta de alimentos. Este curso en particular ostenta una doble modalidad, pues a la vez que ofrece una capacitación técnica en preparación de alimentos, supone una actividad de carácter lúdico y una especie de terapia ocupacional para quienes asisten; su oferta presenta una de las mayores demandas por parte de los usuarios del centro, y se apoya en las carreras de Administración de la hospitalidad o en Nutrición y

ciencias de los alimentos. Para los talleres de computación e inglés (cuya naturaleza se orienta más a una profesionalización) se cuenta con el apoyo de varias carreras, y a la mayoría de los instructores les interesa impartirlos porque sus conocimientos en el tema se transversalizan con casi cualquier carrera universitaria; por tanto, se convierte también en una experiencia de crecimiento en términos pedagógicos y de cómo generar planes y programas de estudio a pequeña escala. Además de impartir otros talleres, como formación para el empleo y fotografía, entre otros, debe destacarse que de todos ellos se obtiene un manual de operación que servirá a futuros talleres.

Figura 8. Oferta de talleres del área de Capacitación para la vida y el trabajo (CPVT)



Fuente: elaboración propia.

## *Metodología*

En virtud de que el área se conforma con una modalidad bipartita (vida y trabajo), es indispensable definir la naturaleza de los contenidos de los talleres e identificar los objetivos que cada taller o curso ofrecerán a la comunidad. Para cumplir el objetivo de los cursos de dotar a la población de herramientas que fomenten o mejoren las oportunidades en el campo laboral, se han implementado capacitaciones destinadas al desarrollo de habilidades en la búsqueda de empleo y calidad en el trabajo. Se imparten de acuerdo con la oferta semestral que planteen los colaboradores o prestadores de servicio social.

La inclusión de estas formas de conocimiento práctico en las capacitaciones no sólo responde al entorno digital que fue gestándose desde hace ya

varias décadas, y que se ha consolidado como una de las herramientas esenciales en casi cualquier actividad económica. Las personas deben enfrentarse a ese entorno cuando buscan una ocupación, y es importante además facilitar una postura activa y empoderada respecto a esas herramientas tecnológicas. Es decir, en el CFASEM buscamos fomentar una postura crítica-activa frente al uso de las tecnologías digitales, tanto en el ámbito laboral como personal, procurando fomentar su uso responsable y que trascienda las relaciones de poder meramente lineales (por ejemplo, entre patrón y empleado) con el fin contribuir a relaciones laborales más equitativas, desde un enfoque de derecho, y centradas en la persona al fortalecer sus habilidades técnicas.

Para los talleres impartidos bajo el modelo de “capacitación para la vida”, se pretende que su objetivo contribuya a la reconstrucción del tejido social, entendido este último como “la configuración de vínculos sociales e institucionales que favorecen la cohesión y la reproducción de la vida social”. La oferta en este rubro se conforma con talleres como bordado, tramado, serigrafía y repostería, entre otros. En ellos cobra un sentido concreto el término de *comunidad*, y específicamente la comunidad de Santa Fe, pues busca generar como premisa una capacitación que sea parte de la organización de la vida social y permita una postura comunitaria frente al individualismo, así como la creación de nuevos horizontes en derechos humanos y ética. Al mismo tiempo, se propone que las personas logren y fundamenten un proyecto de vida que mejore sus condiciones laborales.



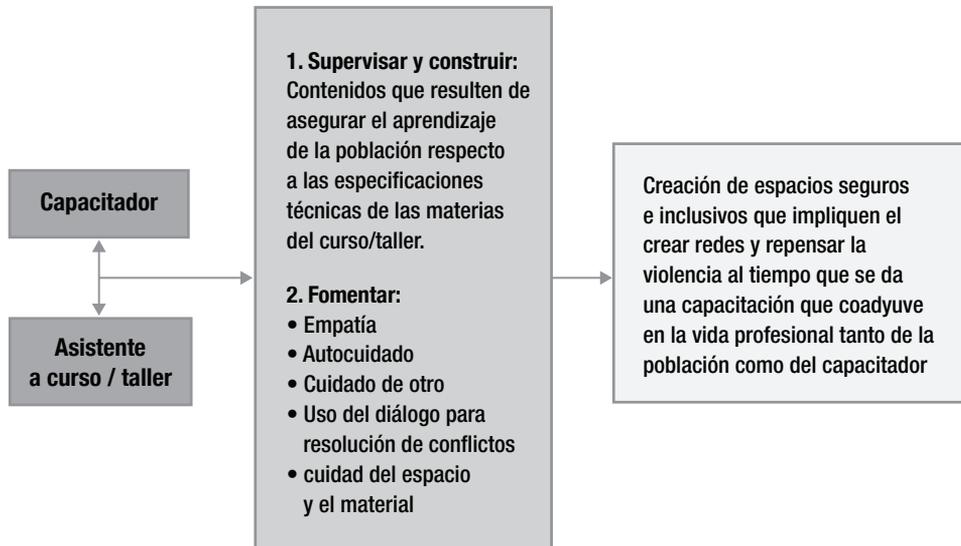
Taller de vida adulta, 2018

## Implementación

Sobre el desempeño de las actividades puede afirmarse que el desarrollo y la construcción de sus procesos se ha enriquecido conforme se prioriza atender las demandas comunitarias, pues de esto provienen los modelos de trabajo de los talleres que los capacitadores proponen para satisfacerlas (en la medida de las posibilidades de actuación del CFASEM). Lo anterior tiene como finalidad establecer espacios seguros e inclusivos que impliquen crear redes y repensar la violencia al tiempo que se imparte una capacitación que coadyuve en la vida profesional tanto de la población como del capacitador.

Desarrollar e implementar un programa de capacidades y competencias psicolaborales para jóvenes tiene como fin abrir espacios de participación productiva, capacitación laboral, expresión artística y otros aspectos de su desarrollo. Esto mantiene en operación los procesos de inclusión social positiva, auxiliándose de las distintas técnicas, dinámicas y prácticas creadoras de la comunidad para generar acciones organizativas que permitan que los cursos y talleres se conviertan en un catalizador de prácticas transformadoras para la construcción de una sociedad distinta.

Figura 9. Etapas de capacitación



Fuente: elaboración propia.

## *Aprendizajes*

En este caminar con la población, sus comentarios y observaciones han dado la pauta para un mejor desarrollo de contenidos y horarios; por ejemplo, algunas personas solicitan cursos vespertinos, sobre todo en lo que corresponde a la capacitación técnica, mientras que la capacitación de alguna actividad manual se privilegia por las mañanas.

La diferencia entre las primeras gestiones de los talleres y los nuevos planteamientos para impartirlos estriba en el desempeño que la colaboración continua con el departamento de Educación ha logrado aterrizar en todas las etapas, en especial en las referentes a la estructura y manejo. Se han buscado alianzas con instituciones que ofrecen cursos desde la óptica particular de cada asociación (en su mayoría de carácter tecnológico); pero el CFASEM debe hacer adecuaciones a sus propuestas, conforme a las necesidades del territorio y los comentarios que la misma población plantea respecto a los contenidos.

Las problemáticas que la comunidad expresa en torno a las necesidades de capacitación laboral son el eje de la puesta en marcha de las propuestas. Sin embargo, no es suficiente una capacitación a modo de curso o taller, ya sea por la duración (en la mayoría de los casos no rebasa los seis meses) o por factores como la certificación con validez oficial (que complementarían la capacitación). Ante este reto, y con el auxilio del departamento de jurídico, se busca una entidad certificadora que sume valor curricular a los cursos, y además, principalmente, que la capacitación se convierta en una herramienta integral para los asistentes y mejore su experiencia laboral.

En el campo del trabajo de capacitación laboral con población juvenil, adulta y adulta mayor, deben tenerse en cuenta las necesidades de la población en lo particular y en lo general. Un ejemplo muy claro para el área ha sido englobar las edades del curso de Computación básica e inglés básico para personas de 15 años en adelante: lo variado de las formaciones académicas y experiencias de vida se juntan bajo un esquema de clase que en muchos casos significa un ritmo de avance distinto para cada participante (en la mayoría de los casos por la mucha o poca familiaridad con las nuevas tecnologías). Sin embargo, en esta dinámica encontramos la mayor evidencia de solidaridad entre la comunidad, pues los mismos estudiantes se ofrecen a ayudar en el avance de sus compañeros mediante ejercicios en

conjunto de adultos y jóvenes, creando una experiencia completa de aprendizaje comunitario.

## *Conclusiones*

Actualmente se trabaja en el fortalecimiento del diagnóstico que indique de manera concreta las necesidades de la población. No sólo en términos de capacitación, sino en aspectos que van más allá de la preparación o instrucción. Se trata de un instrumento cuya finalidad es mostrar las verdaderas necesidades de acuerdo con las circunstancias en las que se inserta en este momento la comunidad. La implementación y reforzamiento del diagnóstico permitirá una oferta más amplia y nutrida de talleres y herramientas que favorezcan las sinergias y potencialicen las habilidades de la población para una mejor calidad de vida.

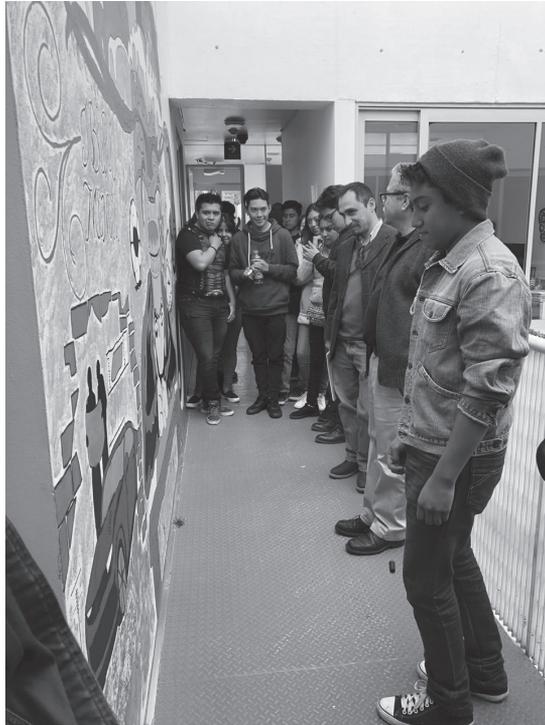
La necesidad de capacitación de los jóvenes para obtener un empleo en condiciones dignas, aunado a los retos académicos que enfrentan, modelan la programación de los talleres y los contenidos que deben ser cada vez más completos y didácticos en su ejecución.

Entre los valores prioritarios de la pedagogía ignaciana se encuentran la justicia, frente a formas de injusticia y exclusión, y la solidaridad, en oposición al individualismo y la competencia. En concordancia con esta propuesta, se espera continuar la construcción del camino para que el quehacer comunitario defina el crecimiento, seguir ofreciendo espacios donde la población pueda generar en algunos casos sus propias oportunidades de sustento, y se cumpla el objetivo de ampliar las vías de empleo para los asistentes a los talleres.

En el camino, los retos serán dimensionar lo que la estructura social de la comunidad solicitará después de ciertos hechos sociales que ocurrirán en todo el país, y detectar cómo incidirán específicamente en la oferta de empleos a nivel comunitario y estatal. La apuesta sigue siendo recuperar el trabajo comunitario y la formación de calidad en cada taller y curso que comulgue con la oferta curricular de la UIA y el análisis de la pertinencia o el ajuste de las planeaciones.

## Artes gráficas y cultura de paz

*Israel Morales Nava*



Presentación de mural artístico, 2018

### *Antecedentes*

Tras la implementación de los programas de acompañamiento a jóvenes de las colonias de Santa Fe y alrededores, enfocados principalmente en facilitar las condiciones para la acreditación de distintos grados académicos y minimizar así la brecha educativa en la zona, se pensó en incluir actividades artísticas en general, como parte de la formación integral del estudiantado, pero también como una oferta de operación cultural para la población en general. Algunos talleres de música (guitarra, piano), de canto o grafiti son ejemplos de aquellas primeras actividades culturales con la población estudiantil del CFASEM y con habitantes de la zona que estuviesen interesados.

Asimismo, a partir de los resultados del metadiagnóstico (2016: estrategias 5 y 11), se ha buscado incidir en el cambio de la representación negativa que se tiene de los jóvenes habitantes de Santa Fe y alrededores, percibidos por lo general como la amenaza de la comunidad. Para ello se han abierto espacios de atención y participación dirigidos a esta población, buscando además generar procesos y proyectos que acompañen el fortalecimiento de capacidades y habilidades como el pensamiento crítico, el trabajo colaborativo, el análisis de la realidad y el diagnóstico participativo, entre otros. Aunado a esto, existen serios problemas relacionados con las mujeres, sea como objeto de violencia y maltrato o, en el caso de madres adolescentes, vinculados al abandono de niños.

Al proponerse mantener la oferta de espacios de formación cultural como parte de los procesos educativos integrales con los jóvenes, los talleres artísticos se replantearon para dar cabida no sólo al bagaje técnico de ciertas formas de expresión, sino al abordaje de problemáticas fácticas en los contextos de los jóvenes con el fin de motivar la reflexión y los cuestionamientos en torno a éstas, así como indagar en las posibilidades para afrontarlas.

Al escuchar las inquietudes de los jóvenes acerca del tipo de actividades que llaman más su atención, se comenzaron a abrir principalmente talleres de expresión gráfica en los que se trabajarán formas de reconocimiento de distintas formas de violencia, la resignificación de experiencias de este tipo vividas por los jóvenes, y las formas posibles de evidenciarlas o afrontarlas.

### *Justificación*

Aunado a los resultados descritos en el metadiagnóstico (2016), que permiten vislumbrar la complejidad de las situaciones y problemáticas de los jóvenes, las observaciones y la sistematización de éstas en el Programa de Tutorías permitió identificar las dificultades que los estudiantes enfrentan en su mayoría y son causa de malestar. Además, algunas de esas problemáticas se anudan directamente a la creciente violencia que se vive en el país, sobre todo en lo concerniente a una violencia de género manifiesta a niveles globales y que se experimenta en las distintas formas de relación que construye cada estudiante del CFASEM, ya sea en el hábitat familiar, en sus vínculos sexo-afectivos, de amistad, de compañerismo o, incluso, en la vía pública frente a desconocidos.

Asimismo, al asumirse que tales afecciones de carácter social expresadas por los jóvenes son eco de las circunstancias y condiciones vigentes en sus entornos más cercanos, se ha considerado pertinente abrir varios de los talleres de expresión artística al público en general. Sobre todo porque en el planteamiento de esos talleres está implícito un trabajo analítico y reflexivo que busca materializarse en las distintas obras resultantes de los procesos de experimentación y aprendizaje de las distintas técnicas revisadas en los espacios de trabajo.

Lo anterior encuentra otro fundamento en el hecho de que reconocemos que cada persona que acude al Centro Meneses tendrá que constituirse como el principal agente de transformación de sus condiciones, al menos las más cercanas y viables, para mitigar la desigualdad, la inaccesibilidad, la injusticia y la violencia que vive en su entorno. No se le considera mera víctima de estas condiciones (pues en ocasiones puede perpetuarlas, consciente o inconscientemente), sino un ente activo capaz de reconocer, en las propias acciones y en las de otros, aquellas conductas o posicionamientos que sostienen tales dinámicas de opresión e injusticia.

Por otra parte, cabe aclarar que no se trata de asumir una postura atomizante, en la que se espera que cada participante resuelva por sí solo su situación, sino de un posicionamiento que busca responsabilizar y favorecer el empoderamiento de cada persona desde su singularidad y en relación con sus redes de apoyo. Es decir, se busca la generación de comunidades de aprendizaje, reflexión, apoyo y acción que hagan frente a la violencia sistemática, la cual en la mayoría de casos se normaliza debido a las estructuras socio-culturales que se han perpetuado en todos los estratos de nuestra sociedad.

Al articular los ejercicios de diagnóstico facilitados por el Programa de Tutorías, así como al atender la solicitud explícita del estudiantado de abrir talleres con ciertas temáticas artísticas, se han planeado y diseñado distintos espacios de trabajo en los que, además de explorar diversas formas de expresión y creación gráfica (ilustración, cómic, fanzine, esgrafiado, caricatura, estencil), se motiva, contiene y acompaña la expresión, la reflexión y el análisis de los participantes en torno a sus propias experiencias de violencia para facilitar su reconocimiento y resignificación, lo que habrá de servir como pauta para pensar en alternativas que permitan la identificación y prevención de conductas violentas, desde un enfoque de autocuidado y cuidado del otro.

## *Objetivo general*

Promover procesos de pensamiento crítico para la prevención de la violencia y el fortalecimiento de una cultura de paz, del autocuidado y el buen trato a través de actividades de carácter lúdico, pedagógico y artístico, planteando la comunicación gráfica como un medio para la reflexión y la expresión de asuntos de relevancia social.

## *Objetivos específicos*

- Introducir a los participantes en procesos de alfabetización visual y de elaboración de obras y narrativas gráficas que den cuenta de los procesos de reflexión y visibilización de distintas formas de violencia en los contextos locales y generales.
- Explorar distintas posibilidades de regulación no violenta de conflictos, susceptibles de ser apropiadas y practicadas por cada participante.
- Generar espacios de colaboración, reconocimiento de la otredad, respeto a las diferencias, convivencia, participación y corresponsabilidad.
- Reconocer las posibilidades de expresión social, cultural, política y estética del arte gráfico como herramienta de reflexión, denuncia o visibilización de la violencia, así como de las posibilidades recreativas y profesionales que representa.

## *Etapas del programa*

Para que los talleres de Artes gráficas y Cultura de paz sean implementados de manera adecuada y logren alcanzar sus objetivos, se definen cuatro momentos específicos que van desde el planteamiento temático hasta la evaluación de resultados para valorar la pertinencia y alcance del taller, con el fin de contemplar su permanencia en los siguientes ciclos de asesoría, o bien replantear sus contenidos.

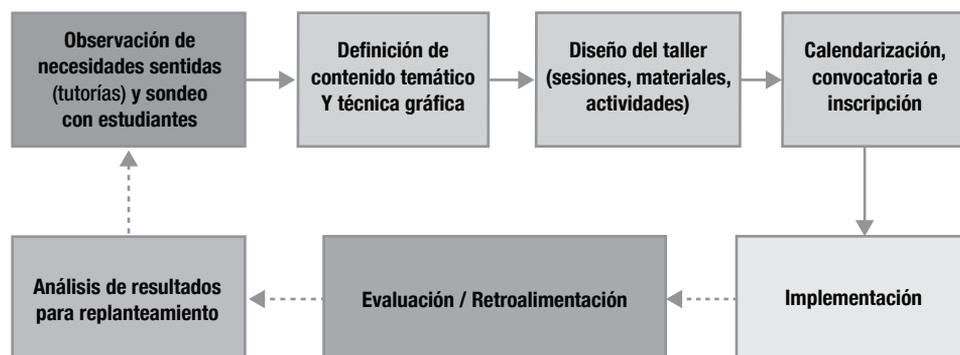
La primera fase corresponde al diseño de contenido del taller, momento en el que se revisan las necesidades registradas en el Programa de Tutorías y se hace un sondeo entre la población estudiantil del CFASEM para conocer qué tipo de técnica artística es de su interés. Enseguida se plantea el contenido temático que se abordará y la técnica de trabajo (por ejemplo, taller de estencil

y violencia de género) en un determinado número de sesiones; se realiza la planeación pertinente y se presenta a la Coordinación de Educación.

Una vez aprobado el taller, se procede a la fase de calendarización, junto con la convocatoria correspondiente al público estudiantil y a los habitantes en general de la zona de Santa Fe y colonias aledañas. Agotado el cupo del taller, o bien llegada su fecha de inicio, se procede a la implementación como tal. La cuarta y última fase consiste en una sesión de retroalimentación con los participantes para valorar los alcances del taller, así como la pertinencia de su continuidad o la necesidad de un replanteamiento, lo que da pie a talleres posteriores con una metodología similar, pero en los que varían los contenidos por discutir o las técnicas artísticas por explorar.

### *Diseño del programa*

Figura 10. Desarrollo del programa de Artes gráficas y cultura de paz



Fuente: elaboración propia.

### *Metodología*

Entre los procesos basados en la educación popular, la metodología conocida como “taller” admite que cada participante se involucre de lleno en el proceso de enseñanza-aprendizaje desde la apropiación de materiales, herramientas, técnicas e informaciones especializadas para resolver las tareas, problemas o situaciones planteadas por el facilitador.

Esta metodología está permeada, a su vez, por un enfoque constructivista. En éste se reconocen los saberes y habilidades previas que el estudiante

ya ha construido en sus experiencias de aprendizaje y cotidianas, al tiempo que se le plantean otras herramientas que habrá de apropiarse, según el estilo y características particulares, para proponer sus propios procesos de análisis, reflexión y solución de problemas. De esta manera se pretende fortalecer la capacidad de discernimiento en el análisis de la realidad e, idealmente, en el desarrollo de proyectos autogestivos en pro de la justicia social y comunitaria.

Queda claro que desde esta perspectiva se busca que los participantes se asuman como actores principales de su propio aprendizaje, tomando como base las propias experiencias, los contextos y las reflexiones singulares y colectivas, en tanto que se promueve el trabajo colaborativo en los procesos de análisis, reflexión y acción ante ciertas problemáticas sociales.

Aunado a lo anterior, es importante evidenciar que los talleres de Artes gráficas y Cultura de paz encuentran una relación consonante con los planteamientos del área de Capacitación para la vida y el trabajo, sobre todo en lo relativo a contribuir en la reconstrucción del tejido social, en tanto que los talleres suscitan escenarios que motivan el reconocimiento de la otredad como punto de partida para el trabajo colaborativo, influido tanto por el eje de la “capacitación” inicial en ciertas técnicas de producción gráfica como por el de la postura comunitaria frente al individualismo.

El modelo educativo del CFASEM está planteado y opera en todos sus niveles precisamente desde este posicionamiento, que ha hecho necesaria la apertura de espacios educativos y complementarios de acompañamiento centrados en el desarrollo integral de la persona, pues la construcción del conocimiento no puede deslindarse de la construcción del sujeto. Ambas instancias forman parte de un mismo proceso de desarrollo que trasciende al individuo e incide en la vida personal y social de las comunidades, de sus componentes y de sus integrantes, reconociendo la capacidad de agencia y responsabilidad de éstos.

### *Implementación*

Desde sus primeras realizaciones hasta la fecha, los talleres han sido definidos de distinta manera, no como un mero formalismo, sino en alusión a un proceso de consolidación en el contexto particular del CFASEM y las poblaciones que acompaña. Inicialmente se plantearon espacios de trabajo para

la comunicación visual basada en las artes, donde se exploraron tanto las posibilidades de creación gráfica como los temas y las situaciones que más interesaban o inquietaban a los participantes, y se les dio salida en la representación visual que funcionaría como medio de reflexión sobre las experiencias que han afectado el desarrollo afectivo y social de nuestras poblaciones.

Este primer momento de implementación se llevó a cabo en tres fases, diferenciadas entre sí por las técnicas gráficas que se desarrollaban y por el tipo de acompañamiento y abordaje temático a efectuarse; este último mostraba un carácter más general en tanto que funcionó para hacer la exploración mencionada en el párrafo anterior, así como para la expresión de afectos y emociones en general, con su debida contención y acompañamiento grupal, de los participantes.

Se trabajó con 60 participantes a lo largo de esas tres fases, favoreciendo tanto la apropiación de herramientas de creación gráfica como habilidades de observación y reflexión, tanto de la realidad social como de las emociones personales de la relación entre lo personal y lo comunitario.

En un segundo momento, los espacios de trabajo se replantearon como talleres de Artes gráficas y Prevención de la violencia que, de forma relativamente acelerada, transitaron hacia los talleres de Artes gráficas y Cultura de paz. La diferencia entre ambos momentos radica en que en el primero se dio especial énfasis al fortalecimiento de habilidades para el reconocimiento y denuncia de situaciones de violencia en distintos ámbitos de la cotidianidad de los asistentes a los talleres, mientras que en el segundo se ha trabajado mayormente en construir condiciones para fortalecer la capacidad de agencia de los participantes, enfatizando el aspecto activo de la persona para el establecimiento de relaciones interpersonales y sociales basadas en la tolerancia, hospitalidad, reconocimiento de la otredad y corresponsabilidad en el autocuidado y cuidado del otro.

A lo largo del segundo y tercer momento se trabajó con 25 participantes en el fortalecimiento del pensamiento crítico dirigido a la prevención de la violencia y la promoción de una cultura de paz, del autocuidado y del buen trato, además de promover la autoeficacia y el reconocimiento de emociones e ideas susceptibles de ser resignificadas y expresadas a través de otros medios además del verbal, con lo que se motiva el reconocimiento y la práctica de distintas posibilidades de gestión no violenta de conflictos. Todo esto se facilita con la apertura de espacios de reconocimiento de la otredad, respeto a

las diferencias, convivencia, participación y corresponsabilidad mediante el trabajo colaborativo.

Es importante señalar que el tercer y último momento de configuración de los talleres no sustituye los procesos de exploración, reconocimiento, visibilización y denuncia de las distintas formas de violencia, sino que los incluye a todos, y agrega el factor de agenciamiento para propiciar la construcción de participantes activos, con sentido crítico y propositivo, capaces de incidir en la transformación de situaciones de violencia y abuso en relaciones más justas.

### *Aprendizajes*

Desde sus inicios, la implementación de talleres de artes gráficas ha abarcado dos grandes ejes de trabajo relacionados con procesos de desarrollo personal de los participantes: la exploración de temas y situaciones de interés vigente para los jóvenes, por un lado, y la expresión de emociones y reflexiones relacionadas con dichos temas, por el otro.

De esta forma, las técnicas artísticas han funcionado principalmente como un medio para facilitar la identificación de las inquietudes de los jóvenes y para la reelaboración de sentido en torno a éstas. Es decir, los distintos métodos y plataformas de expresión gráfica (fanzine, cómic, ilustración, estencil, esgrafiado, etcétera) han pasado a un segundo término para dar prioridad a las inquietudes expresadas por el estudiantado del CFASEM, que incluyen hábitos de consumo, relaciones de pareja, violencia en contextos familiares, suicidio y violencia de género, entre otros.

A pesar de esta diferenciación, la producción gráfica se ha robustecido poco a poco en calidad técnica, sobre todo con aquellas personas que han participado en varios de los talleres que, si bien no tienen una secuencialidad predefinida para permitir la admisión de participantes de nuevo ingreso, en conjunto conforman un bloque temático con narrativas y ejercicios en común. Esta característica en la producción de obras nos obliga a pensar en la posibilidad de impulsar espacios de exhibición para las obras creadas en los talleres, pero también nos plantea la pregunta acerca de la necesidad o pertinencia de profesionalizar los contenidos para fortalecer el aspecto técnico, con la intención de promover mayores habilidades de carácter laboral entre los asistentes. Tal planteamiento conduciría a nuevos problemas

por resolver para la conciliación entre un programa de capacitación técnica y un programa formativo-reflexivo en torno a problemáticas sociales y el reconocimiento de los propios afectos y emociones.

Por otra parte, la secuencialidad no lineal que se ha llevado en los distintos momentos de implementación de los talleres ha permitido, casi de forma orgánica, enfocar los esfuerzos en esos espacios de trabajo (lo mismo de los participantes que de los facilitadores) a propiciar las condiciones que posibiliten tanto la apropiación de las herramientas de producción gráfica y de reflexión ya señaladas, como la capacidad de discernimiento para que los asistentes asuman su rol de agente activo en las situaciones concretas de la realidad social que perpetúan.

### *Conclusiones*

Los talleres de expresión gráfica fueron pensados, desde sus inicios, como espacios de reflexión y discusión de asuntos sensibles expresados por los estudiantes en distintos momentos, con diferentes medios gráficos para suscitar los temas para discutir y repensar en grupo. Cabe mencionar que la propia interacción y los demás procesos grupales han resultado en una sensibilización y complejización de los temas en los propios jóvenes, sobre todo en lo concerniente a la visibilización y desnaturalización de distintas formas de violencia.

En este sentido, hemos de entender la complejización como un proceso opuesto a la simplificación de los problemas sociales, pues éstos no pueden reducirse a sus causas más evidentes para el espectador promedio, sino que es de vital importancia ahondar en el entramado de situaciones en distintos niveles de las dinámicas sociales y personales (políticas, históricas, geográficas, lingüísticas, simbólicas, emocionales, generacionales, educativas, económicas y un largo etcétera) que sostienen el devenir constante de situaciones de riesgo, precariedad y abuso que amenazan la vida personal y comunitaria de las personas.

De esta manera, la producción gráfica o artística no se vuelve un fin en sí mismo para meros propósitos de manufactura, sino una serie de estrategias para el empoderamiento de la persona en un contexto de dificultades constantes y sistemáticas que parecen arrojarle una y otra vez a un sino de condiciones limitantes para su desarrollo integral y para su misma supervivencia.

Dicho empoderamiento adquirirá, en la mejor de las situaciones, la forma de un agente social activo y con posicionamiento crítico y responsable ante sí mismo y su comunidad (familiar, escolar, barrial, laboral, filial, etcétera).

Así, los propios registros materiales de las obras no sólo van convirtiéndose en recursos testimoniales de las reflexiones de estos jóvenes, sino también en una forma de mantener abiertos los temas e inquietudes trabajados, no sólo para ellos, sino para el resto de los compañeros que acceden a la obra terminada y expuesta o difundida.

Al utilizar el recurso artístico como forma de captar el interés de los estudiantes, es relativamente fácil captar la atención de los jóvenes y, paulatinamente, introducir las discusiones que habrán de brindar los conceptos que se materializarán en las obras. Sin embargo, la duda acerca de la pertinencia de la profesionalización de las técnicas artísticas para abrir posibilidades de (auto)empleo sigue presente, pues ello implicaría un abordaje mucho más detallado y formal respecto a esas técnicas, obligándonos a mantener, al mismo tiempo, el cuidado que requiere el tratamiento de los temas, pues siempre se enlazan a experiencias muy personales de los participantes y a las dinámicas comunitarias.

Dicho de otra forma, si a la exploración de temas y situaciones de interés vigente para los jóvenes, por un lado, y a la expresión de emociones y reflexiones relacionadas con dichos temas, por el otro, se pretende agregar una línea de carácter laboral (o prelaboral), con la formalidad que ello implica, quizá sea necesario prolongar la duración de los talleres y la participación de más facilitadores calificados para mantener estos tres ejes de forma congruente para lograr los resultados esperados. Sin embargo, esto por sí solo no termina de resolver la serie de nuevas interrogantes que esta línea de trabajo plantea. Por consiguiente, se requerirá un trabajo de planeación, gestión e implementación mucho más robusto y de largo aliento para afianzar un programa de esta naturaleza que, dicho sea de paso, también requeriría muchos más recursos materiales, de personal y curriculares, con el fin de mantener la coherencia en los ejes medulares de los talleres. Sin embargo, vale la pena mantener la discusión abierta para sopesar de forma pertinente y bien analizada esta posibilidad para épocas futuras.

## Escuela de cultura de paz

*Maribel González Linares*



Miembros del grupo de emprendedores, 2019

### *Antecedentes*

Fortalecimiento del tejido social y seguridad ciudadana fue el nombre del programa que implementó la Casa Ernesto Meneses con el objeto de reducir la exclusión social y la violencia que viven los habitantes del pueblo de Santa Fe y sus colonias, cuyas acciones se centraron en el fortalecimiento del capital social y la cultura de paz. Dicho programa tenía entre sus objetivos:

Generar un modelo de educación para la paz que promueva la resolución pacífica de conflictos, así como la construcción de relaciones armónicas y la desnaturalización de la violencia [...]

Acciones: Diseño e implementación de un diplomado de madres promotoras de paz, talleres de sensibilización contra la violencia para distintos grupos etarios y de género y capacitación a jóvenes promotores de paz [...]

El modelo de educación para la paz se concentró en brindar un diplomado de paz para madres, un taller para promotores juveniles de paz y talleres de sensibilización para grupos de niños, niñas, jóvenes, mujeres, hombres y adultos mayores, con la intención de inducir procesos reflexivos que detonaran cambios personales.

Hoy el CFASEM no tiene promotores de paz, y su práctica diaria y experiencia da cuenta de que el fenómeno de la violencia y de la inseguridad no ha disminuido; al contrario, sigue en aumento, y las respuestas de los habitantes del antiguo Pueblo de Santa Fe y sus colonias han implicado más violencia, normalización, anestesiamiento, hartazgo, enojo, temor y desesperanza colectiva. El común denominador de esta lista de conflictos o problemáticas es “la violencia” como parte visible de todos y cada uno de los conflictos que afectan los distintos ámbitos de la vida personal, social y colectiva.

Las problemáticas o conflictos familiares se traducen en serios y graves problemas de violencia familiar y sexual, drogadicción, delincuencia, narcomenudeo, depresión, estrés, ansiedad y suicidios. Las personas afectadas (víctimas) en la mayoría de los casos son los hijos, menores o mayores de edad, mientras que las personas agresoras (victimarios) son los mismos familiares (padres, padrastros, abuelos, tíos, primos, la pareja), o bien personas cercanas al núcleo familiar, como parejas sentimentales de los padres, amistades e incluso vecinos.

Tabla 4. Casos delictivos

**Casos o situaciones emergentes (actos delictivos)**

<b>Violencia Familiar</b>	Violencia doméstica Violencia psicoemocional Violencia económica
<b>Violencia Sexual</b>	Abuso sexual Acoso sexual Ciberdelitos sexuales

<b>Asaltos</b>	A transeúntes A vehículos A transporte público A comercios A casa habitación
<b>Accidentes</b>	Atropellamientos Lesiones
<b>Homicidios</b>	Por venta ilícita de estupefacientes Por ajuste de cuentas Causas desconocidas
<b>Narcomenudeo:</b> Puntos de venta identificables	

En virtud de la experiencia y la práctica, nos percatamos de la mayor recurrencia de actos de violencia familiar y violencia sexual, en razón de la complejidad de las dinámicas y prácticas familiares y relaciones sociales en comunidad, entre las cuales se destacan divorcios y separaciones de los padres, las relaciones de poder familiar, la falta de comunicación afectiva y la pobreza.

Ante este contexto, las personas de las colonias del antiguo pueblo de Santa Fe viven un tipo de anomia caracterizado por la ausencia de reglas jurídicas y de normas aceptadas por todos, aplicables y respetadas, así como de modelos comunitarios de solidaridad e información, indispensables para identificar, definir y distinguir colectivamente lo que es “delito”; es decir, aquello que la mayoría de la comunidad no debería aceptar y necesita prevenir y sancionar. Sin embargo, en realidad ni siquiera los comportamientos más inhumanos o las formas más descaradas de actuación sistémica generan un repudio unánime, sino más bien adaptación, y en la mayoría de los casos, resignación e impotencia. Por otro lado, es posible señalar:

- La ausencia de una impartición de justicia garante de los derechos humanos.

- En materia judicial, la falta de acceso al asesoramiento y a la defensa legal como requisito indispensable para garantizar los derechos fundamentales de una persona a la seguridad jurídica. Este aspecto se halla profundamente relacionado con el económico, pues las personas que enfrentan estas problemáticas carecen de recursos para pagar los servicios de un profesional del derecho, o bien no tienen la oportunidad de que el abogado les brinde de manera íntegra, honesta y humana sus servicios profesionales. Por consiguiente, prefieren no recurrir a la impartición de justicia, abandonan procesos judiciales o se hacen justicia por propia mano.
- Nula difusión y respeto a los derechos humanos y derechos de terceros.
- Desconocimiento de los medios alternativos para la solución de controversias.
- El ejercicio de la cultura de la denuncia como venganza para dañar al otro, no como protección y garantía de los derechos humanos.
- Inexistente acceso a la información y orientación jurídicas, que plagadas de tecnicismos y terminología innecesaria impiden que las personas hagan valer sus derechos ante juzgados y tribunales. En esa tesitura, los conceptos jurídicos más sólidos se convierten en pura retórica cuando se enfrentan a una realidad lejana de aquella que se explica en las aulas y en la vida cotidiana.

### *Justificación*

La violencia es manifestación del intento de resolver un conflicto por la fuerza. El conflicto es un proceso natural en toda sociedad y un fenómeno necesario para la vida humana, que puede ser destructivo y acarrear consecuencias negativas; o bien, positivo para el cambio y las relaciones, según la manera de regularlo. Se propone el programa Fortalecimiento comunitario en derechos humanos y cultura de legalidad, a efecto de abrir espacios de socialización jurídica en donde las personas tengan la oportunidad de conocer las normas básicas que rigen nuestra sociedad y el aprendizaje de los derechos humanos desde la cotidianidad. Asimismo, se invita a los participantes a su aplicación inmediata y a la vez a que sean agentes promocionales de los derechos humanos en sus hogares y en su comunidad, motivándolos a desarrollar competencias y facilitar las interacciones humanas, así como a

asumir su participación voluntaria en la prevención y solución efectiva, eficiente y pacífica de los conflictos. Tal actividad debe desplegarse en distintos espacios de la vida cotidiana y de manera conjunta y responsable con las autoridades, pues cada persona tiene el compromiso individual de ayudar a construir y mantener una sociedad con paz social, así como a disminuir los niveles de inseguridad y violencia.

La cultura de legalidad se aborda desde un punto de vista no estrictamente jurídico, pues el esfuerzo se encamina a promover y practicar una participación individual y comunitaria que nos permita reflexionar desde las vivencias, desde la realidad, desde la cotidianidad. Se vinculan así los conocimientos que se tienen y los que se quieran transmitir ante las problemáticas del entorno de las personas participantes, y se busca sensibilizarlas en relación con el ser, el quehacer y los beneficios de una cultura de legalidad.

Por eso es importante socializar la información jurídica de manera cuidadosa y armónica, y facilitar que las personas conozcan sus derechos y los derechos de los terceros, así como que protejan y trabajen en erradicar los niveles de violencia con medidas preventivas y de seguridad creadas e implementadas por la familia, amigos, vecinos y comunidad. Hombres y mujeres adultos y personas de la tercera edad deben garantizar el acceso y la impartición de justicia, al exigirlos con razón y argumentación a las autoridades; a la par se promueve la participación comunitaria y la responsabilidad compartida, con lo que se fomenta la cultura del cuidado, la prevención y el respeto a la diversidad humana para lograr bienestar, cohesión comunitaria y paz social. Lo anterior se hace al brindar a la población en general (niñas, niños, jóvenes, mujeres y hombres adultos y personas de la tercera edad), así como a agentes clave en la intervención con las personas afectadas o víctimas (hijos e hijas, padres, madres, hermanos, tíos, primos, abuelos, amigos, maestros, redes de apoyo) y finalmente a los agresores (victimarios), la información necesaria para sensibilizar y formar en cuestiones de violencia familiar, violencia sexual, derechos humanos y seguridad. La información, la sensibilización y la formación se conducen en tres líneas de trabajo.

1. Medidas de prevención.
2. Medidas de sanción de las conductas violentas.
3. Medidas de asistencia.

Esto se logra a través de sesiones jurídico-educativas que se desarrollan en talleres de información y sensibilización, pláticas informativas, círculos de diálogo, círculos de paz, conversatorios y conferencias.

El presente programa pretende promover el fortalecimiento y la reconstrucción del tejido social, y trastocar las configuraciones de familia, educación, salud y dinámicas comunitarias a través de los ejes de educación para el buen convivir y la reconciliación familiar. La apropiación del conocimiento es para beneficio propio, pero también para ponerlo al servicio de los demás a fin de atender, resolver y transformar espacios, así como promover valores y conductas.

### *Objetivo general*

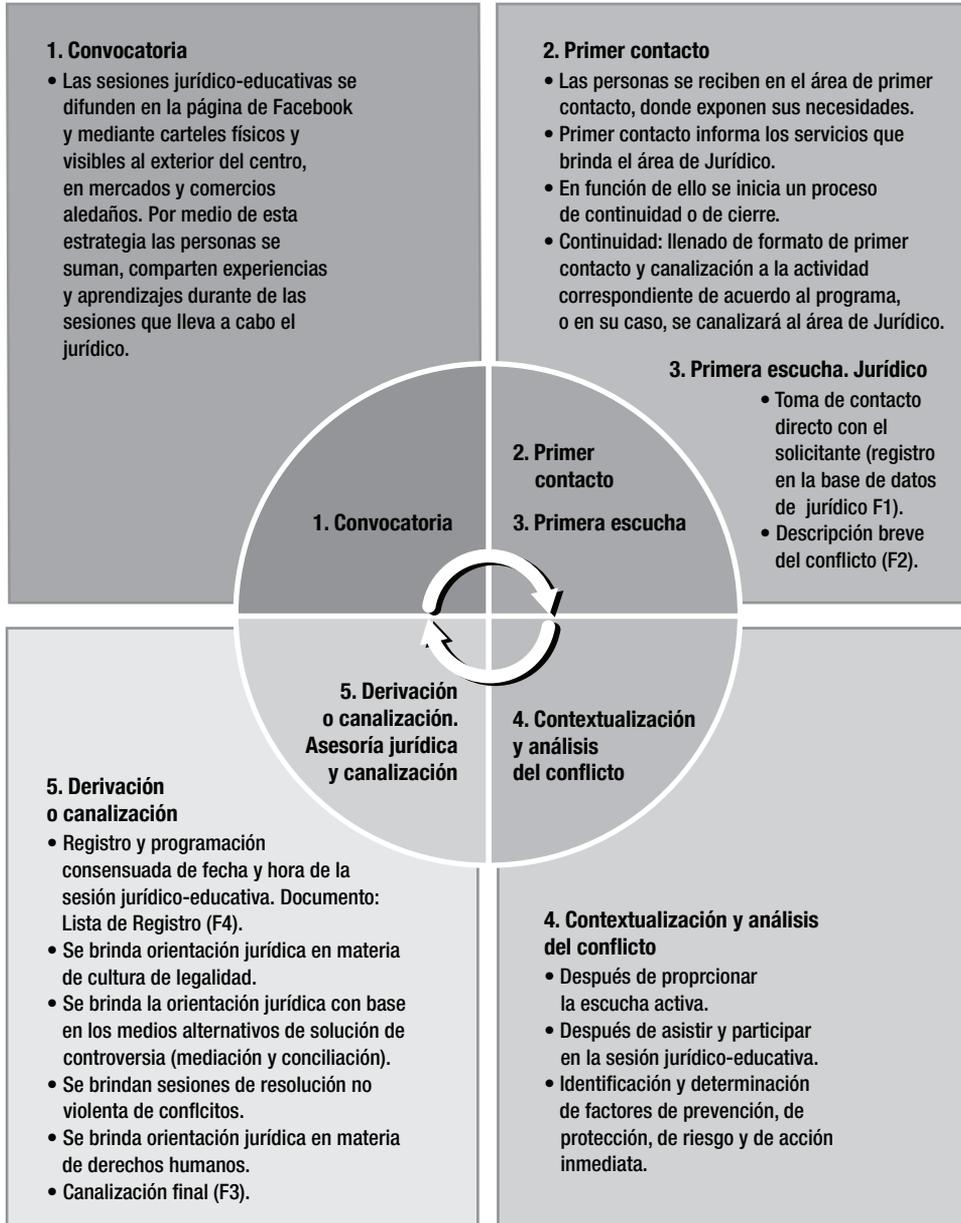
Promover un proceso dinámico de derechos humanos en armonía con la cultura de la legalidad entre los habitantes del antiguo pueblo de Santa Fe y el CFASEM, a través de las siguientes fases: difusión de los derechos humanos y formación en derechos humanos a efecto de compartir estos saberes en los contextos de cada persona.

### *Objetivos específicos*

- Difundir la cultura de los derechos humanos como una herramienta fundamental para construir la paz.
- Acompañar fortalezas, habilidades y capacidades del individuo o de la comunidad que permitan la autogestión y el discernimiento para la toma de decisiones.
- Promover la cultura de la legalidad como una herramienta fundamental para el ejercicio de los derechos humanos.
- Acompañar la formación del aprendizaje-servicio.

## Etapas del programa

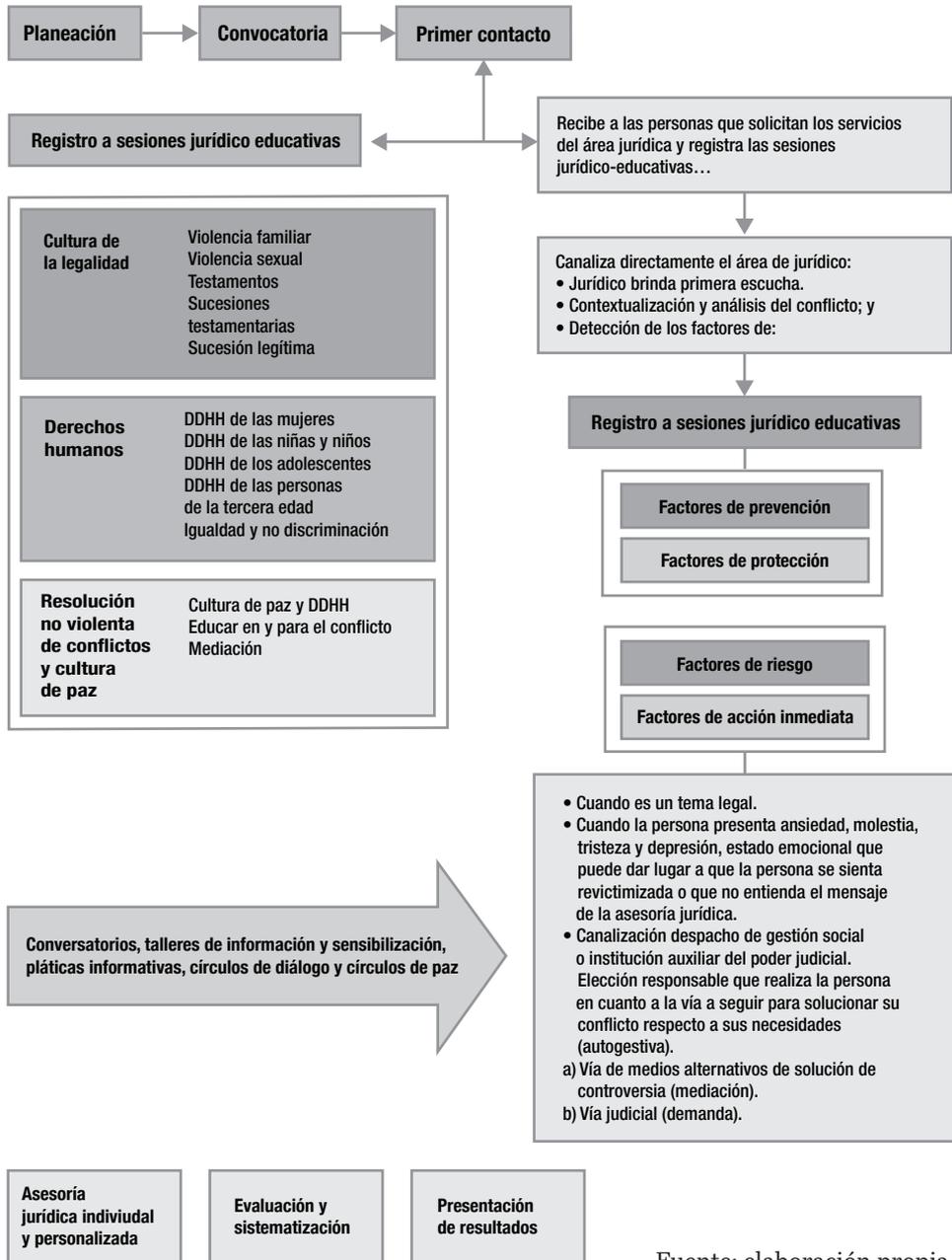
Figura 11. Etapas del programa



Fuente: elaboración propia.

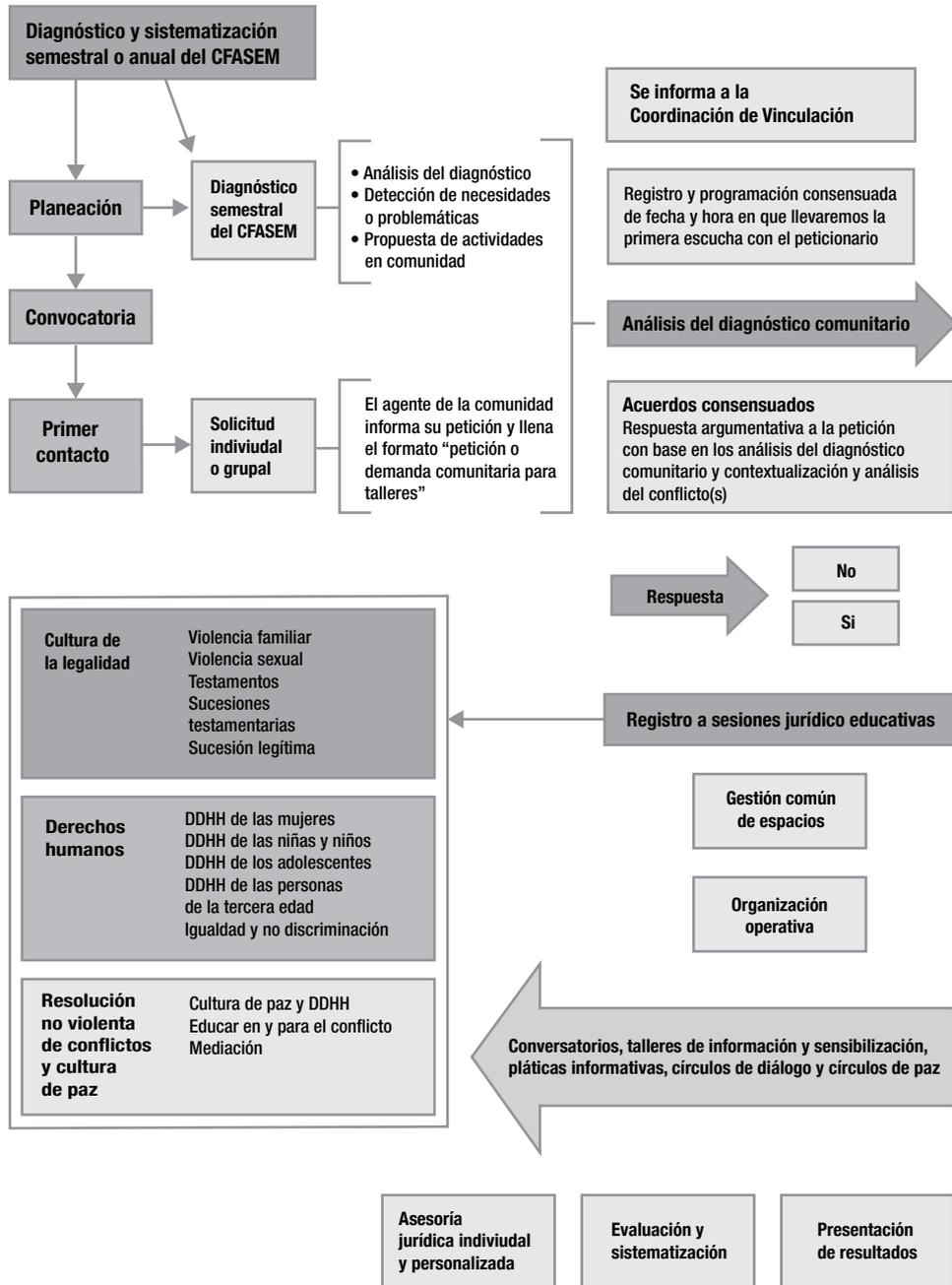
## Diseño del programa

Figura 12. Esquema operativo del Centro Meneses



Fuente: elaboración propia.

Figura 13. Procedimiento de actuación comunitario



Fuente: elaboración propia.

## Metodología

Para lograr los objetivos planteados se busca la participación de los asistentes a fin de generar procesos de discusión, análisis, reflexión, construcción de conceptos, ideas, valores y principios, a partir del trabajo individual para trasladarlo a lo colectivo. De igual manera, se privilegia el conocimiento de quienes participan en el proceso y se facilita la construcción grupal de un ambiente que mantenga la confianza y la autoestima para generar seguridad en las personas y las comunidades a fin de que desarrollen habilidades necesarias para comunicarse, cooperar y aprender a resolver los conflictos.

Por lo general, las sesiones jurídico-educativas se brindan a través de talleres de sensibilización e información, pláticas informativas, círculos de diálogo, conversatorios y conferencias. El tiempo que se destina para desarrollar y ejecutar su contenido es de una hora y media a dos horas y en turnos matutino y vespertino.

En el desarrollo y ejecución de talleres se hace uso de rúbricas de apertura y cierre, así como de instrumentos de evaluación (escala de Likert) o bien de medidas indicativas; posteriormente los resultados se registran en Excel y PowerPoint para continuar con el análisis e identificación de resultados y narrativas que nos permiten evaluar y sistematizar, hasta presentar los resultados de cada sesión jurídico-educativa. Algunos de los temas que regularmente se implementan son los siguientes:

Tabla 5. Temas que aborda el área de Jurídico

<b>Violencia familiar</b>	Familias fuertes Ciclo de vida familiar y papeles funcionales y disfuncionales Violencia familiar, infantil y sexual Agenda de números telefónicos útiles
<b>Violencia sexual</b>	Violencia sexual La víctima puede ser cualquier persona Antecedentes de amenaza y acoso Relación de parentesco, matrimonio o amistad Relación de confianza y subordinación Estado de indefensión

	Derechos y deberes de los padres en relación con el cuidado y la protección de interés superior del menor Violencia y prevención de la violencia Agenda de números telefónicos útiles
<b>Derechos humanos</b>	Derechos humanos de los adolescentes Derechos humanos de las mujeres Derechos humanos de niñas y niños Derechos humanos de las personas de la tercera edad Derechos humanos laborales Igualdad y no discriminación
<b>Resolución pacífica de conflictos</b>	Educar en y para el conflicto Distintas formas de resolver el conflicto Mediación Justicia restaurativa

### *Implementación*

A continuación se presentan algunas sesiones jurídico-educativas que se han implementado al interior del centro, así como en las colonias del antiguo pueblo de Santa Fe. Durante el primer y segundo semestres de 2018 se impartieron los talleres de Diálogo socrático, Cultura de legalidad, Educar en y para el conflicto, Normas de convivencia cívica, Cultura de testamento y sucesión legítima dirigidos a las colonias La Cebada, Liberación Proletaria, Cañada y en la Secundaria 232.

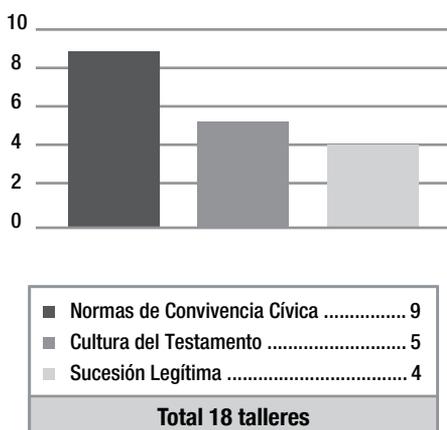
Tabla 6. Talleres impartidos en 2018 en el área de Jurídico

Diálogo Socrático	Cultura de Legalidad	Educar en y para el conflicto
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Generar espacios para el diálogo.</li> <li>• Reaprender el arte del diálogo.</li> <li>• Despertar el pensamiento crítico a través del diálogo, rompiendo las barreras que nos generan prejuicios y que nos impiden desarrollarnos como personas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Respetar las normas y promover que otras personas las respeten.</li> <li>• Proporcionar a las personas elementos que favorezcan la adquisición de conocimientos para que modifiquen actitudes y desarrollen competencias que propicien su autocuidado y participación voluntaria en distintos espacios de su vida cotidiana y de manera conjunta con las autoridades.</li> <li>• Fomentar la cultura de prevención.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Proporcionar a las personas elementos que favorezcan la adquisición de conocimientos para que modifiquen actitudes y desarrollen competencias que propicien su autocuidado y participación voluntaria en distintos espacios de su vida cotidiana y de manera conjunta con las autoridades.</li> <li>• Educar para el conflicto.</li> <li>• Educar para la paz.</li> </ul>

Gráfica 1. Taller de cultura de la legalidad

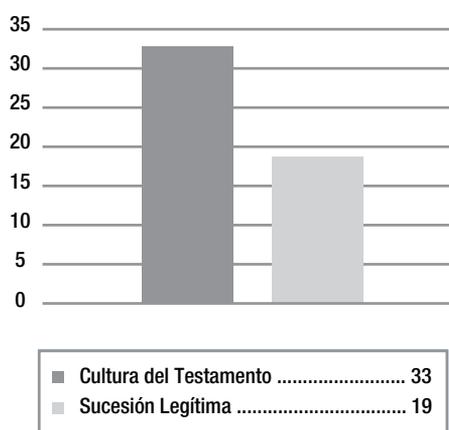
¿Cuántos talleres se impartieron?

TALLERES DE CULTURA DE LEGALIDAD



¿Cuántas personas se registraron?

¿PERSONAS QUE SE REGISTRARON?

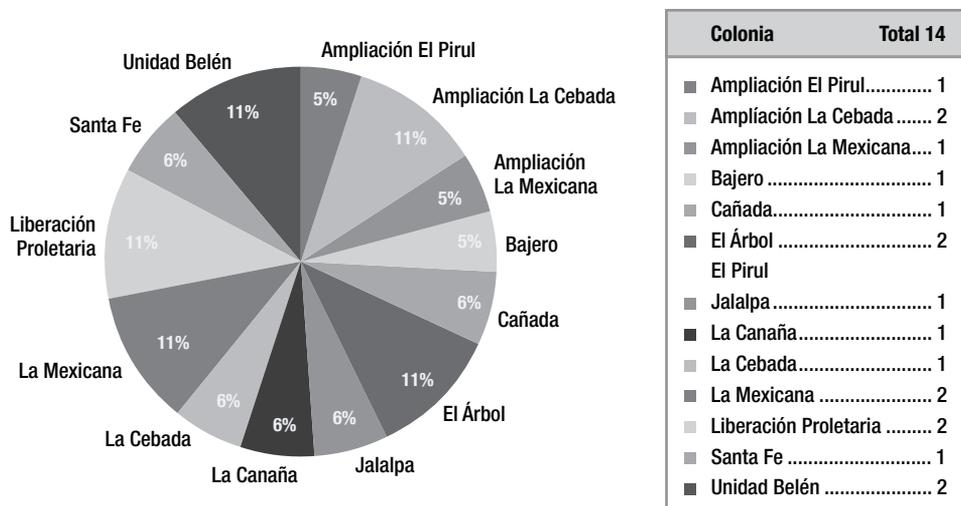


Fuente: elaboración propia.

En los dos semestres de 2019 fueron impartidos los talleres de Derechos humanos de las juventudes; Derechos humanos de las mujeres; Igualdad y no discriminación; Cultura de testamento, sucesión testamentaria, sucesión legítima; Derechos humanos laborales; Mesas de diálogo de contenido laboral; Educar en y para el conflicto y Mediación, esto al interior del centro y para las colonias La Cebada, Liberación Proletaria y Santa Fe (en centros sociales y casas particulares de agentes clave de la comunidad).

Figura 14. Porcentaje de participación por colonia y género

**Porcentaje de participación por colonia**  
**Talleres: DDHH de las Mujeres e Igualdad**  
**y No Discriminación**



Colonia con mayor presencia	Porcentaje
Ampliación La Cebada .....	11% (2)
El Árbol .....	11% (2)
La Mexicana .....	11% (2)
Liberación Proletaria .....	11% (2)
Unidad Belén .....	11% (2)

Sexo	Mujeres	Hombres
	158	155

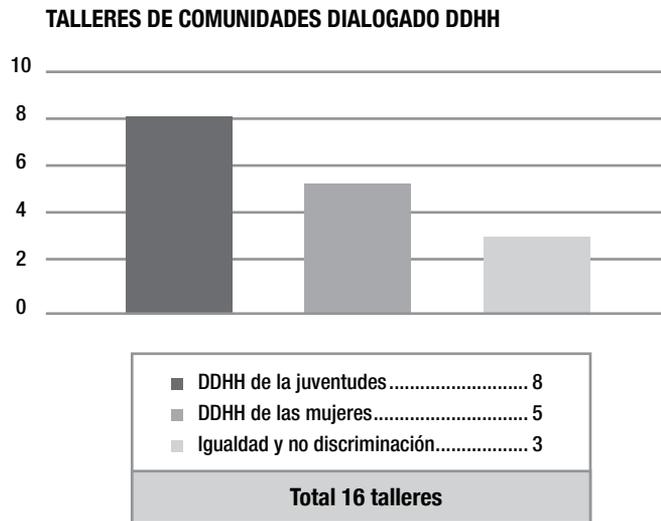
Talleres de comunidades Dialogado DDHH



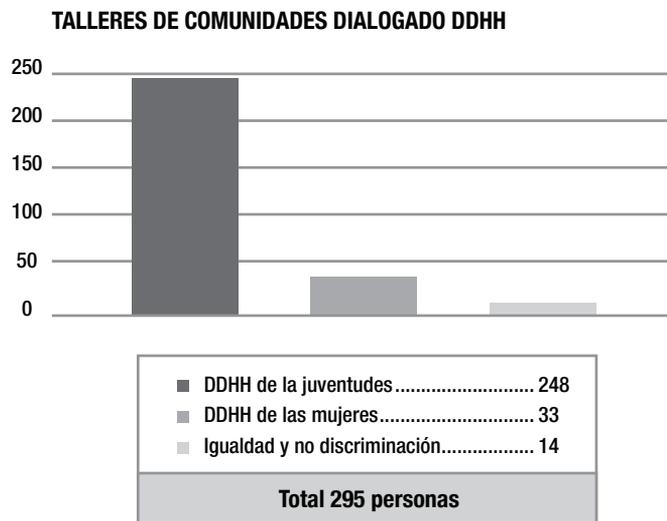
Fuente: elaboración propia.

## Gráficas 2. Talleres de comunidades de diálogo en derechos humanos

### ¿Cuántos talleres se impartieron?



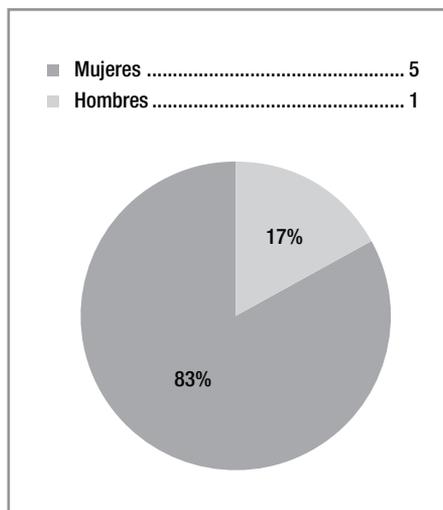
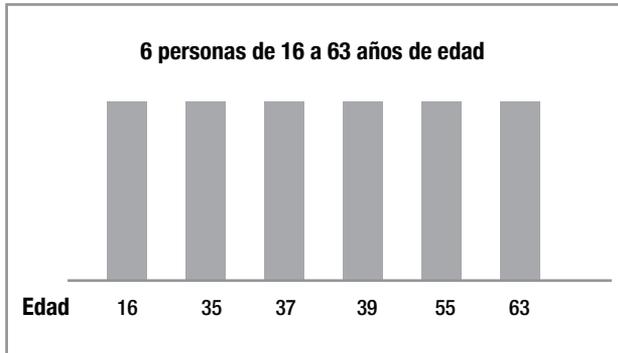
### ¿Cuántas personas asistieron?



Fuente: elaboración propia.

Gráficas 3. Taller de comunidades de diálogo en derechos humanos laborales

**¿Cuántas personas asistieron?**



Fuente: elaboración propia.

En 2019 fueron impartidos los talleres Cultura de testamento, Sucesión testamentaria, Sucesión legítima, y se planeaba abordar Cultura jurídica y de prevención, Violencia familiar, Violencia sexual y Cultura de prevención del delito.

## *Aprendizajes*

- Cuando las personas viven un conflicto o problemática no saben ¿qué hacer?, ¿dónde acudir?, y ¿ante quién?
- Las personas que acuden a solicitar los servicios del área de Jurídico ya enfrentan el conflicto y su reacción frente a él es el uso de la fuerza y el castigo (lógica reactiva).
- Durante el desarrollo de la escucha activa las personas intentan suavizar o esconder su problemática o conflicto, hasta que poco a poco ganan confianza y se desahogan, mostrando emociones aflitivas.
- El motivo por el que solicitan orientación jurídica desencadena muchos otros y variados conflictos, los cuales llevan años sin solución y ponen en riesgo su salud mental (hechos de imposible reparación).
- La pretensión es que las personas tomen conciencia de su conflicto y empiecen a trabajar en él, con el apoyo y asesoramiento de un profesional del derecho. Sin embargo, lo que comúnmente sucede cuando tienen oportunidad de consultar a un profesional del derecho es delegar la responsabilidad en éste, para que el abogado lo resuelva y la persona se deslinde de su propio conflicto. Si el abogado no lo resuelve u obtiene un resultado adverso, la interpretación es: “era ineficiente, se vendió, es corrupto”. Por ello, es importante valorar y redignificar la profesión del litigante.
- Manifiestan las personas haber acudido a otras instituciones de gobierno o con otros abogados sin que hayan recibido la atención ni la información esperada, tampoco se les brinda el tiempo o bien la oportunidad de ser escuchados. Así, cuando reciben alguna información y no hay explicaciones más amplias o precisas, no se produce una escucha activa, afectuosa, fraterna y viva.
- Si se tiene ya la experiencia de acceso a la impartición de justicia, el resultado de alguna sentencia o la experiencia de vivir el procedimiento judicial, suelen manifestar las personas que no fue lo que esperaban, apenas entienden lo que está pasando, no hay un encuentro humano entre el litigante y la parte que vive un proceso judicial. Esto acarrea una decepción y desencanto ante el sistema de impartición de justicia, amén del daño emocional y social que experimentan.

- Las personas de las colonias del antiguo pueblo de Santa Fe viven un tipo de anomia caracterizado por la ausencia de reglas jurídicas y de normas aceptadas por todos, aplicables y respetadas.
- Se carece de modelos comunitarios de solidaridad y de información para ser capaz de identificar, definir y distinguir colectivamente lo que es “delito”.
- No existe el conocimiento y el respeto a los derechos humanos y los derechos de terceros.
- Se desconocen los medios alternativos de solución de controversias.
- Se echa de menos la cultura de la denuncia.

### *Conclusiones*

Promover una cultura de prevención, cuidado, respeto a la diversidad humana y reconocimiento de los derechos humanos a través de la sensibilización, la concientización y el encuentro de la violencia y las propias violencias, pues es necesario percibir que el uso de la fuerza y el castigo (lógicas reactivas) ante los conflictos o problemáticas, sólo debilitan las relaciones familiares, fracturan o destruyen el tejido social. Asimismo, la obligación económica de satisfacer los servicios de un profesional del derecho se suma a la lista de conflictos y, en la mayoría de los casos se vuelve impagable, a lo que se añadirá posiblemente el desencanto frente a la impartición de justicia.

Por lo anterior, se pretende socializar el contenido de los derechos humanos en armonía con la cultura de legalidad. Se trata de una tarea fundamental, normal y natural que como ciudadanos deberíamos de saber y ejercer desde un lenguaje sencillo, fraterno y cuidadoso de la expresión jurídica para evitar empatías ante papeles victimizados. El verdadero reto del programa se halla pues en despertar el interés, motivar la voluntad y la inquietud de los saberes, y la honesta necesidad por conocer la información jurídica, además de impulsar una cultura de prevención, cuidado y respeto a efecto de aprender a vivir en paz, armonía, respeto a los derechos y el derecho de terceros: una labor en la cual trabajamos día a día.



## Modelo de asesorías

*Carlos Elizalde Castillo*

*Adriana Torres Torres*

*Israel Morales Nava*



Participantes del programa Active Citizens, 2019

### *Antecedentes*

El proyecto educativo del Centro Meneses comenzó a plantearse en 2015 a partir de dos documentos y referentes clave —el *Metadiagnóstico* y el *Diagnóstico sobre las principales características de los alumnos de la escuela secundaria vespertina 231 Sigmund Freud* (2015)— para comprender las dinámicas comunitarias. La finalidad del proyecto es brindar una respuesta acorde a la realidad social y bajo una perspectiva que reconozca experiencias, narrativas, conocimientos, dinámicas y formas de vida que las comunidades ya han construido.

Con base en los resultados del metadiagnóstico (2016, estrategia 11), y con la intención de reflexionar y modificar la representación social de los adolescentes y los jóvenes que existe en la comunidad, se señaló la necesidad de abrir espacios de atención y participación para dicha población, para generar procesos en los que se acompaña el fortalecimiento de habilidades

como el pensamiento crítico, el trabajo colaborativo, el análisis de la realidad y el diagnóstico participativo, entre otros.

De igual forma, los hallazgos encontrados en el *Diagnóstico sobre las principales características de los alumnos de la escuela secundaria vespertina 231 Sigmund Freud*, identifican la deserción y la expulsión escolar como una de las situaciones de riesgo prioritarias que deben atenderse.

A inicios de 2016 se realizó la primera convocatoria de ingreso para el programa Acompañar la acreditación de la preparatoria abierta, cuya primera generación sumó 10 estudiantes. Para el segundo semestre de ese año, se implementó el programa de Acompañamiento para la acreditación de la educación básica. En enero de 2017, y tras la restructuración que dio origen al CFASEM, comenzó sus actividades el Proyecto Educativo que hasta la fecha opera con tres programas de atención para los adolescentes y jóvenes de la zona de Santa Fe y sus alrededores.

### *Justificación*

Según la Encuesta Intercensal 2015, en la alcaldía Álvaro Obregón existen 597 803 personas mayores de 15 años que se consideran en rezago educativo, de las cuales 9 652 son analfabetas; 34 669 no concluyeron la educación primaria, y 91 809 no tienen estudios de nivel secundario. Es decir, 22.8% de la población de la alcaldía se encuentra en rezago educativo (véanse anexos 1 y 2).

En México se entiende por “rezago educativo” cuando una persona mayor de 15 años queda fuera del Sistema Escolarizado Nacional, sin haber concluido su nivel de educación básica o media superior. Los factores que determinan el rezago educativo son múltiples y complejos, pues no es suficiente que los jóvenes tengan acceso a la educación, además se requiere que las familias puedan solventar sus necesidades básicas para facilitar la permanencia en los centros escolares. Por otro lado, durante mucho tiempo las instituciones no han garantizado la calidad educativa, lo que ha dejado en desventaja o con menores posibilidades a distintos grupos sociales, principalmente jóvenes. Pese a los aparentes esfuerzos de algunas instancias académicas para proveer espacios de formación, existen múltiples elementos por los que las personas jóvenes no pueden acceder a la educación, entre los que destacan la falta de recursos económicos para el traslado al

centro educativo, el pago de cuotas y la compra de materiales necesarios para participar en el periodo lectivo; además, en estas condiciones, las bajas habilidades en lectoescritura o las dificultades en el área lógico-matemática se vuelven un obstáculo aún mayor para dar continuidad a los programas educativos. A la vez, esto se relaciona con la necesidad de los jóvenes de tener un trabajo para apoyar la economía familiar, o la de quedarse en casa al cuidado de los hermanos.

En el caso específico de la zona de acción del CFASEM, la población estudiantil que ha requerido un acompañamiento educativo integral es, en su mayoría, la de jóvenes entre 15 y 25 años que habitan la zona de Santa Fe (pueblo y alrededores). Se trata de personas que, por diferentes motivos, ya sea económicos, sociales o personales, han tenido que abandonar sus estudios en un sistema escolarizado, pero que buscan continuar preparándose académicamente.

Algunos estudiantes tienen un trabajo de medio tiempo, o bien de tiempo completo, pero también realizan otro tipo de actividades como cuidar a sus hijos, hermanos menores, o apoyar en labores domésticas, por lo que requieren mucha capacidad de organización y autogestión para desempeñar ambas actividades. En estos procesos, el CFASEM los acompaña mediante asesorías y tutorías adaptadas a las condiciones del estudiantado. A pesar de ser muy jóvenes, debido a su experiencia profesional algunos educandos ya empiezan a visualizar y definir su vocación y proyecto de vida laboral, con la aspiración de prepararse más y alcanzar mejores condiciones de vida.

Paralelamente, el sistema educativo de las escuelas de la zona presenta diversas fallas en los planos estructural y funcional. Muchos jóvenes han expresado que los profesores no asisten a clases, que los métodos de calificación no toman en cuenta el aprendizaje por sí mismo sino otro tipo de actividades, además de la falta de atención a las necesidades individuales. Dicha situación entorpece su propia formación al no recibir una preparación adecuada y, por lo tanto, muestran un desfase en el proceso de aprendizaje y en los resultados de evaluaciones estandarizadas. Aunado a lo anterior y para poder comprender el perfil de los aspirantes, es importante considerar también los siguientes criterios:

- a) Edad. Aunque la edad recomendada en la cual se cursa el bachillerato es de los 15 a los 18 años, en la zona de Santa Fe podemos encontrar

aspirantes que por distintas razones y circunstancias no han podido continuar sus estudios o han tenido que interrumpirlos. De esta forma, hay estudiantes que acaban de salir de la secundaria (15 años), algunos otros que se vieron obligados a esperar algún tiempo para seguir estudiando (entre los 15 y 18), y otros más que ya tuvieron alguna experiencia en el bachillerato (entre 16 y 20 años).

- b) Egresados de distintas modalidades educativas. Además de los estudiantes que egresan de las distintas secundarias escolarizadas que existen en la zona, es importante recordar que muchos adolescentes y jóvenes que han buscado otras opciones para reinsertarse en la educación básica optan por sistemas abiertos (INEA) que les permiten la certificación de ese nivel educativo.
- c) Con estudios previos y con la esperanza de la revalidación. Algunos estudiantes que buscan alternativas que se ajusten a sus intereses o condiciones y que han tenido ya alguna experiencia cursando algún nivel del bachillerato, podrían ser aspirantes y contar con la opción de revalidar las materias que hayan acreditado y que sean equivalentes al plan de estudios propuesto.

En este contexto tan generalizado, tanto en la zona como en el país, se considera de suma importancia la participación de organizaciones de la sociedad civil en el desarrollo de estrategias de acompañamiento educativo, con programas de compensación pedagógica que coadyuven a la disminución del rezago educativo, sobre todo en comunidades con mayor desventaja. Considerar las características propias del estudiantado, así como sus necesidades educativas, son factores indispensables para que ese acompañamiento no sea ajeno a los contextos de precariedad, violencia estructural y exclusión que enfrentan.

Con base en lo anterior, el Centro Meneses busca acompañar a los jóvenes de la zona de Santa Fe y sus alrededores en el proceso de acreditación de los exámenes, de forma personalizada y acorde a sus necesidades, con el objetivo de compensar la situación descrita y prepararlos para continuar su formación académica y profesional, acompañando distintos procesos de fortalecimiento psicosocial, desde una perspectiva de género, de derecho y de autocuidado y cuidado del otro.

## *Objetivo general*

Brindar acompañamiento a niños, jóvenes y adultos mediante asesorías grupales y personalizadas para la acreditación de diversos grados educativos. Hay dos grandes ejes de acompañamiento educativo, cada uno con sus propios grados y modelos académicos para desarrollar y acreditar: educación básica y bachillerato.

En el caso de educación básica, apuntalado en el MEVYT (secundaria) y el Programa 10-14 (primaria) del INEA, se busca ofrecer un acompañamiento educativo a niños, jóvenes y adultos por medio de asesorías para la acreditación de la educación básica.

## *Objetivos específicos*

- Formar comunidades de aprendizaje con la población joven-adulta de 14 años en adelante de Santa fe y comunidades aledañas, que no hayan concluido sus estudios de educación básica, o bien carezcan de habilidades de lectoescritura.
- Gestionar y acompañar procesos de certificación en educación básica.

En lo que respecta al nivel bachillerato, se trabaja con base en dos sistemas ya existentes: el de Preparatoria Abierta de 22 módulos de la SEP, y el del Acredita-Bach del Ceneval, que consiste en un examen único de conocimientos generales para la acreditación del nivel medio superior. El objetivo principal del modelo de Preparatoria Abierta del CFASEM consiste en acompañar a jóvenes y adultos, por medio de asesorías, en la acreditación del bachillerato. Sus objetivos específicos son:

- Formar comunidades de aprendizaje para jóvenes y adultos que no hayan concluido sus estudios de nivel medio superior.
- Dar seguimiento al proceso de cada estudiante respecto a los trámites y procesos de la SEP y los procesos del centro.
- Difundir el programa de Preparatoria Abierta en las distintas comunidades de Santa Fe.

Por otra parte, el curso temático para acompañar la presentación de la evaluación del Acredita-Bach impartido en el CFASEM tiene como objetivo general ofrecer a las personas de comunidades de Santa Fe (jóvenes y adultos) espacios de acompañamiento educativo destinados al desarrollo y fortalecimiento de habilidades y conocimientos para el examen Acredita-Bach. Sus objetivos específicos consisten en:

- Formar comunidades de aprendizaje para jóvenes y adultos que no hayan concluido sus estudios de nivel medio superior.
- Acompañar el proceso de cada estudiante respecto a los trámites y procesos que establece el Ceneval para aplicar el examen Acredita-Bach.
- Difundir el curso en las comunidades de Santa Fe.

### *Etapas del programa*

Salvo por las particularidades administrativas que requiere cada programa educativo institucional utilizado en nuestro modelo de asesorías, los procesos implementados en el CFASEM, que van de la inscripción a la acreditación, son muy similares entre los distintos grados académicos, en tanto que se efectúan 11 pasos generales:

#### *1. Difusión*

Se diseña y planifica la mejor estrategia de difusión de acuerdo con las condiciones del CFASEM respecto al periodo por trabajar (estudiantes ya inscritos y disponibilidad de lugares y asesores). Se priorizan las colonias donde se considera que ha habido menos acceso a educación básica y se diseñan y elaboran carteles informativos, volantes u otros materiales y se realiza la difusión en colonias. Posteriormente, se brinda el seguimiento pertinente a las personas interesadas.

#### *2. Planeación y diseño del ciclo de asesorías*

Se realiza el diseño curricular del Ciclo de Asesorías a implementar, así como la organización de grupos, asignación de asesores, horarios, salones y materiales. Cabe señalar que es necesario llevar a cabo la vinculación con

el Programa de Servicio Social Universitario (PSSU) de la Universidad Iberoamericana (UIA) para establecer algunos perfiles de prestadores de servicio social que podrían apoyar el acompañamiento educativo en los distintos grados académicos. Tras esto, se convocan reuniones al inicio y fin de cada ciclo con los asesores para fortalecer la inducción, realizar la reinscripción de estudiantes por cada ciclo de asesorías y llevar a cabo la evaluación del programa educativo y análisis de resultados al final de cada ciclo.

Paralelamente, junto con los asesores se identifican los módulos, temáticas y actividades correspondientes al grado académico que se acompañará, con el fin de desarrollar una estructura curricular para el desarrollo del curso. Se elabora el material didáctico pertinente y se diseña el calendario del periodo en cuestión con las fechas de la junta informativa, de las asesorías, trámites y aplicación de exámenes oficiales.

### *3. Junta informativa (o asesoría informativa personalizada)*

Tras la difusión, algunas personas de la comunidad se acercan al CFASEM en busca de información sobre los servicios educativos. Se les brinda toda la orientación pertinente y se derivan a las personas responsables de cada programa (educación básica o bachillerato, según el caso). Días previos al inicio del ciclo de asesorías, se convoca a las mismas personas a una junta informativa donde se exponen los detalles de los servicios educativos (fechas de inicio y fin de ciclo, procedimientos para inscripción en los programas educativos institucionales y para el ingreso al CFASEM, así como procedimientos y fechas de solicitud y presentación de exámenes. Para cada junta informativa se elaboran o actualizan tanto los documentos informativos como los procesos de cada área de acreditación.

### *4. Inscripción al Modelo de Asesorías del CFASEM*

Se les da seguimiento a las personas interesadas en los servicios educativos, se implementan los procesos de admisión (examen diagnóstico, entrevistas, inscripción y registro a grupos de asesorías), y se realiza la credencialización interna para el acceso a las instalaciones y equipos del CFASEM.

Los resultados de los aspirantes en el examen diagnóstico, así como la información recabada en las entrevistas, sirven para definir los grupos de

asesorías con los que iniciarán sus procesos académicos: desde grupos propedéuticos que servirán como espacio de afianzamiento de habilidades elementales para el estudio y repaso de temas que servirán de base para el inicio de los módulos, hasta grupos de estudio enfocados a módulos ya avanzados para estudiantes que cuentan con un reconocimiento de equivalencia (revalidación) por parte de la institución educativa oficial (SEP, INEA).

##### *5. Inscripción al programa educativo institucional (INEA, preparatoria abierta, Acredita-Bach)*

Según el grado académico por cursar y acreditar, se orienta a cada estudiante en el proceso de inscripción ante la institución oficial encargada de dicho grado. En el caso de educación básica, el área Educativa del CFASEM cuenta con un vínculo de colaboración con el INEA, lo que nos permite inscribir al estudiante directamente al Programa 10-14 o al MEVYT. Sin embargo, en el caso de la Preparatoria Abierta y el Acredita-Bach cada estudiante debe gestionar y efectuar su proceso de inscripción ante la institución pertinente, por lo que, en el caso de educación media superior, se les brinda la información y orientación necesarias para facilitar la tramitología correspondiente.

##### *6. Acompañamiento a través de asesorías educativas*

Se inicia con un curso de inducción al CFASEM (nuevos educandos y asesores voluntarios) y una capacitación para asesores (voluntarios y servicio social); se diseña y ejecuta una ruta de aprendizaje por estudiante, se organizan los grupos y módulos con sus respectivos horarios. Se acuerda con los asesores el esquema de actividades y cómo se procederá con las asesorías y acompañamiento en el aula. Se continúa con la solicitud y entrega de material didáctico y de apoyo a cada educando y se supervisan las cartas descriptivas o planes de asesorías de cada uno de los asesores involucrados para comenzar la implementación de las asesorías propiamente en aulas.

Las asesorías tanto de propedéuticos como de módulos tienen un formato similar al tradicional en el aula, pero se parte de un enfoque centrado en el estudiante, reconociendo tanto sus necesidades educativas como sus conocimientos y saberes previos. Los contenidos modulares oficiales se adaptan a la situación educativa, comunicacional y psicoafectiva del grupo,

promoviendo un proceso de enseñanza-aprendizaje participativo, contextualizado y significativo.

La frecuencia de cada grupo de asesoría o módulo suele ser de una a dos veces por semana, con una duración que va de los 90 a los 120 minutos. En este tiempo se revisan los contenidos oficiales, se trabajan bajo el enfoque descrito en el párrafo anterior, se desarrollan actividades o se deja trabajo en casa y se aplican distintas evaluaciones en el aula, que servirán como ensayos o preparativos para el examen institucional.

En caso de identificar ciertas condiciones tanto psicosociales como cognitivas o emocionales que estén afectando el desarrollo educativo del estudiante, se brinda un acompañamiento más especializado a través del Programa de Tutorías.

### *7. Solicitud de exámenes al programa educativo institucional*

Al igual que en el punto 5, la solicitud de exámenes se lleva a cabo de forma distinta, dependiendo si se trata de evaluaciones de educación básica o de bachillerato. En el primer caso, se realiza el llenado de formatos por cada estudiante solicitante para la aplicación de examen, se efectúa un registro de concentrado de demanda por sede y se entregan las solicitudes físicas en las oficinas del INEA.

En el caso de las evaluaciones de bachillerato, se informa a los estudiantes acerca de los trámites, pagos y fechas para la presentación de sus exámenes, tanto de Preparatoria Abierta como de Acredita-Bach, y se brinda un seguimiento cercano a los procesos de cada estudiante para facilitar su registro, inscripción y aplicación de la prueba.

### *8. Aplicación de exámenes*

Tras la solicitud formal, se cita al estudiante en determinado espacio y en horarios específicos para presentar su evaluación. Los estudiantes de educación básica suelen presentar sus exámenes en los equipos de cómputo dentro del CFASEM, acompañados por los facilitadores del propio Centro Meneses y de un gestor responsable, representante del INEA. En ocasiones, estos estudiantes presentan su evaluación en las oficinas del INEA en fechas y horarios establecidos por la institución.

Por otra parte, los estudiantes de preparatoria abierta deben acudir a las oficinas centrales de la Dirección General de Bachillerato (DGB) para aplicar sus evaluaciones en los equipos de cómputo de la institución, en los días y horarios señalados por ésta.

### *9. Seguimiento de eficiencia terminal*

Cuando la institución emite los resultados del examen de cada estudiante, se hace un vaciado de calificaciones con el fin de contar con un historial interno del avance curricular. A la par, se llevan a cabo reuniones con asesores para evaluar alcances y dificultades, realizar análisis de rendimientos y resultados. En el caso de los estudiantes en los programas del INEA, se hace la actualización del Kárdex y se elabora un informe de estrategias de seguimiento al plan curricular de los estudiantes.

En cuanto a las evaluaciones de preparatoria abierta y educación básica, éstas son de carácter acumulativo y van formando parte del historial académico del estudiante. De esta forma, cuando el estudiante ha acreditado todos los módulos a través de la evaluación correspondiente, su calificación global corresponde al promedio de los resultados de todos sus exámenes.

Por otro lado, la prueba del Acredita-Bach ofrece un resultado único que habrá de considerarse el promedio global del bachillerato. Cabe señalar que en todos los casos de aplicación de exámenes, se busca recuperar la experiencia de los estudiantes que aplicaron la prueba para valorar la eficacia de las asesorías y actualizar los contenidos de cada módulo.

### *10. Diseño de estrategias de compensación o acompañamiento por remediales*

En los casos de calificación reprobatoria, se analizan las circunstancias sociales y psicoafectivas que habrían influido en el resultado. Igualmente, se identifican las necesidades de capacitación, y se trabaja en el diseño de estrategias de enseñanza-aprendizaje, mediante reuniones con los asesores dirigidas al diseño y construcción de los materiales y manuales para su impresión y difusión, que puedan servir como reforzadores de los conocimientos trabajados en el Ciclo de Asesorías.

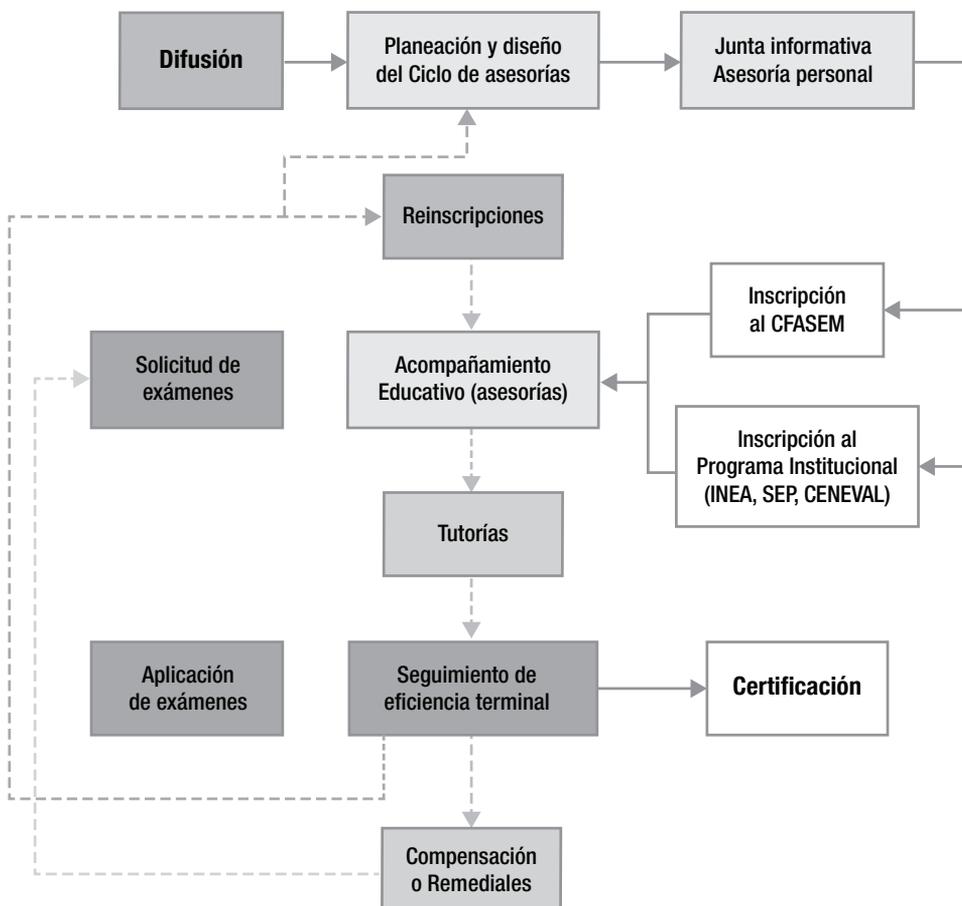
Asimismo, se abren grupos remediales para trabajar los módulos donde hubo mayores dificultades y facilitar la solicitud y aplicación de una segunda vuelta de exámenes para evitar el desfase en el plan curricular de los estudiantes. Aunado a lo anterior, se canalizan algunos casos al Programa de Tutorías, tanto para brindar un acompañamiento más cercano en temas de habilidades para el aprendizaje, como para identificar situaciones que requieran un seguimiento más especializado (por ejemplo, psicología, nutrición, asesoría jurídica, etcétera).

### *11. Certificación*

En el caso de estudiantes de educación básica que hayan acreditado los módulos correspondientes a un grado académico completo, se realiza el trámite de certificación ante el INEA, así como el seguimiento y monitoreo del trámite hasta la entrega del certificado físico a cada estudiante graduado.

Respecto a los estudiantes de bachillerato (preparatoria y Acredita-Bach), se les brinda la información y orientación necesarias para que realicen sus trámites de certificación ante las instancias pertinentes. Como forma de reconocimiento y cierre simbólico, también se gestiona y lleva a cabo una ceremonia de entrega de reconocimientos al interior del CFASEM con los estudiantes y sus familiares.

Figura 15. Proceso de certificación



Fuente: elaboración propia.

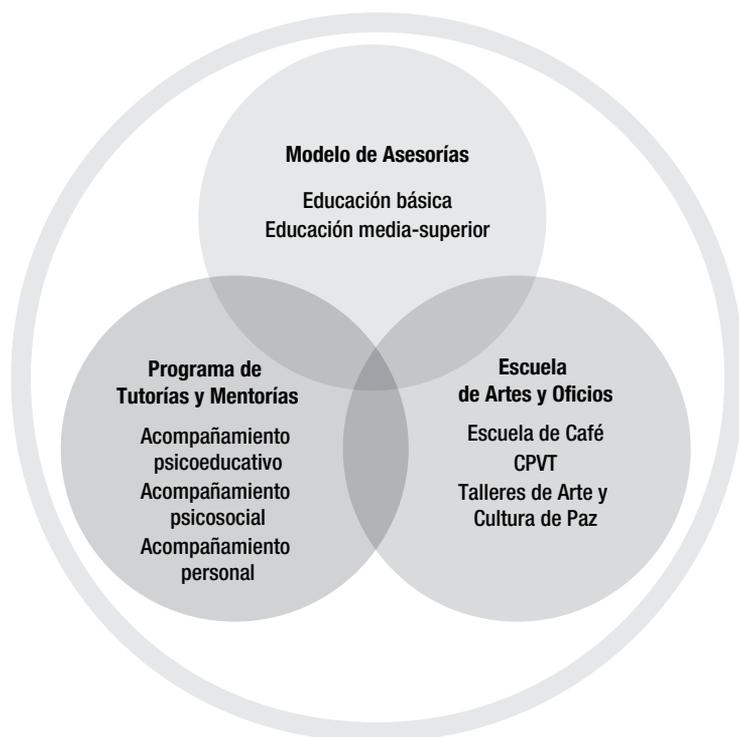
### *Diseño del programa*

El modelo de asesorías, en paralelo con el Modelo de Escuela de Artes y Oficios y el Programa de Tutorías y Mentorías, se inscribe en la Coordinación Educativa del CFASEM que, a grandes rasgos, toma como base algunos preceptos, perspectivas y posicionamientos de educación popular, en tanto que se busca facilitar la transformación de los estudiantes a partir de procesos de educación contextual, construyéndose reflexivamente como actores en su propia historicidad y como parte de un tejido social, con la intención

de suscitar consecuencias o incidencias prácticas en su propio contexto o en su desarrollo socio-personal.

Las áreas y programas que componen la Coordinación Educativa, están estrechamente vinculados entre sí, tanto en sus objetivos como en sus procedimientos, estrategias, metodologías y en la coparticipación de los responsables de las áreas y programas en los proyectos en conjunto.

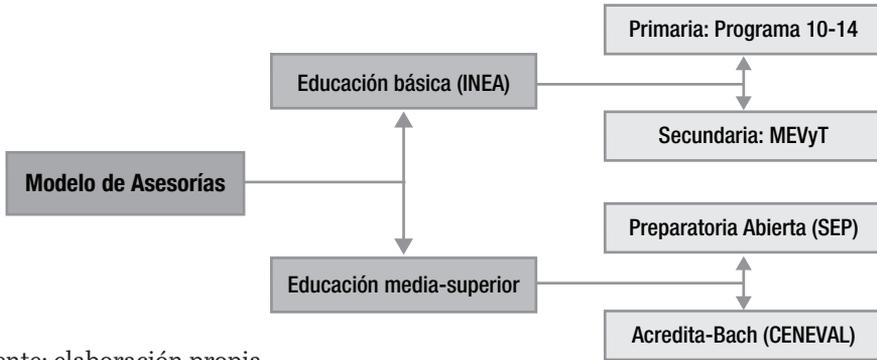
Figura 16. Coordinación educativa



Fuente: elaboración propia.

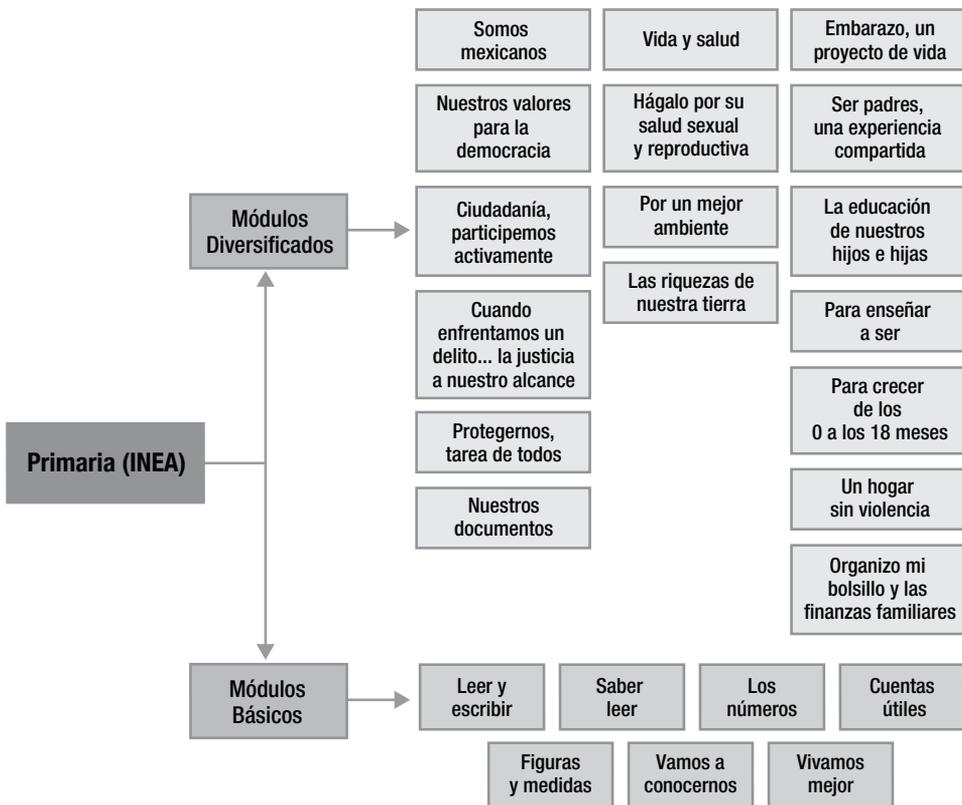
En lo que respecta al modelo de asesorías, tal como se ha mencionado, se trabaja con dos grandes ejes de acompañamiento educativo: educación básica y educación media superior, cada uno con sus distintos programas educativos institucionales (Programa 10-14, MEVYT, preparatoria abierta y Acredita-Bach) y con sus formas específicas de acompañamiento educativo dentro del CFASEM.

Figura 17. Modelo de asesorías



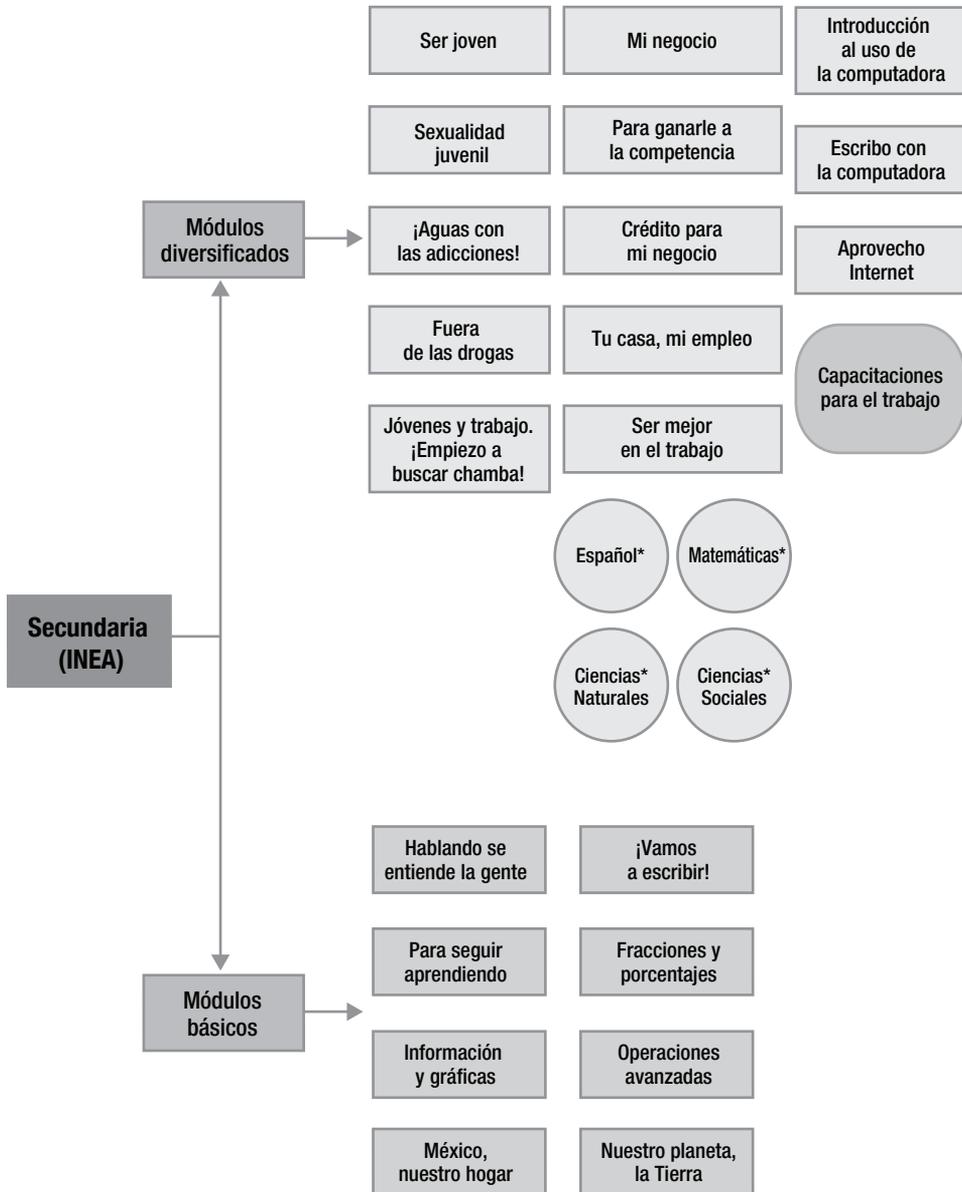
Fuente: elaboración propia.

Figura 18. Modelo de primaria



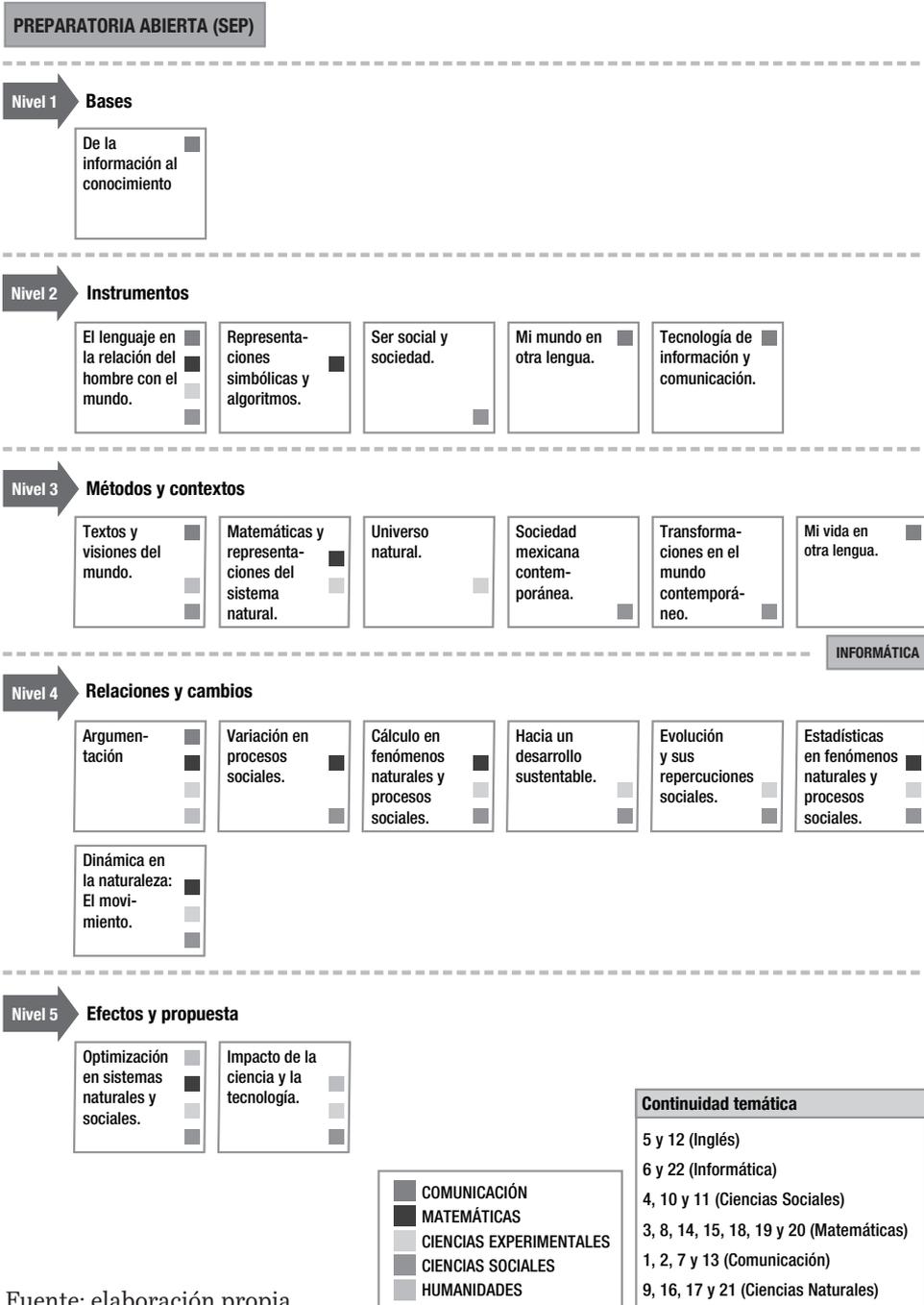
Fuente: elaboración propia.

Figura 19. Modelo de secundaria



Fuente: elaboración propia.

Figura 20. Modelo de preparatoria abierta



Fuente: elaboración propia.

Figura 21. Modelo de Acredita-Bach

Acredita-BACH (GENEVAL) "Exámen único"	
Campos Disciplinares	
Exámen	Reactivos
Matemáticas	50
Ciencias Experimentales	50
Ciencias Sociales	50
Humanidades	50
Habilidad Comunicativa	Se conforma del Examen de Comprensión Lectora con tres lecturas y 24 reactivos de opción múltiple y del Examen de Habilidades de Expresión y Argumentación Escritas con tres preguntas polémicas, de las que se selecciona una para la elaboración de un texto argumentativo de dos cuartillas.

Fuente: elaboración propia.

### *Metodología*

En el aspecto académico se reconocen las necesidades específicas y el perfil de los estudiantes que acompañamos. Esto ha significado que además de las adaptaciones de los distintos modelos educativos abiertos, el propio modelo de asesorías se haya transformado con la intención de atender y acompañar el rezago educativo en general, pero también los diversos inconvenientes que presentan los estudiantes en todos los niveles, quienes reciben formas de seguimiento para mitigar las situaciones que afectan su desarrollo académico. Se han señalado antes algunas de las dificultades que enfrentan —la falta de recursos económicos para trasladarse a la escuela, pagar las cuotas y comprar materiales—, pero debe mencionarse también que las habilidades de lecto-escritura o lógico-matemáticas suelen verse mermadas, lo que coloca al estudiante en desventaja para dar continuidad a los programas educativos. Igualmente, la necesidad de tener un trabajo para apoyar a la economía familiar o de quedarse en casa al cuidado de los hermanos obstaculiza de manera significativa sus procesos académicos.

Desde la Coordinación Educativa del CFASEM se busca facilitar la transformación de los estudiantes, tal como se ha señalado antes, contextualizando

sus procesos educativos de acuerdo con las bases de la educación popular y de un enfoque constructivista, se han implementado los *cursos propedéuticos* para las personas de nuevo ingreso que muestran desventajas como las mencionadas en el párrafo anterior. Se busca que dichos grupos introductorios de trabajo (al igual que el resto de los grupos de asesorías) partan de algunos enfoques pedagógicos afines a los objetivos y posicionamiento del CFASEM, sobre todo del Aprendizaje basado en competencias y el Aprendizaje basado en problemas.

La intención consiste, pues, en mitigar el desfase en habilidades de lecto-escritura, pensamiento matemático y autogestión del estudio, provocado por las condiciones sociales, económicas o personales de los estudiantes y por las carencias del sistema educativo tradicional donde han sido descalificados; pero también se propone cerrar la brecha que suele existir entre cierta realidad social y el sentido que tiene la educación para estos jóvenes, de ahí la importancia de reconocer constantemente los contextos, experiencias y saberes previos de los estudiantes, pues se constituyen en el espacio fundamental para cerrar esa brecha.

Aunado a todo este enfoque, se reconoce la relevancia de fortalecer los procesos de identificación de los jóvenes que redunden en el beneficio de su propio desarrollo y la forma en que ellos mismos se definen y simbolizan, tanto en el CFASEM como en sus comunidades. Un ejemplo de estas estrategias de resignificación de las identidades de los jóvenes es el diseño e implementación de una *inducción* en la cual se destinan algunos días, antes del inicio del Ciclo de Asesorías, para introducir a los estudiantes de nuevo ingreso en lo que significa estudiar en un sistema abierto, a clarificar el tiempo que es necesario invertir para concluir, así como las expectativas que se pueden generar (tanto personales como familiares o sociales) y cómo ir lidiando con ellas, al tiempo que se busca fomentar un sentido de pertenencia y corresponsabilidad en la nueva comunidad de la que empiezan a formar parte, comenzando por un proceso de apropiación del espacio físico, desde una postura del cuidado conjunto del mismo (en tanto que “es de todos y a todos corresponde mantenerlo en condiciones de hospitalidad y seguridad”), y profundizando, poco a poco, en distintas formas de autocuidado, cuidado del otro y respeto a las pautas de convivencia.

En el caso del curso de preparación para el examen del Acredita-Bach, y a partir de la vinculación que se ha establecido con la Universidad Obrera

de México, se llevó a cabo un rediseño en la estructura y en la manera de abordar los contenidos temáticos. De esta forma se pasó de un curso de seis meses en el cual se trabajaban los temas de cada materia de forma seccionada y con una duración de un mes (esta organización ocasionaba que los temas vistos al inicio del curso perdieran eficacia conforme transcurría el tiempo), a una estructura semiescolarizada de las materias y los horarios, lo que significó reducir el tiempo del curso a cuatro meses, pero aumentar las horas de trabajo de cada materia. Se logró así articular las materias para que se trabajaran todas al mismo ritmo e implementar evaluaciones periódicas con el fin de fortalecer las habilidades de los estudiantes en la resolución de los exámenes.

Así pues, a lo largo de los años en que el modelo de asesorías del CFASEM se ha ido implementando y estableciendo de forma cada vez más sistemática, y teniendo en cuenta las condiciones y factores que incidieron en su formulación y consolidación, este proyecto educativo ha ido construyendo una metodología de trabajo propia en el acompañamiento con adolescentes y jóvenes de la zona. Tal metodología se estructura en dos líneas estratégicas que, si bien atienden aspectos diversos, se complementan para articular una propuesta de atención y formación integral. La primera de ellas es la que hemos descrito hasta ahora, en forma de acompañamiento por asesorías educativas para la acreditación del grado académico. La segunda línea corresponde a la dimensión psicosocial en el desarrollo de los estudiantes. Esta línea de trabajo comprende los principios que orientan el trabajo cotidiano y se despliegan en los siguientes aspectos:

- a) Reconocimiento de saberes previos. Al adoptar como referente principal las propuestas de un enfoque de educación popular, así como las condiciones que brinda la adaptación de modelos semiescolarizados de educación, el hecho de reconocer los saberes previos que todas las personas poseen implica considerar no sólo las características particulares de su trayectoria académica, sino también, y sobre todo, las habilidades y experiencias que han acumulado al paso del tiempo y que pueden traducirse en conocimientos y competencias que pueden ser evaluadas y probablemente obtener algún tipo de certificación.

- b) Dignificar y honrar a las personas. Desde un enfoque que promueve el ejercicio de los derechos fundamentales de los jóvenes, pero también los compromisos de dar apertura y crear espacios de reconocimiento y encuentro, se plantea la aceptación incondicional de todas las personas que se acercan a solicitar los servicios educativos del Centro Ernesto Meneses. Dicho de otra manera, antepone el respeto en los servicios de orientación, atención y seguimiento educativo que brindamos. En referencia al punto anterior, se trata de la dimensión ética de los vínculos que buscamos establecer con los estudiantes al reconocer, y de alguna forma hacerlos devolver, las capacidades que poseen.
- c) Cuidado de sí mismo y de los otros. Diseñar y promover espacios de formación y encuentro ha significado también una apuesta por la construcción de redes de confianza y reconocimiento entre las y los estudiantes. A partir de actividades que involucran el trabajo colaborativo y el establecimiento de acuerdos, buscamos que los estudiantes identifiquen lo que significa “pensarse y actuar en colectivo”, así como las dificultades que plantean los temas de reciprocidad, protección y cuidado de sí mismos y de los otros. Esto también implica acompañarlos en un proceso que visibiliza los riesgos a los cuales se encuentran expuestos (salud, violencia, consumo, etcétera) y de los cuales muchas veces no se tiene información precisa.

Un ejemplo de ello lo encontramos en las relaciones socio-afectivas que han logrado establecer (amistad, noviazgo), o en las ocasiones en que se organizan para la preparación de alimentos que se compartirán de forma colectiva, o incluso en los momentos en que deben establecer un diálogo entre ellos para encontrar solución a alguna confusión o conflicto, o en las situaciones en que alguno de sus compañeros se encuentra en peligro y deciden apoyarlo por iniciativa propia.

- d) Normas, reglas y diálogo sobre las pautas de convivencia. Como cualquier otra institución, dentro del Centro Meneses existen normas y reglamentos que regulan la convivencia entre los colaboradores y entre los usuarios, así como la utilización de los espacios y recursos de los que disponemos. En el caso de los estudiantes de los distintos niveles educativos, existe una “carta compromiso” que se

firma al realizar la inscripción y que plantea las pautas y responsabilidades en las que todos participamos.

Uno de los puntos nodales en este tema se refiere al diálogo, negociación y establecimiento de acuerdos sobre la aplicación de las normas y en la construcción de ellas, es decir, las formas en que se construye un ambiente de respeto dentro del centro, pero también en los salones. Por un lado, los responsables académicos se encargan de observar y dar seguimiento al cumplimiento de los compromisos asumidos por las y los estudiantes. Por su parte, las y los asesores tienen la encomienda de plantear reglas y pautas de convivencia en cada uno de los grupos de asesoría, estableciendo acuerdos que todos los estudiantes se comprometen a cumplir. De la misma forma, cuando las reglas y pautas no se siguen proponemos, mediante el diálogo, negociar y plantear consecuencias que sean significativas y beneficiosas para todos (sin ningún carácter punitivo), así como nuevos acuerdos en la relación con los estudiantes.

En este sentido, acompañar el discernimiento también ha significado facilitar que los estudiantes se hagan responsables de sus decisiones o acciones dentro y fuera del aula, es decir, que conozcan y asuman las consecuencias y los efectos en el ejercicio de su capacidad volitiva.

- e) Solución no violenta de desacuerdos y conflictos. Como hemos mencionado, el Proyecto Educativo surge como respuesta a un contexto en donde las y los jóvenes son continuamente violentados (incluso dentro de sus hogares) y criminalizados sólo por el hecho de ser jóvenes. Esto, junto con otros factores y dinámicas, ha generado condiciones cuyas formas de aprender a relacionarse (amistad, noviazgo, familia), pero también de hacer frente y responder a cualquier conflicto, sean las de la violencia. De ahí que muchos de los esfuerzos del programa educativo se centren en generar condiciones y aprendizajes que permitan nuevas formas de relación desde el respeto y el cuidado, y de afrontar cualquier desavenencia o tensión implementando la escucha y las comunidades de diálogo para visibilizar, reconocer y enfrentar los distintos conflictos que han surgido en la convivencia.

## *Implementación*

Los inicios del Proyecto Educativo del CFASEM estuvieron marcados por una serie de reflexiones profundas acerca del quehacer que, a la institución, desde un posicionamiento ético, responsable, no asistencialista ni extractivista, le corresponde efectuar en la comunidad de la que pretende formar parte.

Con base en tales reflexiones y de análisis constantes acerca de las dinámicas, características y necesidades de los entornos que rodean al Centro Meneses, se planteó la necesidad de acompañar a los jóvenes de Santa Fe y zonas aledañas en sus procesos de formación educativa. Dicho acompañamiento se ha llevado de forma directa con las poblaciones estudiantiles, pero también han funcionado para mediar entre algunas de las relaciones que tiene la Universidad Iberoamericana u otras instituciones y los usuarios del centro, o incluso como mediadores entre distintos actores de la población estudiantil o de las propias comunidades de donde provienen.

Respecto al acompañamiento directo con las poblaciones estudiantiles, es importante señalar que la consolidación de un programa educativo en forma implicó una serie de esfuerzos, evaluaciones y replanteamientos para alcanzar la configuración y sofisticación con la que cuenta en el presente.

En lo que concierne al último año de operaciones (2019), en educación básica se implementaron alrededor de 30 módulos, con 99 matriculaciones ante la SEP y se realizaron 80 exámenes; 10 de estas aplicaciones se llevaron a cabo en las instalaciones del CFASEM. Se logró 83% de eficiencia terminal en promedio y se entregaron 37 certificados de acreditación para nivel secundaria y 5 certificados para primaria.

En relación con la preparatoria abierta, en el mismo periodo se inscribieron 102 estudiantes al Modelo de Asesorías del CFASEM, se implementaron 13 módulos de carácter reiterativo en ocho ciclos de asesorías; además de dos grupos propedéuticos y tres grupos remediales. Aplicaron exámenes 54 personas (de uno a tres exámenes por persona), con un porcentaje de eficiencia terminal de 30%; otro 30% representa el índice de reprobación y el restante 40% sigue en espera de resultados (a mediados de 2020, momento en que las operaciones DGB siguen en pausa debido a la contingencia sanitaria por Covid-19).

En relación con el curso temático para acompañar la presentación de la evaluación de Acredita-Bach, en tanto que se trata de un programa de reciente

implementación, hasta 2019 contó 20 ingresos en total y 12 salidas. Tales deserciones del programa han sido motivadas por las condiciones económicas y laborales de los estudiantes que, en su gran mayoría, son adultos que comparten la responsabilidad de mantenciones propias y familiares, y que requieren la certificación del grado medio superior para acceder a mejores condiciones laborales. Sin embargo, debido a los costos que el Ceneval establece para la prueba y a las singularidades de cada caso en relación con las responsabilidades en los centros de trabajo, más de la mitad de aspirantes deciden posponer el curso y la aplicación del examen, mientras que otro número menor de personas lo termina pero sin aplicar la prueba por el momento.

En estas condiciones, siete personas han presentado el examen; cuatro en una primera edición del curso y otras tres en una segunda generación. De esas siete personas han acreditado tres, y una persona cuenta con acreditación parcial (debe aplicar una sección del examen en la siguiente fecha de aplicación). De forma paralela, como se señaló con anterioridad, la operación, alcance e impacto del Modelo de Asesorías del CFASEM han sido posibles tanto por la implementación paralela de acompañamientos complementarios, como talleres de diversas temáticas (ciencias, artes, repostería y otras) o visitas a museos (Memoria y Tolerancia, Historia Natural, Antropología e Historia, entre otras), así como por la colaboración y participación activa de voluntarios, becarios y prestadores de servicio social de la UIA, provenientes de distintos departamentos académicos, que fungen como facilitadores y asesores en los distintos espacios de acompañamiento educativo.

Para inicios de 2020, se inscribieron 64 estudiantes de educación básica (8 de primaria y 56 de secundaria), y 120 estudiantes de media-superior (95 de preparatoria abierta y 25 en Acredita-Bach). El notable incremento en los ingresos nos orilló a abrir dos turnos tanto para módulos como para propedéuticos. Sin embargo, a partir de la contingencia sanitaria por Covid-19, el primer semestre de 2020 se ha trabajado en tres líneas principales: transitar a un modelo de clases a distancia con los estudiantes que disponen de los recursos necesarios para tal actividad, acompañar procesos psicosociales de carácter apremiante, también a distancia, y trabajar en el diseño de un modelo de acompañamiento educativo semipresencial que permita retomar y dar continuidad a los procesos de enseñanza-aprendizaje que se vieron truncados por los acontecimientos sanitarios y sociales de todo el país.

La continuidad y permanencia de muchos estudiantes se ha visto notoriamente afectada, no sólo por el alejamiento respecto al espacio físico y todo lo que éste representa ante los procesos de desarrollo de los jóvenes, sino por el incremento en las distintas situaciones de precariedad o riesgo en las que muchas familias se han visto arrojadas a partir de las políticas de restricción, cierre y distanciamiento que el gobierno federal y los gobiernos locales implementaron para hacer frente a la pandemia, pues varios estudiantes se han visto en la necesidad de trabajar o atender tareas de cuidado en sus entornos familiares. A pesar de que parte de los esfuerzos de los equipos de Educación y de asesores y facilitadores se han enfocado en mantener los vínculos y comunicación abiertos, haciéndonos presentes en las situaciones de necesidad de distinto tipo con estos jóvenes, nuestra capacidad de acompañamiento y la disponibilidad de los estudiantes se han visto reducidas. Se espera que a partir del rediseño del modelo educativo y de las subsecuentes etapas de menor restricción, se recuperen los procesos de formación, contención y seguimiento pertinentes.

### *Aprendizajes*

Además de compartir las buenas prácticas que se han consolidado en la operación de los programas de formación del Proyecto Educativo del Centro Ernesto Meneses, también creemos necesario abordar algunas dificultades que hemos enfrentado en el acompañamiento educativo con las y los estudiantes. Consideramos que dar cuenta de tales experiencias puede brindar pistas o precauciones de método para quienes decidan iniciar o ya estén en el camino del acompañamiento educativo con adolescentes y jóvenes en un entorno urbano.

Ante las experiencias de trabajo con comunidades de jóvenes estudiantes hemos identificado que, a pesar de no ser una institución educativa con la facultad de ofrecer directamente la certificación de los niveles educativos, es importante implementar una estructura de horarios, procesos de inscripción, reglamentos, protocolos de atención y calendarios que generen claridad sobre los tiempos y formas en que se desarrollan las actividades educativas. Esto, a su vez, favorece la conformación de estructuras de referencia que ayudan al estudiante a autogestionar sus tiempos, actividades y toma de decisiones. Igualmente, la definición de referentes y estructuras

también facilita los procesos de identificación y sentido de pertenencia de los jóvenes.

En cuanto a este último aspecto, hemos enfrentado no pocos casos en los que los estudiantes no cuentan con documentación personal de distinta índole (identidad, historial académico, historial clínico, etcétera), importante para la continuidad en procesos educativos y de acompañamiento para su formación integral. Además de ser un derecho fundamental (el de poseer y detentar una identidad), la documentación permite que todas las personas tengan acceso a distintos procesos y espacios, y brinda la posibilidad de que sea reconocido nuestro trayecto académico y, de ser el caso, iniciar o reincorporarse al sistema educativo.

Cuando se recibe a una persona que no posee o extravió alguno o todos sus documentos, comienza un proceso de acompañamiento y distintas formas de orientación para que esa persona gestione ante distintas instituciones y por distintos medios, presenciales o digitales (con el apoyo constante de algún responsable del área Educativa del CFASEM), los trámites pertinentes para recuperar su documentación. Durante este proceso, es importante que la persona afronte sus temores o incertidumbres ante la serie de dinámicas burocráticas que las instituciones plantean como procedimientos necesarios, lo que a su vez propicia un ejercicio de empoderamiento y reconocimiento de los propios derechos, así como de identificación y desarrollo de habilidades de gestión, análisis, manejo de herramientas digitales e identificación de redes de apoyo.

Una de las principales ventajas de los modelos abiertos de educación es que la inscripción o reincorporación a algún nivel o grado académico se puede realizar en cualquier momento del año, brindando flexibilidad para que las personas que no cuentan con sus documentos de identificación (por extravío, por cambio de domicilio o porque vienen del interior del país) puedan realizar los trámites o procedimientos para obtenerlos, sin enfrentar presiones por la posibilidad de, por ejemplo, “perder el lugar” en el sistema educativo al que se pretende acceder.

Otro aspecto de los aprendizajes que ha proporcionado la implementación del Modelo de Asesorías del CFASEM, concierne a la formación de grupos con personas de distintas edades y niveles diversos de aproximación al conocimiento. En efecto, entre las diferentes opciones pedagógicas que es posible encontrar para generar ambientes de aprendizaje, el modelo de

asesorías ha atendido dos elementos para la formación de grupos con esas características: al mismo tiempo que se tiene que dialogar y analizar las necesidades académicas que los estudiantes plantean, es importante reconocer los recursos disponibles, tanto en cuestión de espacios, de horarios y colaboración o apoyo de asesores.

Identificar los temas transversales a distintos módulos, de acuerdo con las diferentes áreas de conocimientos, ha permitido generar espacios donde se pueden ir trabajando las secuencias que guardan los conocimientos, la consolidación de los primeros niveles para alcanzar y darle sentido a nuevos saberes, pero también establecer nuevas relaciones entre los niveles o los módulos referidos.

Otro aspecto relevante son las ventajas y desventajas que implica la vinculación con las instituciones que permiten la acreditación y certificación de los estudiantes en los sistemas abiertos. Una ventaja es que, en el nivel de educación básica, los estudiantes pueden presentar su examen en las instalaciones del CFASEM y ahí mismo se entregan las calificaciones; es decir, no es necesario hacer trámites burocráticos ni trasladarse a las oficinas del INEA, pues el vínculo de colaboración entre ambas organizaciones ha sido beneficioso para ambas: el INEA ve incrementadas sus cifras de certificación, y el CFASEM tiene una oferta de acreditación muy clara y accesible para la población, lo que permite acercarnos a grupos grandes con los cuales trabajar otros temas además del académico (prevención de violencia, autopercepción, procesos de identidad, pautas de convivencia, etcétera), que son de interés central para el Centro Meneses.

Sin embargo, en el caso de la preparatoria abierta no existe el mismo tipo de vínculo con la SEP, pues los estatutos institucionales de este organismo impiden relaciones de colaboración similares. Convertirnos en un “centro autorizado de asesorías” nos permitiría facilitar la tramitología para inscripciones y solicitud de exámenes, pero el abordaje de los contenidos de los módulos, así como el proceso de aplicación de pruebas, seguiría dependiendo directamente de los procesos institucionales y de la presentación del estudiante en las oficinas de la DGB de la SEP. Aunado a esto, es importante señalar que varios exámenes que aplica la institución oficial suelen tener un diseño confuso y contenidos distintos a los del módulo que representan; cuando un estudiante recibe su calificación, no se le brinda mayor información acerca de los reactivos que respondió adecuada o inadecuadamente (con

el fin de reforzar el estudio en ciertos temas), lo que deja en un estado de incertidumbre a muchos estudiantes y a los propios asesores y facilitadores del CFASEM.

Otros actores importantes en cualquier proceso educativo son los cuidadores o padres de familia, cuyo acompañamiento y formas de relación con los estudiantes influyen sobremanera en el desarrollo educativo e integral de éstos. Por ello, buscamos que los cuidadores o padres conozcan a detalle la naturaleza, condiciones, tramitología, alcances e implicaciones que el modelo de asesorías del CFASEM ofrece, así como las condiciones que las instituciones oficiales para la acreditación plantean a los estudiantes. Asimismo, si bien consideramos el trabajo directo y constante con los estudiantes para fortalecer habilidades como la toma de decisiones responsable, la coparticipación, la comunicación asertiva y el respeto a las pautas de convivencia, se procura que los cuidadores estén al tanto de las dinámicas relevantes en las que los estudiantes a su cargo participan. Sin embargo, en muchos casos los padres o cuidadores se encuentran distantes emocional o físicamente, lo que dificulta algunos de los procesos tanto educativos como psicosociales de los jóvenes.

En situaciones así, cuando vemos la necesidad de contar con el apoyo del padre o cuidador de un estudiante para dar continuidad a alguna situación en particular, pero no es posible lograrlo, buscamos algún otro referente en la red familiar o de conocidos del estudiante para llevar a cabo el seguimiento del caso bajo los parámetros que la ética y un posicionamiento basado en el cuidado de sí y del otro nos plantea. Conscientes de que cualquier dificultad, educativa, psicológica, social o de salud del estudiante, no compete únicamente a éste sino que se anuda a las dinámicas de su propio contexto, sabemos que un trabajo que no tome en cuenta estas implicaciones corre el riesgo de tener un corto alcance en el desarrollo y aprendizaje del estudiante.

Todas estas consideraciones, desde los procedimientos institucionales, fundamentos ideológicos, objetivos y sentido del CFASEM hasta la complejidad de los entornos en los que las poblaciones estudiantiles han crecido y conviven, son compartidos y trabajados en equipo junto con los asesores y facilitadores prestadores de servicio social (desde la propia inducción que se les brinda cuando llegan por vez primera al CFASEM hasta en el acompañamiento constante que se les da a lo largo del semestre académico), con el

fin de que, al adaptar los contenidos en la implementación de los talleres o asesorías, éstas sean coherentes con las necesidades y características de los grupos con los que trabajan.

De esta forma se evidencia que el modelo de asesorías que implementamos desde el CFASEM no podría llevarse a cabo sin la implementación de otras formas de acompañamiento (por ejemplo, el Programa de Tutorías y Mentorías, proyectos deportivos en colaboración con la UIA, salidas a museos, ferias de salud, derivaciones a otras áreas del Centro Meneses, etcétera), que buscan incidir en otros aspectos además del académico, considerando los contextos, experiencias, dificultades, necesidades, fortalezas y saberes que los estudiantes han desarrollado.

Dentro de todo este marco que plantea los posicionamientos, métodos y formas de trabajar con las poblaciones que se acercan al área Educativa del CFASEM, es de vital importancia no romantizar los procesos educativos: reconocer la vulnerabilidad, en el sentido de los riesgos a los cuales las y los estudiantes pueden estar expuestos, pero también en los casos en que se busca empatizar con el dolor de los otros, no debe colocarnos en un lugar de privilegio o llevarnos a reivindicar algún saber o posición como expertos. Se trata más bien una oportunidad para reconocer nuestra propia vulnerabilidad, nuestros límites, pero sobre todo clarificar las expectativas. Dicho de otra manera, conlleva reconocer la complejidad en los procesos educativos, asumiendo la posibilidad de que existan errores y equivocaciones, pero también la oportunidad en la que se hace urgente seguir fomentando la construcción de redes de confianza, pertenencia y acogimiento.

## *Conclusiones*

La consolidación de un proyecto educativo, y la consecuente construcción de un modelo de asesorías propio, como respuesta al contexto pero también como opción pertinente ante las condiciones sociales de los adolescentes y jóvenes que habitan la zona de Santa Fe y sus alrededores, ha significado un proceso continuo de diagnóstico y replanteamientos de los factores que incidieron en su formulación e implementación. Si bien el Centro Meneses tiene como horizonte generar las condiciones para que se realicen proyectos de acompañamiento en la toma de decisiones, los distintos programas formativos del área de Educación sustentan la misión de acompañar el discernimiento,



Programa de entrega de reconocimientos, 2019

la cual se ha traducido en fortalecer los procesos de los estudiantes en el ámbito académico y frente a los riesgos psicosociales que se presentan en los diversos contextos.

Aunque el metadiagnóstico (2016) y la época en que se lleva a cabo marcan un momento de inflexión para lo que será el Proyecto Educativo en 2017, antes de él ya existían preocupaciones y acciones encaminadas al trabajo con los jóvenes de la zona de Santa Fe en los ámbitos de la cultura, el arte, el deporte y por supuesto la educación. Los actores que participaron en este proceso, así como los logros alcanzados, establecieron uno de los pilares fundamentales para comprender el perfil de los adolescentes y jóvenes que se busca acompañar, pero también para proponer pautas esenciales acerca del tipo de espacios con los cuales brindar atención y promover la participación.

Como ha sido descrito a lo largo del documento, en lo académico es importante reconocer no sólo las necesidades específicas y realizar adaptaciones en los distintos modelos educativos abiertos, también se ha vuelto imprescindible atender y acompañar el rezago educativo en general, así como los diversos obstáculos que presentan los estudiantes en todos los niveles y mitigar las situaciones que afectan su desarrollo académico. En este sentido, además de atender la complejidad de los entornos en los que las

poblaciones estudiantiles han crecido y conviven, se ha hecho necesario implementar formas de acompañamiento complementarias o extraacadémicas que busquen incidir en la formación, consolidación de habilidades diversas o fortalecimiento de estrategias para enfrentar situaciones o experiencias relacionadas con la violencia, la construcción de vínculos, el cumplimiento de normas, la solución o mediación no violenta de conflictos, el cuidado de sí y de los otros, etcétera.

Si el modelo de asesorías ha encontrado su pertinencia y se ha convertido en una respuesta oportuna a los distintos contextos, es porque ha promovido procesos de enseñanza-aprendizaje participativos, contextualizados y significativos, implementando distintas alternativas o soluciones que buscan garantizar la reinserción de los jóvenes en la educación, abonar a la cobertura educativa en la zona, pero sobre todo acompañando en las dificultades con las cuales han egresado del nivel básico y que es importante atender para garantizar la continuidad educativa. En ese sentido, acompañar el discernimiento ha significado construir en común con los estudiantes opciones para la conformación de un plan de vida digno, pero también facilitar condiciones donde los sujetos puedan reconocer la responsabilidad en sus decisiones y acciones dentro y fuera del aula, así como asumir las consecuencias y los efectos en el ejercicio de su capacidad volitiva.

En suma, con la conformación de un Modelo de Asesorías el Centro Meneses se ha posicionado no sólo como un referente educativo para que los jóvenes de la comunidad puedan acreditar algún nivel académico en un tiempo determinado, posibilitando el acceso a mejores oportunidades laborales o que les permita continuar estudiando, sino también en un espacio de encuentro, intercambio y resguardo para los adolescentes y jóvenes de Santa Fe y sus alrededores.

## *Anexos*

### *Anexo 1. Rezago educativo*

Colonia	Población de 12 a 14 años que no asiste a la escuela	Población de 6 a 11 años que no asiste a la escuela	Población de 1 a 5 años y más analfabeta	Población de 15 años y más sin escolaridad	Población de 15 años y más con primaria incompleta	Población de 15 años y más con secundaria incompleta	Población de 15 años y más con secundaria completa, sin bachillerato
Pueblo Santa Fe 2	3	7	54	104	222	174	1061
Bejero	7	4	23	47	60	37	357
Pueblo Santa Fe	0	0	11	16	43	38	166
Gamitos	0	0	22	40	85	67	486
El Pirú	0	0	33	34	44	31	224
El Pirú Segunda ampliación	6	0	50	101	179	143	629
Margarita Maza de Juárez	0	3	12	31	81	82	348
El Árbol ampliación	0	3	15	39	68	53	259
Tecolalco	0	0	26	38	65	49	189
La Mexicana	0	8	63	102	329	358	764
La Cebada	0	0	29	60	111	71	395
Liberación Proletaria	3	13	59	79	147	107	516
La Mexicana 2	0	0	41	99	175	111	682
Cañada 2	0	0	40	83	183	131	587
Cañada	0	4	17	23	46	35	168
Tlapechico	3	8	95	127	192	165	591
Carlos A. Madrazo	0	0	12	28	22	34	147
Estrella	0	0	0	7	22	9	67
La Palmita	0	3	34	34	106	69	291

*Anexo 2. Distancia geográfica del centro educativos (nivel medio superior)*

Nombre	Turno	Domicilio	Teléfono	Oferta educativa	Distancia del CFADEM
Cetis 52	Matutino Vespertino	Calzada Desierto de los Leones, km 25	555-810-1400	Bachillerato bivalente en Administración de empresas, Turismo y Contabilidad	11.8 km
Cetis 10	Matutino Vespertino Sabatino	Tiziano 223, Alfonso XIII	555-593-1714	Bachillerato bivalente en Puericultura, Gericultura, Laboratorista y dietética	4.5 km
Cecyt 4	Matutino Vespertino	Avenida Constituyentes	555-273-4615	Bachillerato bivalente en Arquitectura, Ingeniería industrial, aeronáutica y automotriz	5.7 km
Prepa 8	Matutino Vespertino	Calzada de los Leones y Cascada	555-593-6714	Bachillerato general	7.4 km
Conalep Cuajimalpa	Matutino Vespertino	Avenida Juárez y Tamaulipas	555-813-9173	Bachillerato bivalente en Administración de recursos humanos e Informática	6.7 km
Colegio de Bachilleres 8	Matutino Vespertino	Carretera México-Toluca		Bachillerato general	9.2 km
Conalep Zarco	Matutino Vespertino	Carretera México-Toluca, km 32.5, Ocoyoacac, Estado de México, C. P. 52740	558-288-5202, 558-288-5203 y 558-288-5885	Bachillerato bivalente en Piscicultura y Administración de recursos	20.5 km
Preparatoria 4	Matutino Vespertino	Avenida Observatorio 170	555-277-0848	Bachillerato general	7.3 km

## Programa de tutorías y mentorías

*Carlos Elizalde Castillo*  
*Israel Morales Nava*  
*Mariana Zelaya Freyman*



Celebración del octavo aniversario del centro, 2019

### *Antecedentes*

Uno de los objetivos del área Educativa del CFASEM es acompañar a jóvenes y adultos tanto en la acreditación de distintos grados académicos como en la construcción de conocimientos y el desarrollo o actualización de habilidades para la formación integral del estudiantado. En este contexto, el área de Psicopedagogía ha conseguido diseñar y abrir espacios para la orientación vocacional y educativa como un objetivo complementario de las asesorías académicas que brinda el CFASEM, además de la generación de vínculos interpersonales donde la escucha, la contención y la comunicación faciliten la seguridad y confianza de cada estudiante. De esta manera transitarán por un proceso que permitirá reconocer sus propias cualidades y potenciales, así como desarrollar nuevas habilidades para afrontar distintos desafíos, educativos y laborales, sociales y personales, de forma consciente y responsable.

Así pues, desde la implementación del modelo educativo centrado en jóvenes de las comunidades del pueblo de Santa Fe y comunidades aledañas, se identificó la necesidad de abordar otros aspectos, además del académico, para favorecer condiciones de aprendizaje más justas y accesibles para el estudiantado. Con base en los resultados del metadiagnóstico (2016, estrategia 11) y con la intención de reflexionar y modificar la representación social de los adolescentes y jóvenes que existe en la comunidad, se hizo necesario abrir espacios de atención y participación para esta población, buscando generar procesos y proyectos donde se acompañe el fortalecimiento de capacidades y habilidades como el pensamiento crítico, el trabajo colaborativo, el análisis de la realidad y el diagnóstico participativo, entre otras. Fue así que se implementó el Programa de Tutorías.

En sus inicios, debido al número reducido de estudiantes inscritos, el programa se llevaba a cabo, exclusivamente, con atención personalizada a cada estudiante del CFASEM. Posteriormente, con el incremento paulatino de los ingresos, las tutorías se adaptaron hasta alcanzar su forma actual, en la que se contempla la atención personalizada, el trabajo por grupos, la vinculación con otras áreas del centro y prácticas de psicología de estudiantes de la UIA.

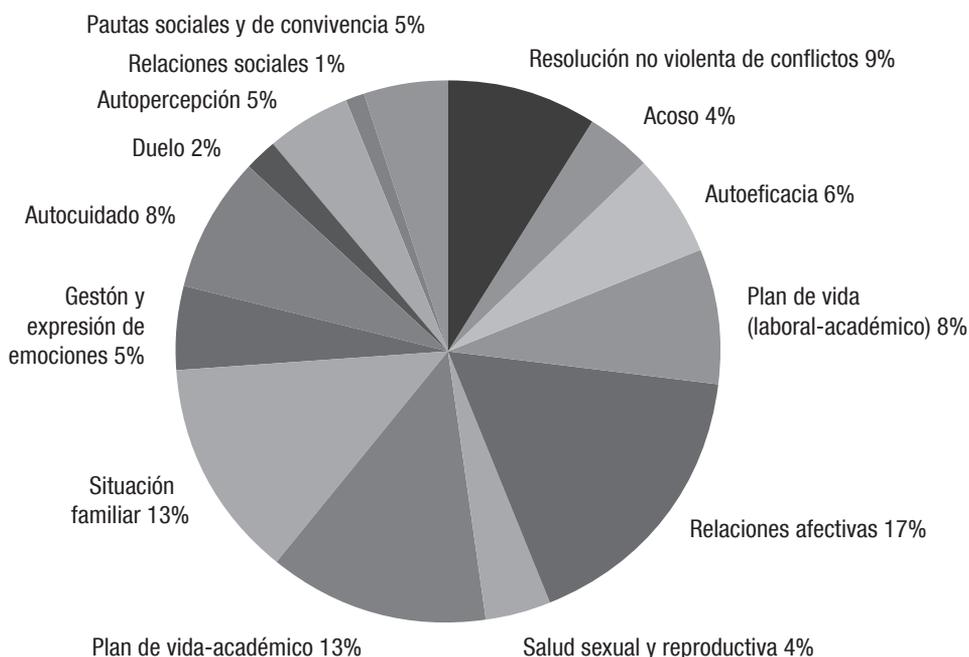
### *Justificación*

La integralidad de los procesos educativos del CFASEM busca responder a la compleja trama de relaciones y situaciones que enfrentan nuestras poblaciones estudiantiles y en las que conviven día con día. Ante dicha complejidad, permeada por problemáticas que trascienden desde lo individual hasta lo comunitario o lo nacional, el CFASEM opta por dar una respuesta concreta desde la educación popular a través de proyectos educativos de calidad que parten de una pedagogía participativa, orientada al análisis y la transformación de la sociedad, con la mirada puesta en procesos de liberación y de construcción social comunitaria que desarrollen saberes compartidos para la generación de estructuras dignas y justas para todos.

Se presta especial interés a la persona, en este caso al estudiante, como agente principal en la transformación de las condiciones de desigualdad, injusticia, inaccesibilidad o violencia que afectan su vida. Por ello, partiendo de las necesidades sentidas y expresadas por la comunidad estudiantil en los

distintos espacios del CFASEM (véase la gráfica 4), se conformaron gradualmente las distintas formas de acompañamiento que terminaron por consolidarse en el actual Programa de Tutorías, que presta especial atención a temas de interés vital para los jóvenes y de forma paralela a la formación académica a cargo del Programa de Asesorías. Dicho de otra manera, las condiciones, problemáticas e inquietudes de interés vital son colocadas en primer término para brindar la contención y acompañamiento pertinentes, sin descuidar el proceso académico de nuestra población estudiantil.

Gráfica 4. Identificación de necesidades sentidas



Fuente: elaboración propia.

En concordancia con lo anterior, el CFASEM adaptó un sistema propio de tutorías para responder a las necesidades y a la realidad de la población con la que trabaja, específicamente estudiantes de preparatoria abierta y de educación básica que acuden a asesorías como usuarios y participantes del proyecto educativo.

## *Objetivo general*

Fortalecer la formación académica e integral del estudiantado del CFASEM a través del acompañamiento académico y psicoeducativo, complementado con las asesorías y con la identificación de necesidades educativas específicas en las que se toman en cuenta sus condiciones singulares y sus contextos.

## *Objetivos específicos*

- Fomentar la adquisición de hábitos, técnicas y habilidades para el estudio y la vida cotidiana, propiciando el respeto a las pautas de convivencia, la autorregulación, la toma de decisiones y el sentido de responsabilidad personal, social y ambiental.
- Establecer vínculos de cooperación con colaboradores del CFASEM para dar seguimiento a los planes de acompañamiento al estudiantado y abordar posibles dificultades o canalizar los casos que lo requieran a las áreas de atención pertinentes.
- Conocer las características personales, educativas y sociales del estudiantado para identificar, atender y prevenir dificultades que puedan afectar su desarrollo individual y sus procesos de enseñanza-aprendizaje.
- Promover un ambiente seguro y de confianza que permita relaciones respetuosas, la resolución no violenta de conflictos y la expresión adecuada de emociones e ideas, potenciando el aprendizaje significativo y las habilidades comunicativas del estudiantado.
- Brindar la orientación adecuada para realizar los trámites de inscripción, pago (en su caso) y presentación de exámenes.

## *Etapas del programa*

A partir de la implementación del plan bimestral de asesorías de la Coordinación Educativa, se identifican tres grandes grupos de estudiantes que acuden al CFASEM, cada uno con sus propias características, objetivos y procesos formativos específicos:

- Estudiantes de educación básica: trabajan bajo el modelo del Instituto Nacional para la Educación de los Adultos (INEA) para lograr su certificación de primaria o secundaria. Los procedimientos de inscripción y aplicación de exámenes son definidos por el mismo INEA, pero el CFASEM funge como actor autorizado para la gestión y como sede de aplicación (con el apoyo de un aplicador del INEA).
- Estudiantes de propedéuticos: han certificado ya la secundaria y son aspirantes al sistema de 22 módulos de la preparatoria abierta de la Secretaría de Educación Pública (SEP). Obtuvieron un puntaje menor a 50% de aciertos en el examen diagnóstico de ingreso al CFASEM y requieren un curso de nivelación antes de acceder de lleno a los contenidos del bachillerato.
- Estudiantes del Plan Modular: han aprobado los cursos propedéuticos, o bien alcanzaron un puntaje mayor a 50% de aciertos en el examen diagnóstico de ingreso al CFASEM. Se encuentran cursando las asesorías para la presentación de exámenes modulares de preparatoria abierta al final de cada bimestre o ciclo de asesorías.

En estos grupos hay necesidades educativas tanto comunes como específicas en función del grado académico o de las condiciones particulares de cada estudiante. Asimismo, los procedimientos y trámites que cada grupo debe llevar a cabo son distintos entre sí. Por ello se han definido las siguientes líneas de acción en el marco de las tutorías:

- Orientación en trámites y procedimientos para inscripción en el sistema educativo correspondiente y presentación de exámenes.
- Acompañamiento académico complementario y fortalecimiento psicoeducativo.
- Detección de factores que afecten el desarrollo psicosocial y académico del estudiantado (personales, educativos, sociales) para su adecuado acompañamiento.

Para dar respuesta y seguimiento de forma integral a la población estudiantil total del CFASEM (cuyo número llega hasta 200 estudiantes por ciclo), se han establecido tres líneas de acompañamiento bien definidas, con sus propias rutas de operación y objetivos específicos, pero relacionadas entre sí:

1. Acompañamiento psicoeducativo.
2. Acompañamiento personal.
3. Acompañamiento psicosocial (mentoría).

De forma general, estas líneas de acompañamiento constan de una etapa de identificación de necesidades, en la cual se sistematizan las observaciones realizadas en grupo o de forma individual con los estudiantes; después se designan los candidatos a acompañamiento psicoeducativo, acompañamiento psicosocial o prácticas estudiantiles UIA; se implementa cada línea de acompañamiento con los candidatos seleccionados de acuerdo con la prioridad de las necesidades y, finalmente, se evalúa el programa con los instrumentos de salida correspondientes a cada línea de acompañamiento (test, reportes, valoraciones de salida y sistematización de resultados).

Cada línea de acompañamiento cuenta con una forma específica de ejecución, como se verá con detalle más adelante.

### *Diseño del programa*

Tabla 7. Acompañamiento de tutorías

	<b>Línea de acompañamiento</b>	<b>Objetivo</b>
<b>PROGRAMA DE TUTORÍAS</b>	<b>ACOMPANAMIENTO PSICOEDUCATIVO</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>· Orientación en procedimientos y trámites académico-institucionales.</li> <li>· Acompañamiento académico complementario y fortalecimiento psicoeducativo.</li> </ul>	Brindar orientación pertinente a procedimientos y trámites académico-institucionales; ofrecer un acompañamiento académico complementario y de fortalecimiento psicoeducativo para favorecer habilidades cognitivas necesarias para el aprendizaje.
	<b>ACOMPANAMIENTO PERSONAL</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>· Casos prioritarios</li> <li>· Continuidad y proyección</li> </ul>	Realizar un acompañamiento enfocado en la singularidad de cada caso, brindando la contención necesaria y buscando fortalecer la responsabilidad en la toma de decisiones desde un enfoque de autocuidado y respeto a las pautas sociales de convivencia.

<p><b>PROGRAMA DE TUTORÍAS</b></p>	<p><b>ACOMPANAMIENTO PSICOSOCIAL (MENTORÍA)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· Abordaje y acompañamiento de inquietudes o problemáticas enunciadas por el estudiantado</li> <li>· Prevención de conductas de riesgo</li> <li>· Fortalecimiento de competencias</li> </ul>	<p>Abordar, analizar y reflexionar sobre las condiciones presentes en los distintos entornos del estudiantado, así como en sus propios procesos singulares de construcción como sujetos, que pueden estar afectando su desarrollo, bienestar o salud, con el fin de motivar la transformación de dichas condiciones.</p>
<p><b>OBJETIVO GENERAL DEL PROGRAMA DE TUTORÍAS</b>  Fortalecer la formación académica e integral del estudiantado del CFASEM a través del acompañamiento académico y psicoeducativo, complementado por sus asesorías y por la identificación de necesidades educativas específicas que toman en cuenta sus condiciones singulares y sus contextos.</p>		

## *Metodología*

Cuando en el CFASEM se planteó la tarea de brindar acompañamiento a jóvenes y adultos para facilitar la acreditación de diversos grados académicos, había suficiente claridad respecto a que el objetivo ulterior giraba en torno a la búsqueda de la justicia social. Por ende, los procesos de enseñanza-aprendizaje implementados en este centro comunitario no podían sedimentarse únicamente en el aspecto académico que, si bien es un componente importante para la construcción de sujetos críticos y activos, corre el riesgo de no tener los alcances y profundidad necesarios para suscitar las transformaciones que nos acerquen, poco a poco, a dicha justicia.

Precisamente, el propio modelo educativo del CFASEM está planteado y opera en todos sus niveles desde este posicionamiento, que ha hecho necesaria la apertura de espacios educativos y complementarios de acompañamiento centrados en el desarrollo integral de la persona. En este sentido, la construcción del conocimiento no puede deslindarse de la construcción del sujeto, sino que forman parte de un mismo proceso de desarrollo que trasciende al individuo e incide en la vida personal y social de las comunidades, de sus componentes y de sus integrantes.

La configuración que el Programa de Tutorías ha tomado en la actualidad es resultado de una operación, reflexión y adaptación constantes que coinciden, como ya se mencionó, con el proceso de implementación y consolidación del modelo educativo del CFASEM, pero también con un posicionamiento consistente en el reconocimiento y respeto del otro; en el fortalecimiento de la responsabilidad y la libertad (vinculadas intrínsecamente); en la congruencia entre los afectos personales y el actuar comunitario; los cuales atraviesan y dan sentido al quehacer cotidiano del área Educativa y del propio centro.

Entre la población estudiantil del CFASEM pueden presentarse diversos casos que requieran algún tipo de acompañamiento más especializado. Sabemos que, ya sea por la presencia de necesidades educativas específicas, determinadas condiciones familiares, situaciones relacionadas con la salud o el autocuidado, entre otros factores, el desarrollo académico e integral del estudiante puede verse afectado.

Con el fin de propiciar el acceso a la información relativa a las experiencias y sentires de estos grupos estudiantiles, se ha recurrido a una metodología de tipo cualitativo, con el fin de visibilizar la complejidad de cada situación a la luz de las propias conductas y relatos de los jóvenes. Para la designación de candidatos al acompañamiento psicoeducativo se recurre a la observación participante en los grupos de asesorías, donde el asesor en turno realiza el llenado de un instrumento básico de observación para identificar algunas dificultades cognitivas, psicomotoras o psicosociales generales que afectan los procesos de enseñanza-aprendizaje. El asesor que colabora en el llenado del instrumento, debe ser acompañado por el responsable de tutorías o algún otro miembro del Equipo de Educación.

En cuanto al acompañamiento personal, siempre se parte de la escucha activa, en la modalidad de entrevista profunda, suscitada por el acercamiento entre un estudiante y un miembro del Equipo de Educación. Este encuentro suele darse en multiplicidad de espacios y momentos dentro del CFASEM, como respuesta a diversos acontecimientos de carácter emergente en la vida de los jóvenes. Este escenario exige una disposición y atención constante por parte del Equipo de Educación, además de habilidades para la escucha activa, contención en situaciones de crisis, empatía y asertividad para dar el seguimiento pertinente según las necesidades de cada caso.

## *Implementación*

### *Acompañamiento psicoeducativo*

Se trata de un espacio de trabajo destinado al fortalecimiento de habilidades cognitivas que se propone motivar el desarrollo de la atención, el interés, la comprensión y la heurística a través de actividades lúdicas y de la resolución de problemas de carácter verbal y matemático. Igualmente, el acompañamiento psicoeducativo pone en claro los procesos necesarios para que cada estudiante gestione los trámites relativos a inscripciones, solicitudes, presentación de exámenes, o cualquier otro relacionado con su desarrollo académico, ante las instancias correspondientes en las fechas previstas. Dicho de otra forma, en el acompañamiento psicoeducativo se brinda orientación pertinente para procedimientos y trámites académico-institucionales, así como un acompañamiento académico complementario y más estrecho de fortalecimiento psicoeducativo al estudiantado que lo requiera para favorecer las habilidades cognitivas del aprendizaje.



Actividades con Patch Adams, 2019

### *Orientación en procedimientos y trámites académico-institucionales*

Se trata de un espacio de diálogo para explicar y aclarar todo lo relativo a procesos y trámites de inscripción, ya sea para el INEA, la preparatoria abierta o las mismas actividades del CFASEM, de acuerdo con las inquietudes o necesidades del grupo con el que se trabaje. Si bien esta información siempre se facilita al estudiantado desde su ingreso al CFASEM y se reitera a lo largo del Ciclo de Asesorías, se considera importante abordarla detallada y detenidamente para evitar confusiones, malentendidos o dificultades en esos procesos administrativos. De esta forma se facilita una autogestión responsable del tiempo por parte del estudiantado. Por ejemplo, en el caso de estudiantes de educación básica se requiere que conozcan la documentación, procedimientos y fechas para su inscripción en el INEA, así como contar con su credencial y presentar los exámenes correspondientes. Los estudiantes del Plan Modular deben conocer los lugares, trámites, documentación y fechas para su inscripción en el sistema de preparatoria abierta y la presentación de los exámenes.

### *Acompañamiento académico complementario y fortalecimiento psicoeducativo*

Se enfoca principalmente en estudiantes que manifiesten dudas o dificultades respecto a ciertos temas o contenidos de educación básica, de los propedéuticos o de los módulos de preparatoria abierta. El acompañamiento busca despejar tales inquietudes para facilitar la comprensión de los contenidos y que los jóvenes mantengan el ritmo de aprendizaje requerido para la presentación y acreditación de sus exámenes.

Las actividades llevadas a cabo en este espacio son generalmente de carácter lúdico y reflexivo, con las que se pretende principalmente fortalecer habilidades como las de concentración, memoria, comprensión, análisis, trabajo en equipo, resolución de problemas, etcétera, necesarias para el desarrollo académico e integral del estudiantado.

Tanto el equipo de Educación como los asesores de los distintos grupos se encargan de identificar qué estudiantes podrían necesitar de este espacio. Para facilitar la tarea se ha diseñado una guía de observación aplicable a cada grupo de asesorías para que el asesor realice el registro pertinente

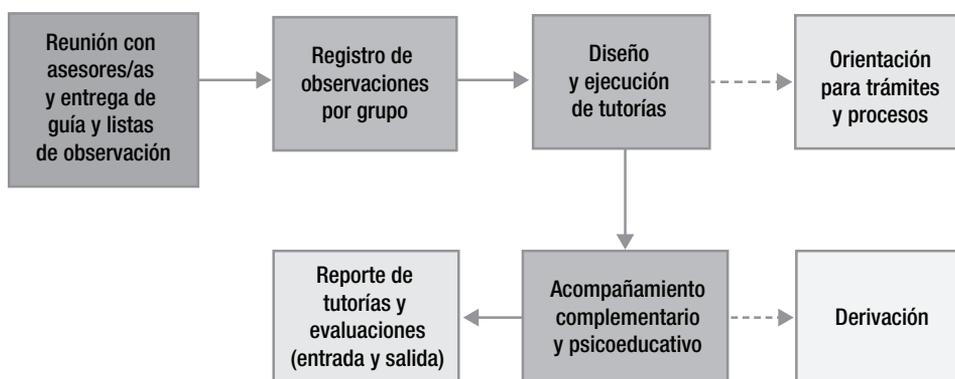
(véase anexo 1). A partir de estas observaciones y su posterior registro y análisis, se conformarán grupos de trabajo tutorial enfocados a las necesidades detectadas.

### *Ruta de operación para el acompañamiento psicoeducativo*

Durante la segunda mitad de cada ciclo de asesorías se solicita a cada asesor un registro de observación grupal en el instrumento correspondiente. Además, se entrega una guía de observación y llenado para facilitar la tarea y se brinda el acompañamiento personal necesario con el fin de obtener un rastreo general de las necesidades o dificultades cognitivas, psicosociales o psicomotoras en el estudiantado.

Tras dicho registro se procede a la conformación y gestión de grupos de acompañamiento académico complementario y psicoeducativo, así como a la planeación de los contenidos en función de las necesidades detectadas en las observaciones de los asesores. Se extiende después la invitación al estudiantado que requiera asistir a los grupos de tutorías, indicándoles las fechas y los horarios de trabajo para su posterior implementación. El tutor responsable del grupo llevará el registro de asistentes, así como el reporte de sesión correspondiente (véase anexo 2).

Figura 22. Operación del acompañamiento psicoeducativo



Fuente: elaboración propia.

Es importante señalar que a partir de los objetivos de esta línea de acompañamiento, el tutor se encargará de implementar una valoración de tipo cognitivo al inicio y final de cada ciclo. Se ha considerado que el test de Wonderlic funciona como un instrumento adecuado en tanto que vislumbra las habilidades de resolución de problemas, más que para asignar un percentil o coeficiente intelectual del estudiantado. De esta forma se pretende identificar los logros de cada ciclo en relación con las destrezas cognitivas que se busca fortalecer, así como las estrategias a seguir en los siguientes periodos y grupos de trabajo.

Aunado a esto, al final de cada ciclo el estudiantado realizará la valoración correspondiente al grupo de tutorías (véase anexo 3). Esta evaluación es de carácter individual y anónimo y se propone conocer la percepción de los tutorados sobre el trabajo realizado a lo largo del curso, sus impresiones acerca de los beneficios logrados y propuestas o necesidades para los ciclos siguientes. Asimismo, los grupos de tutorías funcionan también como espacios para la identificación de factores relativos a las áreas de desarrollo (personal, educativo o social) que puedan estar afectando el desarrollo académico de los estudiantes de forma particular. En caso de realizar tal identificación se continuará con la derivación correspondiente, ya sea a alguno de los servicios del CFASEM (Psicología, Jurídico, Nutrición, etcétera) o a servicios externos (médico, psiquiátrico, etcétera), según el caso.

Si bien en los grupos de tutorías ya se abordan cuestiones relativas a los procedimientos y trámites académico-institucionales, de forma paralela se realiza una convocatoria general al estudiantado para efectuar las sesiones correspondientes. Es decir, mientras que los grupos de tutorías están enfocados en algunos estudiantes, las sesiones informativas y de orientación en tramitología se dirigen a las poblaciones estudiantiles en general.

En estas reuniones se abordan los pasos específicos que son necesarios hacer para inscribirse al sistema de preparatoria abierta, realizar el pago correspondiente de los exámenes, presentar la solicitud de aplicación de exámenes y las distintas sedes donde deben realizarse los trámites. Asimismo, se reiteran las fechas y requisitos para la reinscripción a las asesorías del CFASEM.

Cabe explicar que debido al vínculo de colaboración interinstitucional que mantienen el INEA y el CFASEM, los estudiantes de educación básica no suelen hacer trámites directos de inscripción y solicitud de exámenes ante

la entidad pública. Por este motivo las sesiones de orientación en trámites se centran principalmente en el sistema de preparatoria abierta, pues cada estudiante debe gestionar ante la SEP su ingreso al sistema, pagos, solicitud y presentación de exámenes en las distintas oficinas o sedes establecidas.

### *Acompañamiento personal*

Una de las limitaciones de los grupos de tutorías es que se enfocan principalmente en el reforzamiento de habilidades cognitivas para estudiantes que las requieran; la ruta de operación tiene como función el rastreo de cierto perfil estudiantil con el fin de conformar grupos relativamente pequeños para brindar un seguimiento más cercano.

Sin embargo, hemos observado que la mayoría de estudiantes que ingresan al CFASEM enfrentan diversas situaciones que afectan su bienestar e influyen en su desarrollo académico y formativo. Esas situaciones se relacionan más con sus contextos que con las características cognitivas del estudiantado y, si bien el Equipo de Educación ha acompañado cada caso en específico en las dinámicas cotidianas, es necesario dar cuenta de tales situaciones y ofrecer un seguimiento estructurado e intencionado para darles solución.

Llamamos acompañamiento personal al proceso mediante el cual se abordan casos específicos que inquietan al estudiante, o a un grupo reducido de estudiantes, y que son enunciados directamente por ellos. Es decir, cuando el educando se acerca a cualquier integrante del Equipo de Educación o colaborador del CFASEM para expresar el malestar, inquietud o situación que le afecta, se le brinda un acompañamiento enfocado en la singularidad de su caso, brindando la contención necesaria y buscando fortalecer la responsabilidad en la toma de decisiones desde un enfoque de autocuidado y respeto a las pautas sociales de convivencia.

La forma de abordaje en cada caso depende de las características de éste, del estudiante y de las personas o actores vinculados con la situación. Debido a que pueden presentarse casos que requieran un acompañamiento de menor periodicidad y una atención más moderada, o situaciones que ameriten un plan de seguimiento más exhaustivo y de mayor profundidad, cada caso se examina con el Equipo de Educación para definir la intervención más adecuada. Ante esta variedad de posibilidades y situaciones, se ha

implementado el uso de un instrumento sencillo, a modo de diario de campo, para el registro y seguimiento de los casos (véase anexo 2). La persona encargada de su implementación es la misma que ha recibido al estudiante y brindado la escucha activa y contención necesaria. Dicho registro servirá para dar cuenta de los procesos iniciados con cada estudiante, así como para mantener la claridad suficiente en los objetivos, alcances, logros y dificultades del acompañamiento personal.

En caso de que el tutor del acompañamiento personal o el propio Equipo de Educación identifiquen la necesidad de derivar al estudiante a alguna otra área de atención del CFASEM (nutrición, psicología, asesoría jurídica, etcétera), o de sugerir el acercamiento a algún servicio externo (médico, psiquiátrico y otros), deberán acatarse los procedimientos de cada área.

### *Ruta de operación para el acompañamiento personal*

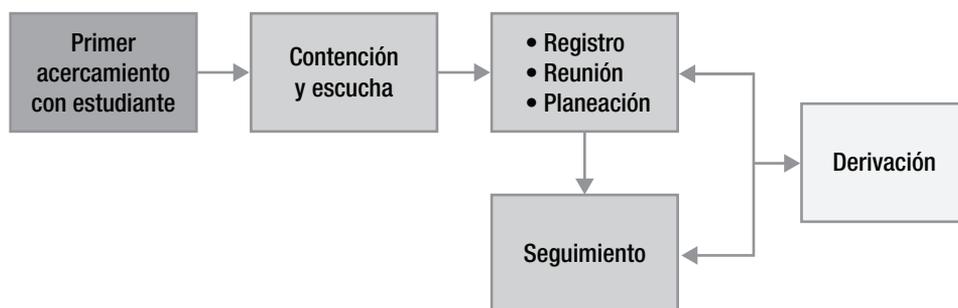
Cuando un estudiante se acerca a algún miembro del equipo de educación para expresar sus inquietudes, malestares o situaciones que le afectan, se brinda la escucha y contención necesarias, y se valora en la medida de lo posible la dimensión del caso.

Si el estudiante se acercara a uno de los asesores que colaboran en el CFASEM (por ejemplo, estudiantes de servicio social, becarios o voluntarios), el mismo asesor puede sugerir al estudiante que acuda directamente con el Equipo de Educación, o bien, tras brindar la escucha pertinente, se puede acompañar al estudiante para compartir el caso con el equipo. De esta forma se pretende respetar el vínculo de confianza establecido por el estudiante, a la vez que se brinda un acompañamiento estructurado e intencionado por parte del equipo especializado en dicha tarea.

Una vez acogido el caso, el tutor procederá a su registro en el formato correspondiente, anotando las observaciones, comentarios y planes iniciales de seguimiento, e incluyendo las propuestas de derivación que puedan presentarse. Esta información se compartirá con el Equipo de Educación para precisar las mejores formas de acompañamiento y brindar un seguimiento más definido. El tutor responsable del caso se encargará de elaborar los registros subsecuentes (en el mismo formato) para dar cuenta del proceso y valorar la eficacia y alcances del acompañamiento.

El acompañamiento personal finalizará hasta que las situaciones que motivaron la solicitud del estudiante se hayan transformado de manera significativa, o bien cuando el estudiante haya sido canalizado a otra área del CFASEM, donde se le brindará un acompañamiento más especializado.

Figura 23. Operación del acompañamiento personal



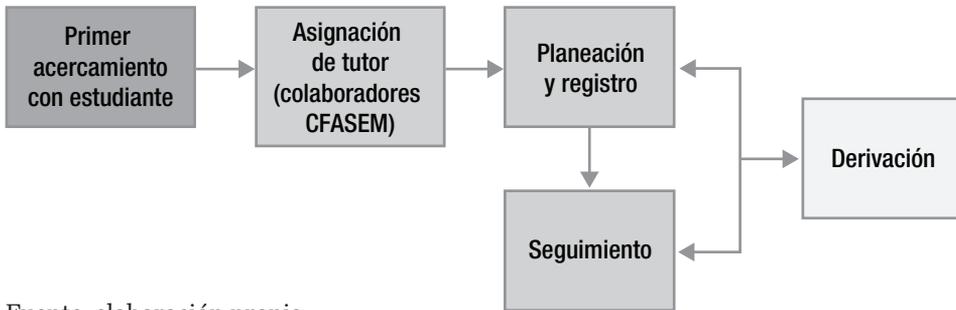
Fuente: elaboración propia.

Por otra parte, es necesario apuntar que existe un grupo de estudiantes que cuenta con ciertas habilidades cognitivas, afectivas y sociales que les han permitido recorrer su proceso de enseñanza-aprendizaje de manera más sencilla o hacer frente a sus inquietudes echando mano de su propio bagaje. Sin embargo, es importante no obviar las necesidades de este grupo y brindarles acompañamiento para fortalecer sus habilidades con el fin de impulsar la continuidad de sus estudios, la culminación de éstos y favorecer la proyección de un plan de vida a mediano y largo plazo.

En estos casos, el acercamiento inicial suele propiciarlo el equipo de educación tras haber identificado posibles pautas de acompañamiento para el estudiante en particular. De forma paralela, se designará entre los colaboradores del CFASEM al posible tutor o tutora más adecuado en cada caso.

Si bien este tipo de acompañamiento suele ser menos arduo y menos frecuente (aspectos que serán definidos por el tutor), sigue siendo necesario un plan de acompañamiento claro e intencionado. En este sentido, se sugiere utilizar el instrumento de registro y seguimiento correspondiente al acompañamiento personal (véase anexo 2). En caso de identificar necesidades más específicas de acompañamiento, se derivará al estudiante a las áreas correspondientes del CFASEM o se sugerirá su acercamiento al servicio externo pertinente.

Figura 24. Acompañamiento para impulsa la continuidad escolar



Fuente: elaboración propia.

### *Acompañamiento psicosocial (mentoría)*

Las dos líneas de acompañamiento ya descritas, aunadas a los registros y análisis de resultados de éstas, así como a las observaciones y valoraciones de los grupos de asesorías u otros espacios del CFASEM, arrojan suficiente información para realizar un rastreo de las necesidades e inquietudes que permean entre la población estudiantil de cada ciclo.

A partir de esta identificación, se diseñarán grupos de acompañamiento psicosocial enfocados en abordar y analizar las condiciones presentes en los distintos entornos del estudiantado, así como sus propios procesos singulares de construcción como sujetos, que podrían estar afectando su desarrollo, bienestar o salud, con el fin de motivar la transformación de dichas condiciones. Aunque el formato específico de esta línea de acompañamiento puede variar (talleres, campañas, conversatorios, conferencias, etcétera), siempre se perseguirá el mismo objetivo. Sin embargo, cada uno de estos grupos tendrá objetivos específicos e instrumentos para evaluar sus alcances y definir posibles vías de continuidad y replanteamiento. Para facilitar su organización y mantener la claridad en los objetivos específicos de cada espacio de trabajo, los grupos de acompañamiento psicosocial siguen tres ejes principales:

1. Abordaje y acompañamiento de inquietudes o problemáticas enunciadas por el estudiantado: se trata de grupos de trabajo que abordan situaciones visibles para la población estudiantil, que abiertamente expresa su necesidad de contención, escucha y orientación. Tales problemáticas

suelen ser mayormente rastreadas en el acompañamiento personal, aunque las otras líneas de acompañamiento también pueden arrojar información relevante en este sentido.

2. Prevención de conductas de riesgo: en estos espacios se trabajan situaciones o acciones que el estudiantado no necesariamente ha enunciado de manera expresa o de las que no se ha percatado, pero que han sido identificadas por el equipo de educación u otros colaboradores del CFASEM. Requieren un pronto abordaje para fortalecer las habilidades necesarias con la intención de que el estudiantado anticipe y haga frente a situaciones que podrían afectar su bienestar o seguridad.
3. Fortalecimiento de competencias: estos grupos procuran incrementar y afianzar la integración de conocimientos, habilidades, valores y actitudes que atraviesan la esfera académica, personal y social de la población estudiantil del CFASEM, con el fin de motivar acciones y tomar decisiones basadas en el conocimiento, la corresponsabilidad y el pensamiento crítico. Este eje tiene como base los contenidos curriculares de los programas educativos diseñados por el INEA y la SEP con los que trabaja el CFASEM; deben articularse a partir de las características y contextos de la población estudiantil, con el fin de transitar del contenido curricular al análisis de la realidad y la praxis de los estudiantes, fortaleciendo las competencias necesarias tanto para la acreditación de su grado académico como para hacer frente a las circunstancias y demandas del medio social.

Para operar los grupos de acompañamiento psicosocial y alcanzar sus objetivos, es necesario recurrir a los vínculos de colaboración con las otras áreas del CFASEM y articular en conjunto la estrategia más pertinente para su implementación, seguimiento y evaluación.

#### *Ruta de operación para el acompañamiento psicosocial (Mentoría)*

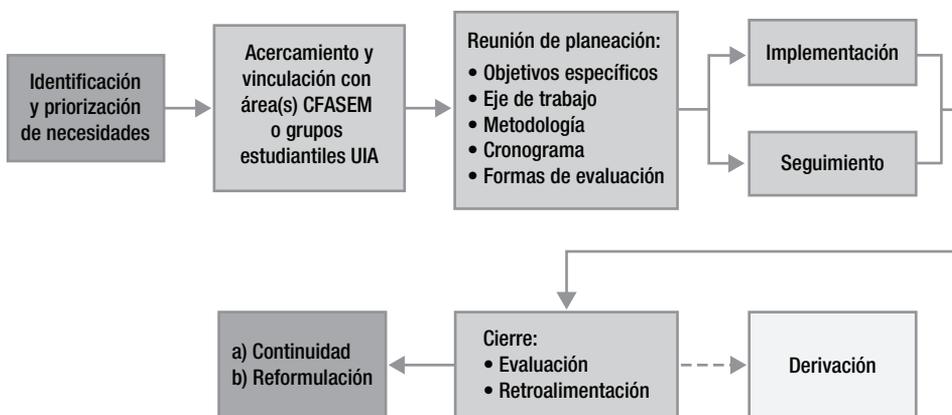
El equipo de educación identificará y priorizará las temáticas que se trabajarán en los grupos de acompañamiento psicosocial; definirá y se acercará a las áreas del CFASEM que podrían colaborar en el acompañamiento, o bien colaborarán con algunos departamentos académicos de la Universidad Iberoamericana, ya sea a través del Programa de Beca a la Excelencia Humana

(BEH), el Programa de Servicio Social Universitario (PSSU) o los programas de prácticas estudiantiles de algunas licenciaturas (principalmente, aunque no de forma exclusiva, de psicología o pedagogía).

En reuniones sucesivas deberá determinarse el eje desde el cual se efectuará el acompañamiento psicosocial, señalando sus objetivos específicos, la modalidad o formato de implementación, duración, cronograma, formas de seguimiento y evaluación. Es decir, en esas reuniones deberá diseñarse, de manera colaborativa, el plan de acompañamiento.

Enseguida se procederá con la propia implementación y seguimiento pertinentes, hasta el cierre y evaluación de los alcances del acompañamiento en cuestión. En esta fase se establecerá si se dará continuidad, se modificarán o reformularán los objetivos específicos y forma de trabajo, en función de los resultados obtenidos y de las condiciones o necesidades presentes entre la población estudiantil al momento de dicho cierre. En caso de identificar alguna necesidad específica de acompañamiento que requiera la derivación de algún estudiante, se procederá de acuerdo con los procedimientos establecidos en el área Educativa.

Figura 25. Operación del acompañamiento psicosocial



Fuente: elaboración personal.



Grupo del taller de respotería, 2019

### *Aprendizajes*

La conformación y consolidación de un Programa de Tutorías coherente con las necesidades de la población estudiantil y con los objetivos institucional del CFASEM ha representado un reto considerable, si se toma en cuenta que las problemáticas que enfrentan los jóvenes en sus contextos pueden alcanzar elevados niveles de complejidad, y en no pocos casos también de urgencia.

Lo anterior, aunado al paulatino incremento de estudiantes inscritos, ha requerido distintos procesos de diseño, adaptación, evaluación y replanteamiento del Programa de Tutorías, cuya configuración inicial se basaba en un acompañamiento individualizado, más focalizado en las características de cada estudiante, en sus aspectos académicos y relacionales. Esta forma de tutoría contemplaba la participación de otros colaboradores del CFASEM que habrían de brindar el acompañamiento personal y hacer el seguimiento y registro pertinente en los instrumentos diseñados para ello. De esta manera, además de la atención más específica a cada uno de los estudiantes de preparatoria abierta, se propiciaba un acercamiento más estrecho entre los estudiantes y otras áreas del Centro Meneses. Cabe señalar que, en esta

etapa, se contaba con ocho miembros del CFASEM para brindar las tutorías correspondientes a 43 estudiantes de preparatoria abierta y educación básica por ciclo de asesorías.

Sin embargo, en este tipo de tutoría se afrontaban distintos problemas: inconstancia de los estudiantes en las citas acordadas con su respectivo tutor, desconocimiento o poca comprensión de los fundamentos, operatividad y diferencia entre el Programa de Tutorías y el Programa de Asesorías por parte de algunos colaboradores del CFASEM, la invisibilización del trabajo del Equipo de Educación en las distintas formas de acompañamiento individual que rebasaban lo académico para abordar situaciones de interés vital en los contextos de los estudiantes (violencia, consumo de drogas, abuso, etcétera), además de la creciente obligación de actualizar los planes de asesorías para la preparatoria abierta de acuerdo con el aumento de la población y, al mismo tiempo, con los requerimientos de la UIA, lo que orilló a conciliar ambas exigencias de la manera más coherente posible.

Con la transformación del Programa de Asesorías, que en preparatoria abierta cambió de un esquema mensual a otro bimestral, se implementó una primera versión de acompañamiento psicoeducativo, basada ya en la identificación de necesidades educativas específicas de los estudiantes, contando con el apoyo de los asesores para el debido registro de sus observaciones en los instrumentos correspondientes. Bajo esta nueva configuración, se comenzó a trabajar en casos considerados apremiantes para prevenir desfases entre los estudiantes respecto a sus procesos de aprendizaje, logrando que la mayoría de los participantes en las tutorías fortalecieran algunas habilidades cognitivas básicas, que les permitieron avanzar en los contenidos curriculares de los módulos educativos.

No obstante, esta forma de tutoría nos enfrentó a nuevas dificultades: la labor de acompañamiento individual, suscitada frecuentemente en espacios no formales del CFASEM, seguía sin hacerse visible, además de que la carga de trabajo se repartió de forma desigual entre los miembros del Equipo de Educación, pues mientras que había tres tutores disponibles para 42 estudiantes de preparatoria, sólo había un tutor a cargo de 41 estudiantes de educación básica por ciclo. Además, había cerca de 40 estudiantes más en los que no se había identificado ningún tipo de necesidad educativa (cognitiva, motriz o psicosocial) a través de las observaciones e instrumentos destinados para ello. Esto no garantizaba la inexistencia de algún otro tipo

de necesidad que atender, pero esta población no contaba con ningún tipo de acompañamiento en tutorías.

Para afrontar estas problemáticas, se expandieron algunas operaciones del Programa de Tutorías, siempre considerando el contexto institucional y las condiciones singulares del estudiantado. Las de acompañamiento psicoeducativo terminarían conformándose para estudiantes de preparatoria abierta y educación básica con los mismos parámetros del acompañamiento a necesidades educativas identificadas, constituyéndose así grupos multigrado de carácter lúdico-pedagógico. Al mismo tiempo, se fue consolidando un registro de necesidades expresadas por los estudiantes en las tutorías personalizadas con el fin de visibilizar los procesos de acompañamiento que trascienden lo meramente académico e identificar las temáticas o situaciones que más aquejan o inquietan a los jóvenes. Este registro, a su vez, ha permitido propiciar algunos acompañamientos de carácter integral por medio del acompañamiento psicosocial con algunas áreas del CFASEM (proyectos de nutrición, prevención de VIH-SIDA, salidas a museos, etcétera). Al mismo tiempo, facilitó la tarea de ir adecuando las prácticas estudiantiles de alumnos de licenciatura de la UIA, inicialmente enfocadas en las necesidades formativas y educativas del departamento académico en cuestión (psicología o pedagogía), a las necesidades e inquietudes observadas entre los jóvenes del CFASEM o, incluso, enunciadas por ellos mismos.

Un caso similar suele darse cuando se presentan exigencias de carácter interinstitucional, cuando una instancia externa al CFASEM y a la UIA (pero de alguna forma vinculada a éstas), requiere la implementación de un programa de su autoría entre la población estudiantil del Centro Meneses (por ejemplo, el caso de Fe y Alegría), y se corre el riesgo de responder a necesidades ajenas a los jóvenes del centro. El registro de necesidades de estudiantes expresadas y atendidas en el acompañamiento individual, aunado a las observaciones y análisis de resultados de las de acompañamiento psicoeducativo, han permitido la adecuación de tales programas externos para aprovecharlos de la mejor manera posible sin perder de vista tanto los objetivos del CFASEM como las necesidades concretas de los estudiantes.

Asimismo, esta última organización permitió una distribución más equitativa de la carga de trabajo, al tiempo que se ampliaron los espacios de atención a más estudiantes. Si bien no es posible brindar ahora las tutorías individualizadas que caracterizaron al primer modelo del programa, se ha

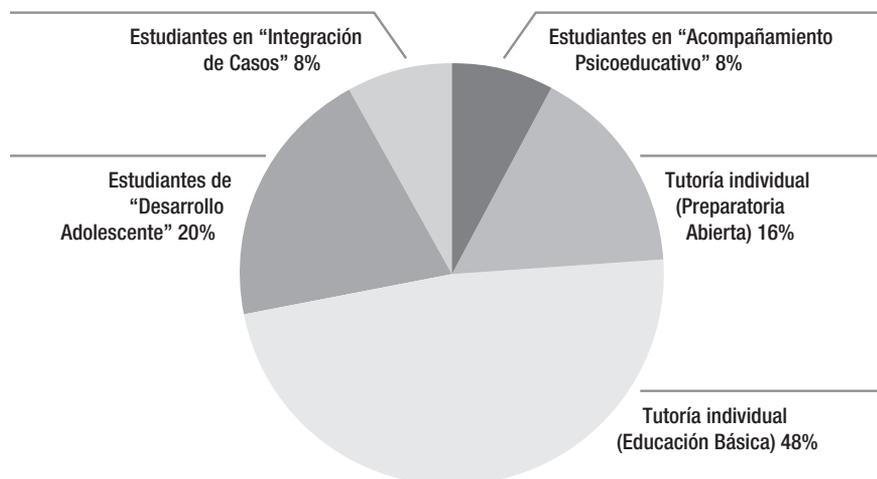
logrado trabajar con una población mayor en las distintas líneas de acompañamiento; por ejemplo, cerca de 200 estudiantes de preparatoria abierta y educación básica han sido atendidos por semestre mediante los acompañamientos psicoeducativos e individuales, las Mentorías y prácticas estudiantiles, tal como se muestra en la tabla 8 (promedio 2019).

Tabla 8. Estudiantes atendidos por semestre

Estudiantes en psicoeducativo	17			
Tutoría individual (preparatoria abierta)	32			
Tutoría individual (educación básica)	99			
“Desarrollo adolescente” (psicosocial)	42	De los cuales, estaban en psicoeducativo:	5	
“Integración de Casos” ( )	16	De los cuales, estaban en psicoeducativo:	4	
	206		9	<b>TOTAL 197</b>

Fuente: elaboración propia.

Gráfica 5. Distribución de los estudiantes atendidos



Fuente: elaboración propia.

Dicho de otra manera, la diversificación de los espacios de atención y acompañamiento del Programa de Tutorías y Mentorías ha facilitado el trabajo con un número mayor de estudiantes y el abordaje de un espectro más amplio de problemáticas que van desde lo académico, pasando por lo cognitivo, afectivo, psicosocial, vocacional, hasta la prevención de conductas de riesgo, contención en situaciones de crisis o afrontamiento de distintas formas de abuso. Además, estos modelos de atención son suficientemente flexibles como para adaptarse a las características de cada generación en los distintos ciclos de asesorías, sin que su planteamiento principal se vea afectado.

Aparentemente este modelo de atención ha mostrado mayor estabilidad, congruencia y capacidad de respuesta a las necesidades de los estudiantes del CFASEM. Sin embargo, no debemos descartar la posibilidad de que se susciten transformaciones importantes en las poblaciones con las que se trabaja y que ello requiera, de nuevo, una reforma sustancial del modelo de tutorías.

### *Conclusiones*

El diseño y la implementación del Programa de Tutorías, que se suma a las distintas estrategias y acciones del área Educativa del CFASEM, pasó por distintos momentos de adecuación a sus condiciones operativas y materiales, así como a las características de las poblaciones estudiantiles que han acudido al Centro Meneses en distintos momentos.

Si bien es cierto que en las etapas iniciales de nuestro programa formativo era posible brindar un acompañamiento personalizado al estudiantado del CFASEM, bajo un modelo de tutorías individuales, dicho programa se adaptó periódicamente debido al incremento de la población estudiantil, pero también a la paulatina identificación de situaciones y problemáticas complejas que permean la vida personal, familiar, educativa y comunitaria de dicha población.

También es cierto que las condiciones pueden volver a transformarse y que, con ellas, sea necesaria la adecuación del acompañamiento tutelar; pero hasta el momento, el actual modelo ha facilitado un acompañamiento más amplio y profundo a la diversidad de necesidades o situaciones presentes en nuestras poblaciones estudiantiles, sin soslayar el hecho de que tiene sus limitaciones para, por ejemplo, rastrear la totalidad de dificultades en los distintos niveles de la vida del estudiantado, o dar respuesta total y consumada

a todas las situaciones identificadas (razón por la cual existe el proceso de derivación o canalización desde las distintas líneas de acompañamiento a otros espacios del CFASEM).

Cabe aclarar que si bien estos procedimientos y esquemas de acompañamiento se enfocan principalmente en las necesidades observadas e identificadas en el estudiantado, también se basan en el respeto a la capacidad volitiva de cada estudiante y a sus propios procesos y ritmos de aprendizaje. Es decir, en todo momento se busca y propicia la participación activa del estudiante respecto a sus propios espacios de acompañamiento. De esta forma, al mirar al estudiante como agente de sus propios procesos de desarrollo y aprendizaje, se sigue fortaleciendo el acompañamiento congruente para el discernimiento y la toma de decisiones en favor de la calidad de vida de la población estudiantil del CFASEM, motivando el fortalecimiento de habilidades personales para hacer frente a las dificultades que cada estudiante enfrente, cultivando un sentido de responsabilidad desde una cultura del autocuidado, cuidado del otro y del entorno.

Si se considera que a pesar de que el modelo se ha estabilizado como una opción de acompañamiento pertinente a las particularidades del contexto y del estudiantado, en caso de presentarse la necesidad de reconfigurar su operación, es de vital importancia conservar el posicionamiento ético descrito, que da sentido a todas las acciones del CFASEM y a su misión de promover la justicia social.

## *Anexos*

### *Anexo 1. Guía de observación grupal para asesores y asesoras del CFASEM*

Con el fin de fortalecer la formación integral del estudiantado del CFASEM se ha implementado un programa de tutorías que brinda acompañamiento académico y psicoeducativo de manera complementaria a las asesorías, e identifica las necesidades educativas específicas que requieran de un seguimiento puntual o de intervención especializada. Para ello necesitamos del apoyo de los asesores y las asesoras que trabajan con los distintos grupos, pues sus observaciones nos permiten identificar algunas de estas necesidades y diseñar planes de trabajo acordes con ellas.

En la lista de observación grupal encontrarás los nombres de las y los estudiantes inscritos en tus asesorías y una tabla con varios indicadores dividida en tres grupos. Revisa la lista de indicadores de observación y, de acuerdo a tu experiencia y observaciones en el grupo, marca la casilla que consideres pertinente para cada estudiante.

### *Indicadores de observación*

#### *Ámbito cognitivo*

1. Se distrae fácilmente o pierde el interés y la atención.
2. Se fatiga con rapidez o no mantiene su atención durante un periodo prolongado.
3. Realiza sus trabajos o actividades con dilación notable.
4. Muchas veces no puede realizar la actividad solo o sola; necesita asesoría directa.
5. Necesita que le repitan una indicación varias veces para poder comprenderla.
6. Deja incompletos sus trabajos o tareas.
7. Requiere apoyo para iniciar, desarrollar o terminar sus trabajos o tareas.
8. Se acerca mucho para observar los objetos; al escribir o leer abre y cierra los ojos rápidamente.
9. Enfrenta dificultades para distinguir formas y discriminar detalles de una imagen a una distancia corta.
10. Presenta dificultades significativas en la escritura.
11. Manifiesta dificultades significativas en la lectura.
12. Muestra dificultades significativas en la comprensión de textos.
13. Refleja dificultades significativas en la comprensión de problemas matemáticos.
14. Experimenta dificultades para acceder a nuevos contenidos.
15. Presenta alguna alteración física que limita su comunicación.
16. Manejo de vocabulario limitado: sólo dice algunas palabras.
17. Presenta tartamudeo.
18. Tiene dificultades para pronunciar correctamente algunos fonemas.
19. Presenta dificultades para transmitir un mensaje con claridad y darse a entender.

20. Sus diálogos son cortos o sin sentido.
21. Al redactar un texto libre, lo hace con gran dificultad y poca claridad.

### *Ámbito psicomotor*

1. Muestra alguna condición física que limita su comunicación o no le permite adoptar una postura acorde para el aprendizaje; su cuerpo luce demasiado rígido o demasiado suelto.
2. Se desplaza con dificultad o camina tropezándose.
3. Camina o corre con dificultad.
4. Presenta dificultades para efectuar actividades físicas.
5. Utiliza algún tipo de aparato o adaptación física.
6. Le es difícil tomar de manera adecuada los objetos.
7. Le resulta difícil realizar las siguientes actividades: amarrarse las agujetas y abrocharse un botón.
8. Presenta dificultades ante trabajos manuales.

### *Ámbito psicosocial*

1. Con frecuencia cambia de estado de ánimo en un mismo día: de estar muy contento o contenta a estar muy enojado(a) o triste.
2. Se enoja con facilidad, incluso puede llegar a la agresión verbal o física.
3. Le cuesta trabajo adaptarse a situaciones de convivencia.
4. Se relaciona muy poco o nada con sus compañeros(as).
5. Se le dificulta seguir reglas, pautas o normas de convivencia.
6. Es reservado(a) al manifestar sus sentimientos y muy poco expresivo(a).
7. Con frecuencia actúa de forma impulsiva.
8. Se involucra en actividades de riesgo sin considerar las consecuencias.
9. Muestra comportamientos agresivos.
10. La mayor parte del tiempo presenta desmotivación para realizar cualquier actividad.



Es relativamente común que los y las estudiantes lleguen a distraerse o cansarse con ciertas actividades, o que tengan algunos problemas generales en la comprensión de conceptos o ideas. Los indicadores que aquí se señalan representan signos muy notorios de alguna dificultad, es decir, destacan en comparación con el grupo o con jóvenes de su edad.

*Anexo 2. Tabla de reporte de tutoría grupal*

Fecha	
Horario	

Responsable:		
Actividades	Objetivos	Observaciones

Asistentes	
1.	9.
2.	10.
3.	11.
4.	12.
5.	13.
6.	14.
7.	15.
8.	16.

### Anexo 3. Cuestionario de valoración a tutorías

Ciclo	
-------	--

El objetivo de este cuestionario es conocer tu experiencia durante las tutorías de este ciclo. Por favor, reflexiona antes de responder y hazlo con sinceridad, pues de esa forma nos ayudas a mejorar nuestro trabajo con los estudiantes.

A continuación encontrarás una lista de afirmaciones acerca de las tutorías (grupales e individuales). Indica con una X qué tan de acuerdo o en desacuerdo estás con cada afirmación.

<b>1 = Total desacuerdo</b>	
<b>2 = Desacuerdo</b>	
<b>3 = De acuerdo</b>	
<b>4 = Total acuerdo</b>	

	<b>Señala si en tus tutorías individuales o grupales:</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
1	Tu tutor o tutora se expresan con claridad				
2	Las sesiones te permiten comprender temas nuevos y de tu interés				
3	Se propicia un ambiente de respeto con pautas de convivencia claras y equitativas				
4	Se crea un ambiente relajado, abierto y adecuado para iniciar discusiones en temas de tu interés				
5	Se te escucha y responde adecuadamente para aclarar tus dudas				
6	Se te motiva a construir tus propias opiniones y reflexiones (pensamiento autónomo)				
7	Se utiliza pizarrón, esquemas, imágenes y otros materiales para hacer más clara y amena la sesión				
8	Se motiva a que expreses tus ideas y preguntas				
9	Se plantean preguntas que estimulan tu pensamiento y habilidad para analizar los temas				

10	Se muestra interés en las dificultades académicas o personales que afectan tus estudios				
11	Te orientan para resolver tus dudas académicas o dificultades personales				
12	Ayudan a canalizar a los estudiantes a las áreas adecuadas cuando hay algún problema (psicología, asesoría jurídica, nutrición, etc.)				

Finalmente, responde las siguientes preguntas:

<p>¿Consideras que las tutorías (grupales o individuales) te han sido de utilidad? ¿Para qué te han servido?</p>	
<p>¿Continuarías asistiendo a las tutorías (grupales, individuales o ambas)?</p>	
<p>¿Qué mejorarías de las tutorías?</p>	

*Anexo 4. Formato para el seguimiento de necesidades sentidas*

Fecha	
Responsable	
Estudiante(s)	

Situación	Comentarios

## *Anexo 5. Áreas de desarrollo*

Para detectar los factores o aspectos que afectan el desarrollo académico e integral del estudiantado se propone que los espacios de las tutorías para el acompañamiento complementario y el fortalecimiento educativo funjan como entornos de valoración, con el fin de brindar la atención necesaria a los casos que lo ameriten. Desde esta perspectiva se identifican tres campos o áreas principales que influyen en tales procesos de desarrollo y en las que es pertinente rastrear la información que nos pueda orientar en el tipo de acompañamiento o derivación que requiera el o la estudiante en cuestión: área personal, educativa y social.

- **Área personal:** comprende las formas como la o el estudiante se relacionan consigo mismas(os) y efectúan y expresan dicha relación. Hábitos de alimentación, sueño e higiene, pasatiempos, predilecciones, autopercepción, expectativas, temperamento, afecciones psicológicas, condiciones médicas o de discapacidad son ejemplos de información relevante en esta área.
- **Área educativa:** en este campo se contemplan los aspectos relacionados directamente con el desarrollo escolar y las habilidades para el aprendizaje de cada estudiante, como por ejemplo hábitos y técnicas de estudio, estilos de aprendizaje, motivaciones para estudiar, dificultades pedagógicas, preferencias por ciertas áreas de estudio o incluso percepción y experiencias en su(s) centro(s) de estudio.
- **Área social:** incluye el contexto familiar y las relaciones al interior de éste, pero también se extiende a los vínculos afectivos (parejas, amistades), laborales o de compañerismo que cada estudiante ha construido y que le son significativos. La configuración en la que estos vínculos se van conformando y sus dinámicas pueden ayudarnos a comprender la situación, la actitud, las dificultades u otras condiciones de cada estudiante para tener mayor claridad al momento de desarrollar un plan de trabajo o acompañamiento.

Estas tres áreas interactúan entre sí, se influyen mutuamente y afectan de manera directa el desarrollo de la persona. Si bien no es posible ahondar profundamente en cada una de éstas pues implica una tarea ardua, sí podemos

realizar un sondeo o rastreo inicial para identificar aspectos o condiciones que incidan en la vida y formación de cada estudiante. Por tanto, el tutor o tutora a cargo del grupo de trabajo podrá llevar a cabo una observación activa en la dinámica grupal que le permita identificar posibles casos que requieran un seguimiento más cercano, esto con el fin de reconocer en la o el estudiante aspectos en las áreas mencionadas que afecten su desarrollo académico.

Para tal efecto, existe la posibilidad de apoyarse en la guía de entrevistas (disponible en el repositorio compartido del área educativa; véase anexo 6), donde se despliega una serie de formatos que funcionan como pautas de valoración en cada una de dichas áreas. Tales formatos pueden aplicarse de forma directa, indirecta (es decir, se platica con la o el estudiante de manera informal para tratar los puntos o temas del formato y posteriormente el tutor o tutora registra la información pertinente), o bien, cada instrumento se adecua a las características de los estudiantes, de cada caso en particular, con el fin de hacerlo lo más funcional y útil posible tanto para el tutor o tutora como para el estudiantado.

De esta forma, al reconocer en cuál(es) de estas áreas existen necesidades, dificultades o condiciones específicas que afecten tanto el desarrollo como los procesos formativos del o la estudiante, es posible definir planes de acción más orientados y a los que se les puede dar seguimiento para valorar sus alcances.

#### *Anexo 6. Repositorio de recursos y materiales de apoyo*

Para facilitar la comunicación y el acceso a herramientas, formatos, programas, registros, etcétera, que permitan dar un seguimiento adecuado a la población estudiantil bajo las líneas de acompañamiento del programa de tutorías, se utiliza un servicio de gestión y almacenamiento de archivos compartidos en internet, al que tiene acceso el equipo de educación:

<b>Carpeta: Tutorías</b>			
<b>Doc:</b> Programa de tutorías	<b>Carpeta: Formatos</b>	<b>Carpeta: Reportes</b>	<b>Carpeta: Construye-T</b> (Material de apoyo para el acompañamiento personal o psicosocial)
	<p><b>Docs:</b></p> <p>Guía de observación</p> <p>Tabla de observación</p> <p>Tabla de reporte (tutoría grupal)</p> <p>Wonderlic</p> <p>Valoración a Tutorías</p> <p>Formato “necesidades sentidas”</p> <p>Áreas de desarrollo (guías de entrevista)</p>	<p><b>Carpeta: Valoraciones</b></p> <p><b>Docs:</b> Resultados de valoración a tutorías por ciclo</p> <p><b>Carpeta: Tutoría Grupal</b></p> <p><b>Docs:</b> Registros de observación por ciclo Resultados Wonderlic Reportes de sesión</p> <p><b>Carpeta: Acompañamiento Personal</b></p> <p><b>Docs:</b> Registros de necesidades sentidas y seguimiento</p> <p><b>Carpeta: Acompañamiento Psicosocial</b></p> <p><b>Docs:</b> Planes de trabajo por ciclo Evaluaciones</p> <p><b>Carpeta: Prácticas Estudiantiles UIA</b></p> <p><b>Docs:</b> Planes de trabajo Informes o resultados</p>	<p><b>Carpeta: Fichas</b></p> <p><b>Carpeta: 01 Conoce T</b> <b>Docs:</b> 44 cartas descriptivas</p> <p><b>Carpeta: 02 Relaciona T</b> <b>Docs:</b> 31 cartas descriptivas</p> <p><b>Carpeta: 03 Elige T</b> <b>Docs:</b> 15 cartas descriptivas</p> <p><b>Carpeta: Lecciones</b></p> <p><b>Carpeta: 01_Autoconocimiento</b> <b>Docs:</b> 72 cartas descriptivas</p> <p><b>Carpeta: 02_Autorregulación</b> <b>Docs:</b> 72 cartas descriptivas</p> <p><b>Carpeta: 03_Conciencia social</b> <b>Docs:</b> 72 cartas descriptivas</p> <p><b>Carpeta: 04_Colaboración</b> <b>Docs:</b> 72 cartas descriptivas</p> <p><b>Carpeta: 05_Toma responsable de decisiones</b> <b>Docs:</b> 72 cartas descriptivas</p> <p><b>Carpeta: 06_Perseverancia</b> <b>Docs:</b> 72 cartas descriptivas</p>

## Programa de fortalecimiento de la economía local del antiguo Pueblo de Santa Fe

Nicolás Acevedo Mendoza  
Ana Rosa Gordillo Terrón  
Javier Sánchez Ramírez



Carteras artesanales del grupo de emprendedores, 2019

### *Antecedentes*

La propuesta inicial de un bazar por un grupo de adolescentes en 2017 constituyó un proyecto llamado Rólalo. Tras solicitar el apoyo del Centro Meneses, el 9 de diciembre de ese mismo año se llevó a cabo la quermés de Rólalo, con una buena aceptación de la comunidad en general. Sin embargo, el grupo de adolescentes no logró concretar un nuevo tianguis y finalmente se separaron.

En diciembre de 2018 el CFASEM organizó un nuevo bazar ante la propuesta de algunos beneficiarios del centro, que preguntaron si se haría el bazar navideño y si podían ofrecer sus productos. La propuesta se aceptó y el 1 de diciembre de 2018 se realizó el Bazar Navideño, luego de una convocatoria restringida a quienes vendieran o produjeran algún producto.

Nueve personas ofrecieron sus productos y 120 visitaron el bazar; hubo dos talleres, uno sobre iniciativas de autoempleo en jóvenes y otro sobre las necesidades de capacitación en negocios. Ambos fueron realizados por los mismos expositores, y además se presentaron dos artistas locales, lo cual le dio un giro interesante al bazar. El número de emprendedores creció hasta 32 participantes en los bazares. A partir de esta experiencia se decidió en el CFASEM continuar la actividad como un proceso. Se fue formando una red de productores del antiguo pueblo de Santa Fe y de colonias aledañas; se elaboró un directorio con miras a invitarlos a capacitaciones específicas sobre administración, mercadotecnia y contabilidad. En esta primera fase se fue delineando un esquema muy básico de trabajo que a la larga ha servido para sostener una dinámica de trabajo que cada vez arroja mejores resultados.

### *Justificación*

El CFASEM acompaña a pequeños productores y emprendedores del antiguo pueblo de Santa Fe y de colonias aledañas en el proceso de formación de emprendimiento con enfoques de economía social y solidaria. Actualmente acompaña a un total de 14 emprendedores pertenecientes a las colonias El Pirul, Bejero, La Mexicana, Jalalpa, La Estrella, La Cañada, Pueblo de Santa Fe, El Árbol y Gamitos.

En el pueblo de Santa Fe abundan los negocios informales. También se han visto ideas de emprendimientos que han fracasado por diferentes circunstancias, económicas, familiares o por falta de información; es importante resaltar que no se cuentan con datos exactos de emprendimientos fracasados en la zona. En consecuencia, el CFASEM decidió desarrollar e implementar un plan para acompañar a los emprendedores y que éstos pudieran formalizar y crecer su emprendimiento.

El bazar es sólo una estrategia para que los productores y emprendedores cuenten con un espacio en el cual puedan difundir los productos y servicios que ofrecen. Por otro lado, esto permite que los emprendedores recuperen sus herramientas de organización, responsabilidad, compromiso y sobre todo de trabajo colaborativo, y que sean solidarios con su mercado, en el sentido de ofrecer los productos a un precio justo, con el fin de apoyar a la economía local (por economía local se entiende que personas de un

contexto específico se apoyan mutuamente en la adquisición de servicios y productos a un costo considerablemente solidario; ambas partes se favorecen, productor-cliente, y permiten que la economía de la zona crezca). Otro dato importante es que crece cada vez más una red de emprendedores comprometidos con el desarrollo de sus emprendimientos. Para alcanzar lo anterior, los productores reciben acompañamiento individual de acuerdo con sus necesidades por parte de alumnos de servicio social de la Universidad Iberoamericana que poseen conocimientos en mercadotecnia, administración, contabilidad, finanzas y asuntos legales.

### *Objetivo general*

Acompañar a productores y emprendedores locales en el proceso de formación para el crecimiento y desarrollo de sus emprendimientos, así como para el fortalecimiento de la economía local.

### *Objetivos específicos*

- Dotar de herramientas de formación en la elaboración del plan de negocios y emprendimientos.
- Generar vínculos con otras instituciones para que los emprendedores puedan ofrecer sus productos o servicios.
- Fortalecer los procesos organizativos con los emprendedores.
- Reactivar la economía local.
- Generar vínculos económicos y de trabajo colaborativo entre los emprendedores.

### *Etapas del programa*

#### *Fase 1. Primer contacto*

Los interesados vienen al CFASEM a pedir informes o lo hacen a través de redes sociales; se toman sus datos y se les canaliza a primera escucha.

## *Fase 2. Primera entrevista*

Se realiza una entrevista con la persona responsable del proyecto de Emprendedores; se analiza la propuesta de emprendimiento y el tiempo para llevarla a cabo, se llena el formulario de datos (véase anexo 1) y se explican los requisitos de participación:

- El producto o servicio debe ser elaborado u ofrecido por él o ella misma.
- Participación constante en reuniones de organización.
- Taller de Emprende ProEmpleo.
- De no ser viable o no contar con los requisitos, se conduce a la persona a otros espacios.
- Participación proactiva en bazares.

## *Bazar*

Una vez que la solicitud del emprendedor se acepta, se registra al grupo de emprendedores, lo que le permite participar en el bazar que a mediados de cada mes se realiza en las instalaciones del CFASEM, en el área de estacionamiento. Tiene una duración de seis horas, inicia a las nueve de la mañana, y cuando los emprendedores llegan al centro, acomodan mesas, sillas, mercancías, etcétera. El portón se abre a las 10 am y se cierra a las 4 pm. A lo largo de la jornada se llevan a cabo una serie de actividades artísticas, culturales, lúdicas, exposiciones, talleres informativos o de capacitación. Cabe decir que las personas que participan en esta actividad son de la comunidad.

## *Fase 3. Capacitación*

Se ofrecen talleres de acompañamiento y capacitación en temas de contabilidad, administración, costos, mercadotecnia, imagen, registro de marca, etcétera, por parte de alumnos de la UIA. Tienen que participar en el taller de ProEmpleo: Emprendedores, con una duración de 100 horas, cinco a la semana, de lunes a viernes durante un mes. Buscamos que el emprendedor se comprometa a cumplir estas condiciones, pues creemos que si no puede con el taller, no logrará dirigir su emprendimiento ni dedicarle el tiempo que realmente necesita para que sea exitoso.

#### *Fase 4. Acompañamiento*

Una vez que el emprendedor ha recibido el curso de ProEmpleo, se le ofrece un acompañamiento individual en temas específicos que surgen después del curso; de tal acompañamiento se encargan alumnos de la UIA.

#### *Fase 5. Empoderamiento y cierre*

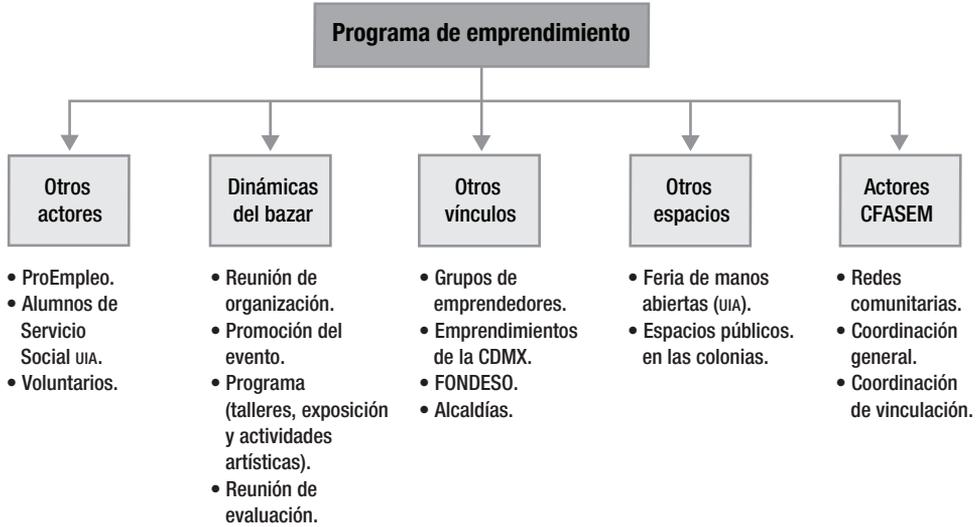
En el proceso el equipo operativo a cargo promueve la independencia del emprendedor, animándolo a que explore más alternativas, otros espacios, que genere acciones que le favorezcan y potencien sus nuevas habilidades; esto con el fin de que logre su independencia y así se empodere de su proceso. La conclusión del proceso en CFASEM ocurre cuando se hace una retroalimentación y una evaluación tan objetiva como sea posible, que analiza los avances, aprendizajes y objetivos alcanzados por el emprendedor (véase anexo 2).



Entrega de reconocimientos al grupo de emprendedores, 2020

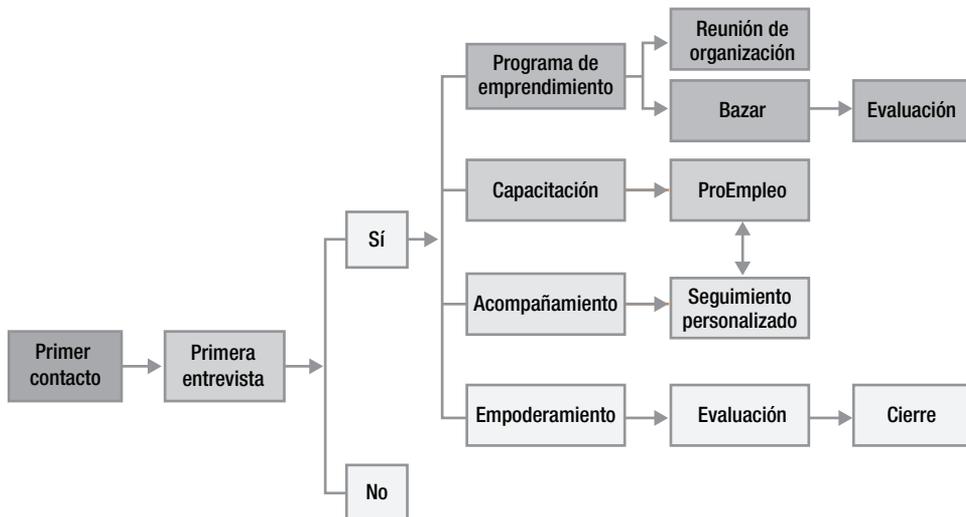
## Diseño del programa

Figura 26. Proceso general del programa de emprendimiento



Fuente: elaboración propia.

Figura 27. Proceso operativo del programa de fortalecimiento local



Fuente: elaboración propia.

## *Metodología*

El programa de emprendimiento trabaja con un enfoque de economía local en el que se recurre al trabajo de acción participativa. Una vez que el solicitante se integra al programa, se convoca a una primera reunión a todos los emprendedores para que se identifiquen y sobre todo para que dialoguen sobre sus trabajos o emprendimientos. En una segunda reunión participan alumnos de servicio social, emprendedores y el responsable del área de redes comunitarias, a fin de dialogar e identificar de manera conjunta las necesidades prioritarias para cada uno de los emprendedores y del mismo programa.

En este sentido, los alumnos junto con los emprendedores se coordinan en horarios, espacios y tiempos para trabajar en la atención y acompañamiento de las dificultades y necesidades identificadas en el proyecto de emprendimiento. El acompañamiento se proporciona a los emprendedores de forma individual, pues se busca atender sus necesidades específicas y contribuir así a que su proyecto de emprendimiento siga creciendo.

## *Implementación*

Al principio el programa llegó a tener un registro de 35 personas que participaban en los bazares; posteriormente se realizó un diagnóstico de los emprendedores para determinar sus necesidades y, sobre todo, detectar la medida de su interés. Concluimos que la mayoría sólo buscaban vender y no tenían interés en acrecentar el emprendimiento que habían iniciado, pues no participaban en las reuniones de organización ni hacían publicidad del evento. Por ello se tomó la decisión de que en el grupo de emprendedores sólo se admitiría a quienes mostraran deseos de crecimiento personal y de hacer prosperar sus emprendimientos.

Para el desarrollo del programa de emprendimiento se lanzó una convocatoria abierta a toda persona que quisiera formar parte, pero que tuviera una idea de negocios o que ya estuviera implementando. En este sentido, se ofrece una primera entrevista a la persona interesada. En ella se dan a conocer los compromisos y las responsabilidades que adquiere el emprendedor al formar parte del programa. Cabe mencionar que sólo se aceptan personas dedicadas a la producción de algún servicio o producto: a éstos los llamamos emprendedores.

El área de Redes comunitarias realiza la primera entrevista, y en algunas ocasiones la Coordinación de Vinculación. Estas áreas determinan si los solicitantes cumplen con los requisitos; de no ser así, se informa a la persona de la manera más respetuosa y amable que no es candidato para el programa. Quienes satisfacen los requisitos se registran en el formato de emprendedores. Los candidatos para formar parte del programa tienen la oportunidad de participar en el bazar de mediados de cada mes. Asimismo, asumen la responsabilidad de participar en su organización y planeación, con el propósito de que el programa se fortalezca y los emprendedores se empoderen del proceso.

Una vez registradas en el programa de emprendedores, todas las personas reciben en un primer momento talleres de mercadotecnia, administración, contabilidad, finanzas, diseño y temas legales, por parte de los alumnos de servicio social de la Universidad Iberoamericana. Es importante resaltar que también se otorga acompañamiento individual a los emprendedores en la resolución de dudas muy específicas.

En todo el proceso se va empoderando al emprendedor o emprendedora en la organización como grupo, y sobre todo en la iniciativa de hacer crecer su negocio. Por ello el CFASEM buscó enlazarse con la Fundación ProEmpleo, para que impartiera el taller Emprende con el objeto de impulsar la tarea de formalizar los emprendimientos. El taller Emprende contempla los siguientes módulos:

Módulo 1. Desarrollo humano.

Módulo 2. Administración y mercadotecnia.

Módulo 3. Finanzas, aspectos legales y fiscales.

Módulo 4. Ventas y servicio al cliente.

Módulo 5. Responsabilidad social empresarial.

Después del taller Emprende, los alumnos de servicio social de la UIA ofrecen asesorías personalizadas a los emprendedores que plantean dudas en temas específicos. A partir de ahí el CFASEM termina su tarea de acompañarlos y formarlos para que encaminen solos sus proyectos hacia sus mercados y metas. Una vez que se logra consolidar el proyecto de emprendimiento, el CFASEM busca otros vínculos para que los emprendedores tengan la oportunidad de ofrecer sus productos en otros espacios. Uno de ellos es la Feria de

Manos Abiertas, que organiza el Programa de Interculturalidad y Asuntos Indígenas de la Universidad Iberoamericana Ciudad de México, la cual se organiza una vez al año en el mes de mayo durante una semana. En este espacio los emprendedores no sólo tienen la oportunidad de vender, sino también de conocer a emprendedores de diferentes estados del país con muchos años de experiencia, y esto les permite hacer contacto y crear redes.

### *Aprendizajes*

- En sus inicios el programa no contaba con estructura y herramientas suficientes para acompañar a los emprendedores. Por ello en los primeros eventos organizados participaban todo tipo de personas que se dedicaban a la venta de productos o servicios.
- De forma paulatina el programa se estructuró con base en la experiencia generada en cada uno de los eventos, y sobre todo al identificar las necesidades de cada emprendedor.
- Los que acompañábamos, al analizar el proyecto, entendimos que si dejábamos que ingresara en el programa de emprendimiento cualquier persona para vender, caeríamos en un espacio tipo tianguis y no se respondería al objetivo del programa.
- En consecuencia, conforme a los puntos anteriores, aprendimos que las únicas personas que debían formar parte del programa serían emprendedores y productores, con productos artesanales, de alimentación y orgánicos. Por último, con servicios y productos innovadores elaborados con sus propias manos.
- El Programa de Emprendedores ha tomado mayor impulso y ha mejorado sus objetivos mediante el trabajo que el taller de ProEmpleo dio a los participantes; se nota un cambio cualitativo.
- Hay una mejora en la perspectiva de desarrollo por parte de los emprendedores al trabajar en grupo; es decir, se sienten apoyados y retroalimentados entre sí.
- El acompañamiento personalizado de los alumnos de la UIA es la otra parte fundamental del programa, pues su intervención anima y orienta en la consolidación de emprendimientos.

- Las tareas previas al bazar los obligan a poner en práctica de manera colectiva los conocimientos y las herramientas adquiridas en las capacitaciones o talleres.
- El bazar es una acción que se enfoca en la tarea a los emprendedores, les permite experimentar, afinar, probar su estrategia de comercialización, su discurso de venta y la imagen del producto.
- La participación de artistas ha sido útil.
- Se han creado nuevos métodos de publicidad.
- Cabe resaltar que trabajar por primera vez con un grupo de emprendedores formados de manera diversa y en diferentes contextos, con ideologías distintas en relación con los negocios, al principio complicó la organización, ya que se consideraba el centro Meneses como un espacio cuyos meros recursos económicos los ayudarían a hacer crecer sus negocios y emprendimientos.
- Muchos de los emprendedores no lograban entender el objetivo del programa, lo que provocó problemas de organización y de comunicación entre ellos mismos.
- Los que acompañamos el programa identificamos en el proceso la importancia de trabajar en temas de toma de decisiones, organización, compromiso y comunicación.
- El programa aún no ha logrado que el grupo organice eventos por su cuenta y en sus colonias, en donde tendrían la posibilidad de ofrecer y dar a conocer sus trabajos y servicios.

### *Conclusiones*

La comunicación interna del grupo de emprendedores es básica para organizarse, tomar decisiones, informar; pero también para mejorar las relaciones interpersonales. El Programa de Emprendimiento del CFASEM permite el crecimiento y desarrollo de pequeños emprendimientos, y éstos a su vez fortalecen la economía local del antiguo pueblo de Santa Fe. Formar un grupo de emprendedores permite a éstos organizarse y trabajar colectivamente en un propósito común, que con el acompañamiento del CFASEM se logra concretar al ajustar sus objetivos y organización como grupo de una comunidad.

Con base en los puntos anteriores, se puede determinar que el Programa de Emprendimiento del CFASEM tendría que plantearse la posibilidad de consolidar una cooperativa con los emprendedores de la zona.

*Anexo 1. Formulario de datos*

Nombre del emprendimiento	
Emprendedor	
Dirección	
Teléfono	
Correo electrónico	
Descripción	
Tiempo de operación	



## 12

# Salud

*Lourdes de Gante Montiel*  
*Karen Vázquez Gutiérrez*



Participantes del programa Active Citizens, 2019

### *Antecedentes*

Desde sus inicios como Casa Meneses, la institución ha reconocido la interdependencia entre la salud física y mental de las personas, y la importancia de su abordaje integral; en el Documento Base (2014) se lee lo siguiente:

*Salud física:* orienta sus acciones a la promoción de estilos de vida saludables y al fomento de una cultura de prevención en salud con la integración de aspectos como el autocuidado, la alimentación correcta y la práctica de actividad física.

*Psicología:* busca prevenir y atender las consecuencias psicosociales derivadas de la violencia familiar y social, promover la construcción de relaciones no-violentas, la restitución del tejido social y el desarrollo de las capacidades psicosociales de las personas, a través del fortalecimiento de procesos individuales, grupales y comunitarios.

El planteamiento integral mencionado sigue la definición de salud de la Organización Mundial de la Salud: “Es un estado de completo bienestar físico, mental y social, y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades”. En el área de Salud buscamos promover un estilo de vida saludable mediante educación y orientación en temas de salud, psicología, nutrición y alimentación, así como la integración esencial de la actividad física y el autocuidado. La importancia de este tipo de intervenciones, ya sea a nivel individual o grupal, radica principalmente en la problemática actual que presenta el país y en los resultados del metadiagnóstico (2016), los cuales se refieren a la prevalencia creciente de enfermedades crónico degenerativas relacionadas con la mala alimentación, la salud mental y la práctica de hábitos y estilos de vida de riesgo.

A partir de la información recabada en las consultas de nutrición, las jornadas de salud y el metadiagnóstico realizado entre la población del pueblo de Santa Fe y sus alrededores, se identificaron necesidades específicas de esa comunidad. Ahí los principales problemas son obesidad, sobrepeso, diabetes mellitus, hipertensión, de salud bucal, reumas y derrame cerebral. Además, la población refiere la complicación de llegar a hospitales cercanos, la escasa disponibilidad de servicios de salud y cómo el tratamiento y educación para casos como los de la diabetes mellitus es poco claro y en muchas ocasiones incompleto.

### *Justificación*

En materia de salud mental el CFASEM registra una alta demanda de los servicios de atención psicológica. En 2019 solicitaron atención psicológica 294 personas, 69% mujeres y 31% hombres. Los rangos de edad con mayor incidencia fueron de 11 a 17 años (31%) y de 30 a 50 años (29%). Las problemáticas de mayor incidencia son las emocionales (18%) (cuyos síntomas se relacionan con estados de ánimo como la tristeza, o baja autoestima); las de conducta y de pareja (15%); las de ansiedad (12%); depresión (8%); ideación suicida (5%), y 1% de estrés postraumático relacionado con situaciones experimentadas por haber presenciado asesinatos o ser víctimas de delincuencia.

En 2019 se llevaron a cabo dos proyectos que nos permitieron ampliar y mejorar la perspectiva de las necesidades de salud pública que vive el pueblo

de Santa Fe. Por primera vez se llevó a cabo la Jornada de Salud en el CFASEM, la cual arrojó datos alarmantes sobre obesidad y sobrepeso en niños y en adultos, así como las estadísticas extraídas de los datos de las consultas individuales. Cabe recalcar que el área de Educación del CFASEM cada año crece más debido al gran servicio que brinda; sin embargo, el área no atendía temas de salud relacionados con el autocuidado que incluye una alimentación saludable.

Las estadísticas han arrojado que, de la población medida, la asistencia al centro fue de 59% de mujeres, 41% de hombres, 43.6% de menores de edad y 56.4% de adultos. El índice de masa corporal (IMC) indica que 63% de la población adulta presenta sobrepeso u obesidad. También da como resultado que 52% de la población infantil tiene sobrepeso u obesidad. Las mujeres adultas presentan un porcentaje elevado de masa grasa (71%), al igual que los hombres (71%). Esto demuestra que, si bien la población femenina tuvo mayor participación, los varones tienen también un riesgo elevado de padecer enfermedades metabólicas causadas por un diagnóstico nutricional (sobrepeso u obesidad).

Respecto a las mediciones de la presión arterial, 83% de la población presentó parámetros dentro del rango, mientras que 10% presentó un parámetro elevado. Por otro lado, gracias a la base de datos proporcionada por la clínica de Nutrición de la UIA, se realizó un mapeo de las patologías que aquejan a las colonias del pueblo de Santa Fe. Las principales patologías siguen siendo obesidad, diabetes mellitus tipo 2, hipertensión y accidentes cerebrovasculares, en ese orden.

Por lo tanto, es necesario mantener un impacto en masa (talleres y jornadas de salud) para poder canalizar al tratamiento individual correspondiente. Este impacto no sólo se dirige a las personas que inician un nuevo conocimiento, como el autocuidado, sino que hay que sumar esta población a la que ya se encuentra en el proceso.

### *Objetivo general*

Promover estilos de vida saludables mediante cambios cognitivos, emocionales y comportamentales, en las personas, en las familias y en la comunidad a través de la integración de hábitos de alimentación correcta, atención a la salud mental, actividad física y medidas de prevención y autocuidado.

## *Objetivos específicos*

Fortalecer conocimientos que ayuden a la prevención y al tratamiento de enfermedades, así como a mejorar la calidad de vida y el estado de salud de la comunidad.

### *Objetivo general de nutrición*

Promover un estilo de vida saludable mediante el consultorio de nutrición y de talleres educativos en materia de salud y nutrición para la población del pueblo de Santa Fe y sus alrededores, con la finalidad de fortalecer conocimientos que ayuden a la prevención y tratamiento de enfermedades, así como a mejorar su calidad de vida y estado de salud.

### *Objetivos específicos de nutrición*

- Promover un estilo de vida saludable mediante el consultorio de nutrición y talleres educativos en materia de salud y nutrición para la población del pueblo de Santa Fe y sus alrededores con la finalidad de fortalecer conocimientos que ayuden a la prevención y tratamiento de enfermedades, así como a mejorar su calidad de vida y estado de salud.
- Generar competencias, habilidades y conocimientos de una cocina saludable que contribuyan a lograr una mejor alimentación en los hogares del pueblo de Santa Fe y sus alrededores, así como a orientar a los beneficiarios en la toma de mejores decisiones al elegir sus alimentos.
- Mejorar las prácticas alimentarias en adultos mayores, adultos, adolescentes, niñas y niños por medio de la construcción del conocimiento que genera la experiencia de los participantes y de la información impartida en los talleres por los profesionales de la salud.
- Fomentar la práctica de actividad física en las familias.
- Integrar un modelo educativo que permita a la persona en riesgo de diabetes o que ya la tiene, o como familiar de quien la padece, adquirir conocimientos sobre la enfermedad y las competencias para controlarla, con la finalidad de mejorar su calidad de vida y estado de salud.

- Brindar una orientación personalizada de acuerdo con la edad, actividad física, estilo de vida, preferencias, estado de salud y necesidades individuales de los beneficiarios.
- Mejorar la relación emocional que establecen los pacientes con sus alimentos.



Alumnas del taller de cocina saludable, 2019

### *Objetivo general de psicología*

Prevenir y atender las consecuencias psicosociales derivadas de la violencia familiar y social. Promover la construcción de relaciones sin violencia y la restitución del tejido social, mediante procesos individuales, grupales y comunitarios.

## *Objetivos específicos de psicología*

- Prevenir y mitigar las afectaciones psicosociales derivadas de la violencia familiar y social.
- Promover la construcción de relaciones sin violencia en el ámbito familiar y social a través del fortalecimiento de las capacidades psicosociales de las personas y la comunidad.

## *Etapas del programa*

### *1. Primer contacto*

El beneficiario sostiene una breve entrevista con Primer contacto, en la cual expone qué es lo que está buscando de acuerdo con sus necesidades. El área se encarga de canalizar a la actividad correspondiente, que en cuanto a la de Salud puede ser: atención psicológica o consulta de nutrición, talleres o charlas temáticas.

### *2. Sesión diagnóstica*

Esta fase se propone recabar datos e información que orienten el tratamiento. De vital importancia es la actitud de escucha y recepción que se brinda a la persona, no sólo para obtener una acertada impresión diagnóstica, pues hay también mayor probabilidad de hacer una buena alianza terapéutica y que la persona permanezca en tratamiento. Un elemento esencial producto de la escucha es percibir la interrelación existente entre los factores psicológicos, sociales, emocionales, educativos y la nutrición, esencial para el desarrollo saludable y que forma parte del tratamiento que se propone a cada persona.

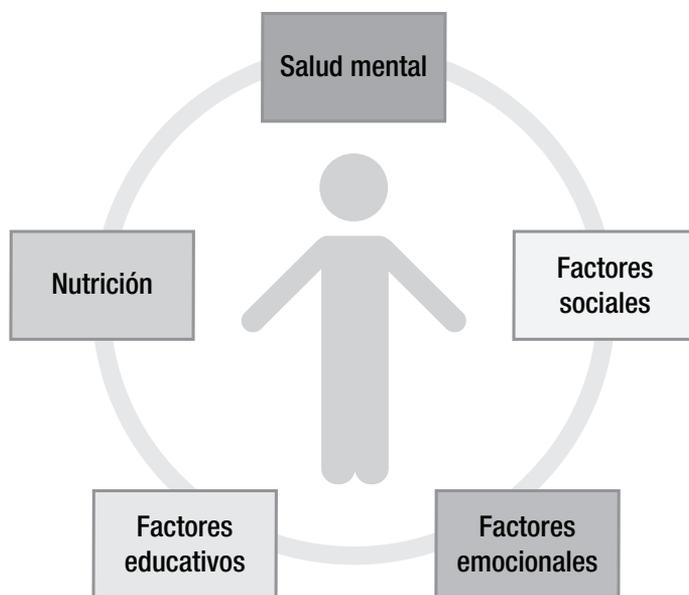
### *3. Tratamiento*

El tratamiento incluye diferentes actividades que pueden darse de manera independiente o interdependiente, de acuerdo con las necesidades de las personas. La atención se aporta desde el área de Psicología o de Nutrición. Sin embargo, si la persona lo necesita, recibe el servicio de ambas áreas simultáneamente. Si en el primer contacto se considera que el motivo de la solicitud puede abordarse desde un taller psicoeducativo, se explica al solicitante en qué consiste y las ventajas de tomarlo.

Otra línea de atención es la prevención; en ella se organizan actividades promotoras de la salud con formatos de pláticas, jornadas de salud, conferencias, campañas, y en su implementación se aprovechan diferentes espacios, la propia sede y los comunitarios (escuelas, grupos organizados, etcétera). Comúnmente las personas asisten en busca de un servicio específico, pero se les ofrecen también talleres de salud, ya que al utilizarlos como parte de un tratamiento integral tienen efectos positivos a corto, mediano y largo plazo.

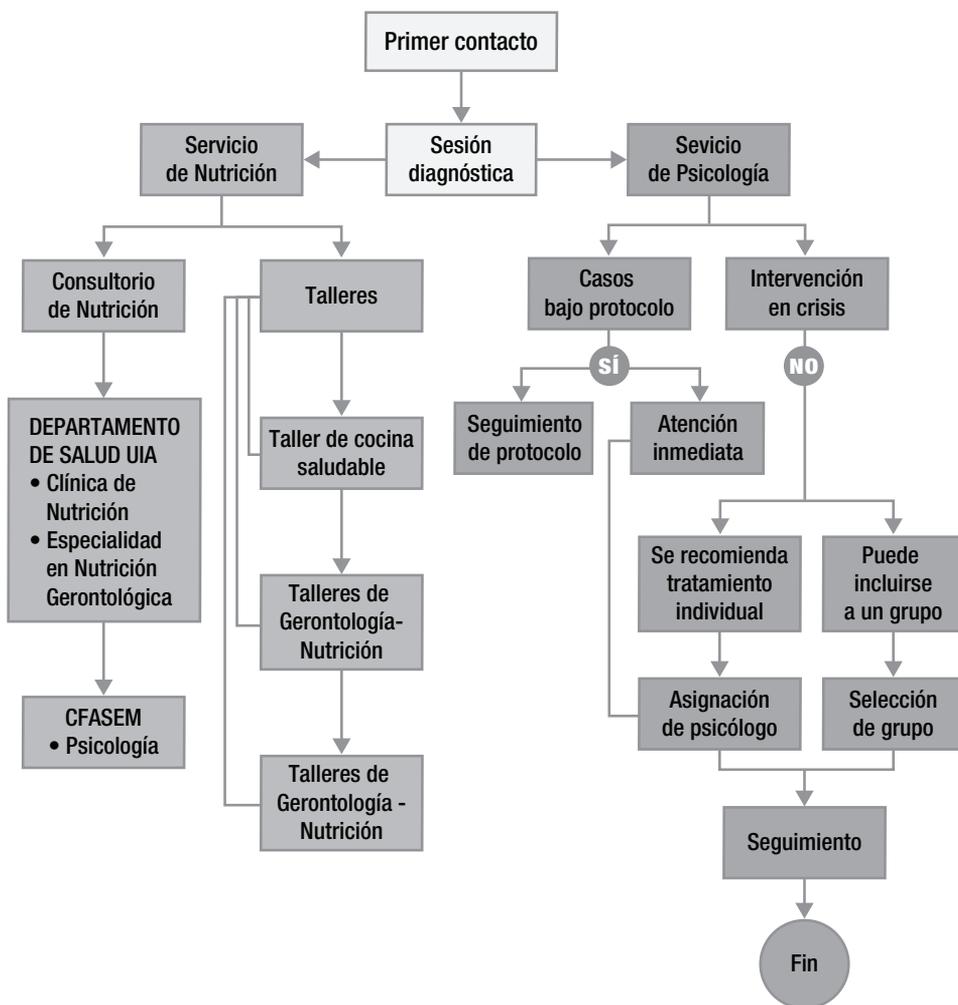
### *Diseño del programa*

Figura 28. Servicios de nutrición y psicología



Fuente: elaboración propia.

Figura 29. Servicios de nutrición y psicología



Fuente: elaboración propia.

### Metodología

En sintonía con una forma de trabajo apoyada en la educación popular, en CFASEM se llevan a cabo proyectos que contribuyen a la buena salud de la comunidad. Desde la perspectiva de la vinculación entre la salud y la educación, se promueve el desarrollo y la adquisición de hábitos que refuercen la salud. Por ello los servicios se dan tanto en atención personalizada (como es

el caso de consultas de nutrición y atención psicológica) como en talleres y charlas temáticas.

Para el CFASEM impartir talleres a grupos sobre temas específicos de salud y en relación con el bienestar y la nutrición es un método de gran impacto. Los talleres, como espacio de trabajo en grupo, plantean un proceso de aprendizaje que tiene como objetivo que los participantes mantengan un rol activo en la toma de decisiones y así generar salud entre la población. En los talleres se utilizan metodologías expositivas, vivenciales y participativas.

Las técnicas grupales permiten un buen proceso de enseñanza-aprendizaje, ya que por medio de la interacción o retroalimentación grupal se consigue un mejor desarrollo y manejo del tema, así como una adecuada adquisición de conocimiento. Y se propicia la interrelación entre los integrantes del taller, fomentando así la sociabilidad y la colaboración en determinados trabajos grupales.

Los talleres y charlas temáticas parten de la identificación de los motivos de consulta (por qué se solicitan los servicios de psicología), y de la recuperación de la práctica de la orientación psicológica. Son acciones flexibles y adaptables a diferentes ámbitos, tanto el institucional como los de asistencia o rehabilitación de las comunidades. Su implementación aprovecha diferentes escenarios y depende de la creatividad para retomar la información acerca de síntomas, problemáticas familiares y locales.

Esto se logra en la consulta individual y familiar en el consultorio de nutrición del CFASEM, los talleres de salud y nutrición enfocados en temas específicos que actualmente son una necesidad entre la población de Santa Fe y sus alrededores. Trabajamos en colaboración con diferentes áreas del CFASEM (Primer contacto, Redes comunitarias y Economía popular y sustentabilidad), pues son indispensables para que los servicios del área de Salud ofrezcan el mayor beneficio a la comunidad, al crearse programas multidisciplinarios de salud.

Se parte del Primer contacto, que puede ser una solicitud personal, de grupo, o bien el análisis de un contexto local determinado que señala la oportunidad de colaborar en el ámbito de la salud. Tal colaboración tiene como sede las instalaciones del centro y lugares de la comunidad, con grupos ya organizados como en el caso de escuelas y agrupaciones de vecinos.

A partir de la primera entrevista en Psicología se da seguimiento a la solicitud. Si se requiere una atención individual, ésta se ofrece en función de

los lugares disponibles; sin embargo, si se trata de una situación urgente, por existir un riesgo a la integridad emocional y física se da de manera inmediata, e interviene la responsable del área de Psicología.

Si se considera en la primera entrevista que el motivo de la solicitud puede abordarse desde un taller psicoeducativo, se explica en qué consiste y sus ventajas. El solicitante pasa entonces a recepción a inscribirse. Situaciones en las que interviene un suceso ilícito, como la de abuso sexual, se atienden con el apoyo del área jurídica en su seguimiento. Por ello el CFASEM representa un espacio para los alumnos de la UIA, toda vez que el centro fomenta su aprendizaje, la interacción con la comunidad, el trabajo en equipo y la elaboración de proyectos.

Actualmente colaboramos con distintas áreas del Departamento de Salud de la UIA:

- Prácticas y servicio social.
- Licenciatura en Nutrición y ciencia de los alimentos.
- Especialidad en Nutrición gerontológica.
- Especialidad en obesidad y comorbilidades.
- Diplomado Educador en diabetes.
- Maestría en Orientación psicológica.
- Prácticas de la licenciatura en Psicología.

Alumnos de otras universidades realizan también en el centro sus prácticas, como los de la maestría en Psicología de la Universidad de la Américas.

### *Consultorio de nutrición*

En CFASEM contamos con un consultorio de nutrición, con un equipamiento como el que ordena la NOM-005-SSA3-2010 en las clínicas, en términos de los artículos 56, 57 y 58 del Reglamento de la Ley General de Salud en Materia de Prestación de Servicios de Atención Médica. Así, brindamos la mejor de las atenciones a la población de acuerdo con sus necesidades en materia de salud y nutrición.

El consultorio de nutrición tiene una importante vinculación con la Clínica de Nutrición de la UIA, por lo que se maneja el mismo sistema de consultas en CFASEM. Se cuenta con un equipo de cinco nutriólogas (una de ellas de

la Clínica de Nutrición de la UIA, voluntarias y una responsable sanitaria) que tienen un enfoque nutricional de prevención, manejo de la enfermedad y educación alimentaria. Cada nutrióloga tiene asignado un día a la semana de consultas; se han organizado los horarios y días según la disponibilidad de agenda de este personal y las necesidades de la comunidad CFASEM.

A cada paciente se le asigna una nutrióloga que será la encargada de llevar el tratamiento nutricional; se abre un expediente a los pacientes cuando asisten a su primera consulta, la cual tiene una duración aproximada de dos horas (se llena el expediente, se realizan mediciones InBody y antropometría, toma de glucosa, presión arterial, y se les entrega un plan nutricional, así como recomendaciones según su diagnóstico), y se le da seguimiento cada 15 o 30 días, según el diagnóstico y las características de cada paciente. A los pacientes de la tercera edad se les ofrece la opción de agendar cita con la especialista en nutrición gerontológica.

El consultorio de nutrición del CFASEM trabaja con la plataforma de la Clínica de Nutrición de la UIA; se cuenta con un expediente completo para niños, adultos, adultos mayores y deportistas. En cada nuevo ingreso se le asigna un número de expediente al paciente con el que se trabajará durante todo su tratamiento. El seguimiento marchará conforme a su diagnóstico, cada 15 días, una vez por mes o el tiempo que considere el especialista; la consulta de seguimiento tiene una duración de 30 minutos a una hora: se vuelven a realizar mediciones (InBody y antropometría), toma de glucosa, presión arterial y en caso necesario, según el criterio de cada nutrióloga y el tratamiento indicado, se cambiará el plan nutricional.

Al terminar la consulta el paciente debe agendar su próxima cita con Primer contacto. Es su deber confirmarla con dos días de anticipación, de no ser así el área se pondrá en contacto con el paciente; si no hay respuesta, la cita se cancelará para brindarle ese espacio a otra persona.

### *Vínculo entre emoción y alimentación*

La mayoría de los pacientes asisten al consultorio de nutrición buscando nuevos hábitos alimenticios, tratamientos para patologías como obesidad, diabetes, hipertensión, dislipidemias y cáncer, entre otros. Sin embargo, en muchas ocasiones el paciente carece de conocimientos sobre los aspectos emocionales, que son parte importante para lograr cambios necesarios y

definitivos respecto a usos y costumbres erróneos que afectan su alimentación. Por ejemplo, en casos graves de trastornos de alimentación (anorexia nerviosa, bulimia nerviosa, vigorexia, trastorno alimentario compulsivo, etcétera) el psicólogo es una figura indispensable para el tratamiento correcto de las patologías.

La calidad del vínculo entre la parte psicológica, los factores sociales, emocionales, educativos y la nutrición, es esencial para el desarrollo saludable de cualquier persona. La psicología desempeña un papel importante en el bienestar de las personas. En el tratamiento del paciente que presenta obesidad no sólo se considera la pérdida de peso; en muchas ocasiones existen varios aspectos involucrados que deben abordarse y que a simple vista no parecen tener relación con la obesidad. En la consulta de nutrición que brinda el CFASEM se han identificado casos concretos de pacientes que es necesario canalizar al área de Psicología, con el objetivo de lograr un tratamiento exitoso.

Como parte del expediente nutricional con el que trabajamos, se utilizan una serie de herramientas (indicador E) en las cuales se aplica la escala de salud de Goldberg (valoración de la salud mental del paciente), Test de depresión (para niños de 8-16 años), CMAS-R (Escala de ansiedad manifiesta en niños de 8-19 años), Cuestionario de seguridad alimentaria (ELCSA). Éstas arrojarán una interpretación (Escala de salud general) como resultados en dimensiones (números y semáforo según la escala). Mediante la percepción del especialista (nutriólogo) y los resultados de esas herramientas se canaliza al paciente al área de Psicología, pero no se emite un diagnóstico psicológico.

Entre las características que el nutriólogo puede considerar importantes para que las personas reciban atención psicológica se encuentran: acoso familiar o escolar (bullying), trastornos alimenticios, heridas en el cuerpo, depresión, ansiedad, violencia, obesidad, proceso de duelo (que incluye la pérdida de la salud, como un cáncer).

### *Taller de cocina saludable*

Queremos generar competencias, habilidades y conocimientos de cocina saludable que contribuyan a una mejor alimentación en los hogares del pueblo de Santa Fe y sus alrededores, así como a que los beneficiarios tomen mejores decisiones al momento de elegir sus alimentos.

El taller de cocina saludable se imparte una vez por semana y dura tres horas. Debido a la respuesta positiva y su alta demanda, se han abierto dos grupos por semana de ocho alumnos cada uno. Los talleres se realizan cada semestre. En las sesiones se entregan a los asistentes cuatro recetas, se divide al grupo en cuatro equipos (dos alumnos por grupo), cada equipo cocina una receta y al final deben realizar una presentación y degustación de los platillos, así como una reflexión que comprenda cómo se pueden incluir los ingredientes en una dieta habitual equilibrada.



Segunda generación del taller de cocina saludable, 2019

### *Taller de educadores en diabetes*

Las estadísticas de salud pública en México indican que cada año el número de mexicanos que vive con diabetes va en aumento: es ya la segunda causa de muerte en el país. Por esto se ha elaborado un modelo educativo que permita a la persona en riesgo de diabetes, que vive con diabetes o a familiares, adquirir conocimientos sobre la enfermedad y competencias para controlarla. La finalidad es mejorar la calidad de vida y el estado de salud.

Los talleres, impartidos semestralmente en las instalaciones de la UIA por los alumnos del diplomado de Educadores en diabetes, constan de tres sesiones de dos horas cada una durante tres semanas, y no tienen costo.

De la convocatoria se encargan los alumnos del diplomado de la UIA y el responsable del área de Nutrición del CFASEM. El taller funciona en las instalaciones del centro y está dirigido a la comunidad del pueblo de Santa Fe. A los beneficiarios se les brinda el transporte CFASEM-UIA-CFASEM sin costo adicional.

### *Talleres y charlas de salud en relación con la nutrición*

Se trabaja en conjunto con los alumnos de servicio social y posgrado en un diseño del plan de formación de practicantes y prestadores de servicio social en materia de nutrición.

Según las necesidades y estadísticas de la comunidad de Santa Fe, en el CFASEM el área de Nutrición brinda talleres de salud sobre diferentes temas nutricionales con el objetivo de que los beneficiarios logren implementar y reconocer las características de una alimentación saludable. Se ha sugerido que los talleres se impartan semanalmente para contribuir a la corrección de hábitos de alimentación, o para reforzar o modificar costumbres y fomentar el autocuidado en la comunidad.

En el área de Psicología la atención sigue los siguientes pasos:

#### *1. Primer contacto*

Primer contacto es la primera entrevista con las personas solicitantes del servicio de atención psicológica. En ella se determina el tipo de seguimiento que tendrá la demanda del solicitante. En caso de que éste sea mayor de edad, se le toman los datos personales y se le pregunta sobre el motivo de la consulta. Si se trata de menores de edad, es necesario que el padre o tutor estén presentes. Se llena el formato de Primer contacto (véase anexo 2) y se informa a la persona que su solicitud se enviará al responsable del área, desde donde se le dará seguimiento, y se comunicarán con él o ella por teléfono para informarle el nombre del psicólogo al cual fue asignado, el día y la hora.

Si en ese primer contacto se considera que el motivo de la solicitud puede abordarse desde un taller psicoeducativo en funciones, se le explica en qué consiste y las ventajas de tomarlo. Pasará a recepción a inscribirse. De igual manera, el formato de Primera escucha se envía al responsable del área para su seguimiento.

## *2. Registro de solicitud*

En caso de que el solicitante haya hecho antes una gestión y cuente con un número de folio, se procede a la búsqueda en la base de datos para saber el proceso que ha seguido. El formato de Primer contacto se ingresa en la base de datos, se le asigna un número de folio consecutivo y se insertan en el estatus que corresponda: “en espera”, “derivación”, “se dio opción grupal”.

## *3. Intervención en crisis*

Un apartado especial lo forman las personas que acuden al servicio de psicología en estado de crisis emocional, a quienes se proporciona primeros auxilios psicológicos o intervención terapéutica en crisis. Esta última es una intervención inmediata y de corta duración que consiste en brindar ayuda para restablecer la estabilidad emocional y desarrollar estrategias de afrontamiento sanas y asertivas que posibiliten la búsqueda de soluciones a los problemas que se experimentan. El número de sesiones se fija en función de los requerimientos del paciente; de hecho, puede ser una sola e iniciarse en la entrevista de Primer contacto. Una vez que el estado emocional se estabiliza, se determina el tipo de seguimiento adecuado.

## *4. Casos bajo protocolo*

En caso de que el motivo de consulta esté vinculado a violencia familiar o violencia sexual, tanto en menores de edad como en adultos, se sigue el Protocolo de atención a casos de violencia familiar o sexual para menores de edad y para adultos, el cual ofrece atención individual de manera inmediata.

## *5. Orientación psicológica individual*

En la asignación de solicitudes a los psicólogos se da preferencia a la urgencia del caso. Se abre expediente, el cual queda en resguardo del responsable del área de Psicología. Para el tratamiento psicológico desde un enfoque de intervención breve se sugieren al menos 10 sesiones para acompañar la resolución de problemas personales, emocionales, sociales o familiares. Sin embargo, no es un número limitativo, pues en caso de que la psicóloga tratante lo considere pertinente, puede variar el número de sesiones en función de la severidad del problema, del objetivo a alcanzar de la terapia y de la disposición del consultante para el cambio.

En el caso de menores de edad se requiere que los padres o tutores firmen la carta de consentimiento (véase anexo 3), donde se especifica la autorización al Centro Ernesto Meneses de brindar atención psicológica. Al finalizar el tratamiento psicológico se elabora un informe que se anexa al expediente.

#### *6. Derivación*

En caso de que se requiera derivación (por estar fuera de nuestras competencias la atención especializada en casos como los de adicciones o trastornos psiquiátricos) se proporciona información al solicitante sobre centros o instituciones, ubicadas dentro y fuera de la zona de Santa Fe, que podrían ser alternativas de atención, y de cuyo trabajo tiene conocimiento el CFASEM.

#### *7. Acciones promotoras para la salud mental*

Las acciones del campo de la salud mental parten de la identificación de los motivos de consulta de quienes solicitan los servicios de psicología y de la recuperación de la práctica de la orientación psicológica. Son acciones flexibles y adaptables a diferentes ámbitos, tanto el institucional como el de la asistencia o rehabilitación de las comunidades. Su implementación aprovecha los diferentes escenarios y depende de una creatividad que retome la información acerca de síntomas y problemáticas familiares y locales.

Cada programa propicia tales acciones al cumplir con sus propios objetivos y éstas facilitan de igual forma los de cada línea. De esta manera se potencia un encuentro de saberes. Entre ellos, proponemos los siguientes:

#### *Talleres psicoeducativos*

Se proponen a solicitantes que tienen conflictos en común que los unen de algún modo: acontecimientos negativos, dificultades o deficiencias ambientales, estrés familiar o interpersonal, insuficiencia de recursos personales u otro problema relacionado con el contexto. A la par se difunde públicamente, a fin de que acudan las personas que se sientan identificadas con el tema.

La práctica de los talleres utiliza el enfoque psicoeducativo, el cual hace referencia a la educación o información que se ofrece a las personas; este tipo de intervenciones psicológicas también incluyen el apoyo emocional y la resolución de problemas. La meta es que los asistentes entiendan y sean

capaces de manejar la enfermedad o los síntomas que presenta. De igual manera, se apuntalan las fortalezas, los recursos y las habilidades propias del paciente para hacer frente a su enfermedad, para evitar así una recaída y contribuir a su salud y bienestar con un fundamento de largo plazo. La teoría es que cuanto mejor conozca el paciente su enfermedad, mejor puede vivir con su condición.

### *Conferencias u orientaciones temáticas*

Las conferencias se enmarcan en el ámbito de la orientación social y la educativa, se plantean como espacios de información y diálogo acerca de temáticas cuyo fin es desterrar mitos o creencias sobre síntomas que las personas experimentan, y son también espacios de reflexión. Entre los asuntos que en el centro responden a las demandas de las personas se encuentran ansiedad, depresión, duelos, relación de pareja.



Integrantes del taller de vida adulta, 2019

## *Campañas de prevención*

Esta herramienta consiste en una serie de actividades que alertan sobre posibles riesgos, proveen información, ayudan a percibir concepciones erróneas y sensibilizan ante situaciones que atentan contra la salud mental y emocional. La prevención de la violencia o las adicciones son temas en los que se ha puesto énfasis. Conferencias, uso de las redes sociales o mensajes alusivos son algunas de las actividades de una campaña.

## *Implementación*

A continuación damos cuenta de la implementación de las actividades del programa de salud. En el área de Psicología hubo, en cuanto al número de personas atendidas, los siguientes resultados:

- Personas con un primer contacto: 94.
- Personas en atención individual: 151.
- Personas en talleres: 360.

De las personas en atención individual 70% reportaron al menos uno de los siguientes beneficios relacionados con su malestar: disminución de la ansiedad, mejora de la relación familiar, reconocimiento de logros personales, sensación de bienestar consigo mismo, establecimiento de límites consigo mismo y con los otros, detención de la autolesión, mejora del comportamiento escolar, mayor enfoque en las soluciones, diseño de plan de vida.

De 34 personas en una condición de emergencia (ideas suicidas, grave ansiedad, abuso sexual, violencia familiar, secuelas de accidente del camión), todas ellas obtuvieron con la atención los resultados siguientes: recuperaron el sentido de su vida, disminuyó la ansiedad, reconocieron fortalezas y alternativas, recuperaron el sentido de valía.

Respecto a las acciones para la salud mental, los resultados fueron los siguientes:

1. Talleres psicoeducativos
  - Taller de resiliencia: 14 personas inscritas.

- Taller de desarrollo humano Sanar para crecer, en colaboración con el área de Redes.
- Taller de Arte-terapia: cuatro personas inscritas.
- Taller Manejo de Ansiedad: 11 personas inscritas.
- Manejo de la depresión: cinco mujeres inscritas.
- El perdón: 45 asistentes.

## 2. Orientaciones temáticas

- Consentimiento sexual, dirigido a alumnos del proyecto de Educación.
- Depresión.
- Duelo.
- Relación de pareja.
- La importancia de conocerse a sí mismo para una relación de pareja sana.
- Manejo de emociones.
- Ser mujer.
- Adicciones.
- Prevención del *cutting*, en colaboración con la escuela secundaria 231 Sigmund Freud, turno matutino.

3. Campañas: campaña de prevención de la violencia, dirigido a la población asistente a las actividades del Centro Meneses.

4. Conferencia-testimonio: prevención del alcoholismo (dirigido a alumnos del proyecto de Educación).

## *Área de Nutrición*

Se divide en dos proyectos: consultorio de nutrición y talleres y actividades.

### *Consultorio de nutrición*

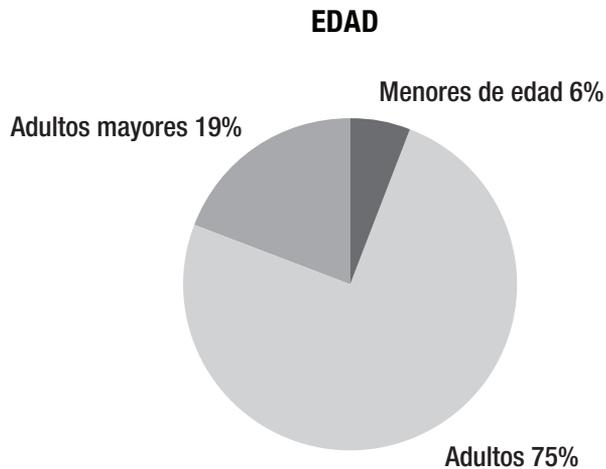
- Pacientes activos: 222.
- Consultas impartidas: 224.
- Consultas de primera vez: 54.
- Consultas de seguimiento: 170.

- Forma el consultorio un equipo de cinco nutriólogas.
- CEM: responsable sanitario.
- Universidad Iberoamericana.
- Voluntarias.
- 53 colonias atendidas de Santa Fe y sus alrededores.

Tabla 9. Asistencia a las consultas por mes (2019)

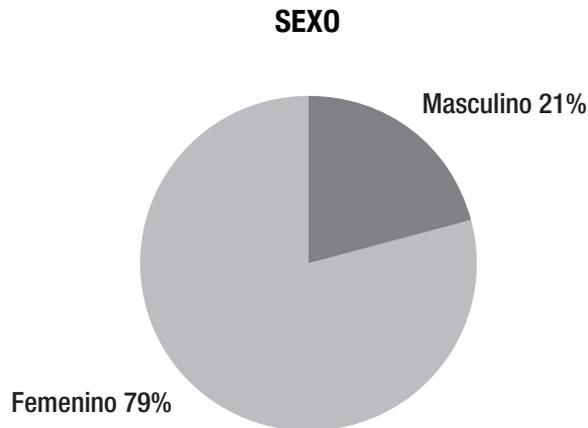
<b>Enero</b> 48 asistencias 12 inasistencias	<b>Febrero</b> 64 asistencias 9 inasistencias	<b>Marzo</b> 81 asistencias 11 inasistencias	<b>Abril</b> 65 asistencias 3 inasistencias	<b>Mayo</b> 74 asistencias 15 inasistencias
<b>Junio</b> 64 asistencias 13 inasistencias	<b>Agosto</b> 62 asistencias 13 inasistencias	<b>Septiembre</b> 63 asistencias 15 inasistencias	<b>Octubre</b> 71 asistencias 12 inasistencias	<b>Noviembre</b> 78 asistencias 6 inasistencias

Gráfica 6. Porcentaje de asistentes al programa de nutrición por edad



Fuente: elaboración propia.

Gráfica 7. Porcentaje de asistentes al programa de nutrición por género



Fuente: elaboración propia.

Talleres Impartidos por diferentes áreas o especialidades de salud con la participación de 60 alumnos en diferentes actividades y proyectos de la comunidad:

1. Nutrición CFASEM.
2. Especialidad de Nutrición en gerontología.
3. Licenciatura en Nutrición y ciencias de los alimentos.
4. Diplomado de Educador en diabetes.
5. Psicología (UIA).
6. Posgrado Especialidad en Obesidad y comorbilidades.

El área de Nutrición CFASEM gestiona:

#### *Talleres de nutrición*

Dirigidos a la comunidad de Santa Fe (dentro y fuera del CFASEM) y a los beneficiarios del área de Educación del centro, con base en sus necesidades e intereses, así como en enfermedades crónicas que presentan en la actualidad; se buscó el aprendizaje efectivo de las 119 personas beneficiadas.

Talleres de nutrición impartidos en CFASEM y comunidades:

1. Hipertensión.
2. Lonchera saludable.
3. Nutrición y cáncer.
4. Etiquetado nutrimental.
5. Alimentación en el escolar.
6. Nutrición en la mujer.
7. Tipos de diabetes.
8. Agua y alimentación en un mundo global.
9. Nutrición en el embarazo.
10. Dislipidemias.
11. Plato del bien comer.
12. Hábitos y desayuno.
13. Diabetes y azúcar.
14. Día mundial de la alimentación.
15. Taller práctico de cocina para pacientes geriátricos.
16. Alimentación para la prevención y control de enfermedades en el adulto mayor.
17. Taller de alimentación saludable y actividad física.
18. Taller de consejos de nutrición.
19. Recetas fáciles, cuerpos felices.
20. Aprende, aliméntate y diviértete.
21. Cómo gestionar mis emociones si vivo con diabetes.

Talleres en primaria Vasco de Quiroga

Se impartieron talleres a 239 niños de primero a sexto de primaria. Adquirieron conocimientos generales y específicos de nutrición. Alrededor de 80% de la población muestra interés y entusiasmo por los talleres de nutrición.

Taller de cocina saludable

Se contó con 29 alumnos beneficiados. El rango de edad fue de 14 a 76 años, 80% mujeres y 20% hombres. A los dos grupos por semestre se impartieron 30 recetas.

### Clases de yoga y zumba

Grupo 1 de yoga: lunes y miércoles, vespertino, 31 inscritos, 45%-60% de asistencias.

Grupo 2 de yoga: viernes, matutino, 29 inscritos, 25%-30% de asistencias.

Grupo zumba: una sesión por semana, con un total de 16 sesiones por semestre; 14 inscritos; 20% de asistencia.

### Jornada de salud

- Duración: 8 horas en dos días.
- Parámetros medidos: peso, talla, IMC, masa grasa, masa libre de grasa, ICC, toma de glucosa y presión arterial.
- Población atendida: 39 participantes.
- Rango de edad: de 10 a 76 años.
- 43.6% menores de edad.
- 56.4% adultos.

Las estadísticas han arrojado que, de la población medida, en su mayoría asistieron mujeres (59%) (los hombres representaron 41%). Respecto al IMC, 63% de la población adulta presenta sobrepeso u obesidad. Respecto al IMC, 52% de la población infantil presenta sobrepeso u obesidad. Las mujeres adultas presentan un porcentaje elevado de masa grasa: 71%. Los hombres adultos presentan también el mismo porcentaje elevado de masa grasa: 71%. Esto demuestra que si bien la población femenina tuvo mayor participación, ambos géneros tienen un riesgo elevado de padecer enfermedades metabólicas causadas por su diagnóstico nutricional (sobrepeso u obesidad).

Respecto a las mediciones de la presión arterial, 83% de la población presentó parámetros dentro de rango, mientras que 10% presenta un parámetro elevado.

### Taller educadores en diabetes (¿Vives con DM?)

- Dirigido a la comunidad que vive con diabetes y a sus familiares.
- Impartido por los alumnos del Diplomado de Educadores en diabetes.
- Sede: UIA.
- 13 asistentes.

La totalidad de los asistentes cambiaron su perspectiva de la enfermedad, y han tomado de manera positiva el tratamiento. Se sienten acompañados y guiados; constatan que hay muchas personas que pasan por la misma situación y las emociones consiguientes (frustración, enojo, tristeza, soledad, apatía, incompreensión). Aprendieron cómo manejar la enfermedad, eliminando mitos y falsas creencias en cuanto a su cuidado y manejo. Se sienten motivados para sobrellevar la enfermedad.

Proyecto mercado de Santa Fe. Manejo higiénico de alimentos

Con la finalidad de mejorar el servicio de los establecimientos del pueblo de Santa Fe, los alumnos de la licenciatura de Nutrición y ciencias de los alimentos ofrecen este proyecto a la comunidad sobre el manejo higiénico de los alimentos. La responsable es la Mtra. Claudia Martínez Nuñez. Participaron cinco locales del mercado de Santa Fe: mariscos, fonda de Gris, tlacoyos Mariela, tamales y atoles, tortas y tacos de carnitas. Un total de 15 alumnos de la UIA participaron en el proyecto. Tres visitas al mercado fueron etapas cruciales para buscar la mejora individual (por local) de los beneficiados: 1) observación; 2) Recopilación de información de cada local; 3) se hace entrega de manuales a cada local con mejoras, manejo correcto e higiene de alimentos y del local mismo, según las características y necesidades que cada uno requiere para mejorar su establecimiento y el servicio que ofrecen.

Estudio poblacional con especialidad de Nutrición en gerontología (UIA)

La clínica de gerontología nos solicitó apoyo para difundir entre la comunidad del CFASEM y en Santa Fe dicho estudio. De igual manera, se utilizó como una herramienta más para el equipo de nutriólogas del CFASEM con la finalidad de ofrecer un mejor servicio y que los pacientes reciban un tratamiento más específico partiendo del diagnóstico que este estudio arrojó.

*Responsables:* Mtra. Miriam López Teros y Dr. Óscar Rosas Carrasco.

*Sede:* Clínica de nutrición gerontológica UIA.

*Estudio:* Intervención multimodal para reducir riesgos de caídas en adultos mayores (a partir de 50 años), sin costo.

*Evaluaciones:* composición corporal y antropometría; desempeño físico (evaluación de la marcha y prueba de balance); evaluación geriátrica (condiciones de salud física y mental); fuerza muscular; DEXA (masa muscular, grasa y dx de osteoporosis).

*Personas evaluadas:*

*Resultados:*

44 personas beneficiarias.

13 personas pertenecen al CFASEM.

31 personas del pueblo de Santa Fe asistieron gracias a la difusión por parte del CFASEM.

## *Aprendizajes*

Los talleres psicoeducativos constituyen una opción que responde a las solicitudes de la comunidad; sin embargo, requiere una labor de explicación de las ventajas de trabajar en grupo. Se observa una resistencia a ello, pues las personas temen exponer sus problemas ante otros y quieren una atención individualizada.

Los padres de familia acuden a solicitar atención para sus hijos, pero su participación es limitada; excusándose por sus actividades en casa o laborales. En la atención psicológica se ofrecen seis sesiones en promedio, se aducen cuestiones labores (cambios de horario) y de salud entre las principales para dejar de asistir. Respecto a pláticas temáticas, las que tuvieron como tema depresión y ansiedad alcanzaron mayor asistencia; sin embargo, se corre el riesgo de que las personas se autodiagnostiquen con tal enfermedad. Las de adicciones tuvieron menor asistencia, o no asistió nadie.

En cuanto a la ansiedad, se hizo sinergia con el área de Sustentabilidad al proponerse como alternativa procurar estados de tranquilidad, el uso de hierbas y plantas con propiedades relajantes.

La Primera Jornada de Salud en CFASEM parte de las necesidades que detecta el equipo de Educación respecto a los malos hábitos alimenticios de sus alumnos; los responsables se acercaron al área de Nutrición en busca de apoyo para fomentar buenos hábitos y cuidado en su salud.

Se tomó la decisión de empezar a llamar la atención de los alumnos respecto a la salud con una jornada en la que se tomarían ciertos parámetros como peso, talla, IMC, circunferencia abdominal e índice relación-cintura, presión arterial y toma de glucosa. Como se comentó, este proyecto inició por un sector específico de la comunidad del CFASEM, pero enseguida se resolvió abrirlo al público en general a fin de seguir promoviendo la salud en la comunidad de Santa Fe.

La Jornada de Salud obtuvo una respuesta muy positiva en su primer año, asistieron principalmente los alumnos de primaria, secundaria y preparatoria del CFASEM, un grupo en el cual se detectaron casos de obesidad, diabetes mellitus tipo 2 y malos hábitos alimenticios.

Desde esta Jornada de Salud se observó el interés de muchos alumnos por saber qué alimentos pueden consumir para mejorar su alimentación y su peso. Se tomó entonces la decisión de crear talleres para alumnos de primaria, secundaria y preparatoria; se empezó por el plato del bien comer, un taller que nos permitió ofrecer una gama de temáticas y que los participantes nos señalaran aspectos de su interés relacionados con la alimentación y la salud.

Los talleres en comunidad también han logrado llegar a más personas. El objetivo de difundir información entre la comunidad, no sólo ha abarcado el área de Salud, sino que ha difundido a la vez proyectos y actividades que ofrece el CFASEM.

Gracias a esos talleres en comunidad se ha logrado que sus beneficiarios asistan a consultas de psicología y nutrición, así como a otros talleres de diversas áreas.

Cada comunidad es sin duda una experiencia. La primaria Vasco de Quiroga ha sido uno de los proyectos que más satisfacción y aprendizajes ha dejado, no solo a los beneficiarios, sino también a los ponentes de dichos talleres.

Trabajar con escolares es una labor totalmente diferente a la de impartir talleres para adultos. En el caso de los niños de primaria cada grado escolar implica una dinámica de taller distinta. Fue una sorpresa que en general los alumnos mostraran gran entusiasmo para participar en las actividades, con muchas ganas de aprender más sobre los alimentos y su salud. Más satisfactorio aún fue constatar que conforme las sesiones pasaban e íbamos de una etapa de talleres a otra, los niños retenían la información. Está claro que un aprendizaje efectivo en la mayoría de los alumnos se consigue gracias a las dinámicas en forma de juegos, pues aprenden mucho mejor. Hay en este sentido que saber trabajar con cada tipo de población, partiendo, por ejemplo, del rango de edad.

Al final de cada etapa, la sonrisa o un abrazo infantil son la forma más cálida de agradecimiento.

Por otro lado, hemos registrado inasistencias en talleres y en las consultas de Nutrición. Es necesario detectar la causa y disminuir estas inasistencias.

Respecto a los talleres que se imparten en CFASEM, debe dárseles mucho mayor difusión; no basta la que sólo ocurre dentro del centro o en las redes sociales. Una gran oportunidad de difusión se halla en las comunidades, si se aprovechan los diversos talleres que cada área imparte en ellas para promover los demás talleres. Trabajar en equipo es apoyarnos.

Respecto a las consultas de nutrición, se anexaron lineamientos más estrictos para la asistencia a consultas, ya que cada año la agenda de nutrición tiene más demanda. Los lineamientos que se añadieron fueron los siguientes:

- Asumo la responsabilidad de confirmar la asistencia a mi cita al menos tres días hábiles antes.
- En caso de no realizar la confirmación, Centro Meneses me llamará para confirmar mi cita; en caso de no encontrarme, el espacio de consulta se le dará a otro paciente.
- Toda cancelación deberá hacerse al menos con 48 horas de anticipación, de lo contrario, se contará como falta.

Esto con el objetivo de optimizar tiempos y aprovechar cada espacio para dar un mejor servicio a los pacientes y mantener el seguimiento conforme a las indicaciones de la nutrióloga.



Alumnas de preparatoria en el taller de repostería, 2019

## *Conclusiones*

La línea de salud es un programa con alta demanda de sus servicios, no sólo en el plano individual, sino también en el de las escuelas, pues representa un punto de apoyo en su labor educativa.

Ni la salud física ni la salud mental pueden existir por sí solas; están fuertemente asociadas a las condiciones sociales, es decir, son interdependientes. La salud implica mantener un balance entre el propio ser, los otros y el ambiente. Se incide en este balance desde diferentes perspectivas vinculadas, por ejemplo, la sinergia con otras áreas de conocimiento como la medicina tradicional: la herbolaria permite que las personas identifiquen la riqueza de su cultura. Actuar con un enfoque formativo permite prevenir estados de enfermedad y ayudamos así al mejoramiento de las comunidades.

El trabajo con la comunidad tanto dentro como fuera del CFASEM es un área de oportunidad para promover los servicios de salud; las consultas, por ejemplo, son una herramienta que debe llevarse a cabo en las instalaciones, pero los talleres y otros proyectos se deben llevar a las comunidades, para aprovechar estos espacios y difundir los servicios de consultas, talleres de todas las áreas del centro y nuevas actividades. El trabajo en equipo es un parteaguas para seguir creciendo con la comunidad.

## *Anexos*

### *Anexo 1. Indicadores*

Instrucciones: Lea cuidadosamente estas preguntas y seleccione una respuesta. Nos gustaría saber si usted ha tenido molestias o trastornos y cómo ha estado su salud en las últimas semanas. Queremos conocer sus problemas recientes y actuales, no los del pasado.

1. ¿Ha podido concentrarse bien en lo que hace?  
 Mejor que lo habitual  
 Igual que lo habitual  
 Menos que lo habitual  
 Mucho menos que lo habitual

2. ¿Sus preocupaciones le han hecho perder mucho sueño?
- No, en absoluto
  - No más que lo habitual
  - Bastante más que lo habitual
  - Mucho más
3. ¿Ha sentido que está jugando un papel útil en la vida?
- Más que lo habitual
  - Igual que lo habitual
  - Menos útil que lo habitual
  - Mucho menos
4. ¿Se ha sentido capaz de tomar decisiones?
- Más capaz que lo habitual
  - Igual que lo habitual
  - Menos capaz que lo habitual
  - Mucho menos
5. ¿Se ha sentido constantemente agobiado y en tensión?
- No, en absoluto
  - No más que lo habitual
  - Bastante más que lo habitual
  - Mucho más
6. ¿Ha sentido que no puede superar sus dificultades?
- No, en absoluto
  - No más que lo habitual
  - Bastante más que lo habitual
  - Mucho más
7. ¿Ha sido capaz de disfrutar sus actividades normales de cada día?
- Más que lo habitual
  - Igual que lo habitual
  - Menos que lo habitual
  - Mucho menos

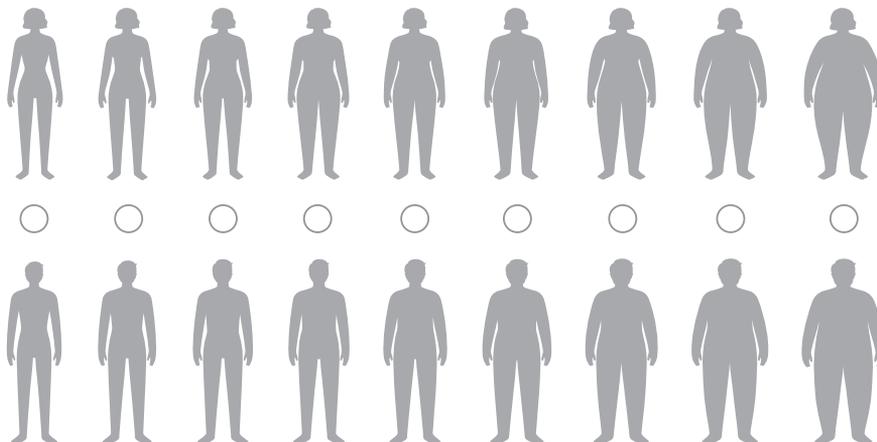
8. ¿Ha sido capaz de hacer frente a sus problemas?
- Más capaz que lo habitual
  - Igual que lo habitual
  - Menos capaz que lo habitual
  - Mucho menos
9. ¿Se ha sentido poco feliz y deprimido?
- No, en absoluto
  - No más que lo habitual
  - Bastante más que lo habitual
  - Mucho más
10. ¿Ha perdido confianza en sí mismo?
- No, en absoluto
  - No más que lo habitual
  - Bastante más que lo habitual
  - Mucho más
11. ¿Ha pensado que usted es una persona que no vale para nada?
- No, en absoluto
  - No más que lo habitual
  - Bastante más que lo habitual
  - Mucho más

Marque una opción para cada inciso:

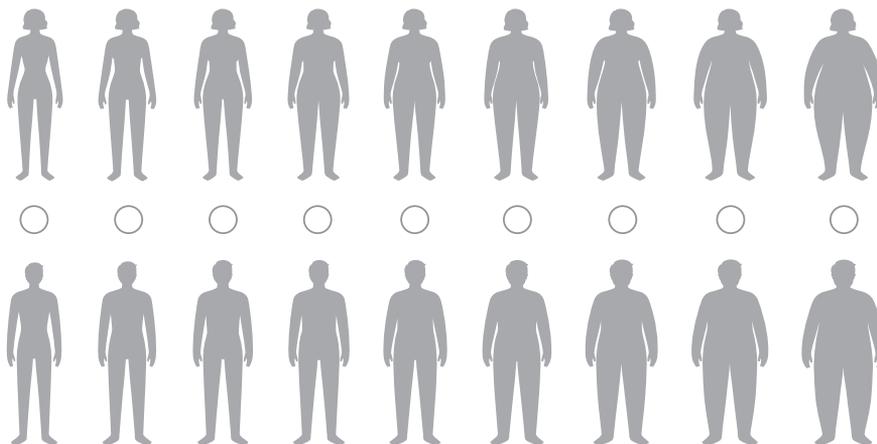
<b>En los últimos tres meses:</b>	<b>Nunca o casi nunca</b>	<b>A veces</b>	<b>Con frecuencia, dos veces en una semana</b>	<b>Con mucha frecuencia, más de dos veces en una semana</b>
1. Me ha preocupado engordar				
2. En ocasiones he comido demasiado, me he atascado de comida				

3. He perdido el control sobre lo que como (tengo la sensación de no poder parar de comer)				
4. He vomitado después de comer, para tratar de bajar de peso				
5. He hecho ayunos (dejar de comer por 12 horas o más) para tratar de bajar de peso				
6. He hecho dietas para tratar de bajar de peso				
7. He hecho ejercicio para tratar de bajar de peso				
8. He usado pastillas para tratar de bajar de peso. Especifique cuáles:				
9. He tomado diuréticos (sustancias para perder agua) para tratar de bajar de peso. Especifique cuáles:				
10. He tomado laxantes (sustancias para facilitar la evacuación) para tratar de bajar de peso. Especifique cuáles:				

11. Seleccione la figura a la que corresponde su peso actual:



12. Seleccione la figura que usted desearía tener:



*Anexo 2. Formato de primera escucha*

Folio			
Fecha			
<b>1. INFORMACIÓN GENERAL</b>			
Nombre:			
Dirección (Calle, número, colonia, CP)			
Teléfonos casa:		Celular:	
Edad:	Fecha de nacimiento:	Género: Hombre	Mujer
		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ocupación:			
Datos del tutor/contacto de emergencia			
Horario disponible para terapia:	Mañanas	Tardes	
	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Escuela:			
¿Por quién fue usted referido?			
Estado civil:			
Soltero: <input type="radio"/>	Comprometido: <input type="radio"/>	Casado: <input type="radio"/>	Separado: <input type="radio"/>
Viudo: <input type="radio"/>	Divorciado: <input type="radio"/>	Unión libre: <input type="radio"/>	Vuelto a casar: <input type="radio"/>
¿Cuántas veces?			

¿Con quién vive

Solo:

Padre:

Madre:

Cónyuge:

Amigo(a):

Hijos:

¿Cuántos?

Otros (especifique):

## 2. DESCRIPCIÓN DE LOS PROBLEMAS ACTUALES

Describe, en sus propias palabras, la naturaleza de sus principales problemas

¿Qué ha hecho para solucionarlo?

3. RESPUESTA DE CENTRO MENESES	
Consejo-orientación <input type="radio"/>	
Escucha inmediata/ manejo de crisis <input type="radio"/>	
Información <input type="radio"/>	De qué tipo:
Derivación <input type="radio"/>	Lugar:
Se propone la asistencia a grupo <input type="radio"/>	A cuál:
Otro <input type="radio"/>	Describa:
4. ESTIMACIÓN DE LA SEVERIDAD DE LOS PROBLEMAS	
Ligeros: <input type="radio"/> Moderados: <input type="radio"/> Severos: <input type="radio"/> Muy severos: <input type="radio"/> Incapacitantes: <input type="radio"/>	
5. RECOMENDACIÓN	
Puede esperar: <input type="radio"/> Atención inmediata: <input type="radio"/>	
6. OBSERVACIONES	
Nombre del entrevistador:	
7. RESULTADO	
Siguió en contacto	<input type="radio"/>
Interrumpió el contacto	<input type="radio"/>
Acudió a la institución canalizada	<input type="radio"/>
Asistió a grupo	<input type="radio"/>



## Familia

*Maribel González Linares*

*Lourdes de Gante Montiel*



Encuentros grupales del taller Active Citizens, 2019

### *Antecedentes*

El pueblo de Santa Fe se fundó en 1532, cuando Vasco de Quiroga creó el Pueblo Hospital de Santa Fe de las Flores para dar sustento y apoyo a las familias indígenas que habían sido diezmadas durante la conquista española, hasta el siglo xx. Militares, obreros y mineros se asentaron alrededor de la fábrica de pólvora o del Molino del Rey, todos migrantes de los estados del centro del país. Día tras día se incrementaba esta población, que en los años cuarenta y cincuenta del siglo pasado crearon nuevas colonias, como La Mexicana o Pueblo Nuevo, cuando el llamado milagro mexicano era patente y reconocido. La situación se agravó en los setenta debido a las grandes crisis económicas que obligaron a las familias de campesinos a buscar mejores condiciones para vivir, y oleadas de migrantes sobrepoblaron barrancas, cañadas, colinas y mesetas de esta geografía. Hay que decir que esta ocupación del espacio físico fue alentada por líderes políticos del PRI, que medraban con las necesidades de la gente. Se asientan entonces familias se dedicaran a

la construcción, a trabajar en las fábricas, a la peña de basura, a sobrevivir. Aquí se gestan problemas que en los años ochenta explotarán.

La falta de oportunidades, de recursos, de servicios, de educación, de empleo, provocarán que la generación de hombres y mujeres que eran infantes y adolescentes en los ochenta, crezca con “sexo, drogas, violencia y *rock and roll*”, y se creen las condiciones de vulnerabilidad socioeconómica, cultural y educativa, desempleo, violencia, represión policial, corrupción, entre otros factores que sentarán sus realidades en esta zona. En la década de los noventa y principios de 2000, el Centro Marco Salvatori abre un centro de atención psicoterapéutico dirigido a familias. En el mismo 2000 surge el Centro Social Casa de la Mujer, que lleva apoyo a las mujeres de la zona y un comedor.

Las primeras labores extensionistas realizadas en el año 1978 por el Lic. Luis González Morfín y un grupo de estudiantes y maestros, que prestaban atención en distintas áreas de necesidades a los recién establecidos asentamientos, que para entonces no eran colonias propiamente dichas, surgió un primer diagnóstico social de la realidad local, realizado por el Mtro. José Amado Hernández, S. J., sobre las posibilidades de realizar una labor más planificada y ordenada a partir de un plan con lineamientos y estrategias a seguir (Centro Meneses, 2014).

Al cerrarse los tiraderos de Santa Fe en 1984 inicia la construcción de la Universidad Iberoamericana en 1985, con el compromiso institucional de acompañar los procesos comunitarios a través de distintas iniciativas y programas. Pero hay que recordar que desde 1972 se gestaron y concretaron en el territorio de Santa Fe diversos programas y diagnósticos.

En 1983 se planteó la necesidad de iniciar los primeros contactos con las áreas aledañas a las futuras instalaciones de la UIA, comienza también un programa de intervención de la universidad en la zona de Santa Fe mediante la Coordinación de Responsabilidad Social Institucional (CORSI) que establece un programa de desarrollo humano y el proyecto Ángeles de Amor, que fundó una cooperativa de costura dirigida a un grupo de madres con niños discapacitados: tenían talleres de desarrollo humano y capacitación en corte y confección. En 1985 se creó el Centro de Desarrollo de la Comunidad (CDC):

Como respuesta a la necesidad de continuar profundizando los procesos de búsqueda de mejora en la calidad de vida de las comunidades marginadas de Santa Fe vecinas de la Universidad Iberoamericana (UIA), a través del desarrollo autogestionario y sustentable de sus propios pobladores. El CDC fue consecuencia de la labor de profesores, alumnos y ex alumnos de la Universidad Iberoamericana, encabezados por el sacerdote jesuita Juan Lafarga Corona, cuyo objetivo principal era vincular la actividad académica universitaria al desarrollo comunitario de la zona a través de procesos que permitieran el crecimiento emocional, espiritual y laboral de los individuos y de la comunidad en su conjunto (Centro Meneses, 2014).

Entre los logros del CDC está el haber creado programas de desarrollo humano, que a la postre se dirigieron a familias, mujeres e infancia. A la fecha, ese centro sigue funcionando, ahora independientemente de la UIA y del Centro Meneses.

Con estos antecedentes, Casa Meneses instaura un programa de atención psicológica que atendió las problemáticas de manera individual y focalizada, así como talleres donde las problemáticas familiares y comunitarias se plantearan, discutieran y analizaran. Así se crea el programa de talleres de desarrollo humano, además de un programa de capacitación de promotoras de la salud y una ludoteca, cuyo fin era atender temas de la familia y su progeñie. Estos programas acumularon mucha experiencia para entender y acompañar los procesos de las familias en Santa Fe y sus colonias.

### *Justificación*

La familia es el lugar primordial de vinculación social y de aprendizaje de convivencia, el principal espacio de protección y de reconocimiento de todo individuo; las relaciones familiares modulan la educación de los hijos, las dinámicas que ahí se viven son las que se reproducen en la escuela, en el barrio, en la colonia o con los amigos. Asimismo, es un espacio de formación en el servicio y la participación comunitaria que determina el comportamiento social. Frente a este panorama se tiene el reto de redefinir el sentido de la familia más allá de los lazos sanguíneos, el reto de gestionar el conflicto y responsabilizar a las personas en la tarea de sensibilizar y comprender sus

problemáticas, rescatando y fortaleciendo un núcleo formativo de valores para la convivencia con otros, permitiendo favorecer procesos de vinculación necesarios para forjar una ética del cuidado, una cultura de prevención, una cultura del cuidado a la vida y respeto a la diversidad humana, partiendo de la sensibilización, comprensión y encuentro del conflicto, pues la producción de conflictos entre personas es inevitable de acuerdo con la naturaleza humana y por lo mismo, es necesario contar con herramientas para resolverlos de manera rápida, eficaz, satisfactoria y constructiva.

Como bien se puede apreciar en el recuento de la historia del CFASEM en la zona de Santa Fe, se identifican la complejidad de las prácticas familiares y de las fuertes problemáticas que se viven en su entorno, siguen las condiciones de vulnerabilidad asociadas a temas de violencia física, económica, psicológica y sexual al interior de las familias, traducida en dinámicas diarias que perpetúan y normalizan la violencia desde expresiones mínimas, como:

- Insultos, desdén, desvalorización, invisibilidad, anulación de la persona.
- Presión por cumplir un rol social o de género.
- Expresiones de virulencia más dramática, como:
  - Golpes o peleas entre parejas.
  - Casos graves de violencia hacia niñas y niños (maltrato infantil).
  - Casos de abuso sexual.
  - Asesinatos.
  - Padres adictos a sustancias que dejan a los abuelos el cuidado de sus hijos.
  - Divorcios o separaciones.
  - Abandono de esposa(o) e hijos.

Además, nos ha permitido conocer que:

1. *La pobreza.* Implica que la pareja tenga que salir a trabajar para obtener recursos suficientes y satisfacer las necesidades familiares; esto genera descuido y desatención de los hijos, ausencia de convivencia, se dejan de transmitir valores familiares y normas sociales comunes, se procura satisfacer sus necesidades o darles todo a su manera, menos su compañía,

lo que detona la pérdida de relaciones de respeto entre los integrantes de la familia.

2. *Divorcios o separaciones.* Cuando los integrantes de la familia pasan por este proceso pierden la identidad y se debilitan los vínculos, situación que detona otras problemáticas: paternidad irresponsable, falta de convivencia con los hijos, situación que agrava el rol de las madres o padres solteros que deben dedicar tiempo a un trabajo, lo que dificulta la atención, educación y crianza de los hijos, optando en ocasiones por dejar su cuidado a los abuelos, o bien al cuidado de la hija(o) mayor, dificultando y multiplicando las tareas del hogar para quien se queda en casa. Tal situación denota igualmente falta de convivencia y de comunicación familiar, presentándose serios y graves problemas de drogadicción, alcoholismo, delincuencia, narcomenudeo, depresión, estrés, ansiedad, suicidios.
3. *Relaciones de poder.* Están altamente delimitadas y ello dificulta la promoción de condiciones de equidad e igualdad en cuanto a las labores del hogar, lo que limita la posibilidad de crear acuerdos o establecer reglas para una organización familiar distinta.
4. *Falta de comunicación afectiva.* Ha generado este elemento divisiones o desvinculaciones al interior de las familias, ya que las personas han dejado de valorar la comunicación personal, situación acentuada por el uso de los medios tecnológicos de la información. Muchos padres no saben dialogar con los hijos ni con la pareja, y por ello no saben cómo comunicarse con su pareja.

Los conflictos familiares enunciados tienen como común denominador la violencia en sus múltiples y diversas manifestaciones. Las familias se ven atrapadas en una ola de violencia y en el anhelo del progreso económico, se preocupan de cuidarse hasta de la propia familia, del vecino, del amigo; han perdido la capacidad de sensibilización, de encuentro, de comunicación y de realizar trabajos colaborativos, lo cual provoca una crisis familiar, problemáticas emocionales y desintegración familiar.

Las problemáticas y los conflictos familiares asociados a los efectos que se presentan en la familia están vinculados a las dificultades de expresar las emociones y a la comunicación utilizada que recrea vinculaciones desprovistas de afectos; por ello se perciben emociones negativas o positivas que les impiden entender, atender y resolver su conflicto, delegando esta

responsabilidad en un profesional para que sea él, y sólo él, quien solucione su conflicto, y si el resultado no es el esperado, la satisfacción o la decepción del servicio o de la atención se traducen en un trauma social y desvinculación existencial.

También nos damos cuenta de la falta de herramientas y dinámicas familiares que permitan el consenso dialógico y la resolución pacífica de conflictos. La atención a estos casos se ofrece continuamente y desde diversas áreas, siendo una constante. La implementación de los talleres y la puesta en marcha de varias actividades de información y sensibilización han permitido confirmar que muchos de los patrones de actitud violenta se gestan y reproducen desde casa por falta de límites, por trabajo, negligencia o descuido.

Para hacer frente a esta realidad se deben implementar acciones integrales e interinstitucionales, a efecto de implementar y ejecutar acciones encaminadas a:

- Atender las complejas dinámicas que ponen en riesgo el equilibrio físico y mental de los miembros de las familias.
- Abrir un espacio de escucha y atención a la familia: jóvenes, mujeres, hombres, abuelas y abuelos.
- Atender el trauma social generado por la experiencia de la violencia, tanto la recibida como la ejercida, causando secuelas en las familias, y
- Atender el acceso e impartición de justicia ante la ineficaz respuesta del Estado, a través de justicia restaurativa y medios alternativos de solución de controversia.

Para ello es importante tomar en cuenta la subjetividad y dignidad de cada persona, ubicar el tipo de cohesión, adaptabilidad, rutinas, creencias, costumbres, formas de crianza, afectividad y comunicación en las familias, como guía para analizar el ambiente cotidiano de las familias, atender las causas del conflicto y no sólo sus síntomas, conocer e implementar la justicia restaurativa y la mediación en la solución del conflicto, atendiendo en todo momento el cuidado de las familias y privilegiando la reconciliación de todos en la paz y en la equidad.

Acompañar y orientar a los padres en identificar las diferentes problemáticas de sus hogares, nombrarlas y encontrar una forma de atenderlas por medio de la comunicación y el diálogo, implica dar respuesta a la estrategia de

intervención número 1 del metadiagnóstico (ECO2), que señala: “Es fundamental saber cuál es la representación de los problemas y demandas, desde abajo, y no sólo trabajar desde la postura del equipo o la institución”.



Premiación del grupo de futbol del centro, 2019

### *Objetivo general*

Brindar herramientas a las familias para la prevención de conductas de riesgo desde diferentes ángulos, como la comunicación, la identidad familiar, la expresión de los afectos y las emociones, el uso adecuado de los límites, reglas y consecuencias, la confianza dentro de la familia, la transformación positiva del conflicto, el apoyo y el diálogo con los hijos de una manera asertiva e independiente.

### *Objetivos específicos*

- Actuar sobre las raíces del conflicto y no sobre sus manifestaciones, desde una visión humanista y dialógica alternativa.
- Acompañar en la identificación de habilidades emocionales y relacionales en el ámbito personal y familiar para la promoción de relaciones sin violencia.

## *Etapas del programa*

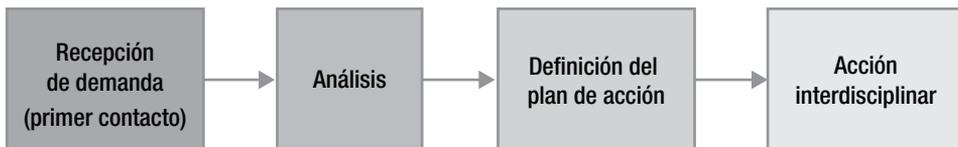
Recepción de la demanda: la demanda de ayuda se recibe de manera directa del solicitante, derivado de otras áreas del centro o por una observación de causas comunes de conflictos familiares.

Análisis: valoración de la dinámica familiar, problemas familiares, grado de compromiso manifestada, tipo de atención que se adecua a los requerimientos de los solicitantes, entorno comunitario, red de apoyo.

Definición del plan de acción: partiendo del análisis, se propone la forma de la atención: cuál de las áreas lo retoma o trabaja en colaboración, bajo un esquema de atención personalizada o de participación en taller, acompañamiento a instancias externas, espacios, horarios, personas que intervienen, sedes.

Acción interdisciplinaria: ejecución de las acciones de manera coordinada en acciones, espacio y tiempo.

Figura 30. Atención de conflictos familiares



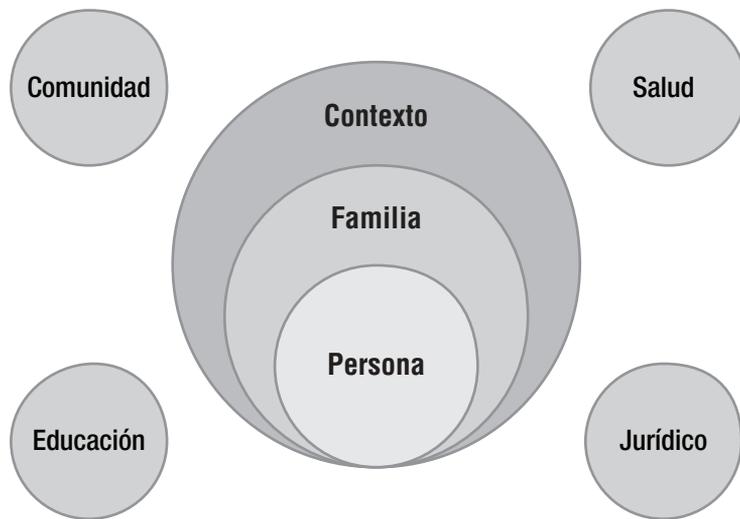
Fuente: elaboración propia.

## *Diseño del programa*

### *Intra e interinstitucional*

Los tipos de familia que acuden al CFASEM son los siguientes (véase Espejel, 1977, p. 52).

Figura 31. Núcleos de familia



Fuente: elaboración propia.

- Familia primaria nuclear: integrada por padre, madre e hijos de ambos.
- Familia primaria extensa: una familia nuclear que va a vivir con la familia de origen de uno de los cónyuges, o que nunca salió del seno familiar y ahí permaneció después de su unión conyugal.
- Familia reestructurada familiar: formada por una pareja en la que uno o ambos cónyuges ha tenido una unión previa con hijos, independientemente de los hijos que conciban juntos.
- Familia uniparental nuclear: integrada por padre o madre con uno o más hijos.
- Cabe mencionar, que se presentan abuelos como cuidadores de los nietos, sea que los padres estén presentes o no.

Para articular las voluntades de las áreas del centro que trabajan con familias, se han elaborado programas que tomen en cuenta la subjetividad, la dignidad de cada persona y las dinámicas familiares para atender las causas de los conflictos o problemáticas y no sólo sus síntomas. Para ello se ha trabajado en los siguientes programas:

Tabla 10. Área de Jurídico

<p>Círculos de encuentro y fortalecimiento familiar. Base: Jurídico. Medios alternativos de resolución de controversias y justicia restaurativa. Psicología. Confusión emocional y pensamientos negativos, consecuencia del tipo de afectaciones en la estructura psíquica.</p>	Matrimonio y concubinato
	Regímenes matrimoniales
	Familias fuertes
	Alternativas para un sano final del matrimonio
	Guarda y custodia, régimen de visitas y convivencias
	La violencia y sus tipos
	Círculos de escucha y paz
<p>Talleres jurídico-educativos. Base: vía judicial.</p>	Orientación jurídica: cultura del testamento
	Orientación jurídica sucesión testamentaria
	Orientación jurídica de sucesión legítima
	Orientación jurídica de divorcio
	Orientación jurídica de pensión alimenticia
	Orientación jurídica en relación con la patria potestad, guarda y custodia
	Orientación jurídica en relación con el régimen de visitas y convivencias
Orientación jurídica de mediación	
<p>Orientación jurídica ambulatoria de derecho familiar.</p>	<p>Se implementa en comunidades en donde de acuerdo con el diagnóstico se dan mayores conflictos o problemáticas familiares</p>

Tabla 11. Área de Psicología

<b>1. Atención psicológica</b>
<b>2. Talleres Psicosociales:</b>
Ser padres de un adolescente, hoy
Cómo ayudar a los hijos a superar las adversidades
Cómo hablar de sexualidad con tus hijos
Crianza afectiva-efectiva
Taller de desarrollo humano para adolescentes “¡qué conmigo y los demás!”
Orientación sexual para jóvenes “Conócete”
Arte-terapia para adolescentes
Habilidades socio-emocionales para niños y adolescentes
Relaciones de pareja “Aprendiendo a amar”
Sensibilización sobre masculinidad “entre hombres”
<i>En colaboración con Jurídico:</i>
Comunicación
Manejo de emociones
Prevención de la violencia
<b>3. Pláticas temáticas</b>
Relación de pareja
Patriarcado y crianza como constructores de violencia

## Metodología

Para lograr los objetivos planteados se realizan talleres de sensibilización e información, pláticas informativas, círculos de encuentro familiar con un tiempo máximo de dos horas por sesión. En estas sesiones se implementan las siguientes metodologías:

*Socioafectiva o vivencial:* facilita la construcción grupal en un ambiente que privilegia la autoestima y la confianza para empoderar a personas y colectivos. Desarrolla las habilidades necesarias para comunicarse, cooperar y aprender a resolver los conflictos.

*Participativa:* posibilita procesos de discusión, análisis, reflexión y construcción de conceptos, ideas, valores y principios, a partir del trabajo individual y colectivo. Se privilegia el conocimiento de quienes participan en el proceso educativo.

*Problematizadora o reflexivo-dialógica:* produce procesos de confrontación y problematización que permiten y apoyan la toma de decisiones frente a situaciones cotidianas donde se polarizan dos o más derechos; favorece la resolución de conflictos.

El servicio del área de Jurídico para atención a familias se brinda mediante el programa Derechos humanos, tutela de menores y cultura de paz; a través de sesiones grupales de dos horas que se comparten en el interior del CFA-SEM, así como en las colonias del antiguo pueblo de Santa Fe. También se atiende a las familias mediante la atención y orientación jurídica en temas de violencia familiar y violencia sexual, aplicando el protocolo de atención especial de emergencia para casos de violencia familiar y violencia sexual del Centro Meneses elaborado en 2017.

El área de Psicología cuenta con dos programas de atención a las familias: Acciones promotoras de salud mental (campañas de prevención de la violencia, pláticas temáticas y talleres psicoeducativos) y Atención psicológica (atención psicológica individual, de pareja y familiar), que se rige bajo un enfoque de intervención breve, utilizando herramientas de los modelos integrativos, en donde la psicoterapia no se limita sólo a curar el trastorno

psicológico que presenta el paciente, sino que desde una visión integradora considera tanto las debilidades como las fortalezas del sujeto, buscando que éste pueda alcanzar el desarrollo personal o ayudarlo a vivir de manera más plena. Así, la atención se enfoca más a las fortalezas que a las carencias, y a la capacidad de afrontamiento y de superación de experiencias negativas.

Un elemento clave es la interrelación entre las áreas jurídica y de psicología en los casos que reportan violencia familiar. Se parte de la valoración del caso, dando orientación legal, atención psicológica y acompañamiento estrecho hasta la derivación a las instancias que correspondan, todo ello bajo un protocolo.

### *Implementación*

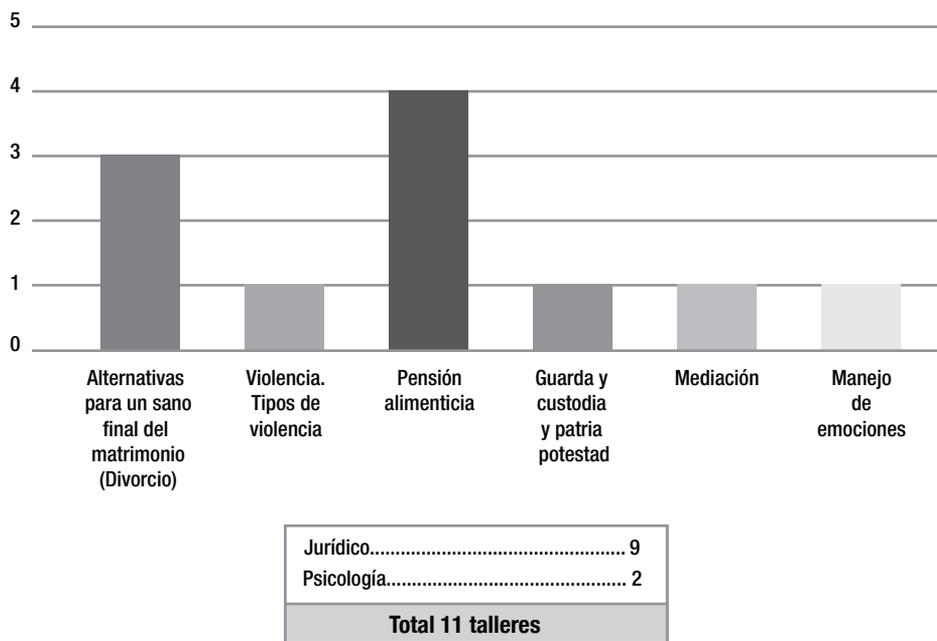
La implementación de cada programa para la atención de familias supuso la suma de esfuerzos de las diferentes áreas y de la comunidad. A continuación se presentan algunas de las sesiones jurídico-educativas que se han implementado al interior del centro, así como en las colonias del antiguo pueblo de Santa Fe.

En el primer y segundo semestre de 2019 se impartieron los talleres de Alternativas para una separación sana (divorcio), Pensión alimenticia, Patria potestad, Guarda y custodia, Régimen de visitas y convivencias, Educar en y para el conflicto, Mediación, Cultura de testamento, sucesión testamentaria, sucesión legítima; todo al interior del centro, así como en las colonias La Cebada, Liberación Proletaria y Santa Fe (centros sociales), tal como se aprecia en la siguiente gráfica.

Gráfica 8. Número de talleres y temas impartidos

**¿Cuántos talleres se impartieron?**

**TEMAS IMPARTIDOS EN LOS TALLERES**

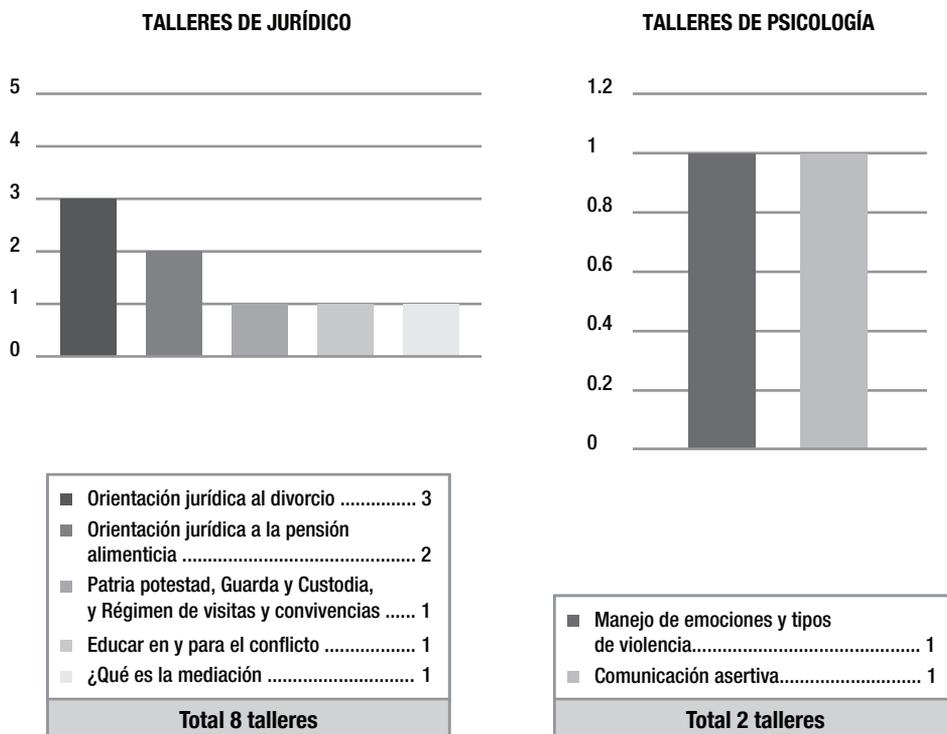


Fuente: elaboración propia.

En este periodo se tuvo la oportunidad de invitar al área de psicología con el objetivo de fortalecer la coordinación y la colaboración interinstitucional para la profesionalización de los recursos humanos e implementar acciones integrales y transversales. Así, se replicaron nuevamente los talleres del programa de derechos humanos, tutela de menores y cultura de paz, y se agregaron los temas de manejo de emociones y comunicación asertiva desde la perspectiva psicológica. Esto se representa en la siguiente gráfica.

Gráfica 9. Número de talleres impartidos de las áreas Jurídico y Psicología

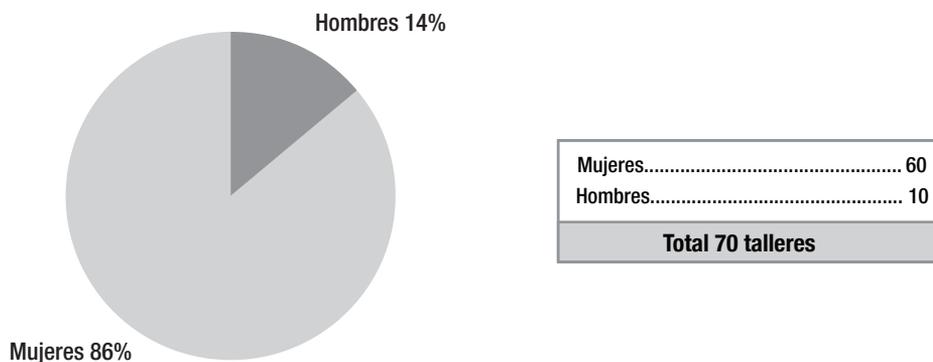
¿Cuántos talleres se impartieron?



Fuente elaboración propia.

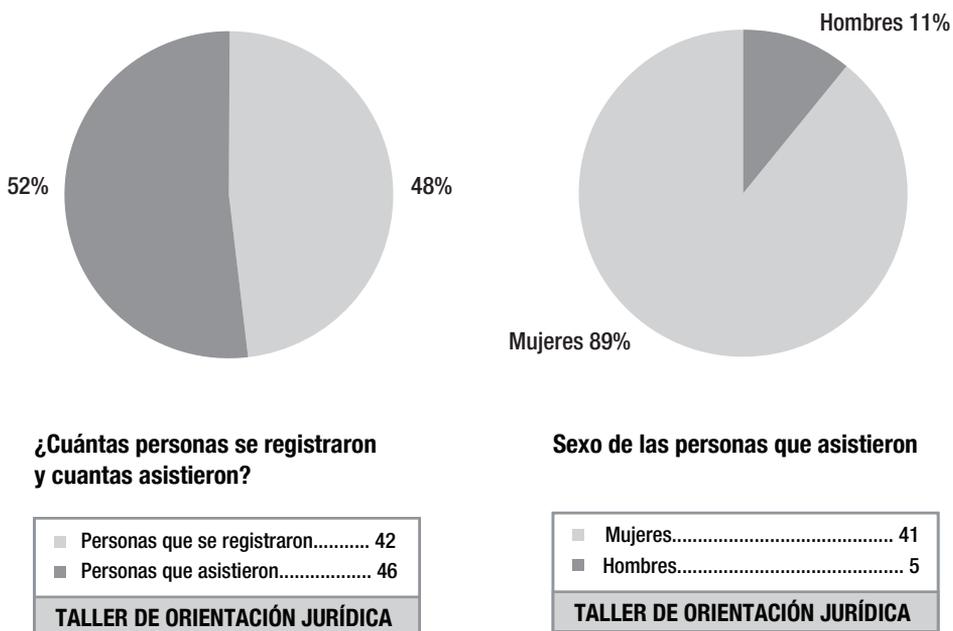
Durante el primer y el segundo semestres de 2019 también se compartieron otros talleres con temas de contenido jurídico, como Educar en y para el conflicto, Resolución pacífica del conflicto, Mediación, Cultura de testamento, sucesión testamentaria, sucesión legítima, entre otros, tanto al interior del centro como en las colonias La Cañada, La Cebada, Liberación Proletaria y Santa Fe. A continuación presentamos la gráfica con los porcentajes de asistencia por género, así como del registro y asistencia a las actividades, en la que se observa que el género femenino mostró mayor interés y participación.

Gráfica 10. Porcentaje de asistencia por género



Fuente: elaboración propia.

Gráfica 11. Porcentaje de registro al taller de orientación jurídica



Fuente: elaboración propia.

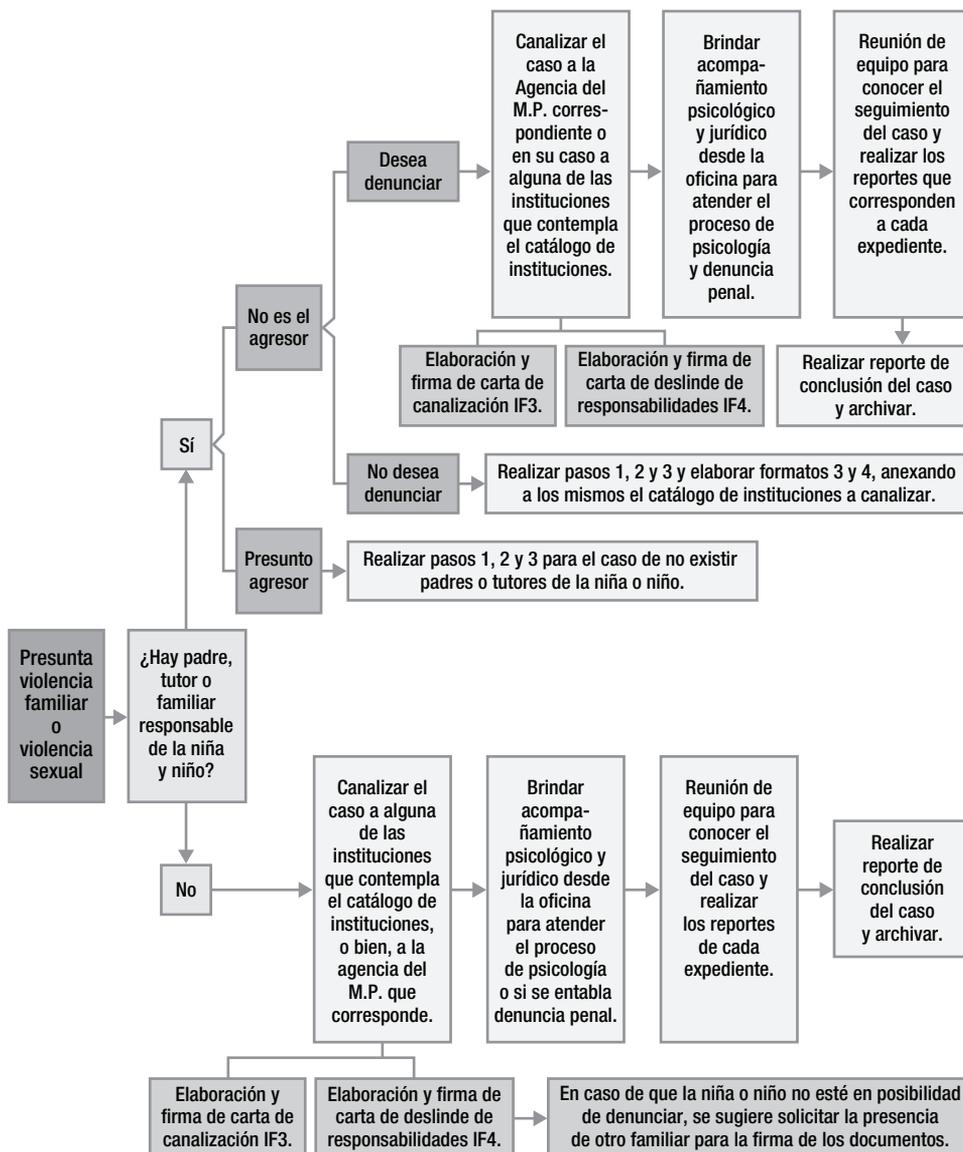
La colaboración entre las áreas de Psicología y Jurídico fue muy valiosa, pues brindó un sentimiento de satisfacción a las personas que tomaron los talleres. En las colonias se implementaron algunas de las actividades del programa y según las necesidades de las colonias, se iban agregando otras. Sin embargo, el trabajo en esas colonias enfrentó algunas complicaciones: los niveles de variadas violencias y la necesidad de un proceso más activo de los participantes en el que ellos mismos mantengan mayor incidencia en sus procesos de cambio, tanto en lo personal como en lo familiar. Entre los retos se encuentra la formación de facilitadores y la comunicación entre instituciones; por ello, después de reflexionar sobre los avances, parece pertinente la articulación del trabajo con las familias desde un nuevo programa que ha sido nombrado Círculos de encuentro y fortalecimiento familiar, cuyos objetivos son:

- Prevenir conductas de riesgo en la familia y la escuela.
- Organizar actividades de cohesión familiar y convivencia.
- Resolución pacífica y transformación positiva del conflicto.
- Acompañar fortalezas, habilidades y capacidades del individuo que le permitan la autogestión, la conciencia crítico-legal ciudadana, el discernimiento en la toma de decisiones y la generación de espacios de diálogo.
- Canalización de casos a diferentes instancias dependiendo de la problemática.

El nuevo programa, cuya convocatoria se previó para 2020, se realizará en el centro, una escuela o un grupo comunitario, con predominio de un diálogo entre los asistentes fomentado por los coordinadores. Desde la construcción del encuadre que regirá el espacio, esto es las reglas de convivencia en espacio-tiempo, la puesta en común del tema que convoca incluye información teórica del asunto que se abordará, seguida por actividades dinámicas que relacionan la parte teórica con la parte práctica. Tales actividades pueden incluir juego de roles, lluvia de ideas, relación, modelamiento, orientaciones si son necesarias, y consensos respecto a actuaciones. Finalmente, se hará una retroalimentación de la sesión para conocer el sentimiento de aceptación o los aprendizajes obtenidos.

*Protocolo de atención especial de emergencia para casos de violencia familiar y violencia sexual*

Figura 32. Protocolo de emergencia en casos de violencia familiar o sexual



Fuente: elaboración propia.

El área de Psicología, abordó las acciones de promoción de la salud mental con las siguientes actividades:

- *Talleres psicoeducativos*: ser padres de hijos adolescentes, dirigido a padres de familia; taller de habilidades socioemocionales, dirigido a niños y adolescentes; de reflexión para hombres sobre la relación de pareja; patriarcado y crianza como constructores de violencia, dirigido a padres de familia en escuela secundaria.
- *Pláticas temáticas*: la importancia de conocerse a sí mismo para una relación de pareja sana.
- *Campañas*: prevención de la violencia; en atención psicológica se apoyó a 147 personas; se atendieron 11 casos de violencia o abuso sexual.

## *Aprendizajes*

### *Etapas de percepción de la psicología*

#### 1. Inmersión y diagnóstico

- Las personas no están acostumbradas a tomar talleres formativos o acudir a terapias psicológicas cuando presentan dificultades de índole emocional o conflictos familiares.
- Es precario el involucramiento de los padres en el tratamiento psicológico de sus hijos adolescentes, a pesar de que los problemas de comportamiento se asocian fuertemente con una disciplina inconsistente y dificultades en la relación entre los padres.

#### 2. Vinculación interinstitucional

- Las reuniones interinstitucionales ayudaron a no perder los objetivos del programa y realizar las correcciones pertinentes en cada caso.

#### 3. Elaboración de un programa de atención familiar integral

- Se requiere consolidar las actividades como procesos que brinden múltiples opciones de atención integral, dadas las características de los conflictos o problemáticas y necesidades detectadas entre los miembros de las familias; es recomendable su vinculación con otras instituciones de las colonias.

- Deben adaptarse estrategias para mejorar y fortalecer las actividades (talleres, pláticas informativas) de acuerdo con las necesidades y características particulares de los grupos.

#### 4. Ejecución y operación del programa

- Hay que construir relaciones empáticas con los participantes.
- Se requiere un proceso más activo de los participantes en el cual ellos mismos tengan mayor incidencia en sus procesos de cambio, tanto en lo personal como en lo familiar.

#### 5. Acompañamiento a Familias

- Generar transformaciones en la vida personal y familiar, mediante la comunicación y la confianza, así como en los espacios de convivencia y organización.

#### 6. Focalización en las consecuencias y el descuido de la articulación interinstitucional

- Se requieren mayores redes de vinculación.

### *Conclusiones*

Derechos humanos, tutela de menores y cultura de paz es un programa para promover la reconciliación familiar en el proyecto de reconstrucción del tejido social, cuyos esfuerzos están enfocados en la atención de familias. Su impacto en las relaciones de las personas y en la comprensión de sus dinámicas familiares ha permitido impulsar una visión de familia con valores y referentes que cuiden las relaciones familiares.

Se sigue trabajando por la reconciliación de las familias, y los programas de círculos de encuentro y fortalecimiento familiar inician operaciones de manera interinstitucional con el área de Psicología, con familias, escuelas e iglesia. Se esperan resultados satisfactorios tanto en las personas y familias como en las comunidades, incluso con la participación de otros actores interesados en contribuir en la construcción de una propuesta más integral y familiar. Los conflictos en la relación de pareja de los padres están fuertemente asociados con una perspectiva de género asimétrica y dominante del hombre hacia la mujer, lo que permea la dinámica de convivencia de la familia.

## Adulto mayor

*Karen Vázquez Gutiérrez*  
*Lourdes de Gante Montiel*  
*Javier Sánchez Ramírez*  
*Maribel González Linares*



Grupo fe y esperanza, 2019

### *Antecedentes*

Desde la inauguración de Casa Meneses en octubre de 2011, la presencia de adultos mayores se observó de inmediato. Fue el primer grupo de la comunidad que apoyó de manera muy comprometida la construcción del diagnóstico comunitario, aportando sus historias en cuanto a la llegada y construcción de la colonia. Hay que recordar que este grupo de personas llegó en promedio 50 años atrás a esta zona. Les tocó abrir calles, poner drenaje, llevar agua y electricidad a sus casas, pues la participación comunitaria en las “faenas” era la mejor manera de salir adelante. Las condiciones obligaron a mujeres y hombres por igual a acarrear el agua desde lo que hoy es la avenida Vasco de Quiroga, a limpiar sus terrenos, bajar materiales de construcción comprados con grandes sacrificios, llevarlos en hombros hasta su terreno, levantar sus casas, bajar y subir varias veces al día al trabajo, llevar a los hijos e hijas

a la escuela, ir al mercado, traer más agua, ir al médico. Hicieron de todo porque en la zona no había mucho, y los que viven en la parte más baja de la zona, junto al río, fueron (y siguen siendo) los que más padecieron esta situación. Como ya apuntaba arriba, el grupo de adultos mayores ayudó en la construcción del diagnóstico, lo que apoyó y validó la presencia de la UIA en la zona.

Desde que empezó sus actividades la Casa Meneses, los adultos mayores hicieron presencia. Primero el grupo de corte religioso Apostolado de la Cruz, integrado por señoras de la comunidad que tenían el objetivo de estudiar la Biblia y emprender algunas acciones en las iglesias de la zona, como apoyar en el catecismo, dar pláticas a familias y ayudar a los sacerdotes en liturgias de la comunidad, como dar la comunión o ceniza.

En 2014 la maestra Rocío Coss, quien era la responsable del área de Psicología, participó en el grupo de la tercera edad Fe y Esperanza de la colonia Liberación Proletaria. Fundado en 2006 por la señora Manuelita Vértiz Ramírez, vecina de la colonia, el grupo tenía diferentes espacios; en el mismo año se establecen en el Centro Interactivo de Liberación Proletaria y piden apoyo a la maestra Coss para realizar actividades de desarrollo humano y que alentaran la participación del grupo en la comunidad. Así, grupos de alumnos en práctica realizaron diversas actividades. En 2015 sustituye a la maestra Javier Sánchez, y en 2019 sale Javier del acompañamiento y lo dirige Nicolás Acevedo. A la fecha este grupo sigue vivo, sigue haciendo cosas y recibiendo a nuestros alumnos y equipo operativo. Las actividades que se han realizado son:

- Libro de la colonia Liberación Proletaria (a través del grupo focal y entrevistas).
- Proyecto Tejiendo Pueblo.
- Convivencias y festividades.
- Talleres de desarrollo humano.
- Talleres de derechos humanos.
- Talleres de Cultura de legalidad.
- Diagnóstico comunitario.
- Atención a casos específicos (en psicología, educación, canalizaciones, etcétera).

En 2018 nace una nueva vinculación con la Clínica de la Especialidad en Nutrición Gerontológica, cuya coordinadora, la maestra Miriam López Teros, imparte consultas de nutrición para adultos mayores dentro del consultorio de nutrición de CFASEM. Además de impartir talleres sobre diferentes temáticas de nutrición que aquejan a la población de Santa Fe.

El primer grupo que asiste a los talleres para el adulto mayor, es el de Luz Clarita, conformado por cerca de 50 personas. Centro Meneses ha contado con diversas actividades dirigidas a la población de adultos mayores, una de ellas es el taller de tanatología, diseñado e impartido por dos tanatólogos voluntarios. Este taller ha tenido alta demanda entre la población, en comparación con otros talleres. En 2019 la inscripción sumó 123 personas, de las cuales 36 tenían 60 o más años (29%). Solicitantes de atención psicológica fueron 5%, también de 60 años en adelante.

En vista de la alta demanda del taller de tanatología y el número de mujeres de mediana edad (30 a 55 años) que solicitan los servicios de psicología, se decidió incluir prácticas de materia adulta de la licenciatura en Psicología de la Universidad Iberoamericana, para dar otra alternativa de acompañamiento emocional grupal e individual.

### *Justificación*

En México, 11% de la población es adulto mayor. El Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social (Coneval) dice que 13 900 000 personas son mayores de 60 años, y 6 de cada 10 mujeres. Esto evidencia una feminización del envejecimiento, con una esperanza de vida en promedio de 75 años: 78 años para las mujeres y 73 años para los hombres. En la zona de Santa Fe hay alrededor de 5 000 adultos mayores; debido a las condiciones geográficas de la zona, es muy difícil transitar por sus calles, lo cual los obliga a permanecer en sus colonias o encerrados en sus casas, lo cual no es muy sano.

Los adultos mayores que acuden a servicios de psicología en el CFASEM presentan síntomas de ansiedad, depresión y transitan por procesos de duelo. Síntomas asociados a la vivencia de la desatención y violencia por parte de los hijos, muertes de familiares y conocidos; también asociados a situaciones relacionadas con la pareja, como desvalorización, violencia, infidelidad. En otros casos exponen la obligación de hacerse cargo de los nietos, con mayor frecuencia porque sus hijas son madres solteras.

Los adultos mayores que acuden a las sesiones jurídico-educativas del programa de Derechos humanos, cultura de legalidad y derecho familiar presentan conflictos o problemáticas de regularización de bienes inmuebles, la mayoría de ellos por testamentos, sucesiones testamentarias y sucesión legítima; también enfrentan problemáticas relacionadas con la familia y la violencia familiar (violencia económica, psicoemocional y física): refieren que no hicieron nada porque no tenían medios económicos para acceder a la justicia y carecían de información, de alguien que los ayudara. Por ello, no les quedó otra que aguantarse y vivir así, como algunas personas manifestaron: “si yo hubiera sabido esta información, me hubiera divorciado y hoy mi vida sería otra..., pero hoy acudo a recibir esta información que se da en estos talleres porque es muy valiosa y la voy a compartir con mis hijos e hijas para que no les pase lo que a mí me paso”. Situaciones de hecho que están asociadas a la violencia que sus propios hijos dirigen contra ellos, y la invisibilidad, desvalimiento, desatención como seres productivos y sin cuidados afectivos y fraternos.

De igual manera, se hallan ante el reto de satisfacer y cumplir responsabilidades que no les corresponden y esto les genera tristeza, estrés y frustración, ya que están a cargo del cuidado de los nietos, en razón de que sus hijas e hijos son padres solteros o bien adictos a sustancias psicotrópicas.

Buscan el servicio de nutrición por razones como obesidad, diabetes mellitus tipo 2, desnutrición, cáncer e hipertensión arterial. Anhelan calidad de vida y entender el envejecimiento natural en esta etapa de su vida. La salud física, sin importar en qué etapa o momento nos encontremos, es de suma importancia. Normalmente, en sus visitas periódicas al médico, se les menciona que deben acudir con un nutriólogo, y en muchas ocasiones prefieren el Centro Meneses, ya que en sus clínicas oficiales el tiempo entre una consulta y otra está muy desfasado. Es evidente que Nutrición del centro ha tenido un gran crecimiento tanto en consultas como en los talleres que se imparten para el adulto mayor.

### *Objetivo general*

Promover habilidades y recursos personales de nutrición, jurídicos, psicológicos y sociales en adultos mayores, para afrontar de manera exitosa los cambios y retos que trae consigo la etapa de la vejez.

## *Objetivos específicos*

- Orientar sobre la cultura de legalidad, derechos humanos y derecho familiar de manera armoniosa, motivando el interés de los participantes en ella y a la par hacerlos agentes de esos derechos en sus hogares y en su comunidad, como una medida de prevención y cuidado.
- Acompañar los procesos creativos, de desarrollo e iniciativas comunitarias que incrementen la cultura de paz, la igualdad, el compartir saberes y la educación popular de los grupos de la tercera edad de la comunidad.
- Facilitar cambios cognitivos, emocionales y comportamentales en las personas, familias y comunidad que promuevan entornos más saludables.
- Acompañar en la identificación de habilidades emocionales y relacionales en el ámbito personal y familiar para la promoción de relaciones sin violencia.
- Brindar atención y acompañamiento en materia de salud mediante estrategias de intervención para satisfacer las necesidades nutricias del adulto mayor, sin dejar a un lado los cambios fisiológicos que esta etapa de vida conlleva.

## *Etapas del programa*

Fase 1. Primer contacto.

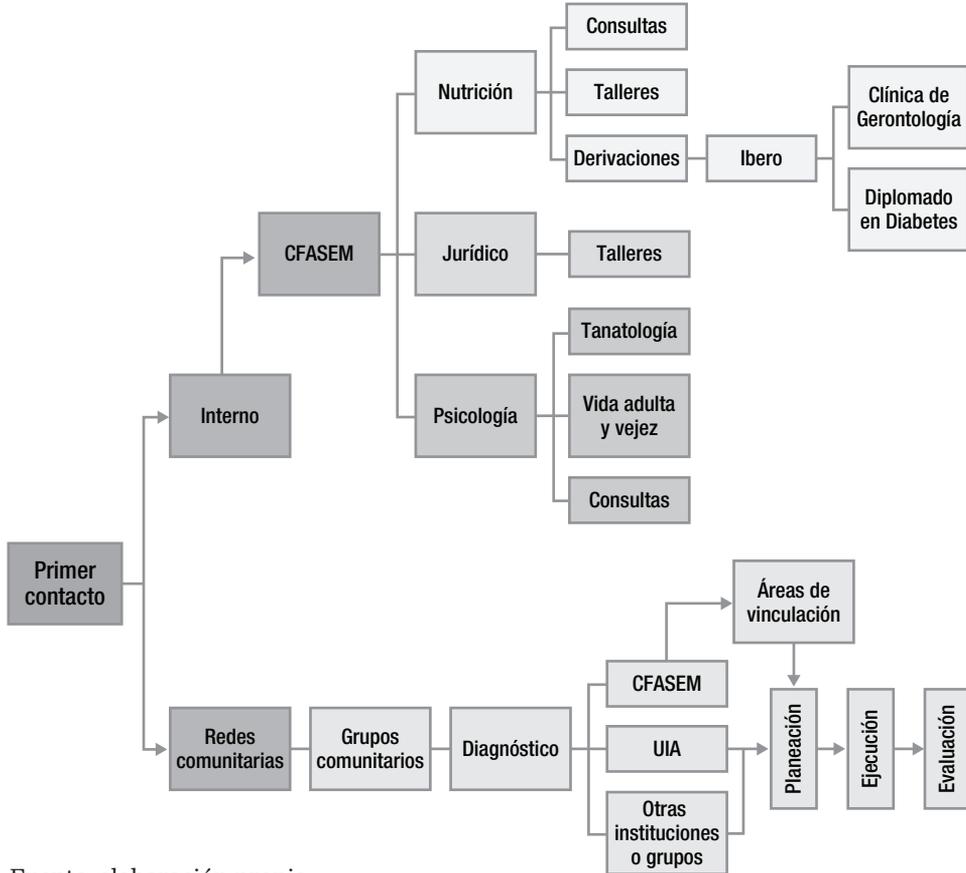
Fase 2. Primera escucha.

Fase 3. Derivación a áreas: Nutrición, Redes comunitarias, Psicología, Jurídico.

- Actividad grupal: taller de tanatología, talleres psicoeducativos, talleres de nutrición, sesiones jurídico-educativas.
- Atención individual: consultas de Psicología y Nutrición.
- Derivación externa: Clínica de la Especialidad en Nutrición Gerontológica.
- Fase 4. Seguimiento.
  - Actividades internas (CFASEM).
  - Actividades comunitarias.

## Diseño del programa

Figura 33. Desarrollo de la atención del adulto mayor



Fuente: elaboración propia.

## Metodología

La metodología de los talleres es socioafectiva, vivencial, clínica y jurídica; permite a las participantes involucrarse en ellas y entre ellas, a través de dinámicas de comunicación, trabajo en equipo y sensibilización.

El CFASEM cuenta con instalaciones y servicios adecuados para recibir a personas de la tercera edad (elevador, silla de ruedas) y no obstaculizar su desplazamiento dentro de las instalaciones y permitirles acudir a las diversas actividades que se ofrecen.

Para los talleres que el equipo del CFASEM imparte se dan a conocer convocatorias abiertas mediante carteles (los cuales se colocan en puntos estratégicos dentro y fuera del centro), redes sociales como Facebook, invitaciones personales, a grupos específicos o comunidades. A partir de este trabajo de difusión y promoción, cada área dispone de lo siguiente.

### *Psicología*



Entrega de reconocimientos a las participantes del taller vida adulta, 2019

Taller de tanatología: la estructura que los tanatólogos le han dado al taller es la de bienvenida: se entrega a los asistentes un gafete con su nombre y un dulce, así como información teórica. Se van contestando preguntas de los asistentes, dinámica asociada al tema, y el cierre es una canción, la cual se repite en todas las sesiones, además de una lectura alusiva al tema, que puede ser un poema. Funcionan como apoyo la presentación en Power Point, lectura de poemas y de párrafos teóricos, canciones.

Taller para la vida adulta y la vejez: la primera hora es de trabajo grupal, su estructura es de inicio con dinámicas de presentación, establecimiento de acuerdos, conocimiento de necesidades y fortalezas, información teórica, dinámicas de reflexión y cierre. En la siguiente hora se da un acompañamiento individualizado. Los temas que se trabajan son: autoconocimiento, autocuidado, autoestima, duelos, empoderamiento, proyecto de vida; pueden variar en función de las necesidades detectadas en el grupo.

Talleres de Nutrición para el adulto mayor: se imparten en un horario que permita un aforo mayor; a los beneficiarios se les facilita asistir en un horario vespertino, después de las 17 horas.

El equipo de la Clínica de la Especialidad en Nutrición Gerontológica (coordinadora y alumnos de la especialidad) imparte talleres que buscan mejorar el estilo de vida en relación con la alimentación de acuerdo con las características y necesidades de la etapa de vida de los asistentes, a fin de sobrellevar los cambios fisiológicos y diversas patologías que los beneficiarios pudieran presentar.

En el consultorio de nutrición brindamos un servicio especializado a los adultos mayores, cuidando de su estado de salud y de su nutrición mediante cambios o reforzamientos de hábitos alimenticios, sedentarismo, estilos de vida y salud mental. Cuidamos la ingestión diaria de energía de cada paciente ya que en esta etapa de vida el riesgo de desnutrición es más alto.

Contamos con el apoyo de la doctora Miriam López Teros y su equipo de la clínica de nutrición gerontológica, a fin de complementar el tratamiento o canalizar a la clínica, según el diagnóstico, a pacientes que presenten mayor prevalencia de síndromes geriátricos, entre otros: mayor riesgo de caídas, fragilidad, discapacidad o dependencia. Atender estos factores de riesgo es muy importante, ya que disminuyen la calidad de vida de los pacientes, así como la de sus cuidadores.

El área de Psicología del CFASEM nos brinda apoyo para atender la salud mental mediante las actividades previamente mencionadas.

Regularmente, las sesiones jurídico-educativas se brindan en talleres de sensibilización e información, pláticas informativas, círculos de diálogo y conversatorios. El tiempo que se destina para desarrollar y ejecutar su contenido es de dos horas en los turnos matutino y vespertino; al finalizar la sesión algunas personas solicitan orientación jurídica individual y personalizada. Durante el desarrollo se busca la participación de los asistentes a fin de generar procesos de discusión, análisis, reflexión, construcción de conceptos, ideas, valores y principios, partiendo del trabajo individual para trasladarlo a lo colectivo; de igual manera, se privilegia el conocimiento de quienes participan en el proceso y se facilita la construcción grupal de un ambiente que privilegie la confianza y la autoestima para generar seguridad en las personas y las comunidades a fin de que desarrollen habilidades necesarias para comunicarse, cooperar y aprender a resolver los conflictos.

En el desarrollo y ejecución de las sesiones jurídico-educativas se hace uso de rúbricas de apertura y cierre, así como de instrumentos de evaluación o bien medidas indicativas; posteriormente estos resultados se registran en Excel y Power Point para continuar con el análisis e identificación de resultados y narrativas que permitan evaluar y sistematizar, para finalmente presentar resultados.

Por otro lado, el área de Redes comunitarias interviene de manera directa con los grupos en comunidad, identificando y analizando sus necesidades específicas inmediatas conjuntamente. Una vez identificadas las necesidades, el responsable del área las hace llegar a la Coordinación de Vinculación y al área en posibilidad de asistir e impartir talleres u orientaciones a los grupos para planear las estrategias de acompañamiento de los grupos.

### *Implementación*

Tal como se muestra en el apartado Diseño del programa, las actividades de atención y acompañamiento del CFASEM se dividen en dos clases: interna y externa.

#### *Interna*

Las áreas de Psicología, Nutrición, Jurídico y, en muy pocas ocasiones, Economía popular y sustentabilidad, son las que regularmente implementan todas las actividades, servicios y talleres dentro de las instalaciones del CFASEM. Los talleres y las actividades se planean de acuerdo con las necesidades que cada área identifica en los servicios, diagnósticos y reportes que realiza el área de Primer contacto, en relación con el contexto y las necesidades inmediatas de los usuarios de la tercera edad. Es importante resaltar que las actividades y los talleres pueden variar conforme a las dinámicas de la zona. La atención del área de Psicología en 2019 se dio de la siguiente manera:

- 1 taller de Resiliencia: 14 personas inscritas, cinco que terminaron el taller reportaron el reconocimiento de logros personales y la sensación de bienestar consigo mismos y una ampliación de redes sociales.
- 1 taller de Desarrollo humano en la vida adulta y vejez: 34 personas inscritas, las asistentes reportaron haber reforzado su autoestima, manejo

de emociones, resolución de problemas y autocuidado, entre las principales.

- 1 taller de Desarrollo humano “Sanar para crecer” al grupo del área de Redes: les gustó sentirse escuchados, sintieron encontrar soluciones en equipo, dijeron conocer tipos de violencia y que no deben normalizar ninguno.
- 1 taller de Tanatología: 112 personas inscritas, 60 en promedio fueron constantes, reportando la aceptación de las pérdidas y sensación de tranquilidad.

### *Actividades de nutrición*

*Consultorio:* inicialmente 14% del total de la población atendida en el consultorio de nutrición son adultos mayores, con un crecimiento de 19% y se estima que seguirá creciendo.

*Actividades:* entre las actividades que ofrece el área de Nutrición, la población de la tercera edad tiene una participación muy activa en todas: talleres de cocina saludable, de diabetes (sede UIA), clases de yoga, talleres de nutrición y salud, jornadas de salud adicionales a los talleres y actividades especializadas que se imparten para esos adultos mayores.

*Clínica de Nutrición Gerontológica:* un total de 27 alumnos en 2019 participaron impartiendo las diversas actividades que la Clínica de nutrición gerontológica ofrece dentro de las instalaciones del CFASEM. La clínica realizó un estudio poblacional, “Intervención multimodal para reducir riesgos de caídas en adultos mayores” (a partir de 50 años), que brindó atención a pacientes del consultorio del CFASEM, ayudando a complementar la consulta de nutrición y en caso necesario comenzar ciertos tratamientos específicos conforme al diagnóstico de cada paciente que se benefició con este estudio. También se hizo la convocatoria a la comunidad de Santa Fe, creando un efecto dominó de recomendación de boca en boca a la población de la alcaldía de Álvaro Obregón y Cuajimalpa, ya que así lo demandaba el estudio. Este estudio se realiza a personas de más de 50 años con el objetivo no sólo de diagnosticar y brindar un tratamiento correcto, sino también de procurar la prevención de personas en riesgo.

*Responsables:* maestra Miriam López Teros y doctor Óscar Rosas Carrasco.

*Sede:* Clínica de nutrición gerontológica.

Evaluaciones que se realizan:

- Composición corporal y antropometría
- Desempeño físico (evaluación de la marcha y prueba de balance)
- Evaluación geriátrica (condiciones de salud física y mental)
- Fuerza muscular
- DEXA (masa muscular, grasa y dx de osteoporosis)

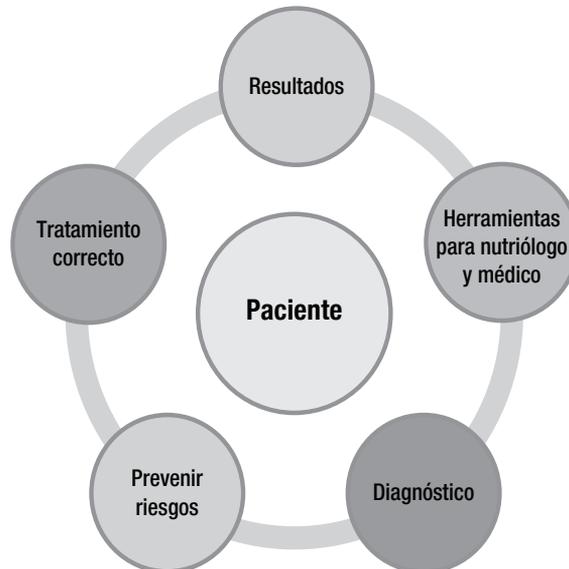
Resultados:

44 personas beneficiadas

13 poblaciones del Centro Meneses

31 personas del pueblo de Santa Fe

Figura 34. Elementos de atención al adulto mayor



Fuente: elaboración propia.

Talleres: temáticas dirigidas a las necesidades de la población de Santa Fe, con un total de 81 asistentes.

- Alimentación para la prevención y control de enfermedades en el adulto mayor
- Taller de cocina para pacientes geriátricos
- Enfermedades del adulto mayor y la nutrición como tratamiento
- Estrategias nutricionales para el adulto mayor
- Taller Nutrición en el adulto mayor

Se elaboró material didáctico (infografías, trípticos, carteles) que contribuyó a las buenas prácticas de autocuidado; fue colocado en consultorio y áreas comunes para los beneficiarios que en ocasiones no pueden asistir a las actividades.

#### *Actividades de Jurídico*

La orientación que brinda el área de Jurídico se ofrece en sesiones grupales jurídico-educativas (talleres de sensibilización e información, pláticas informativas, círculos de diálogo y conversatorios), el tiempo que se destina para desarrollar su contenido es de dos horas y en sesiones de turnos matutino y vespertino, tanto en el centro como en las colonias del antiguo pueblo de Santa Fe. Los temas que se han compartido con las personas de la tercera edad son:

1. Cultura del testamento
2. Sucesión testamentaria
3. Sucesión legítima
4. Derechos humanos de las mujeres
5. Igualdad y no discriminación
6. Divorcios o separaciones
7. Pensión alimenticia
8. Educar en y para el conflicto
9. Mediación

## *Externa*

Se llama así a las actividades y talleres que se realizan en espacios de la comunidad con grupos de la tercera edad. El área de Redes comunitarias se encarga de hacer en un primer momento un diagnóstico participativo (participan las mismas personas que son parte del grupo o de la comunidad), se identifican las necesidades prioritarias y se buscan propuestas en conjunto. Cabe mencionar que el área de Redes tiene la obligación de ir nivelando expectativas con los grupos y personas, ya que hay actividades o servicios que no están dentro de las posibilidades del CFASEM.

Posteriormente el área de Redes asume la responsabilidad de coordinarse con las áreas del centro para buscar juntos una estrategia de acompañamiento de acuerdo con las necesidades identificadas en cada uno de los grupos.

Una vez presentadas las necesidades e intereses de las personas al área correspondiente se trabaja en la planeación, es decir, la organización de horarios y espacios para implementar las actividades o talleres. Al final de cada semestre se hace una evaluación al grupo respecto de las actividades realizadas, con la finalidad de medir el impacto, los efectos y alcances de las actividades en cada uno de los grupos. Esta evaluación permite que las áreas fortalezcan sus programas y sobre todo ver qué temas sería pertinente implementar para los grupos.

Redes comunitarias ha acompañado al grupo de la tercera edad de la colonia Liberación Proletaria y ha impartido los siguientes talleres:

1. Autodiagnóstico
2. Desarrollo humano
3. Reflexión sobre temas de comunidad, comunicación, familia, participación, derechos humanos, autoestima
4. Convivencias y celebraciones de días festivos
5. Reflexión sobre duelos y pérdidas

En 2018 se tuvo el primer contacto con el grupo Ilusión y Armonía del Pueblo de Santa Fe. Se hizo un diagnóstico de las necesidades urgentes del grupo, cuyo encargado mencionó la importancia de recibir orientación respecto a temas jurídicos, específicamente de testamentos.

## *Tareas de Jurídico*

El área de Jurídico ha acompañado a los grupos del Centro Interactivo de Liberación Proletaria (Fe y Esperanza), de Ilusión y Armonía del pueblo de Santa Fe, al de la colonia de la Unidad Belén, al del Centro Social y Deportivo “La Loma” y ha tenido presencia en la casa particular de la señora Margarita, quien es agente clave y vecina de la colonia Cañada, acompañando sesiones jurídico-educativas en temas de:

1. Cultura del testamento
2. Sucesión testamentaria
3. Sucesión legítima
4. Derechos humanos de las mujeres
5. Igualdad y no discriminación
6. Divorcios o separaciones
7. Pensión alimenticia

## *Aprendizajes*

La población femenina de adultas mayores es la que más participa, son como las matronas, las “jefas”, las líderes; pero también las excluidas.

Las actividades deben tener lugar por la mañana o media tarde, debido a los adultos mayores se sienten inseguros en la comunidad en horarios nocturnos.

Los espacios de trabajo deben ser accesibles y cercanos, ya que de no ser así, se complica mucho su asistencia a las actividades.

Las causas de inasistencias registradas se deben a varios factores: familiar, social, ambiental.

El trabajo en comunidad se dificulta porque el horario de reunión de los grupos no coincide con las prácticas de los alumnos.

La inasistencia y deserción es alta, debido a enfermedades agudas o crónicas, dificultad para el desplazamiento porque no hay quien los pueda acompañar en su trayecto o dificultad de movilidad; por otro lado, se menciona la obligación de cuidar a familiares, especialmente a los nietos.

La inasistencia frustra a los alumnos que realizan sus prácticas e implica llamadas telefónicas, visitas, más convocatoria en todo el tiempo que dura el taller.

Los talleres psicoeducativos dirigidos a personas de la tercera edad han tenido que incluir a otras de menor edad para aumentar el número de participantes. Las personas mayormente interesadas son mujeres de edad media, entre 30 y 50 años. Las personas de la tercera edad siguen siendo un referente en la comunidad, son respetadas y en general bien cuidadas.

La depresión es uno de los padecimientos más recurrentes en las personas de la tercera edad, debido al miedo a sufrir accidentes, a enfermarse, y a los duelos por la muerte de alguno de sus contemporáneos.

Los servicios de atención a grupos de la tercera edad siguen siendo un tema importante en CFASEM; aun cuando la población objetivo son jóvenes, las adultas mayores siempre están presentes en la cotidianidad de la institución.

Los adultos mayores viven problemáticas o conflictos de índole judicial (regularización de bienes inmuebles, testamentos, despojos, violencia familiar, pensión alimenticia) que no se atreven a demandar o denunciar ante el temor de ser señalados por la comunidad y no cuentan con recursos económicos, además de que usualmente su agresor es un hijo o un familiar cercano.

Los grupos de tercera edad, con el apoyo y la intervención del CFASEM, pueden ser aceptados en la comunidad, ser útiles, reconocidos, a pesar de que a menudo son relegados.

Las actividades del CFASEM tanto dentro como fuera de las instalaciones son incluyentes, por lo que es muy fácil que las adultas mayores se sientan cómodas, escuchadas y tomadas en cuenta al participar en ellas.

## *Conclusiones*

Un programa dirigido al adulto mayor debería tener las siguientes características:

- Cercano a su lugar de residencia
- Actividades variadas de corta duración y festivas
- Capacitación a los cuidadores sobre la atención del adulto mayor
- Capacitación sobre derechos humanos

Desarrollo humano implica temas como autoconcepto, autoestima, redes de apoyo y autocuidado, duelos, transiciones, empoderamiento y proyecto de vida. Considerar esta población desde un centro comunitario les da un sentido de pertenencia, ya que sus actividades se dirigen exclusivamente a ellos. Recordemos que debemos brindar la mejor calidad de vida en esta etapa, y por ello debemos seguir reforzando y mejorando proyectos con los adultos mayores. La semilla que entre todos sembramos hace crecer un árbol en el cual cada proyecto es una rama. El resultado es un árbol fuerte y maravilloso.

## Sistematización de eventos de contenido temático

*Nicolás Acevedo Mendoza*

*Javier Sánchez Ramírez*



Entrega de reconocimientos a los alumnos de los talleres del Centro Meneses, 2019

### *Antecedentes*

En la Casa Ernesto Meneses, desde sus inicios en 2011, los eventos fueron un elemento importante de encuentro y reforzamiento de la identidad institucional. Se organizaron de todo tipo; por ejemplo, en el aniversario de Casa Meneses se realizaba una misa comunitaria que terminaba con una comedia comunitaria. Esto permitía encontrarse con la comunidad como iguales, compartiendo y conviviendo, haciendo comunidad. En la misma comunidad se llevaron a cabo actividades que favorecían el encuentro y la convivencia mediante pequeñas actividades que congregaban a la gente. Así se abrió un espacio de encuentro en Paso del Monzón, que se recupera a través del proyecto de Mejoramiento barrial en 2014, en el cual los vecinos realizan actividades recreativas, eventos comunitarios y talleres lúdicos o de capacitación donde vecinas y vecinos, operadores de Casa Meneses y estudiantes de la UIA se encuentran y generan una identidad específica.

En 2015 se produce un cambio en el que se establecen objetivos y temas específicos en cada evento comunitario, se les designa “Eventos comunitarios con contenido temático”, cuyo objetivo era que cada evento tuviese un tema específico. En las posadas o en el aniversario de la institución se hablaba pues de un tema específico de acuerdo con las circunstancias de la comunidad o los intereses de Casa Meneses, además de que sirvieran como puentes de contacto para la casa y la comunidad, facilitando y abriendo posibilidades y sinergias con el pueblo de Santa Fe, de adentro hacia afuera y de afuera hacia adentro.

Con base en las estrategias de intervención en comunidad que propone el Metadiagnóstico (2016), se impulsan algunos rituales que ayuden en la apropiación comunitaria de los mismos espacios públicos. Misas, celebraciones, ferias, etcétera, generan también la reconstrucción del tejido social y alientan un mayor reconocimiento y sentimiento de seguridad entre las comunidades. Uno de los ejes de acción del CFASEM por el cual se enfoca el programa de eventos comunitarios es ciudadanía y cultura de paz.

### *Justificación*

De acuerdo con la metodología de la epistemología de la complejidad ética y comunitaria, dos fases de la intervención de red es la tribalización y la retribalización, las cuales permiten el encuentro, la construcción de la identidad, la resolución de conflictos de manera no violenta, la reconstrucción del tejido social, la construcción de lazos nuevos, la sublimación de la violencia comunitaria o de conflictos profundos.

Con los eventos culturales, sociales y artísticos, entre otros, se busca generar un sentido de pertenencia e identidad entre las personas que se involucran en ellos. Por tanto, para el CFASEM es muy importante impulsar este tipo de eventos como un medio para generar un espacio de convivencia, de diálogo y también de búsqueda de alternativas para las problemáticas actuales del territorio.

De acuerdo con los hallazgos del metadiagnóstico (2016), se encontró que la tribalización o ritualización de espacios y eventos ayuda a mejorar la capacidad de trabajar con la comunidad local, promoviendo un encuentro de saberes y conocimientos de manera horizontal. Ayuda a mejorar la

capacidad de construir redes, principal dispositivo para el acompañamiento comunitario. También posibilita el conocimiento de la comunidad local que permita transitar de las acciones de enganche, que son una necesidad inicial, a las acciones de proceso, y dar elementos para cumplir el papel transformador de la Universidad Iberoamericana en la realidad y contexto donde se encuentra.

La realización de rituales apoya la apropiación comunitaria de los mismos espacios. Misas, celebraciones, ferias y demás impulsan la apropiación de espacios públicos de la comunidad, lo que también va generar la reconstrucción del tejido social y la construcción de mayor reconocimiento y sentimiento de seguridad entre las comunidades. El territorio del antiguo pueblo de Santa Fe es un espacio donde se encuentra una diversidad cultural de personas.

### *Objetivo general*

Generar procesos comunitarios que ofrezcan espacios de encuentro, tribalización y reconstrucción del tejido social mediante eventos culturales, artísticos y sociales con contenidos temáticos específicos.

### *Objetivos específicos*

- Generar la participación de redes comunitarias e interinstitucionales a través de eventos artísticos, culturales y sociales con contenidos temáticos.
- Fortalecer las capacidades organizativas y de determinación de la población con una perspectiva de derechos humanos, género, cultura de paz y reconstrucción del tejido social.
- Incrementar las habilidades expresivas de la comunidad mediante eventos con contenidos temáticos que favorezcan y potencien el desarrollo humano en las colonias de Santa Fe.

## *Etapas del programa*

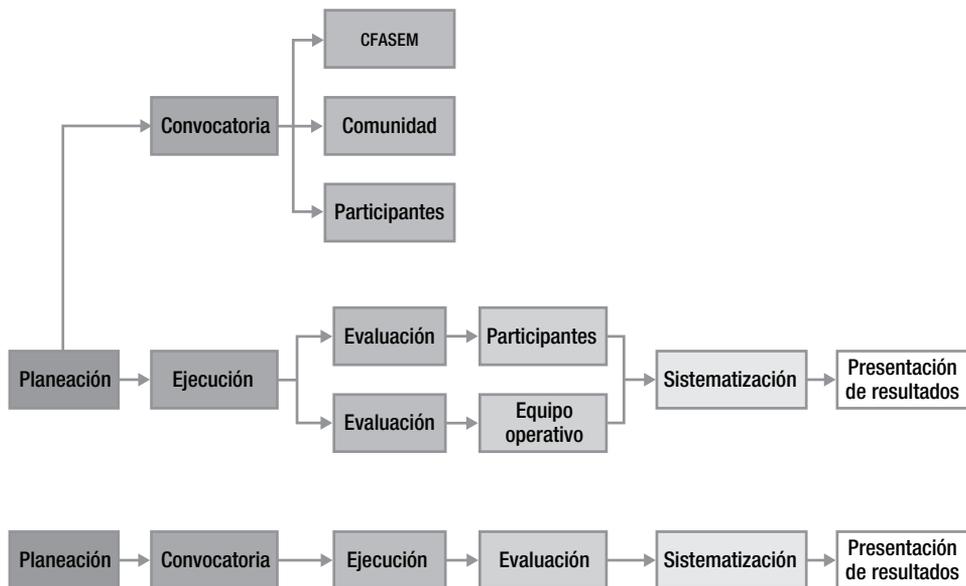
Tabla 13. Procesos de eventos

<b>Acción</b>	<b>Descripción</b>	<b>Participantes</b>	<b>Instrumentos</b>
<b>Planeación</b>	<p>Se determinan las fechas y los temas para realizar los eventos.</p> <p>Se definen los objetivos específicos y metas.</p> <p>Se revisa el tipo de material que se requiere para cada evento.</p> <p>Se organiza la logística de cada evento por lugar o fecha en que se llevará a cabo.</p> <p>Se involucra o invita a las redes comunitarias, colectivos o grupos que participen.</p> <p>Se organizan reuniones de planeación.</p> <p>Se constituye un comité organizador.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· Conductor de evento.</li> <li>· Responsable de logística.</li> <li>· Responsable de programa.</li> <li>· Responsable de gestión y permisos.</li> </ul> <p>Se determinan tiempos y se asignan tareas con los miembros del comité.</p> <p>Se elabora el programa y se revisa.</p>	<p>Redes comunitarias.</p> <p>Coordinación de Vinculación.</p>	<p>Hoja de planeación.</p> <p>Requisición.</p>
<b>Convocatoria</b>	<p>Se diseña la convocatoria del evento.</p> <p>Se invita al personal operativo del CFASEM.</p> <p>Se invita a las instituciones (educativas, sociales, comunitarias, etcétera) a que participen en el evento.</p> <p>Se involucra o invita a las redes comunitarias, colectivos o grupos a que participen.</p>	<p>Redes comunitarias.</p> <p>Coordinación de Vinculación.</p>	<p>Volantes.</p> <p>Anuncio en redes sociales.</p>
<b>Ejecución</b>	<p>Cita de comité organizador una hora antes del evento.</p> <p>Lista de pendientes de logística.</p> <p>Se inicia programa.</p> <p>Se resuelven imponderables.</p> <p>Se cierra el evento.</p>	<p>Redes comunitarias.</p> <p>Coordinación de Vinculación.</p> <p>Actores que estarán participando con temas específicos.</p>	<p>Hoja de planeación.</p> <p>Requisición.</p>

<b>Evaluación</b>	En una reunión plenaria con el comité organizador, se hace la revisión del evento para evaluar resultados, hacer ajustes en los siguientes eventos, mejorar la organización, retroalimentar lo observado, escuchado y visto, así como el ánimo de los participantes y los aprendizajes obtenidos.	Redes comunitarias. Coordinación de Vinculación.	Hoja de planeación.
<b>Sistematización</b>	Se redacta el diario de campo del evento, y al final del año se realiza la evaluación general de esta actividad.	Redes comunitarias. Coordinación de Vinculación.	Documento en Word.
<b>Presentación de resultados</b>	Se presenta al equipo operativo los avances, resultados e impactos generados por los eventos entre los participantes y asistentes.	Redes comunitarias. Coordinación de Vinculación.	Presentación en Power Point.

### *Diseño del programa*

Figura 35. Desarrollo de los eventos



Fuente: elaboración propia.

## *Metodología*

En la elaboración de la metodología para la planeación y el desarrollo de los eventos que se desea implementar durante el semestre, se busca y se promueve la participación de los vecinos clave de las colonias del antiguo pueblo de Santa Fe. Se trata de que sean ellos quienes identifiquen los eventos importantes con el propósito de unificar y fortalecer los procesos de organización y planeación en comunidad. Por lo general los eventos se realizan entre semana, el tiempo que se destina a cada uno depende mucho del tipo de celebración y también de los participantes. Regularmente se llevan a cabo por las tardes, en un horario de 15 a 18 horas. Después de cada evento, los organizadores y participantes se reúnen para hacer comentarios, observaciones y retroalimentación, con el propósito de mejorar el desarrollo de los eventos próximos. En la tabla 14 se muestran los tipos de evento que el CFASEM implementa.

Tabla 14. Tipos de eventos del Centro Meneses

<b>Tipos</b>	<b>Descripción</b>	<b>Ejemplos</b>
<b>Culturales</b>	Acciones que fortalecen la identidad local y el sentido de pertenencia a un barrio o espacio. Recuperan tradiciones, costumbres y creencias. Pueden ser acciones religiosas, gubernamentales o netamente comunitarias.	Día de muertos. Posadas. Conmemoración de Ayotzinapa. Fiestas religiosas. Fiestas populares de las colonias.
<b>Artísticos</b>	Eventos donde alguna de las bellas artes es objeto de consumo en las comunidades. Pueden dirigirse al público en general o a sectores específicos, por ejemplo: infancia en el día del niño y la niña. Pueden organizarlos gobierno, grupos comunitarios, partidos políticos, líderes, comerciantes, organizaciones de la sociedad civil, escuelas e iglesias.	Exposiciones. Conciertos musicales. Obras de teatro. Danza.
<b>Sociales</b>	Eventos cuya característica es resaltar algún logro o situación que las personas o comunidades están viviendo; por ejemplo, celebrar que terminaron un proceso, una obra pública, una inauguración, etcétera.	Aniversario del CFASEM. Celebración de cumpleaños. Conferencias. Graduaciones. Performance Patch Adams.

## *Implementación*

Para la ejecución de los eventos que se planean en cada semestre se extiende la invitación a actores clave de la comunidad, instituciones, etcétera; posteriormente se convoca a una reunión de organización en la que los participantes tienen la oportunidad de proponer y sobre todo organizar la celebración adecuadamente. Al año se realizan cinco eventos en las instalaciones del centro, generalmente culturales y sociales. Cabe resaltar que los grupos comunitarios llevan a cabo los culturales en diferentes espacios de las colonias. Entre los temas tratados se encuentran: derechos humanos, género, cultura de paz y reconstrucción del tejido social.

Es importante aclarar que no en todos los eventos se discuten estos temas; por ejemplo: en el evento del caso Ayotzinapa se tratan temas de derechos humanos y en los de Todos Santos y las posadas se fortalece el tejido social entre la comunidad y la institución.

## *Aprendizajes*

Una de las dificultades en la planeación y sobre todo en la toma de decisión de los eventos ha sido la falta de comunicación y de coordinación del equipo operativo del CFASEM; por ejemplo, cuando se decide realizar un evento en donde se contempla la participación del área de Educación con los alumnos, ha resultado algo conflictivo llevarlo adelante por cuestiones de horario y el desinterés en el apoyo mutuo del equipo.

No todos los eventos realizados han logrado cumplir los objetivos originalmente planteados, lo cual nos permite ir implementado nuevas estrategias, la oportunidad de medir el interés de la sociedad y abrir puertas para la planeación de nuevos eventos. El trabajo con la comunidad a través de eventos comunitarios es una herramienta poderosa de efectos trascendentes, ya que el encuentro es de respeto y de compartición entre pares. Grupos de la comunidad han propuesto eventos a los cuales invitan al CFASEM, haciéndose cargo ellos de toda la organización; su metodología es muy parecida a la que usamos en la institución.

El consumo de sustancias como alcohol o drogas no se permite en los eventos comunitarios (los de CFASEM y los grupos aliados de la comunidad), a diferencia de los eventos que normalmente hace la comunidad en general.

En los eventos comunitarios hay una convivencia intergeneracional, se mezclan de manera natural y genuina las diferentes generaciones que atendemos, lo que facilita así un encuentro más cercano y posibilitador.

### *Autorganización*

Desde hace ya muchos años, la antes Casa Ernesto Meneses venía implementando eventos en comunidad y dentro de sus instalaciones junto con los vecinos del antiguo pueblo de Santa Fe. Estos eventos permitieron en su momento espacios de encuentros y diálogos entre vecinos y personas de instituciones educativas y sociocomunitarias de la CDMX.

Poco a poco líderes comunitarios de la zona se organizaron acompañados por la Casa Meneses para el desarrollo de eventos en diferentes espacios de la comunidad. En consecuencia, estos líderes fueron consolidando pequeños grupos en diferentes colonias; se fortalecieron los procesos de organización informal entre vecinos, lo que condujo a una serie de pequeños eventos en los que se notaba la convivencia y la necesidad de acompañarse mutuamente.

### *Responsabilidad*

La planeación y ejecución de cada uno de los eventos exige una gran responsabilidad. Se ha identificado en cada evento realizado el compromiso que los participantes de la comunidad adquieren en el cumplimiento de los objetivos.

### *Compromiso*

Todos los participantes y organizadores de los eventos han mostrado un gran compromiso en lo que se planeaba y ejecutaba; poco a poco identificaron la necesidad e importancia de llevar a cabo eventos en los que la sociedad tenga la posibilidad de dar a conocer sus necesidades e inquietudes. Por tanto, cada evento requiere un gran compromiso de los organizadores para con el público.

## *Identidad*

Los eventos que hasta el momento se han organizado permitieron la participación activa y colectiva de vecinos, estudiantes, equipo operativo CFASEM e instituciones de diferente índole, lo que genera un espacio de encuentro que va fortaleciendo los sentidos de identidad entre los vecinos, reconociendo sus derechos, sus prácticas comunitarias, el significado de habitar un espacio con una diversidad de culturas.

## *Sentido de pertenencia*

Los eventos fortalecen gradualmente el sentido de pertenencia entre los participantes y organizadores, ya que tales actividades posibilitan espacios en los que se da vida a una sociedad y a un grupo de personas. Cada evento ha generado en cada persona algún grado de pertenencia. Es importante resaltar que los eventos culturales son en gran medida útiles para fomentar el sentido de pertenencia en los usuarios o participantes; por ejemplo: el de Todos Santos, pues todos colaboran en la confección de altares, llevar las ofrendas, etcétera, generando el trabajo en equipo y un sentimiento de colectividad.

## *Conclusiones*

Como resultado de los eventos realizados, es posible concluir que todas las actividades comunitarias con vecinos, instituciones y grupos comunitarios contribuyen al fortalecimiento de los lazos comunitarios entre los participantes y asistentes. Los eventos han fortalecido y mantenido las prácticas culturales entre las comunidades del antiguo pueblo de Santa Fe, entendido éste como un territorio con una gran diversidad de prácticas culturales, todas con pequeñas similitudes entre las colonias.

Por otro lado, también favorecen el sentido de pertenencia entre los vecinos y su contexto, apropiándose de las problemáticas del territorio; en consecuencia, logran organizarse como pequeños grupos con intereses comunes y consensuar de manera democrática la toma de decisiones para resolver las problemáticas actuales de la zona o colonia. Esto a la vez le da identidad al rescate de la vida y a la visibilización de los valores adquiridos.

Es necesario continuar la implementación de los eventos comunitarios, ya que son un medio para consolidar la vida comunitaria y la recuperación de prácticas sociales (el tequio, el apoyo mutuo, la cooperación); a la vez permite que la misma sociedad se organice y tenga nuevas formas de convivencia dignas y justas para todos.

## Trabajo comunitario

*Javier Sánchez Ramírez*  
*Nicolás Acevedo Mendoza*  
*Marina Sil Acosta*  
*Adriana Torres Torres*  
*Maribel González Linares*



Ceremonia de entrega de reconocimientos, 2019

### *Antecedentes*

El trabajo comunitario de la Universidad Iberoamericana con las comunidades del pueblo de Santa Fe data de antes de la llegada de la universidad a la zona, por medio del acercamiento con estructuras establecidas como las juntas de vecinos, los centros sociales, las escuelas secundarias, la alcaldía (antes delegación) y las personas dedicadas a la pepena en los tiraderos de Santa Fe. Todos ellos de alguna manera tenían presencia e incidencia en la comunidad y con frecuencia mejor información de las problemáticas, es decir, lo que la universidad realizaba era una especie de investigación en la acción por medio de talleres (títeres, teatro callejero, etcétera), entrevistas y grupos focales.

Posteriormente, en la calle de Pino se construyó un centro social llamado por la comunidad “de los jesuitas”, donde se daban servicios a la comunidad.

Para 1985, por iniciativa del doctor Juan Lafarga Corona, S.J., nace el Centro de Desarrollo de la Comunidad, A.C., que brinda apoyo a las comunidades aledañas al pueblo de Santa Fe en temas relacionados con el desarrollo humano y comunitario.

En 2005 la Coordinación de Responsabilidad Social Institucional (CORSI) inició un trabajo con la comunidad a fin de promover un acercamiento con las personas, y empezó con la delimitación del área, con un enfoque territorial que permitiera el conocimiento de sus problemáticas (Casa Meneses, 2014). El trabajo se puso en marcha directamente con los departamentos de Salud-Nutrición, Arquitectura, Educación y Psicología. En algunos de ellos, como Nutrición, la participación se dio a través de diplomados (becas otorgadas a la comunidad), y a partir de ahí se desarrollaban proyectos propuestos por cada grupo de participantes y acompañados por algún departamento, según fuera el rubro o la necesidad a cubrir en conjunto.

También se otorgaban donaciones a las escuelas primarias y secundarias para fortalecer el uso intencionado de las tecnologías. Se formó entonces un centro de cómputo en la colonia El Árbol y se acompañaron procesos de mejoramiento barrial en la zona. En 2011 ocurre la llegada de la Casa Meneses al pueblo de Santa Fe. Retoma parte del trabajo realizado por la CORSI en las comunidades. Los ejes de actuación comunitaria estaban orientados a:

1. La formación de capital social o actores sociales movilizados en el territorio, base de organización que permite a la Casa Meneses acompañar y entrar al barrio.
2. La búsqueda de seguridad y calidad de vida.
3. El fomento de condiciones y contextos de vida donde la cultura de paz sustituya a la cultura del conflicto, formando identidades y prácticas de socialización.

Todo ello se realizó a través del acompañamiento con un enfoque territorial, es decir, cuatro plataformas de vecinos y el territorio compuesto por 23 colonias. La atención se orientaba según las demandas tanto de la comunidad como de la UIA y las instituciones y patronatos donadores; se trabajaba con un equipo multidisciplinario y siete líneas estratégicas, de las cuales Cultura, Nutrición, Mejoramiento barrial y Ludoteca itinerante (esta última perteneciente a Educación) acompañaban a grupos de “promotores comunitarios”

formados en la universidad a través de diplomados, cursos y talleres. Por otro lado, Educación, Salud y Psicología acompañaban a vecinos en estructuras establecidas, como escuelas, parroquias y centros sociales. Proyectos productivos, como Bolsa de empleo y Jurídico prestaban servicios en el centro.

En 2015 hubo un cambio de administración en la Universidad Iberoamericana, de modo que la Casa Ernesto Meneses comienza a depender de la Dirección General de Vinculación Universitaria (DGVU), y específicamente de la Dirección de Formación y Acción Social (DFAS). Se incorpora al organigrama un área denominada Redes comunitarias, cuyo objetivo es diseñar, ejecutar y evaluar estrategias que promuevan o contribuyan a:

- El desarrollo de habilidades y competencias sociales de diferentes actores de la comunidad.
- La participación de diferentes actores de la comunidad en grupos organizados para regenerar el tejido social.
- El fortalecimiento de redes comunitarias que favorezcan la resiliencia de sus integrantes y reduzcan vulnerabilidades.

El trabajo comunitario continúa con más de 40 promotores (salud y nutrición, deporte, jóvenes promotores de paz, promotoras infantiles, jóvenes ludotecarios, jóvenes mural historia, grafiteros, promotoras de curso de verano, promotoras de primeros auxilios psicológicos y promotoras de desarrollo humano). Los cursos y talleres se imparten en las comunidades acompañados por los responsables de cada área. A partir de la pedagogía ignaciana se realizan una serie de diagnósticos en la comunidad, entre otros, el Metadiagnóstico (2016) saca a la luz hallazgos y promueve estrategias de atención comunitaria, para las cuales recomienda:

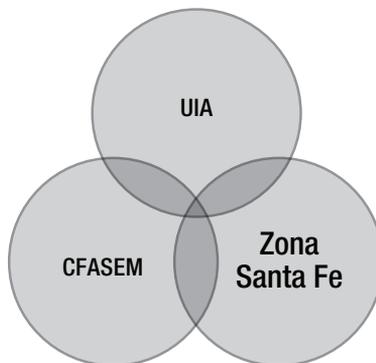
- Cambiar la visión de la comunidad a las comunidades, pues cada una tiene orígenes particulares, necesidades y organizaciones diferentes; el abordaje debe darse desde lo local.
- Conocer más sobre el cambio de conductas y comportamientos vinculados a la ilegalidad y la delincuencia. Se pueden generar estrategias preventivas y de resiliencia.
- Atender y abrir espacios de participación para los jóvenes y adolescentes de las comunidades, sin dejar de lado a las mujeres.

- Ubicar claramente los subsistemas con los que el centro realiza sus actividades.



Talleres jurídicos con el grupo fe y alegría

Figura 36. Estructura de las actividades del centro



Fuente: elaboración propia.

Conforme a estas estrategias se realiza un diagnóstico por colonia, traducido en fichas y pequeños libros de tres zonas; se intensifica el trabajo en las colonias de mayor vulnerabilidad para las y los jóvenes, como Tlapechico y Liberación Proletaria. En el marco preventivo:

- Se acompaña a mujeres madres de familia en talleres de crianza saludable.
- Se fortalece el trabajo de curso de verano en calle, para generar ambientes libres de violencia en cinco comunidades.
- Se forma un grupo de jóvenes pertenecientes a la comunidad de Tlapechico, con un acompañamiento que busca reconocer la identidad de las comunidades a través del mural historia y otras expresiones artísticas, como cine y teatro callejero o talleres de escultura y grabado.
- Se acompaña a comités de padres de familia en los rubros de deporte y cultura con talleres que promueven el pensamiento crítico, creativo y de cuidado personal.
- Se fortalece a las y los promotores comunitarios con un programa de capacitación y acompañamiento donde las Escuelas de perdón y reconciliación (ESPERE) cumplieron una tarea importante.
- Se redoblan esfuerzos con estudiantes de Prepa Ibero, donde las y los estudiantes realizan su servicio social en la comunidad con actividades muy precisas y de enganche: partidos de fútbol con las y los adolescentes, directamente en las canchas comunitarias para identificar sus deseos, sueños y aspiraciones.

En el marco de atención en caso de “desastres” o tensiones comunitarias:

- Se da atención de reconstrucción a la primaria Jamaica, a través de programa de filosofía para niños.
- Pláticas y acompañamiento de mediadores de cultura de paz a directivos, personal docente y administrativo de las escuelas secundarias.
- A partir de las decisiones del gobierno federal para expropiar algunas casas y terrenos para la construcción del tren interurbano México-Toluca, el Centro Meneses asesora jurídica y legalmente a las familias afectadas.

A principios de 2016 la Casa Meneses se transforma en el CFASEM. Se trabaja bajo dos líneas estratégicas: Educación y Vinculación. Desde el área de Vinculación se continúa la de Redes comunitarias, donde se llevan a cabo las siguientes acciones:

- En atención al Metadiagnóstico (2016) se reformulan algunas acciones, como los eventos comunitarios; así, cada evento debe tener un contenido temático específico, por ejemplo, el Día de muertos como un espacio para hablar de paz, las posadas para la “retribalización”, el cierre de año para evaluar los alcances y metas logradas, la conmemoración de Ayotzinapa como reflexión sobre la libertad, la paz y los derechos humanos.
- Estos eventos cuentan con actividades artísticas que ayudaron a establecer vínculos diferentes y contactar a grupos y colectivos de Santa Fe y a población artística y creativa de la zona. Fue un logro importante, ya que a través de los eventos comunitarios con contenidos temáticos se logró que el involucramiento fuera mayor, pues dichos grupos y artistas proponen, coordinan, presentan y gestionan los eventos y los espacios dentro y fuera del CFASEM.
- Se realizaron eventos comunitarios en espacios gestionados por los colectivos, artistas y vecinos de Santa Fe, entre otros conciertos musicales, conferencias, poesía y danza en cuatro lugares de la zona: Pueblo Nuevo, Gamitos, Bejero, Liberación Proletaria.
- Se potencian las capacidades de los grupos y colectivos artísticos desde la capacitación en Elaboración de proyectos, como el CREW DEA 76, un grupo de jóvenes artistas del grafiti, que presenta y logra ganar el PACMYC con un proyecto para las diferentes colonias de Santa Fe.
- Se continúa la relación con escuelas de la zona (primaria y secundaria), donde se trabaja en talleres de sensibilización e información sobre temas de prevención de la violencia, derechos humanos, resolución de conflictos y detección de casos.
- Estas actividades se realizaron con toda la población escolar: alumnado, docentes y padres y madres de familia, lo cual abonó a que el efecto fuera de mayor alcance.
- Se capacita en CFASEM al profesorado de la secundaria 232 en materia de derechos humanos, comunicación asertiva y educación para la paz, logrando que los niveles de conflicto escolar bajen según el reporte del departamento de Orientación escolar de la misma escuela.
- Para fortalecer las intervenciones en escuelas se realiza una investigación de parte de la UIA sobre jóvenes, empleo y economía, que revela datos importantes sobre la dinámica de la juventud respecto al empleo.

Un dato revelador es que las condiciones económicas y de posibilidades de empleo son muy precarias y las de capacitación casi nulas.

- Desde el área de Economía popular y sustentabilidad se inicia la intervención en tres escuelas (primaria Rosales, secundaria 77 y primaria Flavio Gutiérrez) para la instalación de huertos escolares, lo cual permite una vinculación más amplia e incluyente con toda la comunidad escolar, fortaleciendo así una conciencia más responsable sobre el medio ambiente y su cuidado, pero también permitiendo la intervención de otras áreas de atención del CFASEM con temas sobre derechos humanos, resolución de conflictos, atención psicológica, así como fortalecer las redes con la comunidad.
- El acompañamiento a grupos ha sido una de las acciones más importantes en la comunidad, ya que posibilita la presencia y permanencia de la institución entre la población. Entre los más constantes sobresale el grupo de la tercera edad Fe y Esperanza de la colonia Liberación Proletaria, cuya gestión de pequeñas acciones posibilitan nuevas redes, logra hacer un libro colectivo de la historia de la colonia y se presenta en diversos foros de la zona.
- Otro grupo básico en CFASEM fue el Apostolado de la Cruz, un conjunto de mujeres de la zona de orientación eclesial y más centrado en actividades internas, pero a través de la capacitación en intervención comunitaria se logró que propusieran acciones a la comunidad de la parroquia. No se tuvo el éxito esperado y decidieron pausar sus actividades.
- En la colonia Pueblo Nuevo se acompañó la elaboración de un libro sobre la historia de la colonia. Fue muy interesante el proceso porque se logró hacer entrevistas individuales y grupales dentro y fuera del CFASEM; al ser editado, se presentó en varios lugares acompañado de presentaciones artísticas.

### *Justificación*

El pueblo de Santa Fe y sus 27 colonias aledañas constituyen una comunidad con una rica diversidad cultural, conformada por ciudadanos y ciudadanas de ascendencias indígenas, cuya historia data incluso antes de 1532, cuando la zona ya era habitada por población otomí y náhuatl. Actualmente el pueblo de Santa Fe se ha convertido en un territorio aún más

diverso, ya que es habitado por personas de diferentes estados del país, como Michoacán, Puebla, Veracruz, Oaxaca e Hidalgo. Las personas han llegado a Santa Fe en busca de una mejor calidad de vida.

En consecuencia, se trata de una comunidad o barrio con historias de vida en colectivo, trabajo en equipo, tequio (faena), tradiciones, costumbres y prácticas sociales que con el paso del tiempo se han ido transformando por cuestiones económicas (la falta de empleo, falta de oportunidades para generar ingresos), políticas (líderes y partidos políticos con intereses propios o individuales), etcétera.

Hasta la fecha el pueblo ha sufrido significativas transformaciones; hoy nos encontramos en un territorio en donde los recursos naturales han sido explotados en exceso a causa de la sobrepoblación, lo cual ha provocado en la zona más inseguridad, desconfianza entre vecinos y entre colonias, violencia y la creación de bandas delictivas, así como falta de interés en la organización del trabajo colaborativo.

Ante la situación actual que se vive por la pandemia de Covid-19, la sociedad debería estar cada vez más unida, trabajar en equipo, acompañarse en todo momento, apoyarse y sobre todo identificar en conjunto sus problemáticas y necesidades urgentes y conformar una estructura para la gestión de sus necesidades.

En consecuencia, el Centro Meneses a través del programa de trabajo comunitario busca fortalecer los procesos organizativos y autogestivos de las familias, vecinos y grupos comunitarios que habitan en el territorio, con el fin de reconstruir el tejido social, y reconocer a las personas como sujetos capaces de transformar de forma individual y colectiva su vida comunitaria y que ello conduzca al buen convivir.

### *Objetivo general*

Fortalecer las capacidades organizativas y de autogestión de los grupos comunitarios, familias y colonias del antiguo pueblo de Santa Fe a través del acompañamiento en el proceso del diagnóstico de sus necesidades específicas, con el fin de contribuir a la reconstrucción del tejido social en el territorio.

## *Objetivos específicos*

- Consolidar grupos comunitarios en el antiguo pueblo de Santa Fe para el desarrollo de actividades y proyectos comunitarios que cuenten con herramientas para el fortalecimiento de la reconstrucción del tejido social.
- Provocar en los grupos, familias y colonias la responsabilidad de asumir el cuidado de la vida (ser humano-naturaleza) en colectivo.
- Empoderar a los grupos, familias y colonias en temas de organización y autogestión para un mayor control en sus acciones y toma de decisiones para la prevención de las problemáticas presentes en el territorio.

## *Etapas del programa*

### *Conociendo la comunidad*

En esta etapa se busca tener toda la información de la situación actual de cada una de las colonias del antiguo pueblo de Santa Fe. Los pasos para ello son los siguientes:

Primer paso: se trata de recopilar toda la información disponible de las colonias, grupos comunitarios, grupos de familias, instituciones, etcétera, de los cuales queremos acompañar e intervenir. La información se obtiene por los siguientes medios:

- Recorridos en comunidad: con los recorridos se obtienen noticias, la percepción de la comunidad sobre sus noticias y cambios, su dinámica; es necesario apuntar las múltiples influencias que inciden en la dinámica del barrio, por ejemplo, los tiempos electorales, el clima, los repuntes de violencia o inseguridad, el calendario escolar, los horarios de la comunidad; asimismo, no es lo mismo la dinámica matutina, la vespertina o la nocturna, los fines de semana, las fiestas populares, etcétera.
- Primer contacto: del área de primer contacto se obtienen datos sobre las problemáticas actuales del territorio, las necesidades, los medios por las cuales están siendo atendidos y, sobre todo, los servicios y talleres que más solicitan del CFASEM.

- Grupos comunitarios: se obtiene información sobre las necesidades de los propios grupos, necesidades y problemáticas de las colonias.
- Mapeo del territorio: se identifican puntos con mayor índice de problemáticas y necesidades, los recursos con que cuentan las colonias, los líderes comunitarios.
- Líderes de la zona: llegan al centro solicitando acompañamiento o apoyo para sus grupos, con necesidades específicas.

Segundo paso: se analizan todos los datos recopilados con el fin de diseñar estrategias de acompañamiento y prevención de las problemáticas y necesidades identificadas en el territorio. También se identifican líderes comunitarios con intereses comunes, que buscan el bien de sus vecinos, sus familias y colonias. Estos líderes comunitarios son aliados del CFASEM para el acercamiento con la comunidad y con los grupos. Cabe resaltar que el centro, una vez que ha analizado los datos, determina si tiene las condiciones y posibilidades de acompañar a los grupos y colonia que solicitan el acompañamiento o intervención.

Cuando sí se acompaña: el Centro Meneses participa junto con las áreas afines a las necesidades colectivas de las colonias, grupos o familias que tienen un mismo objetivo.

Cuando no se acompaña: la necesidad es individual y sostiene intereses políticos o económicos, entre otros; las necesidades e intereses provienen de líderes políticos de la zona.

### *Primera entrevista*

En esta fase se cita al grupo o a la persona que demanda el acompañamiento por parte del centro. La intención de la entrevista es que entre las coordinaciones General, de Vinculación, Redes comunitarias y el área correspondiente puedan dar respuesta a la petición, y en conjunto establecer protocolos de acompañamiento con el grupo, colonia o institución.

### *Planeación*

En esta fase el área responsable de acompañar las actividades en las colonias en compañía del demandante se reúne para planear las estrategias de acompañamiento.

- Se organizan fechas y horarios.
- Se organizan espacios.
- Reuniones con las personas que estarán en el taller.
- Reuniones con los grupos que implementarán y ejecutarán actividades comunitarias.

### *Formación y acompañamiento de grupos*

En esta fase se identifica a personas de las colonias con intereses comunes y se van conformando los grupos con el propósito de acompañarlos en el proceso de trabajo comunitario. Se trabaja de la siguiente manera:

1. Se identifica a un actor clave de la colonia.
2. Se identifica a las personas que tengan interés en formar parte del grupo.
3. Se realiza un diagnóstico del grupo (problemáticas y necesidades).
4. Se identifican de forma colectiva los recursos con los que cuenta el grupo.
5. Se comparan las necesidades del grupo con los de la colonia.
6. Se diseña una estructura organizativa del grupo.
7. Se planifican las primeras actividades.

Cabe resaltar que en esta fase también se plantean criterios bajo los cuales será dirigido el acompañamiento, con el fin de lograr los propósitos y metas de cada uno de los grupos. Estos criterios son los siguientes:

1. Justificación.
2. Objetivos.
3. Metas.
4. Recursos disponibles.
5. Sistemas de evaluación.
6. Plan de acción.

### *Capacitación del grupo*

Una vez analizadas las necesidades y problemáticas de los grupos comunitarios (ya organizados y en proceso de formación) y de las colonias, se diseñan estrategias de acompañamiento para prevenir las problemáticas.

Por consiguiente, se implementan actividades y talleres que fomenten y fortalezcan el trabajo colaborativo con los grupos comunitarios. En esta fase se involucran las siguientes áreas de vinculación del centro: Jurídico, Psicología, Economía popular y sustentabilidad, Nutrición y Redes comunitarias, todos con diferentes programas pero con un solo objetivo.

#### *Planeación de la base fundamental del grupo*

En esta fase se trabaja con talleres de enfoque comunitario y organizativo para que los grupos se consoliden tal cual, como un grupo comunitario, con un interés común, con un plan de acción a mediano y largo plazo.

En ésta y la fase de desarrollo de actividades, Redes comunitarias acompaña en el proceso, ya que ambas fases son las más importantes para determinar el rumbo de cada grupo de acción social. Cabe resaltar que lo que se busca es que los grupos sean autogestivos, sostenibles y sustentables con el paso del tiempo.

#### *Desarrollo de las actividades grupales*

Como se mencionó, esta fase también es importante para que el grupo sea autogestivo. Cabe mencionar que en este momento intervienen las áreas de Vinculación del centro (Jurídico, Economía popular y sustentabilidad, Nutrición, Psicología y Redes comunitarias).

#### *Desarrollo del tejido social*

En esta etapa se trabaja con actividades y proyectos que fortalecen los lazos comunitarios; se establecen redes de apoyo con otros grupos comunitarios; se implementan vínculos con instituciones, grupos, y actores comunitarios y se llevan a cabo acciones voluntarias para promover la equidad de género.

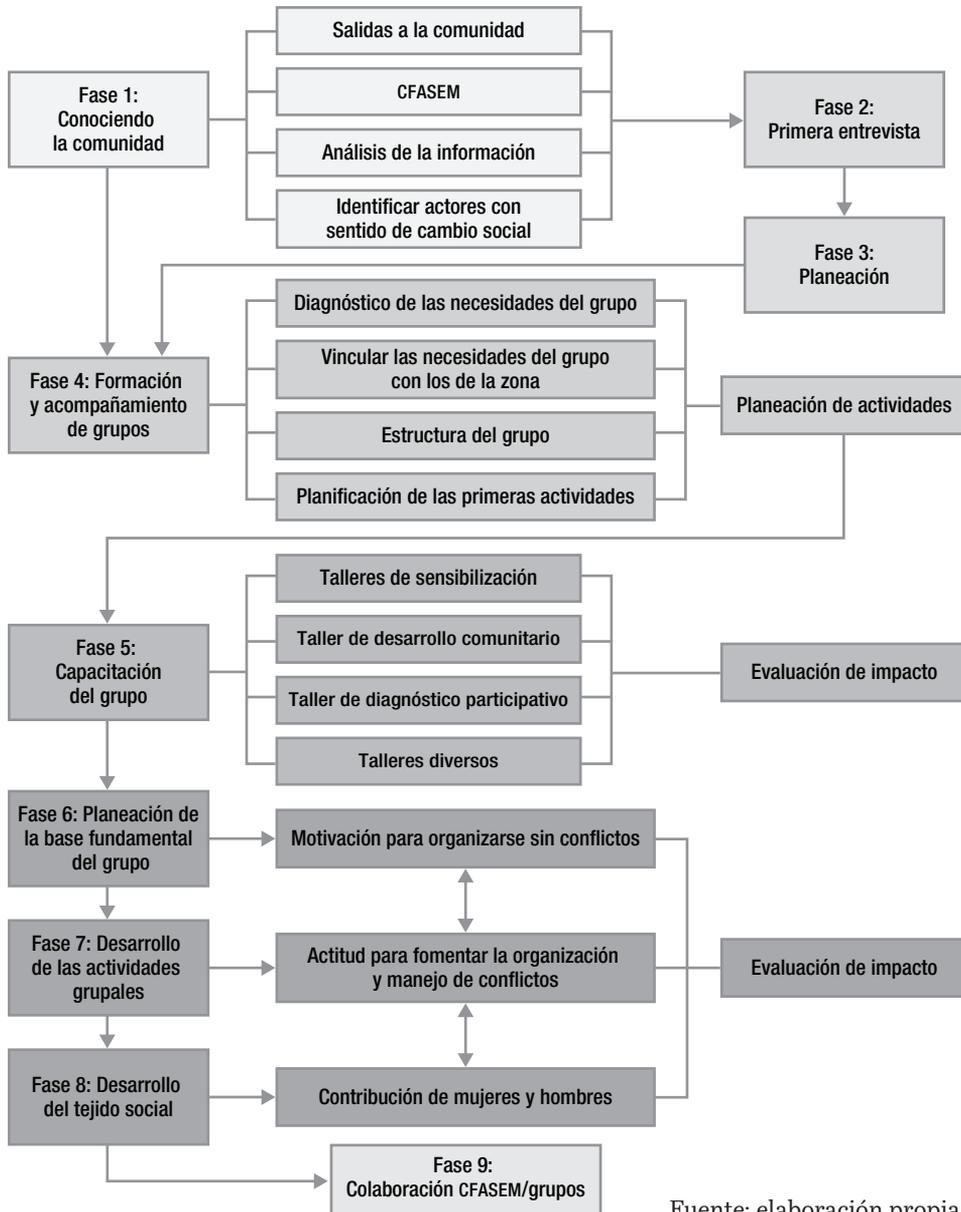
#### *Colaboración*

En esta fase se busca que los grupos comunitarios acompañados por CFASEM se involucren en las actividades o eventos que se planean hacia dentro y afuera del centro.

## Diseño del programa

En la figura 37 se muestra el esquema que guía el trabajo comunitario.

Figura 37. Guía del trabajo comunitario



Fuente: elaboración propia.

## *Metodología*

La metodología que se utiliza en la planeación, implementación y ejecución de las actividades y proyectos comunitarios es de acción participativa, ya que busca que las mismas personas de las colonias y los grupos comunitarios del territorio de Santa Fe identifiquen sus propias problemáticas y necesidades. El centro acompaña el proceso y proporciona herramientas que les faciliten el diagnóstico. Una vez identificadas estas necesidades o problemáticas, les da seguimiento en la búsqueda de propuestas que solucionen las necesidades prioritarias.

Posteriormente el CFASEM, a través de las áreas de vinculación, diseña e implementa acciones de acompañamiento para que los grupos se consoliden y puedan gestionar los recursos necesarios para resolver sus necesidades.

## *Implementación*

Actualmente en zonas urbanas es un poco complicado pero no imposible volver al trabajo comunitario y sobre todo colaborativo. En el pueblo de Santa Fe y sus colonias aledañas aún se conservan algunas prácticas comunitarias solidarias; ejemplo de ello son las fiestas religiosas de barrios, en las que los vecinos se juntan y cooperan de manera voluntaria para la ejecución de la fiesta. Por ello el centro acompaña y forma a grupos comunitarios en el rescate de sus saberes tradicionales de colaboración, organización, toma de decisiones y trabajo en equipo, pero también busca que los grupos sean autogestivos.

Para ejecutar el programa de trabajo comunitario se siguen ciertos procesos que buscan que el acompañamiento e intervención ocurran de la mejor manera. El trabajo comunitario del CFASEM se da desde dos ámbitos: individual y colectivo. En el primero una sola persona siente la necesidad de que es importante que se acompañe a su colonia con talleres o servicios varios. Para ello se analiza la demanda con la finalidad de conocer los intereses del demandante, conocer su historial en la vida comunitaria, así como las necesidades específicas del grupo o colonia por el cual se solicita la intervención.

En el ámbito colectivo se da a través de grupos comunitarios organizados, instituciones educativas y sociales, personas que han participado en

otras actividades del centro que se reúnen para continuar recibiendo orientaciones de los diferentes servicios que ofrece el CFASEM y de actividades o proyectos que implementa la universidad junto con el centro. Cabe resaltar que también en lo colectivo se analiza la demanda, con el propósito de saber si el Centro Meneses tiene las condiciones y capacidades de acompañar las necesidades o los intereses de los grupos, y de ser posible, se siguen los siguientes pasos:

1. Se cita al solicitante o demandante a una primera entrevista con la finalidad de dar respuesta a su petición.
2. Se reúnen dos áreas del CFASEM, Redes comunitarias y la Coordinación de Vinculación, junto con el demandante. En esa reunión se dialoga de nuevo sobre de las necesidades o problemáticas de los grupos o colonias, y se da una respuesta a la demanda.
3. Una vez emitida la respuesta de intervención se procede a planear las estrategias de acompañamiento al grupo o colonia.
4. Enseguida se procede a la formación y acompañamiento del grupo.
  - a. Formación: se forma el grupo si en la colonia hay interés pero aún no se organiza.
  - b. Acompañamiento: a grupos comunitarios ya organizados y también a instituciones sociales y educativas.

Como se menciona en la fase 4 de las etapas de formación de los grupos, lo primero que se hace es identificar a los actores clave en la colonia; estos actores deben ser personas con un historial comunitario “limpio” y cumplir ciertos requisitos como los siguientes:

- No haber tenido contacto con partidos políticos (que no hayan sido líderes políticos).
- Tener contacto con las personas que viven en la colonia.
- Tener interés de trabajar colectivamente con sus vecinos de la colonia.
- Contar con herramientas de liderazgo.
- Haber participado en actividades comunitarias en la colonia.
- Organizar asambleas con sus vecinos para resolver alguna problemática de la colonia.

Posteriormente se forma el grupo y se van identificando las primeras necesidades, que serían las siguientes:

- Educación: en este apartado se analizan primero los siguientes puntos: nivel de educación de las personas que integran el grupo y de la colonia, acceso a la educación, características de las instituciones, niveles educativos presentes en la colonia. Posteriormente se identifica la necesidad inmediata del grupo en este ámbito a fin de dar una respuesta adecuada.
- Economía: se analizan las fuentes de empleo y servicios que generan ingresos a las familias en las colonias. También las condiciones económicas de las personas que integran el grupo, para que de esa manera se planteen alternativas económicas para el grupo o colonia.
- Salud: los problemas de salud presentes en la zona: alimenticios y emocionales.
- Sociales: historias de la colonia, normas de convivencia, actividades y organizaciones comunitarias, acciones que provocan la ruptura de las colonias, etcétera.
- Recursos: con los que cuenta el grupo y la colonia, grupos de apoyo existentes y sobre todo recursos que necesitan las colonias para seguir adelante.

Una de las herramientas que se utilizan para el diagnóstico es el análisis de fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas (FODA) y el árbol de problemas, diagnósticos que se realizan de forma participativa y los que se involucran las personas que integran el grupo y el personal del CFASEM que acompaña. Una vez identificadas todas las necesidades y problemáticas del grupo se ordenan por prioridades, y sobre ello se diseñan estrategias de acompañamiento. El centro proporciona herramientas a los grupos para que ellos mismos elaboren propuestas de solución a sus necesidades, pues tiene ya muchas experiencias en este sentido, tal como se menciona en el apartado de antecedentes.

Cabe mencionar que las necesidades del grupo también se vinculan con las necesidades de la colonia, con el objetivo de que más personas participen en las actividades y talleres que se vayan a implementar. Se trabaja después con el grupo en temas de organización comunitaria y se van implementando las primeras actividades que implican el trabajo colaborativo, el trabajo en

equipo y el fortalecimiento de la comunicación grupal. ¿Para qué se trabajan estos temas? El objetivo es que el grupo vaya identificando a la persona que los coordinará durante su proceso de formación y realización de actividades colectivas y comunitarias. Otro de los objetivos es consolidar una estructura comunitaria del grupo en la que todos tengan un deber y la responsabilidad mutua.

El centro se enfoca también en temas de toma de decisiones, pues busca que las personas que lo conforman tengan voz y voto en la toma de decisiones y en la serie de actividades que se van a desarrollar. Se pretende que se siga una estructura horizontal para que el líder o el coordinador comunitario no se convierta en la persona que tome las decisiones por el grupo, ya que en muchas ocasiones, cuando eso pasa, los grupos tienden a desaparecer.

Una vez que el grupo tiene ya una estructura de trabajo se plantean las primeras actividades para que el mismo grupo las implemente. Estas actividades son las siguientes:

1. Planear los días y horarios en que el grupo se reunirá para dialogar o hacer actividades que fortalezcan el trabajo en equipo.
2. Invitar a más personas de sus colonias a que se integren al grupo o a las actividades que se vayan a desarrollar.
3. Planear y realizar eventos que permita la interacción con los demás vecinos.

Cabe mencionar que estas primeras actividades se planean de acuerdo con las necesidades, los objetivos y las metas planteados por el grupo. Por ejemplo, el grupo de la Unidad Habitacional Belén Mejoramos nuestro entorno tenía como objetivo mejorar y recuperar los espacios verdes de la unidad. Para ello se plantearon las siguientes actividades: limpieza de áreas verdes y parques infantiles, poda de árboles, reforestación, actividades para niños de la unidad con fines educativos ambientales, diseño y colocación de letreros educativos de cultura ambiental en áreas verdes, colocación de contenedores para basura, colecta de PET entre vecinos y en las calles. Tales actividades permitieron que el grupo poco a poco se consolidara y sobre todo atendiera las necesidades prioritarias para su unidad. En este paso se capacita y orienta a los grupos de acuerdo con sus necesidades identificadas. Cabe mencionar que en este paso se atiende a tres diferentes tipos de grupos, los cuales se mencionan a continuación:

- Grupos ya organizados (algunos fueron acompañados y otros actualmente están siendo acompañados): de la tercera edad Fe y Esperanza, de la colonia liberación Proletaria; el Monzón, de la colonia La Mexicana; Colectivo Santicuentos, de la colonia Ladera Grande; de Jóvenes Rólalo, del pueblo de Santa Fe y Nube de Sueños; de rock de la colonia Pueblo Nuevo; Apostolado de la Cruz, de varias colonias de Santa Fe, de la tercera edad Ilusión y Armonía, del pueblo de Santa Fe, y DEA76 de la colonia La Mexicana.
- Grupos en formación: Mejoremos nuestro entorno, de la Unidad Habitacional Belén; Rescatando la Barranca de Santa Fe; de la tercera edad Seres Mágicos, de diferentes colonias del pueblo de Santa Fe.
- Grupos que sólo se interesan en talleres (instituciones educativas y sociales): escuela secundaria 232 de la colonia Margarita Maza de Juárez; escuela secundaria 77 del pueblo de Santa Fe; escuela secundaria 231 de la colonia La Estrella; escuela primaria Vasco de Quiroga del pueblo de Santa Fe; escuela primaria Gral. Antonio Rosales del pueblo de Santa Fe; escuela primaria Flavio Gutiérrez Zacarías de la colonia La Cañada; kínder de la colonia La Cañada, y un grupo de mujeres que se interesaron por los talleres del centro de diferentes colonias del antiguo pueblo de Santa Fe.

En esta etapa participan las diversas áreas de vinculación del CFASEM con diferentes talleres o actividades.

#### *Jurídico*

Trabaja con talleres y orientaciones jurídicas, como los de pensión alimenticia, de guarda y custodia, de orientación en divorcios, de derechos humanos, de derechos laborales, de cultura del testamento, de sucesión legítima, de resolución no violenta del conflicto.

#### *Nutrición*

El área ha impartido diferentes talleres como del plato del buen comer, de diabetes, de hipertensión y de actividad física.

### *Psicología*

Taller de desarrollo humano y de comunicación asertiva.

### *Economía popular y sustentabilidad*

Talleres de huertos urbanos, de manejo de residuos y de cuidado del medio ambiente.

### *Redes comunitarias*

Talleres de huertos urbanos, de reforestación, de diseño y gestión de proyectos culturales y artísticos, de desarrollo comunitario, de organización comunitaria, de liderazgo, de toma de decisiones.

En este paso se trabaja con la base fundamental del grupo, pues se busca que la persona que coordina y los demás integrantes del grupo logren concretar sus objetivos de trabajo y las metas a mediano y largo plazo; pero también se trabajan temas para el manejo y resolución pacífica de conflictos. Se cuenta con experiencias de grupos que no lograron consolidarse por la falta de comunicación y organización, pero sobre todo debido a los conflictos entre los mismos integrantes por el hecho de no comprender que todos tienen la capacidad de tomar decisiones o emitir opiniones.

En la fase del desarrollo del tejido social el propósito es que los grupos, las colonias, las instituciones y la población en general se preparen ante las adversidades y situaciones que en el medio natural y en la sociedad se presenten; esto para que recuperen y fortalezcan sus actividades de vida comunitaria y a la vez se acompañen, convivan, se organicen y trabajen en colaboración para el bienestar de ellos mismos. Un ejemplo muy claro es la situación actual que está viviendo el país ante la emergencia del Covid-19, pero en muchas comunidades y colonias, y en específico las colonias del antiguo pueblo de Santa Fe, los habitantes no estaban muy preparados para sobrellevar la situación. Sin embargo, cabe resaltar que muchos de los grupos y líderes comunitarios que han sido acompañados por el Centro Meneses se reúnen y logran formar un grupo de redes vecinales solidarias (REVES) que los jesuitas por la paz han implementado en diferentes estados del país.

La última fase es la colaboración, en la cual se busca el trabajo en equipo con grupos comunitarios, instituciones, etcétera. Cabe resaltar que en esta

parte se logra visualizar el acompañamiento y la formación en la implementación de las actividades comunitarias en las que todos aportan un poco de sus conocimientos y mano de obra a las actividades que van desarrollando. Entonces se puede decir que la sociedad o los grupos han logrado avanzar poco a poco ante las adversidades, que entienden y recuperan los valores que los hacen comunidad, colonia o barrio.

### *Aprendizajes*

El trabajo comunitario en el territorio no ha sido fácil de implementar, ya que las personas que habitan en la zona han sufrido varias transformaciones a lo largo del tiempo en la vida del pueblo; en consecuencia, esto no ha permitido un acompañamiento mucho más fructífero por parte del centro. Pero no hay que olvidar que se han logrado muchas cosas y que poco a poco la sociedad se da cuenta de sus logros, y eso permite una esperanza para el trabajo en comunidad.

El trabajo comunitario depende de las particulares dinámicas cotidianas de los diferentes actores, a lo que las diferentes áreas del centro van respondiendo de acuerdo con las necesidades de la comunidad. En el caso de las escuelas se han ajustado las actividades a los calendarios y requisitos administrativos de cada curso.

Un aprendizaje importante ha sido el horario de trabajo: el centro labora con horario de oficina de las 8 a las 18 horas, lo que no encaja con los horarios de diferentes grupos de la comunidad. La población trabajadora regresa a su casa hasta las 19 horas. De la misma forma, trabajamos de lunes a viernes, lo que impide que esa población participe en las actividades. Es necesario implementar mayores actividades en sábado (además de las que ya se realizan) y con horarios más adaptados a las dinámicas de la comunidad.

El trabajo comunitario nos invita a mirar la diversidad humana y la multivariación de necesidades o conflictos, y a entender que el principio básico para acompañar este trabajo comunitario es la sensibilización en primera persona, a fin de lograr los objetivos que el CFASEM se ha planteado. Asimismo, hay una serie de exigencias operativas que implican moverse a comunidades no tan seguras y en horarios “riesgosos”, lo cual se contrapone con las políticas de seguridad de la UIA respecto al alumnado y obliga al centro a organizar actividades con las comunidades fuera de sus horarios. Esto provoca

choques y desfases, muchas veces provocando que sean incompatibles, y que en los ajustes de las actividades comunitarias la participación del alumnado no sea posible.

La investigación realizada con la metodología del ECO2 sirvió para clarificar la relación que se había construido desde las comunidades hacia la institución; al modificar la metodología de trabajo, se logró modificar la representación social del CFASEM, cuyos integrantes de ser los “salvadores de la comunidad” se han transformado en un acompañante activo y solidario con la comunidad.

Hemos encontrado en el camino del desarrollo de la ejecución de actividades y proyectos con los grupos comunitarios, a líderes políticos interesados en ser acompañados por el centro. Nos comentan que tienen grupos, que tienen gente a su disposición, etcétera. Pero el centro, a través de los diagnósticos realizados, identifica a esos líderes como personas con un interés personal y no dirigido a la sociedad o al bien común, lo que permite cerrar puertas para tales personas.

### *Conclusiones*

El trabajo comunitario ha permitido que en las colonias del antiguo pueblo de Santa Fe se recuperen poco a poco las dinámicas y prácticas sociales o colaborativas que los primeros pobladores del territorio realizaban; por ejemplo: la faena (funciona como una estrategia que además de hacer el bien común es un espacio de encuentro que permite la convivencia y así discutir las problemáticas comunitarias o familiares, lo que favorece proponer y analizar los caminos o medios correctos para ofrecer soluciones), una actividad que permitía que la comunidad se apoyara mutuamente sin ningún interés económico. Hoy en día esta actividad poco a poco se va reflejando nuevamente en el territorio de Santa Fe, pues las condiciones actuales del territorio obligan a la sociedad a organizarse para que en conjunto resuelvan sus necesidades inmediatas.

El trabajo comunitario que CFASEM ha implementado y desarrollado con las colonias del antiguo pueblo de Santa Fe es diverso, pues ha acompañado proyectos comunitarios que han permitido recuperar espacios públicos y sobre todo conseguido que se organicen grupos con intereses comunes para el bien de ellos mismos.

Como se apuntaba en el inicio de este documento, el trabajo comunitario es arduo y complejo, implica la subjetividad de los involucrados (los actores comunitarios y los operadores comunitarios), los sentimientos y las sensaciones, “la vibra de las personas”, hace que la tarea sea compleja. Hay que tejer fino en las relaciones y los acuerdos con la comunidad, no es sólo ir a la comunidad y hacer “algo”, sino construir con las personas, acompañar procesos desde el saber y el no saber de todos los participantes, involucrando intereses que muchas veces son contrarios al bien común que desde la institución se busca. Es ahí donde el acompañamiento es importante para clarificar los objetivos que el trabajo busca.

*Anexo 1. Formato de Primera escucha.  
Redes comunitarias*

Folio					
Fecha					
Tipo de contacto:		Teléfono	Comunidad	Institución	CFASEM
<b>INFORMACION GENERAL DEL SOLICITANTE</b>					
Nombre:					
Sexo:	Hombre <input type="radio"/>	Mujer <input type="radio"/>	Edad:	Estado civil:	Hijos:
Dirección (calle, número, colonia, CP)					
Teléfonos casa:			Celular:		
Correo:					
¿Cuál es su función dentro de la comunidad?					
Particular: <input type="radio"/> Institución: <input type="radio"/> Grupo / Colectivo: <input type="radio"/>					

Nombre del grupo / institución / colectivo:	
Dirección (calle, número, colonia, CP)	
Teléfonos:	Celular:
Correo:	
Puesto:	
¿Por quién fue usted referido?	
<b>DESCRIPCIÓN DE LA DEMANDA</b>	
Describa, en sus propias palabras la naturaleza de su demanda.	
¿Qué ha hecho para dar respuesta a esta demanda?	

¿Qué dice la comunidad de este proyecto/acción?	
<b>ÁREA QUE ATENDERÁ</b>	
Primer contacto	
Psicología	
Nutrición	
Redes comunitarias	
Economía popular y sustentabilidad	
Orientación jurídica	
Educación	
<b>RECOMENDACIÓN</b>	
Puede esperar: <input type="radio"/> Atención inmediata: <input type="radio"/>	
<b>OBSERVACIONES DEL CENTRO MENESES</b>	
<div style="text-align: right; padding-right: 20px;">Nombre del entrevistador:</div>	

## Inducción

*Javier Sánchez Ramírez  
Carlos Elizalde Castillo  
Ana Rosa Gordillo Terrón*



Presentación de los productos de los talleres de otoño, 2019

### *Antecedentes*

El proceso de inducción surge con el inicio del trabajo comunitario y la promoción de proyectos de desarrollo local que la Universidad Iberoamericana buscaba impulsar en las zonas aledañas de Santa Fe a través de la Coordinación de Responsabilidad Social Institucional (CORSI) en 2005. Uno de los desafíos que esta coordinación enfrentaba era establecer un lugar que sirviera para potenciar las actividades que se venían construyendo.

Con la apertura de la Casa Ernesto Meneses (2011) y la consolidación de los proyectos de trabajo comunitario a través del servicio social, la inducción adquiere mayor relevancia como parte del proceso formativo y de colaboración en las distintas actividades. Con la creación de la Dirección de Formación y Acción Social (DFAS) en 2015 y después de realizar un Metadiagnóstico (2016), se toma la decisión de transformar la Casa Ernesto

Meneses y convertirla en el Centro de Formación de Acción Social Ernesto Meneses, modificando el acompañamiento y la formación que puede brindar para los distintos proyectos en pro de la justicia social.

En suma, la inducción ha sido un momento fundante de cualquier proyecto de la Universidad Iberoamericana, en tanto que permite el inicio de la integración, el reconocimiento del contexto y es la base de cualquier colaboración.

### *Justificación*

Con el paso del tiempo hemos advertido que la inducción es un momento clave no sólo en la formación de los prestadores de servicio en cuanto al conocimiento del centro y la comunidad, sino también para otorgarle un sentido distinto a las actividades que puedan realizar desde los propios principios del centro y realidades sentidas de la comunidad. Es un momento de encuentro y aproximación con la institución, los colaboradores, la población y el territorio.

### *Objetivo general*

Generar una base para que los prestadores y las prestadoras de servicio social puedan potenciar sus habilidades en el contacto con diferentes realidades.

### *Objetivos específicos*

- Que la o el prestador de servicio tenga un primer acercamiento con la comunidad.
- Contextualizar al prestador de servicio sobre la historia, dinámicas, lógica y sentir de la comunidad.
- Generar un primer acercamiento con la institución para que el alumno conozca lo que somos y lo que hacemos desde una postura política.
- Enmarcar las actividades que el prestador de servicio va a realizar a partir de la misión y visión del centro, respetando los principios de trabajo y los valores de la institución.
- Sensibilizar ante la realidad que se vive en el territorio.

## *Etapas del programa*

### *Etapa 1. Planeación de la Inducción*

En esta etapa las coordinaciones (Vinculación, Educación y Coordinación General) planifican y organizan la inducción; se designan roles específicos de cada colaborador, tiempos y espacios. Se revisa y en su caso se modifica una presentación de introducción al centro y la comunidad, en donde se incluyen:

1. La misión y visión del centro.
2. Los principios de trabajo del centro.
3. Antecedentes (de la comunidad y del centro).
4. Metadiagnóstico.
5. Contextualización del territorio.
6. Áreas de trabajo del centro.
7. Lineamientos de seguridad.

### *Etapa 2. Citar a los prestadores de servicio social*

Coordinación General cita a los prestadores y las prestadoras de servicio para que acudan al centro durante una semana. Se busca que la inducción sea en un momento en que no tengan ninguna actividad (por ejemplo, en vacaciones, una semana antes de entrar a clases). Para los alumnos de servicio social esta inducción tiene un valor de 80 horas de servicio social, un motivo para que asistan.

### *Etapa 3. Ejecución de la inducción*

#### *Introducción*

Se divide en dos días:

Día 1: Se expone la presentación previamente mencionada para contextualizar al prestador. La persona encargada de la parte administrativa es la responsable de comunicar los protocolos de seguridad y protección civil, los procesos para la requisición de material o de espacios. Después se hace un

recorrido interno por las instalaciones del CFASEM con el propósito de dar a conocer los espacios y facilidades con los que cuenta: salones, sala de impresión, biblioteca, huerto, etcétera, así como presentar y ubicar el espacio de trabajo y funciones de los colaboradores. Al finalizar el día se entrega el reglamento de trabajo (anexo 1) del centro que cada prestador deberá leer, firmar y entregar a su conformador, así como los principios de trabajo (anexo 2).

Día 2: Un día antes se pide a los prestadores que asistan con ropa cómoda, bloqueador solar y tenis, ya que harán un recorrido a pie por el territorio. Dicho recorrido lo encabezan comúnmente dos personas —una por cada 10 prestadores— con el propósito de salvaguardar la seguridad de todos. Las personas designadas como responsables del recorrido son elegidas por su conocimiento y experiencia en el territorio.

Al finalizar el recorrido se pide a los prestadores de servicio que elaboren un diario de campo que debe contener lo siguiente:

*Descripción de lo visto y manifestación de su sentir*

*Reflexión y encuadre*

Día 3: Se recuperan diarios de campo, experiencias vividas y reflexiones de lo sucedido en los dos primeros días; posteriormente se cita a cada alumno en lo individual para organizar horarios, días y actividades. Dichas actividades tomarán sentido a partir de la experiencia vivida en la introducción.

*Canalización*

Días 3 y 4: una vez aclarada la participación del prestador de servicio se canalizará al programa o área correspondiente para que esta a su vez pueda dar la capacitación pertinente. Por ejemplo, en Educación se imparte un curso de estrategias de aprendizaje, manejo grupal en el marco de la educación popular.

*Cierre*

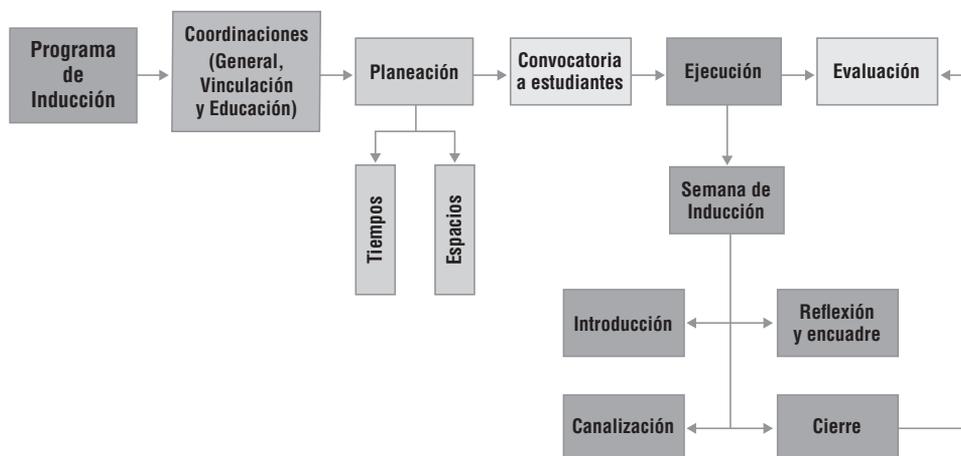
Día 5: El prestador de servicio tiene la opción de asistir al centro para resolver dudas, hacer aclaraciones o modificaciones de sus actividades y realizar algún comentario o sugerencia a la institución.

#### *Etapa 4. Evaluación de la inducción*

1. Una vez terminada la inducción, el equipo que la realizó se reúne para comentar y retroalimentar los siguientes puntos:
2. Actitud de las y los prestadoras de servicio.
3. Detección de alguna situación especial.
4. Autoevaluación del equipo y retroalimentación.
5. Puntualizar el acompañamiento a las y los prestadores de servicio.

### *Diseño del programa*

Figura 38. Desarrollo del programa de inducción



Fuente: elaboración propia.

### *Metodología*

La metodología empleada en la inducción es vivencial, lo que permite la reflexión y el diálogo. El segundo día, cuando se realiza el recorrido, las personas responsables explican las medidas de seguridad, las reglas implícitas de la comunidad y los comportamientos que deben observarse. Durante el recorrido se van explicando cuestiones del territorio y prácticas de la comunidad, lo que permite que los estudiantes puedan preguntar en cualquier momento sobre alguna duda al respecto. Después del recorrido se hace un cierre de encuadre, en donde se pregunta qué vieron, qué sintieron, qué

escucharon, qué olieron, qué pasó, para que enseguida se pueda llenar de manera individual el diario de campo (anexo 3).

### *Implementación*

A la fecha se han realizado de manera formal tres inducciones y han asistido 59 estudiantes de servicio social de diferentes carreras, entre las que se encuentran: Arquitectura, Ingeniería física, Ingeniería mecatrónica, Diseño gráfico, Diseño industrial, Administración de la hospitalidad, Diseño textil, Filosofía, Ciencias teológicas, etcétera. Además, se ha decidido replicar esta inducción con estudiantes de prácticas profesionales, beca de excelencia humana y todo aquel que decida colaborar en el CFASEM por más de un mes.

### *Aprendizajes*

Se ha observado que a partir de la implementación y la formalización de la inducción, los estudiantes o colaboradores han adquirido una lectura más compleja del CFASEM, del territorio, de los usuarios y dinámicas comunitarias, hasta derivar en un mayor compromiso hacia la labor que realizan. Asimismo, es posible distinguir en el transcurso del servicio social quién asistió a la inducción y quién no.

Con el tiempo hemos comprendido la necesidad de destinar una semana de trabajo previa al arranque de las actividades para que se puedan cumplir los objetivos planteados de la inducción, de otra manera esto sería imposible. Tal espacio ha servido para que los estudiantes puedan identificarse entre sí y empiecen a generar lazos que les permitan generar apoyo y una mejor comunicación. A pesar de que se hace una evaluación sobre la inducción, ésta se realiza de manera informal, por lo que creemos necesario institucionalizarla.

### *Conclusiones*

El servicio social no sólo implica la “ejecución” de una actividad o el cumplimiento de un requisito, sino también la planeación y contextualización de lo que se va a realizar, en dónde se va a realizar y quiénes serán los beneficiarios. Esta inducción permite construir una relación más estrecha entre los

estudiantes de servicio social y el CFASEM, así como un sentido de pertenencia que va generando un mayor compromiso en la ejecución de las actividades.

Considerando que la inducción es el primer momento de la conformación y del acompañamiento de los estudiantes que realizan servicio social o prácticas, se sugiere para conocer con mayor detalle el proceso de acompañamiento remitirse a la sistematización de servicio social.

## *Anexos*

### *Anexo 1. Reglamento general para voluntarios, practicantes y prestadores de servicio social*

El trabajo que realiza el Centro Ernesto Meneses se ha consolidado gracias a un cuidadoso, dedicado, respetuoso y comprometido trabajo. Por ello es importante que tu presencia en esta institución atienda los siguientes criterios:

- Asistir a todas las sesiones, así como respetar los horarios asignados al trabajo con los beneficiarios. Tu supervisor(a) verificará que se cumpla con los horarios establecidos.
- Respetar el espacio asignado para el desarrollo de la o las actividades, dejándolo limpio y ordenado. Las instalaciones en préstamo sólo podrán utilizarse en el servicio para el que fue solicitado.
- Si por el tipo de actividad realizada se requirieren aparatos audiovisuales, es necesario comunicárselo a tu supervisor(a) para que este pueda solicitarlo, con una semana de anticipación.
- Se recomienda firmemente no dar ningún tipo de regalo material o monetario.
- Cualquier faltante en el material o equipo entregado a la persona responsable del taller deberá ser restituido en un lapso no mayor a ocho días.
- Si durante el desarrollo de las actividades con los beneficiarios llegara a suceder la ruptura de algún bien inmueble de la institución o algún accidente que requiriera la atención médica del beneficiario, será tu responsabilidad notificar inmediatamente a tu supervisor(a) para que éste a su vez pueda enterar al personal, autoridades o directivos de la institución y convenir en las acciones necesarias.

- Se deberán trabajar los casos con estricta confidencialidad, en caso de que exista una situación de riesgo para el beneficiario o terceros, deberá ser comunicada al supervisor, para que éste a su vez siga el protocolo de actuación.
- Es indispensable cumplir con los requerimientos y especificaciones acordados en el esquema y cronograma de trabajo propuestos al inicio del servicio.
- En caso de estar colaborando con el centro como practicante o prestador de servicio social, el cumplimiento del presente reglamento formará parte de los criterios para la acreditación de la materia, práctica o asignatura en curso.

El reglamento está avalado por la dirección general del centro, por los coordinadores de prácticas de la universidad y por los responsables de los centros comunitarios que fungimos como enlaces interinstitucionales.

---

Nombre y firma de la o el estudiante/voluntario

### *Anexo 2. Principios de trabajo*

Toda acción de planeación, gestión, implementación, monitoreo o evaluación que se lleva a cabo en el CFASEM se fundamenta en los siguientes principios:

- **Acompañamiento:** construcción armónica, cercana, conjunta y respetuosa de soluciones a través de procesos integrales. Reconociendo que los agentes de la comunidad son sujetos de acción para transformar sus realidades, fomentando procesos en los que cada parte reconoce y aporta sus capacidades, promovándose un espacio de aprendizaje y fortalecimiento recíproco. Evitar en la medida de lo posible la palabra “ayuda” y verlo más como “yo aprendo-tú aprendes”.

- Interdisciplinariedad: comprensión multidimensional de los fenómenos que implica la colaboración desde las distintas disciplinas y enfoques para el logro de objetivos comunes.
- Enfoque territorial: reconocimiento e integración de los atributos culturales, espaciales, políticos y sociales de una comunidad dinámica y delimitada.
- Alianza o vinculación: relaciones estratégicas para potenciar la efectividad de las acciones.
- Corresponsabilidad: compromiso compartido para lograr objetivos comunes y donde cada una de las partes interviene desde sus propias capacidades.
- Desarrollo sustentable: autogestión para el equilibrio entre los recursos y necesidades económicas, medioambientales y sociales, presentes y futuros de la comunidad.
- Movilización: proceso de sensibilización encaminado a promover la responsabilidad y la acción de la comunidad.
- Organización: colaboración coordinada, lógica y ordenada para lograr los fines propuestos y optimizar los recursos.
- Resiliencia: capacidad humana, tanto individual como colectiva, de asumir con flexibilidad situaciones adversas para sobreponerse y salir fortalecido de éstas.
- Seguridad: gestión del riesgo encaminada a la reducción de posibles amenazas, peligros o daños para las personas, las instituciones y sus acciones.

---

Nombre y firma de la o el estudiante/profesor

### *Anexo 3. Formato de identificación*

#### **Datos de identificación**

	Folio <sup>1</sup>	Fecha <sup>2</sup>
Institución <sup>3</sup>		
Operador <sup>4</sup>		
Proyecto <sup>5</sup>		
Comunidad local <sup>6</sup>		

<sup>1</sup> Folio. El numero del folio se define a partir del diario de campo. Está compuesto por seis dígitos y tres letras. Dos dígitos para el día, dos para el mes y dos para el año de apertura y tres letras para indicar la comunidad local en la cual se realiza el proyecto.

<sup>2</sup> Se registra la fecha de apertura de este expediente de observación.

<sup>3</sup> Se registra el nombre de la institución que realiza la acción diagnóstica o estratégica.

<sup>4</sup> Nombre y apellido del operador que abre y compila este expediente.

<sup>5</sup> Registrar el nombre del proyecto para el cual se está realizando este SiDiEs.

<sup>6</sup> Se registra el nombre de la comunidad local en la cual se lleva a cabo este estudio.

### Descripción del contexto emotivo

Breve descripción de lo que he sentido en el contexto de la relación con el contexto y con los otros y las otras

### Descripción de la situación operativa

Código	

### **Lista de los presentes**

N.	Apellido y nombre	Dirección	Edad	Actividad	e-mail

## Formación y acompañamiento a estudiantes de la UIA

*Javier Sánchez Ramírez*  
*Carlos Elizalde Castillo*  
*Ana Rosa Gordillo Terrón*



Misa de agradecimiento del octavo aniversario del centro, 2019

### *Antecedentes*

Desde antes de la existencia física del Centro Meneses, antes Casa Meneses, el territorio ya había tenido presencia de la universidad a través del servicio social. A partir de 2011 la UIA cuenta con un espacio físico que fue renombrado como Centro Meneses para dar seguimiento a los proyectos que ya estaban siendo implementados en el territorio.

En 2015, desde la creación de la Dirección de Formación y Acción Social, se decidió realizar un autodiagnóstico, en el cual se dio cuenta de diferentes hallazgos para una mejor intervención en el territorio, entre éstos la conformación de los estudiantes de servicio social y la designación de proyectos específicos y diseñados específicamente para ellos; de aquí el nuevo nombre de este espacio: “Centro de Formación y Acción Social Ernesto Meneses”.

## *Justificación*

Por las características y demandas de los proyectos del centro se requiere la colaboración de diversos perfiles de estudiantes que nos ayuden a cumplir los objetivos de los programas. Asimismo, por la naturaleza del Centro Meneses como espacio de formación, se ha propuesto como un escenario donde los estudiantes puedan profesionalizar las habilidades y conocimientos adquiridos durante su vida y carrera y ponerlos al servicio del territorio.

## *Objetivo general*

El CFASEM debe posicionarse como un escenario alternativo y prioritario de formación para estudiantes de universidad o preparatoria a través de la ejecución del servicio social o prácticas profesionales, partiendo de los tres ejes de la misión del centro: educación popular, sustentabilidad y cultura de paz.

## *Objetivos específicos*

- Acompañar a los estudiantes de servicio social y prácticas profesionales en la confrontación de otras realidades.
- Conformer a las y los estudiantes de servicio social y prácticas profesionales en el fortalecimiento de competencias personales y curriculares.
- Generar un espacio de encuentro de saberes entre la comunidad y estudiantes o prestadores de servicio.
- Fomentar el pensamiento crítico y el análisis de la realidad.

## *Etapas del programa*

### *Etapa 1. Diseño e inscripción de proyecto a la plataforma de la universidad*

Basándonos en el diagnóstico que realiza el área de Primer contacto y conforme a las necesidades y programas de la institución, se solicita a la Universidad Iberoamericana estudiantes de diferentes carreras que puedan apoyar en la ejecución de dichos programas. Para solicitarlo es necesario tener claro lo siguiente:

1. Necesidad por resolver.
2. Objetivo del proyecto.
3. Población a la que va dirigido el proyecto.
4. Actividades específicas que va a realizar el estudiante.
5. Prerrequisitos con los que el estudiante debe contar para realizar el proyecto de manera óptima.
6. En el caso de servicio social, establecer los criterios de evaluación con el fin de liberar la carta de terminación.
7. Plazo en el que el estudiante estará trabajando en la institución.

Una vez que se solicitan la(s) plaza(s), la universidad las tiene que validar, y en algunas ocasiones es necesario aclarar su necesidad o pertinencia del proyecto para que esto suceda.

### *Etapa 2. Revisión de currículo*

Validadas las plazas por la universidad, éstas se publican en la página web, en la cual el estudiante puede revisar la oferta de proyectos de servicio social o prácticas profesionales y enviar su currículum a las instituciones que más llamen su atención. Es muy importante esta etapa porque podemos ver la trayectoria del candidato, en donde en muchas veces —y los casos no son pocos— sus habilidades van más allá del ámbito profesional y se ajustan perfectamente a la institución e incluso a otros proyectos en donde no los teníamos contemplado; esto para el caso específico de servicio social. Seleccionamos los perfiles que creemos más afines a la misión y visión del centro y los contactamos para agendar una entrevista.

### *Etapa 3. Entrevista con candidatos*

Esta etapa es crucial y la realizamos siempre de manera presencial; es muy importante que el alumno acuda a las instalaciones del centro para que sepa dónde estamos ubicados, cuánto tiempo le tomará llegar al CFASEM, conozca físicamente dónde realizará su servicio social o prácticas profesionales y, tras considerar esto, tome una decisión informada. Por otro lado, cuando el estudiante decide asistir a la entrevista demuestra el compromiso y el tiempo que estará dispuesto a invertir en el Centro.

Durante este encuentro se explica de manera muy general qué hacemos en el centro, cómo lo hacemos y qué esperamos de su estadía; al saber esto el alumno, muchas veces propone más cosas que desde su experiencia —no necesariamente profesional— puede aportar al centro, como ciertos saberes, aficiones y talentos. Es importante conocer también si el alumno se encuentra trabajando en ese momento o si tiene alguna otra responsabilidad que pueda interferir con sus actividades. En este proceso se llegan a acuerdos sobre días y horas en los que trabajará para la institución, productos que debe entregar y fecha de inicio y término de su colaboración.

#### *Etapa 4. Inscripción del alumno*

Una vez conocidas las circunstancias y condiciones por ambas partes, y si hay un acuerdo en común, se da de alta al estudiante inscribiéndolo al sistema de la universidad; asimismo, se toman sus datos, como número de celular y correo electrónico, para estar en comunicación.

#### *Etapa 5. Inducción*

Es un momento imprescindible en el cual los estudiantes comienzan a dar sentido a su trabajo y colaboración con el centro, además de conocer sus valores, misión y visión, y sobre todo los principios de trabajo. Por eso decidimos dedicarle un capítulo entero. Si se requiere conocer más sobre el proceso de la inducción, favor de remitirse al apartado correspondiente.

#### *Etapa 6. Planeación*

Una vez realizada la inducción se designa a cada estudiante al proyecto en que se inscribió y estará trabajando durante el semestre. A partir de ese momento conoce a su conformador, quien lo acompañará en todas sus actividades. El conformador le dará una pequeña y breve contextualización sobre las actividades generales del área y las específicas del proyecto, y posteriormente le hará una entrevista para identificar sus conocimientos, saberes y habilidades previos que tal vez sea posible aplicar en el área. En esta etapa también se establecen días y horarios, entregas y objetivos por alcanzar durante

su estadía. El conformador apoyará en la redacción del plan de trabajo, documento necesario para el taller de servicio social del estudiante.

### *Etapa 7. Seguimiento y formación*

En esta etapa es importante categorizar las actividades que se realizan en el centro.

1. Presencial: aquí el seguimiento es sincrónico, y ocurre en lo cotidiano de las actividades. El conformador está pendiente del estudiante y trata de preguntarle de manera continua cómo se siente, qué obstáculos ha tenido, etcétera.
2. No presencial: Se mantiene un seguimiento cotidiano por correo electrónico y se le pide al estudiante que asista por lo menos una vez a la semana.

Específicamente en el área de Educación, por la cantidad de estudiantes de servicio social que colaboran y la naturaleza de las actividades que realizan, se convoca a una reunión mensual en donde se comparten vivencias y preocupaciones surgidas a lo largo de su desempeño en las asesorías a clases o talleres. Los temas que se abordan son:

- Recuperar las buenas prácticas implementadas en el acompañamiento a los estudiantes. Un ejemplo de este primer punto es una de las reuniones de seguimiento con los estudiantes que realizaron su servicio social en el semestre de primavera; se consideraron prácticas asertivas: usar hojas de ejercicios impresas, actividades reforzadoras, dinámicas-juegos de lo aprendido, ejercicios prácticos, retroalimentación grupal e individual, promover una sana convivencia, descansos, fomentar la participación activa, recursos didácticos audiovisuales, relacionar los temas que se ven en clase con la vida cotidiana, presentaciones, actividades creativas y dinámicas, generar un aparato crítico, retos para superarse, generar un espacio de diálogo.
- Escuchar y atender las distintas posturas y experiencias que se construyen con el desarrollo de las actividades. En cuanto a la reflexión de lo que el servicio social les ha dejado en el ámbito profesional y personal,

los estudiantes de servicio social manifestaron el valor de poder transmitir a los demás sus conocimientos, lo complicado de darse cuenta de otras realidades, la preocupación por las condiciones que enfrentan los estudiantes del centro, la gratitud y reconocimiento a la universidad por abrir espacios de acompañamiento a las personas de Santa Fe, especialmente a los jóvenes, así como el cambio de paradigmas (en relación con el prejuicio). Además, mencionaron que el servicio social en el Centro Meneses les ha permitido fortalecer ciertas habilidades de comunicación, asertividad, empatía, responsabilidad y compromiso con el otro.

- Obtener información que pueda ofrecer insumos al área de Primer contacto para intencionalizar el trabajo del centro.
- Retroalimentación con los responsables académicos sobre el acompañamiento y trabajo del centro. En sus propuestas respecto a qué actividades llevar a cabo para que su acompañamiento se sienta óptimo o qué consideran que podrían implementar los responsables académicos, algunas de las respuestas fueron las siguientes:

Pasar de vez en cuando a los salones y darnos retroalimentación de las clases, revisión o recomendaciones sobre si los temas y las clases son correctas, si algo está pasando con un alumno y salió a la luz en la clase, darlo a conocer a la maestra de otro grupo para manejar la situación y hacer mancuerna, comunicación cuando un alumno refleja situaciones delicadas de violencia, la importancia de canalizar nuestras emociones y entender la responsabilidad y la no responsabilidad de lo que pasa, llevar un control de inasistencias y sus razones, condiciones que me han permitido fortalecer la práctica, me ayuda que después de la clase podemos hablar, me funciona que me impriman mis materiales, me funciona que siempre hay alguien disponible para cualquier cosa.

En el acompañamiento con los estudiantes se ven reflejadas en sus propias palabras las múltiples visiones del Centro Meneses, como las de formar espacios de diálogo o promover una sana convivencia, pero además se encuentran las inquietudes respecto a lo que la actividad de formación en clases y talleres les supone y cómo encuentran las herramientas que mejor se adaptan a la modalidad de sus clases.

En el caso de las prácticas de la carrera de Psicología que colaboran en la atención y seguimiento de los estudiantes del centro, se lleva a cabo una reunión previa al inicio de las actividades con el objetivo de brindar una breve inducción sobre el territorio, las condiciones del contexto, el perfil de los estudiantes que asisten y los distintos proyectos que operan en el centro. Éste es el primer momento en que ambos grupos de estudiantes tienen contacto y se establecen los horarios de las actividades.

### *Etapa 8. Evaluación y término*

Concluido el plan de trabajo asignado por el centro y los requisitos que marcan la universidad y la SEP, para dar por concluido el servicio social se entrega al alumno una carta que avala el término de su servicio. En caso de prácticas profesionales individuales se realiza la evaluación de su desempeño, la cual es enviada por la universidad. Para prácticas profesionales grupales se realiza una reunión final para hacer un balance de la experiencia, una retroalimentación del trabajo realizado con los estudiantes del CFASEM y se entrega un reporte final que incluye recomendaciones para darle seguimiento a ese trabajo. Más allá del cumplimiento del requisito, buscamos:

1. Recuperar esta formación integral a través de la escucha del estudiante sobre los cambios que de manera personal se suscitaron durante el proceso.
2. Que el alumno a partir de su experiencia concretice los conocimientos de su carrera y pueda discernir sobre su profesionalización.
3. Que los estudiantes cuestionen sus condiciones y privilegios, reconociéndose como sujetos activos de una realidad desigual.

Como parte del cierre de actividades, la mayoría de las veces se lleva a cabo un convivio de agradecimiento mutuo en donde usuarios y prestadores de servicio intercambian opiniones y experiencias durante ese periodo. Asimismo, cada conformador es responsable de sistematizar ya sea de manera oral o por escrito la experiencia del estudiante con el centro y con el propio conformador, para así mejorar futuras participaciones.

## *Metodología*

Las características actuales de la forma de acompañamiento a estudiantes derivan de las distintas modificaciones y adaptaciones constantes que se han realizado en el CFASEM y que coinciden con los procesos de consolidación de los proyectos que se diseñan e implementan.

Como se ha mencionado antes, para poder ofrecer una alternativa o complemento de formación a los estudiantes de la Universidad Iberoamericana se ha recurrido a estrategias metodológicas de carácter vivencial y cualitativo, es decir, en donde se privilegia el diálogo, la socialización y construcción colectiva de sentidos sobre las experiencias cotidianas. Dicho de otra manera, se conforman comunidades de aprendizaje y espacios de diálogo de acuerdo con la dinámica de las actividades y proyectos en los que los estudiantes colaboran. En el caso del diálogo, éste inicia desde que el estudiante se presenta a la entrevista, no sólo para establecer metas y actividades concretas, sino también para:

- Conocer habilidades, conocimientos y destrezas y así poder encaminar las actividades hacia el estudiante.
- Identificar fortalezas y áreas de oportunidad para el desarrollo de la encomienda.
- Establecer acuerdos en cuanto a horarios, faltas, materiales, etcétera.
- Darles la bienvenida de forma individualizada, por medio de un correo electrónico donde se les comenta la importancia de su participación y la entrega de materiales.
- Antes de entrar a grupo contextualizo sobre éste, con datos como: número de participantes, características, formas de aprendizaje y alguna otra condición que deba conocer (siempre cuidando y respetando a nuestros usuarios CFASEM).
- Acompañarlos en el diseño de sus materiales y el encuentro con el otro (el primer día de clase se está con ellos, se hace la presentación con el grupo y si es necesario o solicitado, nos quedamos toda la clase con ellos).
- Al término de cada sesión, preguntarle ¿cómo se siente, cómo le fue, cómo van?

- Estar pendiente de su lenguaje verbal, corporal, así como de sus necesidades.
- Resolver sus dudas e inquietudes.
- Reconocer su esfuerzo y dedicación y motivar con frecuencia para alcanzar los objetivos.
- Dar seguimiento puntual al cumplimiento de los acuerdos.
- En caso de ser necesario, cuando se presenta un incidente en el escenario, se convoca a una comunidad de diálogo para generar un ambiente propicio a conversar, diferir y lograr acuerdos en los grupos.
- Para el registro de horas, hacemos una coevaluación y conteo de ellas. Los estudiantes envían un informe con las horas que a su consideración realizaron, lo cuadramos y si hay discrepancia lo dialogamos y hacemos acuerdos.

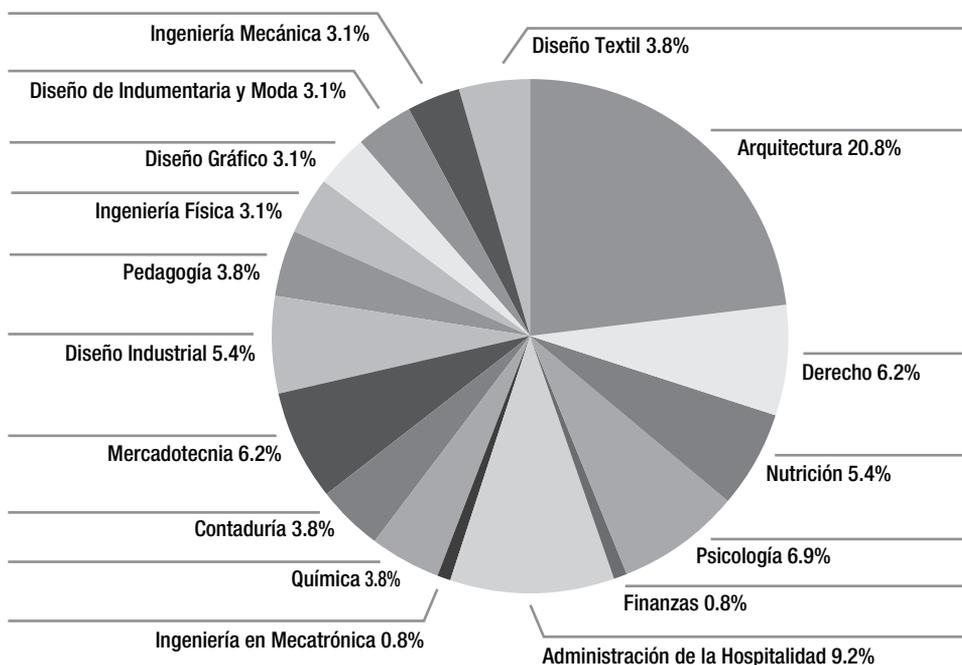
Junto con el diálogo, la implementación de comunidades de aprendizaje es otra de las herramientas que se plantea en la formación de los estudiantes. Además de la inducción que se realiza antes del inicio de las actividades, en el caso de servicio social convocamos a reuniones de evaluación grupal cada mes, con el objetivo de socializar y compartir experiencias y prácticas, así como generar sinergia con otros estudiantes de la universidad que también hacen su servicio en el centro. Este espacio nos permite analizar de forma colectiva las diferentes experiencias y puntos de vista sobre la desigualdad, fomentar el pensamiento crítico y el análisis al confrontarse con otras realidades.

Además de los espacios de diálogo, otra de las estrategias que se favorecen para el acompañamiento de los estudiantes es la observación participante de las dinámicas comunitarias en las diversas aproximaciones que se tienen con el territorio, las problemáticas presentes y sus habitantes. Reflexionar sobre lo observado permite dar sentido a las actividades, pertinencia a la colaboración y poner en perspectiva las problemáticas que han dado origen a los distintos proyectos.

### *Implementación*

De 2015 a la fecha, 149 estudiantes de la UIA se han formado en el CFASEM a través de su servicio social de 26 diferentes carreras.

Gráfica 12. Porcentajes de servicio social por carrera



**Total 17 talleres**

Fuente: elaboración propia.

Desde 2018 cinco alumnas de la licenciatura de Nutrición y ciencias de los alimentos realizaron su servicio social en CFASEM con diversas actividades para su formación, como impartir talleres de salud y nutrición entre la comunidad del pueblo de Santa Fe y entre los alumnos del área de Educación del centro, así como elaborar recetas para el taller de cocina saludable (las cuales indican el contenido nutricional), infografías sobre frutas y verduras de temporada, y herramientas para los beneficiarios, también participaron en la Jornada de Salud.

### *Prácticas*

En las prácticas profesionales ha participado un total de 66 alumnos en proyectos que elaboran con la comunidad, como talleres grupales y proyectos comunitarios, los cuales pertenecen a:

- Especialidad en Nutrición gerontológica: talleres nutricionales (diversas temáticas) para la comunidad de la tercera edad.
- Licenciatura de Nutrición y ciencias de los alimentos: talleres que abordan temas nutricionales de acuerdo con las necesidades de la comunidad, así como proyectos llevados a cabo con seis locales del mercado de Santa Fe para el manejo higiénico de alimentos, personalizando las recomendaciones de acuerdo con las necesidades de cada local.
- Especialidad en Obesidad y comorbilidades: los alumnos han participado en el verano de 2019 y en el semestre de la primavera de 2020, en actividades con escolares (talleres para la primaria Vasco de Quiroga), acompañamiento en casos clínicos dentro del consultorio de nutrición en adultos que presentan obesidad y comorbilidades, y talleres de Nutrición para las familias de la comunidad.
- Diplomado Educadores en diabetes: talleres impartidos dentro de las instalaciones de la UIA por los alumnos del diplomado, aportando información y asesoramiento para un mejor manejo de la enfermedad a la comunidad del pueblo de Santa Fe.

Dentro del área de Psicología, 54 alumnos de la maestría en Orientación psicológica de la Universidad Iberoamericana han realizado sus prácticas profesionales desde 2016, y cuatro alumnas de maestría de otras instituciones: Universidad de las Américas y Chicago Psychoanalytic Institute. Además, junto con la licenciatura de Psicología, han participado 158 estudiantes en prácticas de Desarrollo adolescente, Intervención de casos, Vida adulta y vejez y Desarrollo comunitario.

Con el departamento de Pedagogía hemos trabajado en diferentes materias, entre las que se encuentran: educación para adultos, diagnóstico educativo, evaluación educativa, diagnóstico e intervención, formando a más de 20 estudiantes.

### *Aprendizajes*

A lo largo de los años hemos aprendido que los estudiantes son un recurso para ampliar la cobertura de atención a la comunidad, pues cuentan con estrategias para la atención que pueden ser novedosas. No siempre coinciden los horarios de prácticas con los horarios de grupos de comunidad, por

eso disminuye el número de personas que pueden asistir y que están interesadas en participar en actividades grupales. Asimismo, nos hemos dado cuenta del sentido que cobra la inducción, pues genera un compromiso real durante la experiencia. A pesar de que los estudiantes o los profesores llegan con una idea preconcebida de lo que se va a implementar, muchas veces se requiere la flexibilidad para adaptar dichos proyectos a la realidad sentida de la comunidad.

### *Conclusiones*

Sin duda el CFASEM no podría dar respuesta a todas las necesidades de la comunidad si no fuera por la participación de estudiantes y voluntarios que tienen el interés de colaborar y cumplir los objetivos que se plantea el centro. Nos convertimos en un espacio de formación tanto para estudiantes de la universidad como para personas de la comunidad; el centro se ha convertido en ese espacio de encuentro entre población y estudiantes, en donde ambas partes desarrollan proyectos en beneficio de la comunidad.

## Voluntarios

*Lourdes de Gante Montiel*

*Carlos Elizalde Castillo*

*Ana Rosa Gordillo Terrón*



Grupo del taller manejo de emociones, 2018

### *Antecedentes*

El voluntariado en el Centro Meneses ha tenido un papel preponderante desde sus inicios. Las motivaciones tienen que ver con un aspecto de altruismo personal y con la confianza en la labor del centro. La captación se ha conseguido desde diferentes momentos y espacios; a manera de ejemplo, los relatos de algunas voluntarias en el área de Psicología:

Cuando surgió el movimiento #132 la UIA hizo un llamado a los exalumnos para colaborar, hubo una plática y mandé currículum.

Psicóloga Angélica Amaro, 7 años de voluntaria

En 2013 conocí en Centro Meneses a la psicóloga Karla, quien venía de la UIA con su grupo de estudiantes para trabajar con la comunidad

de Santa Fe y tuve la oportunidad de asistir a uno de sus talleres. Al saber que yo era tanatóloga, me propuso continuar con su labor, como voluntaria a cargo del grupo debido a que ella y sus estudiantes estaban por concluir su colaboración en Centro Meneses. Quedé al frente del grupo con el nombre de “Creciendo juntos”.

Posteriormente, en 2014 nos propusieron a mí y a mi esposo (también tanatólogo) impartir un taller de Tanatología el cual tuvo gran aceptación por parte de la comunidad por lo que más adelante comenzamos a dar un segundo taller llamado “Reflexiones personales”. Ambos talleres se han impartido a lo largo de cuatro años.

Actualmente, doy acompañamiento tanatológico de manera individual a personas que acuden a Centro Meneses solicitando ese apoyo.

Tanatóloga Rosaura Montes, 8 años de voluntaria

Mis padres llegaron hace muchos años a Santa Fe, así que prácticamente yo he vivido toda mi vida en este lugar. Desde que Centro Meneses abrió sus puertas en el pueblo, pensé que era una muy buena oportunidad para contribuir como voluntaria creando lazos con mi comunidad y aportando mi granito de arena participando como agente de cambio en concordancia con los valores del centro.

Por ahí de los primeros meses de 2016, le mandé un correo a la psicóloga Rocío comunicándole mi intención de hacer voluntariado en Meneses, me pidió que enviara mi currículum, tuve una entrevista con ella y después le mandé mis demás documentos con mis generales. Fue un proceso sencillo, ella me explicó los formatos que se manejan, el reglamento y el procedimiento a seguir con los pacientes, y a partir de ese momento me incorporé como voluntaria en el área de psicoterapia dirigida a niños, adolescentes y adultos, de forma individual, pareja y familiar.

Psicóloga Claudia Falcón, 5 años de voluntaria

El antecedente organizativo de la actual área de Economía popular y sustentabilidad fue el área de Mejoramiento barrial de la Casa Meneses. Se enfocaba en el apoyo técnico y la organización comunitaria que exigían los proyectos, que provenían de la convocatoria de la delegación Álvaro

Obregón. Los voluntarios que trabajaron con tales proyectos no eran tales, ya que éstos eran los beneficiarios de los proyectos de Mejoramiento barrial.

Algunas personas que fueron beneficiarias de dichos proyectos siguieron participando en CFASEM, tanto en Economía popular y sustentabilidad como en otras áreas. Mediante programas como el de promoción de la salud se han fomentado estilos de vida saludables a través de la integración de hábitos de alimentación correcta, actividad física, medidas de prevención y autocuidado. Las promotoras de salud del Departamento de Salud de la UIA trabajaron con diversos grupos de la comunidad de Santa Fe, y a partir de las necesidades de la comunidad detectadas al paso de los años y proyectos, surge el consultorio de nutrición dentro de las instalaciones del CFASEM. En 2018 se designó finalmente a un responsable sanitario dentro del centro, constituyendo así una pieza más del área de Salud. El consultorio ha contado con el apoyo de voluntarias (licenciadas en nutrición) que en el curso de los años han formado un equipo de especialistas en nutrición, el cual presenta un compromiso estrecho con los beneficiarios que asisten a una atención individualizada y mantienen la promoción de la salud en el pueblo de Santa Fe.

En el caso del Proyecto Educativo del Centro Meneses, la participación de voluntarios ha sido correlativa con las actividades que algunos de ellos han realizado como parte de su servicio social; ya sea como una forma de continuar colaborando después de que finalizaran sus horas estipuladas o porque han conocido la labor del centro y deciden sumarse a la impartición de asesorías académicas de algún nivel educativo o brindando algún taller.



Alumnos de preparatoria del centro, 2019

## *Justificación*

Para el alcance de los proyectos es necesario tener voluntarios. Los voluntarios fortalecen el trabajo del centro. Dependiendo del proyecto se ve la pertinencia del voluntario. La colaboración de los voluntarios está en función de los programas y proyectos. Una necesidad notable de los voluntarios es seguirse formando en su profesión.

## *Objetivo general*

Funcionar como enlace entre las personas y la comunidad en el intercambio de saberes a través de acciones de voluntariado.

## *Objetivos específicos*

- Proporcionar un espacio a las personas que deseen aportar sus conocimientos a la comunidad de forma solidaria.
- Implementar proyectos y programas con la comunidad conforme a sus necesidades mediante el apoyo de voluntarios para una respuesta más eficaz.
- Acompañar al voluntariado en su proceso de intervención comunitaria para que pueda desarrollar el sentido de pertenencia con el centro y la comunidad.

## *Etapas del programa*

Solicitud de voluntariado: toda demanda o solicitud para realizar el voluntariado en el CFASEM llega por alguna de las siguientes tres vías: 1) mediante correo institucional, 2) de forma presencial y 3) por vía telefónica.

### *Primera entrevista*

La Coordinación General del centro lleva a cabo la primera entrevista con el fin de conocer el interés del solicitante respecto a su colaboración; se observa si sus expectativas coinciden con las del CFASEM y cómo se ajustan los tiempos de la colaboración.

### *Análisis de la demanda*

Una vez realizada la entrevista, la Coordinación General revisa el cv y la petición demanda de interés para determinar si el solicitante es candidato a colaborar con el centro.

### *Derivación*

En esta etapa se decide si el solicitante es candidato a aportar su colaboración voluntaria en el centro, pues la Coordinación General deriva la solicitud a la coordinación correspondiente para que informe a las áreas a su cargo sobre el interés del solicitante.

### *Sesión introductoria*

Se presenta el o la voluntaria con la persona responsable del área en que colaborará. Recibe entonces una sesión introductoria de lo que es el CFASEM, los objetivos, programas y actividades del área, así como la contextualización del territorio y el perfil de la población que se acompañará. Asimismo, se firma el formato de voluntarios, y si se requiere, se recibe el currículum y una copia de la cédula profesional.

### *Planeación*

Se programan actividades, espacios y tiempos, métodos e instrumentos de medición y evaluación.

### *Seguimiento*

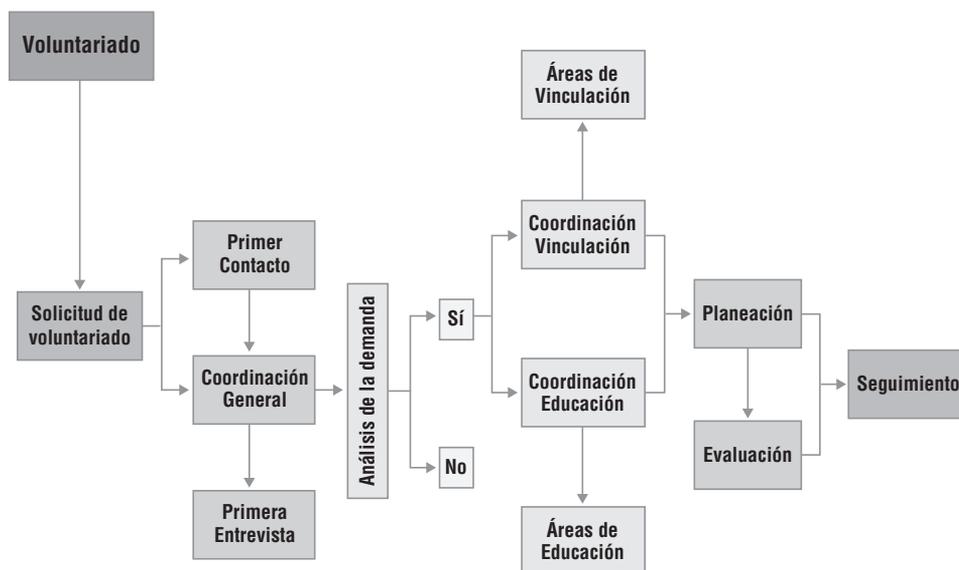
La persona encargada del área da seguimiento al voluntario con el propósito de acompañar de manera más directa el trabajo o programa que se ha planteado desarrollar.

## Evaluación

Se hace una evaluación del impacto que genera el programa o actividad que se implementó entre los usuarios; de igual manera, se puntualizan logros y dificultades durante la labor.

## Diseño del programa

Figura 39. Proceso de voluntariado



Fuente: elaboración propia.

## Metodología

Participativa: posibilita el análisis y el intercambio de ideas.

### *Tipos de voluntarios que laboran en el centro*

1. Alumnos que realizaron su servicio social con nosotros: la continuidad del servicio social ahora como voluntarios es una posibilidad que puede considerarse.
2. Personas de la comunidad (profesionistas o no).

3. Profesionales externos a la comunidad que quieren aportar.
4. Estudiantes que conocen la labor del centro y que después pueden decidir realizar su servicio social.

## *Implementación*

### *Área de nutrición*

La mitad del consultorio de nutrición está conformado por voluntarias (licenciadas en nutrición), las cuales se han capacitado para brindar consultas nutricionales a la comunidad, que van desde escolares hasta personas de la tercera edad. La población que asiste a consulta busca un mejor manejo de sus hábitos alimenticios, tratar patologías, modificar comportamientos erróneos en relación con los alimentos, así como prevenir enfermedades.

Al ingresar al CFASEM, la responsable sanitaria y responsable del área de Nutrición en el centro, ofrece una capacitación para el manejo de la consulta de nutrición de acuerdo con las políticas y lineamiento correcto del sistema de expedientes de la Clínica de Nutrición de la UIA, así como el manejo de las herramientas del consultorio y las características que tiene la comunidad a la cual se brindan los servicios. Deben firmar además las cartas compromiso y el aviso de privacidad sobre los datos obtenidos de los beneficiarios dentro de la consulta. La capacitación se imparte en las instalaciones del centro, sumando a esto las diversas capacitaciones y talleres que con el tiempo la Clínica de Nutrición de la UIA otorga dentro de sus instalaciones, reforzando así el servicio de calidad del consultorio y la vinculación de UIA y CFASEM.

La educación alimentaria es fundamental en la comunidad, y el apoyo de las voluntarias pieza clave para alcanzarla de forma individual, ya que se trata de una herramienta de corrección en un entorno donde las personas enferman por creencias y manejos erróneos sobre la ingesta de los alimentos.

### *Psicología*

Las voluntarias son psicólogas, por lo que su tarea consiste en la atención psicológica individual, de pareja y familia, dada la formación con la que cuentan. Los voluntarios con formación en tanatología ofrecen atención individual y dos talleres, de Tanatología y de Reflexiones personales, ambos

ligados por su temática. Estos talleres han tenido amplia convocatoria, el último tuvo un registro de inscripción de 123 personas; si bien asisten personas de todas las edades, un elevado porcentaje se halla entre los 40 y 60 años.

Contamos con el apoyo de la maestra Miriam López Teros, coordinadora de la Clínica de Nutrición Gerontológica, en talleres impartidos por ella y por los alumnos de la especialidad de gerontología, dirigidos a los adultos mayores de nuestra comunidad, atendiendo así las diversas necesidades que la comunidad presenta en temas de nutrición y salud. Los talleres para el adulto mayor han obtenido una gran respuesta, ya que se han registrado en diversos talleres asistencias aproximadas de hasta 50-60 beneficiarios.

Actualmente contamos con dos voluntarias que son licenciadas en Nutrición egresadas de la Universidad Iberoamericana Ciudad de México y Torreón; ambas forman parte del equipo del consultorio de nutrición.

### *Economía popular y sustentabilidad*

Entre las actividades cotidianas de esta área el trabajo voluntario se ha centrado en los trabajos del huerto. En particular un vecino y una vecina que ya habían participado en la entonces Casa Meneses, son los voluntarios constantes que ha mantenido el área. Cabe resaltar que después de los talleres que se imparten en el área, las personas que participaron van a trabajar voluntariamente en diversas actividades del huerto, con la finalidad de afianzar lo aprendido en el taller. Asisten los martes y viernes por la mañana, pueden llegar intermitentemente, de acuerdo con sus tiempos y posibilidades. Pero en el área siempre hay voluntarios que llegan a reforzar y aclarar dudas sobre la agricultura urbana.

### *Educación*

Los voluntarios se han sumado a la impartición de asesorías académicas para acompañar a los estudiantes del centro en la preparación de las distintas evaluaciones que se deben realizar para acreditar algún nivel educativo.

En el semestre de primavera de 2017 tuvimos la colaboración de un estudiante de la carrera de Ingeniería física; en otoño de 2019 participó uno de la carrera de Psicología y para enero de 2020 otro estudiante de Ingeniería física en materias como matemáticas e inglés.

## *Aprendizajes*

La capacitación o actualización en metodologías de intervención representan un buen incentivo para los voluntarios. Para algunos es importante el reconocimiento de la Coordinación General. Puede presentarse la expectativa de que a través del voluntariado sea posible acceder a un empleo en la UIA.

La labor de los voluntarios es comprometida, tanto en días y horarios como en dedicación al servicio de los usuarios. Esto crea un ambiente de trabajo positivo, ya que la disposición y el compromiso son piezas clave para un buen trabajo en equipo y brindar una excelente atención a la comunidad.

Sus agendas se tornan flexibles de acuerdo con las necesidades de la comunidad y los horarios disponibles de las voluntarias, obteniendo una respuesta positiva ambas partes y haciendo posible contar con los voluntarios todo el año.

El consultorio de nutrición tiene una serie de pasos, conforme al sistema que la Clínica de Nutrición de la UIA establece, sin dejar de lado el estilo que cada nutrióloga mantiene en sus consultas, lo que permite dejar fluir su estilo junto con las normas y herramientas necesarias. Así, las nutriólogas se sienten cómodas y seguras con las herramientas que el consultorio proporciona, además de permitir un mejor manejo de los pacientes, mayor orden y seguridad en los expedientes, consultas lo más dinámicas posible y resultados positivos en los tratamientos nutricionales de los beneficiarios.

A principios de 2020 tuvimos la baja de una gran voluntaria debido a circunstancias personales, pero afortunadamente ingresó una nueva persona. Los pacientes que seguían un tratamiento con la nutrióloga que tuvo que dejar CFASEM pudieron continuarlo sin ningún problema, ya que al contar con cuatro nutriólogas más en el equipo, se les asignó una nueva especialista con acceso a su expediente, manteniendo las políticas de privacidad, con el apoyo de la Clínica de Nutrición de la UIA. Los pacientes tuvieron la libertad de elegir a la nutrióloga que por horarios y días les quedará mejor para seguir su tratamiento nutricional.

Gracias al voluntariado de la psicóloga para el apoyo directo a pacientes de nutrición, los tratamientos de algunos pacientes han tenido una respuesta mucho más positiva y eficaz. No debemos olvidar que los tratamientos integrales son elementales para un buen manejo de la enfermedad o las metas por cumplir en relación con la salud, obteniendo resultados positivos y

en menos tiempo con los beneficiarios. Al mencionar “menos tiempo” cabe recalcar que el tratamiento no carece de calidad o veracidad, más bien ayuda a cumplir con tiempos reales, identificar metas a corto, mediano y largo plazo, no aplazar su evolución ni los resultados que se pueden concretar en tiempos adecuados de acuerdo con las características de cada paciente.

El huerto urbano del Centro Meneses no sería posible sin el trabajo de los voluntarios. Si bien la responsable del área realiza actividades de germinación, siembra, cosecha, riego y mantenimiento constante, es por el trabajo de aquellas personas que puede mantenerse vivo y floreciente.

Con el paso del tiempo y la consolidación de los proyectos, la labor que realiza el Centro Meneses para promover la justicia en la zona de Santa Fe y sus alrededores es cada vez más reconocida por distintos actores dentro y fuera de la universidad. Esto ha permitido que sea visto como un espacio de formación y profesionalización de habilidades por los estudiantes, exalumnos y vecinos.

## *Conclusiones*

Aunque no existe un programa explícito de captación de voluntariado, hay personas interesadas en participar por ser el CFASEM un lugar para compartir con los otros. Sin embargo, está claro que carecemos de un programa con requisitos, capacitación, seguimiento y conclusión del trabajo voluntario. Es un pendiente que debe trabajarse, pero no ha sido una exigencia, ya que dependemos de los voluntarios de la Universidad Iberoamericana y éstos de lo establecido por la universidad.

Por parte de la comunidad hay muy poca participación voluntaria. Por ello, un pendiente sería que los estudiantes del área de Educación o las personas de las demás redes que se han construido pudieran realizar algunas horas de trabajo voluntario dentro del centro.

El número de beneficiarios del consultorio de nutrición ha ido creciendo al paso de los años, lo que demuestra que la respuesta de la comunidad acerca del cuidado de su alimentación y salud es positiva. Por lo tanto, muy probablemente en un futuro cercano se requieran más voluntarios y voluntarias para cubrir las necesidades de la comunidad y seguir brindando un servicio inmediato, y así evitar las listas de espera o que los tiempos entre una consulta y otra se prolonguen por más de mes y medio o dos meses.

Al ser la labor voluntaria una apuesta de lo colectivo frente al individualismo, es importante que mediante su voluntariado los participantes se visualicen como parte de la construcción de una transformación social.



# Bibliografía

- Casa Ernesto Meneses (2014). *Las huellas de un acompañamiento en las colonias de Santa Fe*. Ciudad de México: Centro Meneses.
- De Gante, M. de L. (2015). Diagnóstico sobre las principales características de los alumnos de la escuela secundaria vespertina 231 Sigmund Freud. En Patricia Campuzano (coord.). Ciudad de México: Casa Ernesto Meneses, México.
- Espejel, E. (1997). *Manual para la escala de funcionamiento familiar*. Ciudad de México: Instituto de la Familia A.C.
- Geertz, C. (2003). *La interpretación de las culturas*. Barcelona: Gedisa.
- Reyes, J. (2010). *Educación ambiental: rumor de claroscuros*. Guadalajara: Universidad de Guadalajara.
- Sauvé, L. (2004). *Una cartografía de corrientes en educación ambiental*. En M. Sato e I. Carvalho (orgs.). *A pesquisa em educação ambiental: cartografias de uma identidade narrativa em formação*. Porto Alegre: Artmed.
- Velasco, M., Mendoza, A. y Torres A. (2016). *Metadiagnóstico Casa Meneses, un acercamiento desde el Metamodelo ECO2* (documento interno). Ciudad de México: Universidad Iberoamericana.

## *Páginas electrónicas consultadas*

- INEA: <http://www.inea.gob.mx/index.php>  
Prepa Abierta: <https://www.prepaabierta.sep.gob.mx/>  
AcreditaBach: <https://www.ceneval.edu.mx/>

El presente documento habla sobre la cotidianidad del trabajo en el Centro Meneses, en donde día a día se realizan pequeñas pero a la vez grandes gestaciones de alternativas de vida, se brinda escucha al joven criminalizado en su colonia o en su familia (quien demuestra que puede concluir sus estudios); el ama de casa encuentra un espacio seguro para expresar sus preocupaciones. Diferentes realidades se conjuntan para aprender unas de otras y así descubrir o crear nuevos horizontes. El propósito de esta sistematización es compartir las experiencias del trabajo comunitario realizado por el Centro de Formación y Acción Social Ernesto Meneses en el territorio del pueblo de Santa Fe durante el periodo comprendido entre los años 2015 y 2020, y exponer sus aprendizajes, retos y resultados. Todas y todos quienes hemos formado parte de este proyecto aprendimos que a pesar de las estructuras sociales, políticas o económicas que muchas veces resultan ser opresoras, es posible pensar y crear un futuro más esperanzador y justo que permita a las personas vivir con dignidad.

