

18  
29

**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO**  
**FACULTAD DE FILOSOFÍA Y LETRAS**  
**SISTEMA UNIVERSIDAD ABIERTA**  
**COMISIÓN DE PEDAGOGÍA**



**PROPUESTA PEDAGÓGICA PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO SOCIAL EN LA "FUNDACIÓN ALCANCE" DEL INSTITUTO TECNOLÓGICO AUTÓNOMO DE MÉXICO (ITAM)**

**TESINA**  
**PARA OBTENER EL TÍTULO DE:**  
**LICENCIADA EN PEDAGOGÍA**  
**PRESENTA:**  
**LUISA JARAMILLO MEJÍA**

**ASESORA**  
**Lic. Ma. de la Luz Hernández**  
**México, D.F., 1998**



**U. N. A. M.**  
**FACULTAD DE FILOSOFÍA Y LETRAS**  
Jefatura de la División del  
Sistema Universidad Abierta

**TESIS CON**  
**FAJ ORIGEN**

270336



Universidad Nacional  
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

**Biblioteca Central**



**UNAM – Dirección General de Bibliotecas**  
**Tesis Digitales**  
**Restricciones de uso**

**DERECHOS RESERVADOS ©**  
**PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL**

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

PAGINACION

DISCONTINUA

## INDICE

Pág

Introducción .....	1
1. El servicio social en México: marco legal e institucional .....	4
1.1 Antecedentes históricos .....	4
1.2 Filosofía actual del servicio social .....	10
1.3 Normatividad del servicio social .....	12
1.4 Estatutos de la Comisión Interuniversitaria de Servicio Social .....	14
1.5 La práctica del servicio social y el <i>curriculum</i> universitario .....	16
1.6 Concepción del servicio social .....	22
1.7 Congresos nacionales de servicio social .....	26
2. El servicio social en el Instituto Tecnológico Autónomo de México .....	32
2.1 Características de la población atendida .....	34
2.2 Áreas de trabajo de Alcance .....	37
2.3 Trabajo administrativo de Alcance .....	42
2.4 Procedimientos de Alcance para programas de servicio social comunitario .....	44
2.5 Desarrollo comunitario .....	49
3. Propuesta "Manual del Voluntario" .....	52

Conclusiones .....	56
Notas de pie de página .....	61
Referencias bibliográficas y hemerográficas .....	66

#### Apéndice

1. Anexo No 1: Manual del voluntario
2. Anexo No 2: Entrevista Alcance “Universidad Sin Límites”

**ES IMPOSIBLE CAMBIAR AL HOMBRE  
SIN CAMBIAR LA REALIDAD CONCRETA.**

**Freire.**

## Agradecimientos

Agradezco a la maestra María de Luz Hernández su invaluable apoyo, asesoramiento y ayuda desinteresada.

Gracias a las maestras Patricia Ducoing, Margarita Mata, María del Refugio Barrera y al maestro Cuauhtemoc Escobar por sus valiosas observaciones y comentarios.

A Patricia, Laura, Vicky, Martha, Javier y demás compañeros, agradezco la cálida y estimulante convivencia como compañeros de estudios y su ejemplo de superación intelectual y profesional.

Muy especialmente, agradezco a mi familia por su interés, apoyo y compañía.

## INTRODUCCIÓN

En México, el término servicio social data de mediados del siglo diecinueve. Fue utilizado para designar actividades según su preferencia como: filantrópicas, altruistas, de beneficencia social, de caridad, etc. Actualmente, muchas instituciones gubernamentales, bancos, fundaciones, etc., hacen tareas que denominan servicio social.

El concepto servicio social ha variado en el devenir del tiempo, tiene diversas connotaciones marcadas por aspectos filosóficos, históricos, jurídicos y metodológicos cambiantes, y han existido y existen diversas maneras de entenderlo, aplicarlo e imprimirle un sentido. Queda claro que dar una definición única y acabada es imposible, pero a grandes rasgos, el servicio social universitario se entiende como el conjunto de actividades teórico prácticas, que de carácter temporal y obligatorio se realicen como parte integrante de los planes y programas de estudio, en los campos científico, técnico, administrativo, artístico, deportivo, cultural y de solidaridad en beneficio de la sociedad, el Estado y la comunidad universitaria, considerando que quien no lo preste carecerá del derecho a que se le expida la constancia de terminación de curso o carrera, se verá impedido a presentar su examen de tesis o profesional.

En los últimos años, este intento de vincular a los estudiantes de educación superior con los problemas nacionales para que tomen conciencia de ellos y contribuyan a solucionarlos como profesionales se ha perdido. Actualmente, algunas universidades conciben el servicio social como parte de la extensión y difusión universitaria; otras, como práctica académica; unas terceras, como servicio social comunitario; un cuarto grupo, como conciencia social de compromiso social universitario, y un último grupo,

como servicio social integral. En cambio, para la mayoría de los estudiantes el servicio social es un trámite burocrático que deben cumplir para obtener su título profesional.

Uno de los propósitos de este trabajo es proporcionar un bosquejo general sobre el servicio social en México, el marco legal que rige actualmente a las instituciones de educación superior de la República Mexicana, los antecedentes históricos, su evolución en relación con los cambios sociales que ha vivido México en el presente siglo. Así mismo, se analiza la forma en que las organizaciones universitarias han ido incorporando dentro de sus actividades el funcionamiento de tal institución en respuesta a formalizaciones y compromisos del Estado frente al desarrollo social. Se analiza su actual filosofía, su amplia heterogeneidad en cuanto a los criterios que reglamentan su prestación institucional en el marco de las organizaciones universitarias, y la idea de relacionar la educación superior en México con los problemas sociales.

A partir de este contexto, sigue un análisis de la práctica de éste como parte integrante en los planes y programas de estudio. Por último, se realiza un resumen de los problemas planteados sobre este requisito para titularse en los diferentes congresos que se han realizado sobre este tema.

En un segundo punto, se analiza la **Fundación Alcance A.C.** y su programa Alcance "Universidad Sin Límites", institución donde prestan su servicio social los estudiantes del Instituto Tecnológico Autónomo de México (ITAM). Este análisis tiene como fin recabar información para el tercer punto, que es en sí la propuesta pedagógica concretada en el "Manual del voluntario"<sup>(1)</sup>.

---

1.- Ver anexo No 1. "Manual del Voluntario".

El tercer punto, y propósito principal de esta tesina, es la realización de una propuesta pedagógica para la prestación del servicio social en la **Fundación Alcance** del Instituto Tecnológico Autónomo de México. Tanto la universidad como la fundación lo conciben como “servicio comunitario”.

Para elaborar la propuesta realicé mi servicio social en la **Fundación Alcance**. Mi labor consistió en investigar los antecedentes históricos de la organización, analizar los órganos administrativos, áreas de trabajo, características de la población atendida, metodología empleada para el trabajo comunitario, así como detectar las deficiencias y presentar una propuesta para mejorar el trabajo de los voluntarios.

La propuesta para la fundación se concretó en un manual para los voluntarios.

## **1. EL SERVICIO SOCIAL EN MÉXICO: MARCO LEGAL E INSTITUCIONAL**

Para el marco legal e institucional se han estructurando leyes y reglamentos de carácter federal y estatal que se extienden a todo el país. En términos legales y prácticos, existe una diferencia en la concepción y operacionalidad del servicio social entre las carreras del área de la salud y todas las demás carreras del sistema universitario. La situación jurídica de esta actividad en el sector salud se ha tenido que resolver por medio de convenios bilaterales entre las instituciones de educación superior y las diferentes instituciones de salud. Las instituciones de educación superior autónomas realizan su propia estructura jurídica sobre el tema, dado que están facultadas para ello; y en cuanto a las instituciones que no son autónomas, deben ajustarse, para el desarrollo de esta actividad, a lo establecido por el reglamento para la prestación del servicio social de las instituciones de educación superior de la República Mexicana a la cual esten incorporadas.

### **1.1 Antecedentes históricos**

La idea del servicio como valor comunitario (2) la encontramos por primera vez en la cultura prehispánica, en conceptos tales como el derecho colectivo a la tierra y en la obligación grupal de desempeñar ciertas funciones sociales; en los conquistadores, con

---

2.- Ruiz Lugo, Lourdes y otros; *El servicio social en México*; pág. 9.

la intención de consolidar su dominio lo más rápido posible; en la población indígena, cuando trataba de conservar algunas de sus tradiciones sociales y culturales a través de la función social de servicio a la comunidad; con la llegada de los españoles en el siglo XVI, cuando fundan colegios para formar clérigos para la atención de la diócesis y de las personas enfermas.

En el siglo XIX, el término servicio social (3) fue utilizado por asociaciones obreras y de ciudadanos interesados en desarrollar actividades de esta índole que designaban, según su preferencia, como: filantrópicas, altruistas, de beneficio social, de caridad religiosa, de beneficencia social, etc.

Actualmente existen muchas formas de ofrecer un servicio social, y por ende, diversas formas de entenderlo, aplicarlo e imprimirle un sentido.

El principio de servicio social en beneficio de la sociedad se desarrolló cuando se impulsó la creación de instituciones educativas orientadas a promover una conciencia científica y patriótica, con carreras de aplicación social directa, como la medicina, el derecho, la agronomía y la ingeniería. En 1867, siendo Presidente de la República Benito Juárez, se dicta la *Ley Orgánica de Instrucción Pública del Distrito Federal*, que expresa la idea de que la educación superior no debe permanecer al margen de las necesidades sociales.

En 1929, el movimiento universitario vasconcelista, que luchaba por la autonomía universitaria, se compromete a establecer el servicio social obligatorio para todos los estudiantes como requisito indispensable para obtener el título profesional, en la forma

---

3.- Mendoza Comejo, Alfredo (Comp.); *El servicio social universitario en México. Su filosofía, historia, marco jurídico y vinculación con la sociedad*; pág. 9.

de prestación de un servicio gratuito en favor de las clases trabajadoras menos favorecidas y de la nación, por un determinado número de meses.

Entre 1926 y 1932, se da inicio a las primeras acciones de servicio social en una institución. Los estudiantes de la Escuela de Medicina de la Universidad Nacional Autónoma de México, teniendo como rector al doctor Jesús Díaz Barriga, realizan acciones de servicio social a través de brigadas de vacunación y orientación higiénica en el Estado de México.

El 16 de marzo de 1934, el rector de la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM), licenciado Enrique Gómez Morín, presentó durante el primer Congreso de Profesionistas una propuesta para la realización del servicio social en toda la república. La propuesta buscaba vincular al estudiante con su entorno y, además, proporcionar un campo de acción para que pusiera en práctica los conocimientos adquiridos, con una modesta retribución económica que le permitiera vivir de manera decorosa mientras prestaba el servicio.

Otra propuesta le fue presentada al presidente Cárdenas, el 2 de diciembre de 1935, por el entonces director de la Escuela Nacional de Medicina de la UNAM, doctor Gustavo Baz; en ésta se proponía el servicio social de los pasantes de medicina en las comunidades rurales con carencia de servicios de salud. La propuesta fue aceptada por el presidente Cárdenas, quien dio instrucciones al Departamento de Salud Pública (DSP) -hoy Secretaría de Salud- para realizar el convenio y asignar presupuesto.

Este convenio fue el primero que se firmó, en 1936, entre una institución educativa y el sector público. Se convino que la UNAM establecería el Servicio Médico Social como requisito académico para obtener el título de Médico Cirujano. La principal característica de este convenio es que al estar financiado por el gobierno permite a éste último encargar al Departamento de Salubridad Pública la distribución y control de los

pasantes como parte de la acción sanitaria gubernamental. El servicio se fijó en cinco meses, y la beca para cada egresado fue de noventa pesos.

El objetivo del convenio era beneficiar a la población más necesitada bajo los siguientes postulados: a) Contribuir a lograr una mejor distribución de los médicos en el territorio nacional; b) Realizar labor de educación higiénica y médica; c) Proporcionar servicio médico curativo; d) Hacer investigación científica y sanitaria, aplicable en la práctica y en la región y, por último, e) Colaborar efectivamente en el departamento de salubridad para la formación de estadísticas, censos, gráficas, mapas, etc.

En 1938, los estudiantes de la Escuela de Ciencias Químicas de la UNAM prestaron servicio social como una manera de apoyar la medida del presidente Cárdenas. Una característica de la época es que las acciones de servicio social se realizaban más por solidaridad de los estudiantes o de funcionarios universitarios que por atender una legislación institucional en la materia.

Con el inicio de la década de los cuarenta, el país inicia una nueva etapa en la educación superior y en el servicio social. El presidente Ávila Camacho da inicio a una política de desmovilización obrera y campesina, despolitizadora, despegada del compromiso social directo. La mayoría de las universidades se alinearon a dicha corriente y, con ello, el servicio social inicia una etapa de retroceso en cuanto a su organización y presentación, con excepción del área de la salud.

En 1945 se reglamenta el artículo 5º Constitucional, en lo relativo al ejercicio de las profesiones en el Distrito Federal y territorios federales. El servicio social adopta una concepción asistencialista y funcionalista, es decir, perdió su esencia de transformador revolucionario.

Dos décadas después, con el gobierno del licenciado Gustavo Díaz Ordaz, el servicio social se integra a los programas gubernamentales. Con esta premisa, el Instituto Politécnico Nacional convocó a una reunión a universidades, secretarías de estado, órganos empresariales e instituciones nacionales para discutir y proponer la inclusión del servicio social en los programas de desarrollo nacional. En dicha reunión aparecieron dos tendencias: la primera optaba por la centralización y administración del servicio social por conducto de las secretarías de estado, y la segunda se inclinaba a que las universidades lo condujeran, sin negarse a suministrar recursos humanos al gobierno y sin renunciar al desarrollo de los programas universitarios. Debido a los problemas estudiantiles que se suscitaron en esos años, el proyecto no prosperó y tuvo que esperar hasta 1970, cuando el licenciado Luis Echeverría creó el Instituto Nacional para el Desarrollo Comunitario y el Programa para el Desarrollo del Servicio Social

Por su parte, la Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior (ANUIES) promueve varias reuniones nacionales con el interés de homogeneizar, hasta donde fuera posible, las cuestiones jurídica, programática y metodológica del servicio social, así como de su empleo en las actividades universitarias e incorporación a los programas regionales y nacionales.

Las reuniones se efectuaron en Villahermosa, Tabasco, en 1971; Jalapa, Veracruz, en 1973; Tepic, Nayarit, en 1975; Guadalajara, Jalisco, en 1976, y Baja California, en 1978. En esta última se efectuó el primer Congreso Nacional de Servicio Social, que obedeció a una respuesta de las universidades públicas a la conformación de la Comisión Coordinadora del Servicio Social de las Instituciones de Educación Superior (COSSIES), organismo que tenía como principal función impulsar la vinculación del

servicio social a las dependencias gubernamentales con programas que atendieran ciertos problemas sociales.

En 1979 se llevó a cabo el Segundo Congreso Nacional de Servicio Social, en la Universidad Autónoma de México. En esta reunión-congreso se trató de definir el papel de la COSSIES y la posibilidad de crear una Ley Federal del Servicio Social. En el primer asunto no se pusieron de acuerdo ya que algunas universidades aceptaban la intermediación y otros la consideraban una violación a la autonomía universitaria. En lo relativo a la ley nacional de servicio, el rechazo fue unánime, pues se violaría la Constitución mexicana.

En 1981 y con el respaldo de la ANUIES, se decretó, sobre la base del artículo 11 de la *Ley Federal de Educación*, el “Reglamento para la prestación del servicio social de los estudiantes de las instituciones de educación superior en la República Mexicana”. Después de cinco años, la COSSIES fue desplazada por el Programa Nacional de Servicio Social (PRONASS), organismo que prácticamente continuó las políticas de su antecesor.

A partir de 1985 se reanudan los trabajos relativos a la conceptualización, programas, financiamiento y marco jurídico del servicio social, a través de reuniones interuniversitarias de intercambios en el área del servicio social. Algunas de estas reuniones se llevaron a cabo en Puebla, Taxco, Cuernavaca, Morelia, Culiacán, Monterrey, Zacatecas, Saltillo, Villahermosa y Tabasco.

Las primeras cuatro reuniones se hicieron con el propósito de integrar la Comisión Nacional Interuniversitaria de Servicio Social; las restantes, para proseguir con el estudio, discusión e intercambio de experiencias en las áreas de planeación, administración, operativización, financiamiento y evaluación del servicio social, así

como para crear un marco teórico, filosófico y metodológico de esta actividad que le permitiera a las universidades e instituciones desarrollar más y mejores programas de servicio y así proponer y concertar políticas generales y buscar el respeto a la soberanía universitaria. Algunas de estas metas se han cumplido; otras están en espera de comprensión y participación de los distintos sectores involucrados.

A principio de la década de los noventa, el gobierno federal congeló el Programa Nacional de Apoyo al Servicio Social (PRONASS) e impulsó la Dirección de Apoyo al Servicio Social (DASS), dependiente de la Secretaría Programación y Presupuesto.

En 1990, la ANUIES y la SEP firman un convenio en el que se puntualiza el papel del servicio social universitario en el Programa Nacional de Solidaridad.

Actualmente, existe en el país un contexto de escasez de recursos públicos, adelgazamiento del Estado y desincorporación de empresas y servicios. Con esta política, las universidades públicas han sido las más afectadas. Su presupuesto se ha visto recortado y el principio de educación gratuita para todos está siendo cuestionado a tal punto que se busca su privatización, evadiendo así el gobierno una parte de su responsabilidad social con las comunidades menos favorecidas económicamente.

## **1.2 Filosofía actual del servicio social**

El servicio social se da y se justifica en la medida en que contribuye a la realización de los fines de la universidad, especialmente en el campo de la extensión universitaria y de su participación en la formación académica y social del educando.

La universidad define sus fines de acuerdo con las condiciones socioeconómicas que la circunden, las potencialidades que ofrece la naturaleza y sus hombres, las raíces históricas y los valores culturales que caracterizan a su región o país.

Parte de su filosofía (4) es valorar y acrecentar la soberanía, identidad y cultura nacional, y luchar por humanizar las relaciones de producción, distribución y consumo, es decir, las universidades como creadoras de nuevos conocimientos, difusoras de la cultura, instancias de crítica y propuestas, generadoras de valores éticos, jurídicos, políticos, humanísticos y estéticos que contribuyan a mejorar las relaciones sociales.

La vinculación de la universidad con la sociedad se da básicamente por conducto de la extensión universitaria, misma que comprende y se apoya en el servicio social, las actividades de desarrollo de la comunidad, las prácticas para escolares, el trabajo voluntario, la difusión de la cultura y la prestación del servicio social. Estos servicios multidisciplinarios permiten vincular los planes y programas de estudio con la realidad social y poner en práctica los conocimientos y habilidades de los educandos; son la puerta por donde se materializan los postulados filosóficos, e instrumentos de legitimación frente a la sociedad y el Estado; así mismo, son el mecanismo para fortalecer la conciencia social del alumno y la moral del universitario.

La Universidad Pública del país, a través del servicio social, contribuye a la lucha por mejorar las condiciones del pueblo en el campo de la educación, procuración de justicia, capacitación, difusión de la cultura, fomento de las actividades recreativas y

---

4.- *Ibidem*, pp. 19-21.

deportivas, apoyo a las dependencias gubernamentales, asesoría directa en las más diversas disciplinas, y con su participación en diferentes acciones de innegable beneficio colectivo.

### **1.3 Normatividad del servicio social**

#### **Antecedentes**

El marco normativo para el funcionamiento del servicio social en todo el país se ha ido estructurando poco a poco. Los primeros esbozos de normatividad aparecen en el periodo de La Revolución, durante los enfrentamientos armados, cuando los estudiantes de las carreras de medicina, ejerciendo una labor social y humanitaria, se dedican a curar y salvar vidas en las trincheras. Los estudiantes, pasantes y profesionistas de ingeniería, agronomía y topografía participaron en la elaboración de planos y revisando títulos de propiedad en las comunidades agrarias e indígenas, así como en el proceso de repartición de tierras.

#### **Legislación**

Los cimientos de la normatividad del servicio social (5) se encuentran en leyes y reglamentos de carácter federal y estatal. Las instituciones de educación superior han

---

5.- Ruiz Lugo, Lourdes y otros, *op. cit.*, pp. 84-85.

realizado su propia estructura jurídica sobre el tema, que comienza desde la misma ley orgánica para terminar con un reglamento específico.

El marco normativo vigente del servicio social es el siguiente:

- 1) Ley reglamentaria del artículo 5° constitucional, relativo al ejercicio de las profesiones en el Distrito Federal, reformada el 23 de diciembre de 1974: Capítulo séptimo “Del servicio social de estudiantes y profesionistas”, artículo 52 al 60.
- 2) Reglamento de la Ley Reglamentaria del artículo 5° constitucional, relativo al ejercicio de las profesiones en el Distrito Federal, reformado el 8 de mayo de 1975: Capítulo octavo “Del servicio social de estudiantes y profesionistas”, artículo 85 al 93.
- 3) Reglamento para la Prestación del Servicio Social de los Estudiantes de las Instituciones de Educación Superior en la República Mexicana, publicado en el *Diario Oficial* el 30 de marzo de 1981.
- 4) Bases para la Instrumentación del Servicio Social de las Profesiones para la Salud, publicadas en el *Diario Oficial* el 2 de marzo de 1982.
- 5) Acuerdo por el que se crea la Comisión Interinstitucional para la Formación de Recursos Humanos para la Salud, publicado en el *Diario Oficial* el 19 de octubre de 1983.
- 6) *Ley General de Salud*, publicada en el *Diario Oficial* el 7 de febrero de 1984. Título cuarto “Recursos Humanos para los Servicio de Salud”: Capítulo segundo “Servicio social de pasantes y profesionales”, artículo 84 al 88.
- 7) Recomendaciones de la Comisión Interinstitucional para la Formación de Recursos Humanos para la Salud.

8) Artículo 24 de la *Ley General de Educación*, publicada en el *Diario Oficial* el 13 de julio de 1993.

A esta normatividad de carácter federal hay que agregar las leyes y reglamentos de cada estado de la república, que norman tanto el ejercicio de las profesiones como el servicio social; además, se deben considerar las reglamentaciones establecidas en cada institución de educación superior.

Aunque la normatividad federal no hace diferencia entre las carreras profesionales para la prestación del servicio social, las universidades han tenido que establecer una legislación específica para las carreras del área de la salud, especialmente para medicina, lo que genera una diferencia en la concepción y prestación del servicio social entre las carreras del área de la salud y todas las demás carreras del sistema universitario.

Las disposiciones constitucionales, reglamentarias, federales, estatales, de instituciones educativas y de acuerdos suman más de 70. La extensión de éstos hace imposible citarlos en este trabajo.

#### **1.4 Estatutos de la Comisión Interuniversitaria de Servicio Social**

La Comisión Interuniversitaria de Servicio Social tiene como objetivo general, llevar las estadísticas del servicio social a nivel nacional, conocer por universidad, facultad y licenciatura el número de prestadores de servicio social que participan en un momento dado, el número de programas que se desarrollan en el sector público

universitario y productivo, el campo de acción y el perfil profesional de cada carrera impartida por las universidades, etc.

Los principales artículos de la Comisión Interuniversitaria de Servicio Social (6) son:

Artículo 1°.

La Comisión Interuniversitaria de Servicio Social está constituida por las universidades públicas del país que en forma voluntaria acepten su participación.

Artículo 5°.

Promover el cumplimiento de la función social y académica del servicio social universitario.

Artículo 6°.

Estimular el intercambio de experiencias y programas de servicio social entre las universidades públicas.

Artículo 7°.

Implementar mecanismos de comunicación y de vinculación entre las universidades en un marco de respeto a la autonomía.

Artículo 8°.

Promover la planeación, organización, ejecución y evaluación de programas multidisciplinarios e inter-institucionales

---

6.- Esta comisión se constituyó en el III Congreso Nacional de Servicio Social realizado en la Universidad Autónoma de Sinaloa en 1986. Consultar Mendoza Cornejo, op. cit., pp. 58-60.

Artículo 9°.

Fomentar el que los programas de servicio social permitan fortalecer la formación profesional y la autoestima de los estudiantes.

Artículo 10°.

Promover la capacitación del personal que participa en actividades de servicio social.

Artículo 11°.

Sensibilizar a las instituciones receptoras de prestadores del servicio social para que otorguen a los mismos apoyo académico, económico y moral.

Artículo 12°.

Utilizar los medios de comunicación universitaria para difundir las actividades del servicio social.

Artículo 13°.

Fomentar que el servicio social sea considerado función sustantiva de las instituciones de educación superior.

Artículo 14°.

Mantener actualizada la información sobre políticas y reglamentos del servicio social.

### **1.5 La práctica del servicio social y el *curriculum* universitario**

Se considera práctica social aquella que contribuye tanto a la formación profesional del estudiante como al desarrollo de la educación superior, la cual se vincula a su vez con las necesidades de la sociedad en su conjunto. El servicio social debe ser planteado de tal manera que el estudiante continúe su proceso formativo y obtenga, a través de su

servicio, elementos para orientar y reorientar su actividad académica y su futura práctica profesional.

### **El servicio social en el campo de la salud**

El servicio social en el campo de la salud (7) se entiende como la retribución que el profesionista hace a la sociedad con base en los beneficios de ella recibidos; es una obligación que contrae el estudiante de una carrera profesional en el área de salud ante el gobierno y el pueblo mexicano, y constituye un ciclo académico de cada una de las instituciones docentes; sin embargo, los estudiantes prestan su servicio más para cumplir un requisito que para completar su ciclo de estudio o retribuir a la sociedad los beneficios recibidos.

El servicio médico social mantiene, para fines prácticos, separado lo académico de lo asistencial. A las instituciones de educación superior les corresponde la planeación, coordinación y evaluación de los programas académicos, y a la Secretaría de Salud, la distribución de los egresados en diversas instituciones de salud en todo el país. Los pasantes son ubicados en áreas rurales del país en un 95% de los casos, y en zonas marginadas urbanas el 5% restante.

En 1967, la Facultad de Medicina de la UNAM incluye el servicio social en el plan de estudio, dándole carácter académico, pero sin otorgarle crédito curricular como a las otras asignaturas. Ese mismo año se amplía la prestación del servicio social a doce meses.

---

7.- Cfr. Mendoza Cornejo, op. cit., pp. 125-130. Ruiz Lugo y otros, op. citp., pp. 61-72..

En 1983 se crea la Comisión Interinstitucional para la Formación de Recursos Humanos para la Salud (CIFRHS), con el fin de “identificar las áreas de coordinación entre las instituciones educativas y las de salud, así como entre el sector educativo y el sector salud que requiera el Sistema Nacional de Salud”. La comisión quedó conformada por representantes de las Secretarías de Programación y Presupuesto (SPP), Educación Pública, Salubridad y Asistencia, del IMSS, ISSSTE y del Consejo Nacional de la ANUIES.

La principal función del CIFRHS es propiciar que el servicio social sea una etapa académica de la formación profesional de las carreras del área de la salud, y que sus acciones lleguen al sector de la población menos favorecida que carece de atención. Todo lo anterior, bajo la vigilancia y evaluación del personal capacitado que labore en las instituciones de salud.

El servicio social en el campo de la salud ha permitido al gobierno contar con recursos humanos capacitados para ayudar a satisfacer necesidades sociales que requieren altas partidas presupuestales por parte de los gobiernos estatales y federales. El costo de la beca otorgada a los pasantes representa sólo la quinta parte de lo que hubiera tenido que pagarse a personal profesional en las categorías salariales más bajas. La mayoría de los pasantes cumplen su servicio social en unidades médico-asistenciales localizadas en poblaciones de menos de 2,500 habitantes. Como dato estadístico se puede decir que entre el 10 y el 18% de la población recibe atención médica primaria gracias a la práctica del servicio social médico.

Algunas escuelas, como la Escuela de Enfermería de la Universidad Autónoma de Zacatecas, no están de acuerdo con prestar el servicio social a través de la Secretaría de Salud, ya que no completa el proceso de aprendizaje. Para las universidades el problema

inicia desde el proceso de formación del futuro profesional en las aulas, continúa con la falta de interacción entre las instituciones educativas y sanitario-asistenciales, y termina con la falta de recursos para investigar, planear, organizar, ejecutar y controlar las acciones del servicio social en el campo de la salud.

### **El servicio social en la acción estatal**

El vínculo de las dependencias gubernamentales y las IES inicia en 1936, con el convenio entre el departamento de Salud Pública y la UNAM (8).

En 1968, el Comité Administrativo del Programa Federal de Construcciones de Escuelas (CAPFCE) da inicio al primer programa de servicio social con estudiantes y egresados de la Escuela Nacional de Arquitectura de la UNAM. En sus inicios, la participación de los alumnos fue en tareas de investigación de carácter social; más tarde se ampliaron a áreas de planeación, promoción, proyectos y supervisión de la construcción de escuelas rurales en todo el país. En el mismo año, la Secretaría de Obras Públicas (SOP) aceptó pasantes en la evaluación técnica de las obras destinadas a la realización de los juegos olímpicos.

En 1990, se suscribe un convenio de colaboración entre la Secretaría de Presupuesto Público y la SEP con las ANUIES, donde las IES se comprometen a orientar la prestación del servicio social en las acciones vinculadas con el Programa Nacional Social (PRONASO) por medio del Programa Nacional de Apoyo al Servicio Social (PRONASS).

---

8.- Cfr. Mendoza Cornejo, op. cit., pp. 31-134. Ruiz Lugo y otros, op. cit., pp. 61-72.

Este convenio<sup>(9)</sup> tiene como objetivo principal asistir a comunidades rurales y urbanas con problemas de marginación y rezago en los renglones de bienestar social y fomento a la producción.

El servicio social en la acción estatal<sup>(10)</sup> presenta varios problemas; algunos de ellos son:

1. Los programas que justifican la solicitud de prestadores de servicio social no tienen una visión clara de las tareas que van a desempeñar aquellos.
2. Exceso de prestadores de servicio social por programa.
3. Manejo interno sin respeto del prestador de servicio social; constante cambio en asignación de tarea y dependencia.
4. Modificación del horario oficial del prestador de servicio por otro que se acople a las necesidades del jefe inmediato.
5. El 65% de las tareas asignadas no corresponden a los estudios propios de la carrera del prestador.
6. Trato discriminatorio a los prestadores; escasamente el 25% de ellos recibe algún apoyo económico o en alimentos durante su servicio social.
7. La opción de obtener empleo en la institución donde fue asignado una vez concluido su servicio social se reduce a 3%.

---

9.- Según "Programa de apoyo, supervisión y evaluación a los prestadores de servicio social a las dependencias gubernamentales". Consultar Mendoza Cornejo, op. cit., pp. 131-135.

10.- Resumen de problemas de la prestación del servicio social en la acción estatal. VIII Congreso Nacional de Servicio Social, realizado en la ciudad de Villahermosa, Tabasco, en septiembre de 1990. Consultar Mendoza Cornejo, op. cit., pp. 173-178.

8. Las dependencias beneficiadas no entregan informes semestrales o anuales sobre el trabajo desempeñado por los universitarios.
9. Un 36% de las funciones que debieran ser realizadas por un empleado que es remunerado, por diversas circunstancias es asignado al prestador.
10. No existe un sistema permanente de apoyo, supervisión y evaluación de las labores de servicio social realizadas dentro de los programas gubernamentales.

### **El servicio social en la organización académica**

El servicio social universitario es aquel que prestan los miembros de la comunidad universitaria en beneficio de la sociedad o de los propios universitarios. En lo general, cada universidad maneja su concepto, le imprime sus características y le marca sus fines a su respectivo servicio social.

En la VI reunión del Consejo de Universidades Públicas e instituciones afines (CUPIA) de la ANUIES, celebrada en diciembre de 1994 en Toluca, Estado de México, fue definido como el conjunto de actividades teórico-prácticas, de carácter temporal y obligatorio, que se realiza como parte integrante de los planes y programas de estudio en los campos: científico, técnico, administrativo, artístico, deportivo, cultural y de solidaridad en beneficio de la sociedad, el Estado, y la comunidad universitaria. Quien no lo preste carece del derecho a que se le expida la constancia de terminación de curso o carrera, así como a presentar su examen de tesis o profesional.

Queda claro que el servicio social es un concepto que varía con el devenir del tiempo y que tiene diversas connotaciones marcadas por aspectos filosóficos, históricos, jurídicos y metodológicos cambiantes.

En México, el servicio social busca vincular a los estudiantes universitarios con los problemas nacionales, para que tomen conciencia de ellos durante su preparación y puedan contribuir como profesionales a solucionarlos. Actualmente, los objetivos originales de poner en contacto al estudiante con los problemas y despertar su vocación de servicio se han perdido, en muchos casos, debido a la burocratización y la falta de creatividad para encontrar formas apropiadas de aplicarlo a las disciplinas sociales, científicas y humanísticas. Diferente es la situación del servicio social a la colectividad prestado por los estudiantes de las facultades y escuelas de medicina y odontología, que a través de consultorios, clínicas y brigadas de salud mantienen una presencia importante. Lo mismo se puede decir de los estudiantes de agronomía, veterinaria e ingeniería civil, cuyos programas de servicio social los ponen en contacto con el medio en que se desenvolverán. En las demás profesiones, como dijimos antes, la ausencia de creatividad en el diseño de programas de servicio social y la falta de vinculación con el campo de acción propia de cada profesión ha llevado al estudiante a considerar el servicio social como un trámite burocrático que debe cumplir para obtener su título profesional, lo que ocasiona que la mayoría de los estudiantes realicen su servicio social dentro de su propia universidad. Los programas van desde investigaciones teóricas, investigaciones aplicadas e iniciación a la docencia, hasta el apoyo a las actividades administrativas que no tienen nada que ver con el servicio a la comunidad.

La recuperación del sentido original del servicio social y su revalorización se puede lograr mediante el uso de la creatividad y la imaginación en el diseño de nuevos programas que permitan al estudiante el ejercicio de su profesión y a la vez que contribuir a la solución de los problemas de interés nacional. Esta labor se debe complementar con un trabajo interdisciplinario, inscrito dentro de un plan maestro que

permita definir prioridades e incluya la participación de estudiantes de diferentes carreras y universidades.

Actualmente, el servicio social apunta en tres grandes direcciones: a) Prestación de servicios a las comunidades: salud humana (médicos, odontólogos), salud animal (veterinarios) y construcción de infraestructura civil y productiva (ingenieros y agrónomos); b) Restauración de viviendas y monumentos (arquitectos), y c) Alfabetización de adultos (todas las carreras), etc. Sin embargo, estos servicios deberían incluir desde asesoría legal (abogados) hasta asesoría nutricional (nutriólogos y químicos en alimentos). Por otro lado, la prestación del servicio social como programa de iniciación a la investigación es válida si atiende las necesidades de los grupos mayoritarios de la población.

En general, podemos decir que el servicio social requiere un marco de operación más acorde con la norma social, universitaria y con el plan de estudios para lograr una mayor optimización social de los esfuerzos encaminados a disminuir las desigualdades, y así propiciar mayores oportunidades para un desarrollo individual y comunitario, todo esto a través de comprometer el quehacer de las organizaciones.

## **1.6 Concepción del servicio social**

El servicio social se establece en México como práctica obligatoria para poder obtener el grado de licenciatura. Su creación es el resultado del proceso histórico del país. Sus principios giran en torno a ser “benéfico para la población” y “contribuir a la formación integral del profesional”.

Algunas universidades han trabajado en la ampliación de las perspectivas y del campo del servicio social dentro de las mismas facultades, así como proporcionar apoyo y asesoría a los prestadores de servicio. Varias de ellas se han enfrentado con graves problemas que han limitado su eficacia y acción.

Existen cuatro elementos en la definición de servicio social (11) que determinan el enfoque filosófico del mismo y marcan una diferencia en su prestación. Estos elementos son: a) Retribuir a la sociedad los beneficios de educación por ella recibidos; b) Contribuir al mejoramiento de las condiciones de vida de los sectores menos beneficiados por el desarrollo económico del país; c) Satisfacer un requisito legal para obtener un título profesional, y d) Promover la formación del futuro profesionista.

La mayoría de las instituciones que han participado en los diferentes congresos de la ANUIES están de acuerdo en que, si el servicio social no se realiza a lo largo del plan de estudios de la carrera y si no vincula las asignaturas del *currículum* con las actividades de investigación social, éste no puede ser verdaderamente útil a su formación profesional. Es difícil que en seis o doce meses de prestación del servicio el alumno retribuya a la sociedad la recibida de ella y, además, adquiera una dimensión social de su profesión. Varias universidades públicas han buscado elementos nuevos en la forma tradicional de prestar el servicio social para los problemas antes mencionados; otras sólo se limitan a ejercerlo como un requisito más que cumplir por parte de la universidad hacia el gobierno.

---

11.- Cfr. ANUIES; *Revista de la educación superior*; pp. 57-64. Mendoza Cornejo, op. cit., pp. 64, 72-77, 102-104, 111-113, 135-139, 179-200, 236-276. Teresa Pacheco y Ángel Díaz Barriga; *La formación de profesionales para la educación. Elementos para un replanteamiento*; pp. 35-39, 67-71.

Desde su origen, el sistema mexicano educativo ha tenido como característica el aprendizaje verbalista y memorista, alejando al estudiante de la realidad, lo que trae como consecuencia un desfase en la aplicación de los conocimientos y las condiciones concretas en que vive el país. Para superar esta situación surgen modelos “alternativos” que buscan la democratización de la enseñanza y la vinculación con las clases populares y sus necesidades.

Con esta premisa, algunas universidades conciben el servicio social como parte de la extensión y difusión universitaria, otras como práctica académica, unas terceras como servicio comunitario, un cuarto grupo como conciencia y compromiso social universitario, y un último grupo como servicio social integral. Ejemplos de estos modelos alternativos son: la Universidad Autónoma de Sinaloa, con el programa de extensión y difusión universitaria; la Universidad Pedagógica Nacional y la Universidad Autónoma Metropolitana-Azcapotzalco, con el modelo de la práctica académica; la Universidad de Guadalajara, con el servicio social comunitario; la Universidad Juárez Autónoma de Tabasco, con el programa conciencia de compromiso social universitario; la Universidad Nacional Autónoma de México, con el servicio social integral.

Para realizar esta labor de servicio social, las universidades cuentan con programas básicos como:

- *Programas generales de producción:* orientados a las áreas productivas, como la agrícola, pecuaria, pesquera, agro-industrial y pequeña industria; buscan impulsar y fortalecer la economía y los niveles de existencia y organización para la producción de los sectores campesinos, pesqueros, obreros, etc.

- *Programas de salud:* acciones orientadas a niveles de prevención: promoción, prevención, diagnóstico, tratamiento y rehabilitación; buscan conocer la situación real del estado de salud del pueblo, y sus recursos y potencialidades en materia de salud. Sus actividades pueden ser: de orientación nutricional, pláticas grupales, programas de prevención de enfermedades, educación sexual, orientación de la salud, consulta y curación externa, orientación sobre problemas psicológicos, campaña de limpieza, protección y mejoramiento del ambiente, campañas de vacunación, etc.
- *Programas de servicios:* orientados a las zonas marginadas y a los sectores urbanos y rurales que carezcan de cierto tipo de servicios. Áreas de trabajo: a) Apoyo a la comunidad en gestión y trámites ante dependencias del sector público; b) Elaboración de estudios técnicos para la introducción de los servicios públicos y/o trabajos para la producción; c) formación de comités al interior de las comunidades para la búsqueda de alternativas a los problemas de la población, y d) Investigación sobre la situación de los servicios para conocer mejor la realidad.
- *Programas de educación:* se ponen en práctica a partir de tres líneas de acción, son:
  - 1) Educación formal: tiene como finalidad apoyar acciones educativas sujetas o contempladas en el sistema educativo nacional. Este servicio debe ser solicitado por miembros de la comunidad. En esta línea de acción se contemplan proyectos como el de educación abierta (alfabetización, primaria, secundaria, preparatoria);
  - 2) Desarrollo sociocultural: se realiza a través de la implementación de tareas concretas a desarrollar, como son: difusión cultural, periódicos murales, periódicos populares y proyectos de capacitación de la población;
  - 3) Investigación: se realiza

fundamentalmente sobre aspectos culturales que tienen que ver con el folclor, costumbre, tradiciones, niveles educativos, etc.

- *Programas de investigación:* están orientados a la investigación de problemas que exigen soluciones concretas a corto plazo. En la investigación se consideran los siguientes puntos: incidencia en la población, grado de aplicación de los conocimientos adquiridos durante la carrera, metodología, grado de aplicación, supervisión, resultados de estudios teóricos-prácticos, sobre la base de investigaciones bibliográficas y de campo.

### **1.7 Congresos nacionales de servicio social**

Las disposiciones constitucionales establecidas en la frac. VIII del artículo 3° Constitucional, que a la letra dice “las universidades y las demás Instituciones de Educación Superior a las que la ley otorgue autonomía, tendrán la facultad y la responsabilidad de gobernarse a sí mismas; realizarán sus fines de educar, investigar y difundir la cultura... determinarán sus planes y programas...”, indica que es a las universidades a quienes les corresponde, única y exclusivamente, definir, reglamentar, planificar, organizar, supervisar y evaluar todo lo referente a la realización de su servicio social.

Basándose en lo anterior, las instituciones de educación superior decidieron reunirse cada determinado tiempo, para realizar reuniones en las que se abordarán temas como:

- a) Legislación del servicio social en los ámbitos nacional, estatal y universitario;
- b) Política oficial sobre el servicio social y papel de las universidades ante la misma;

c) Planes, programas, manuales de procedimientos, y d) Planificación, organización, supervisión y evaluación del servicio social.

En la mayoría de los eventos realizados con este fin, los temas se organizaron por mesa y se presentaron ponencias con diferentes temas como: 1) El modelo administrativo, los prestadores de servicio, programas, normas y procedimientos; 2) Experiencias del servicio social universitario y su impacto en el sector social, comunitario y rural; 3) El servicio social y su vinculación con los sectores productivos; 4) Experiencias institucionales del servicio social; 5) Las universidades y su relación con las dependencias oficiales; 6) Supervisión y evaluación de las actividades del servicio social.

Hasta la fecha se han realizado 14 Congresos Nacionales de Servicio Social (12), algunos con resultados muy significativos para la prestación de este servicio, como por ejemplo el Primer Congreso Nacional de Servicio Social, llevado a cabo en la Universidad Autónoma de Baja California Sur, en 1978, donde se ratificó la necesidad de establecer un intercambio de experiencias, asesoría técnica y administrativa entre las instituciones de educación superior. Se hicieron recomendaciones sobre las características que el servicio social debía contener y se propuso la manera de

---

12.- Cfr. Mendoza Cornejo, op. cit., pp. 57, 89-96, 119-124, 153-158, 173,179, 201-209. Ruiz Lugo y otros, op. cit., pp. 76-78.

Como referencia cito algunos de los congresos realizados en México sobre este tema: Primer Congreso Nacional de Servicio Social, Universidad Autónoma de Baja California Sur en 1978; Segundo Congreso Nacional, Universidad Autónoma de Tamaulipas en 1979; Tercer Congreso Nacional, Sinaloa en 1986; Cuarto Congreso Nacional, Universidad Autónoma de Nuevo León en 1987; Quinto Congreso Nacional, Universidad Autónoma de Zacatecas en 1988; Sexto Congreso Nacional, Universidad Autónoma Agraria Antonio Navarro en 1989; Séptimo Congreso Nacional, Universidad Juárez Autónoma de Tabasco en 1990; Octavo Congreso Nacional, Universidad de Sonora en 1991; Noveno Congreso Nacional, Universidad de Guadalajara en 1992; Décimo Congreso Nacional, Universidad Autónoma de Baja California en 1993; Onceavo Congreso Nacional, Universidad Autónoma de Tlaxcala en 1994 y el Décimo segundo Congreso Nacional, Universidad de Guanajuato en 1995, etc.

estructurarlo en el ámbito nacional. Se instrumentaron programas que mantenían una relación directa con la comunidad Trabajadora, la investigación científica, y la difusión de la cultura. Bajo estos criterios, el servicio social empezó a dejar de ser una acción de aportación para convertirse en un compromiso político y social, así como de formación ideológica del educando.

En general, los problemas planteados sobre la prestación del servicio social, en los diferentes congresos que se han realizado sobre este tema, se pueden resumir en los siguientes puntos:

### **Prestador de servicio social**

- Un porcentaje de prestadores de servicio posee un escaso o nulo espíritu de compromiso social.
- No existe una concienciación firme de por qué debe darse y vincularse al estudiante a las necesidades del pueblo, en especial a las de la clase menos favorecida económicamente.
- El servicio es visto sólo como un “requisito indispensable” para titularse.
- El prestador de servicio no puede cotejar la realidad con los conocimientos adquiridos por existir una dicotomía entre teoría y práctica.
- Existe una desvinculación entre las prácticas escolares, el servicio social y la tesis profesional.
- El pasante no adquiere una dimensión social de su profesión, de su educación y de su ambiente.
- La práctica del servicio social en algunas instituciones no contribuye a la formación profesional del alumno, al conocimiento de la problemática en el campo de su

disciplina, al desarrollo de su conciencia social y a la evaluación y autoevaluación de su formación académica.

### **Institucional**

- En algunas instituciones el servicio social es inoperante por falta de espíritu social, recursos, programas adecuados y normatividad jurídica.
- Los programas de servicio social no están relacionados con las currículas de las carreras involucradas, de tal manera que permitan la retroalimentación de planes y programas de estudio.
- La mayoría de las instituciones dan un escaso o nulo apoyo en material y equipo para el desempeño de funciones.
- En algunas universidades no existe una concepción estructurada de los objetivos y formas que el servicio social debe asumir.
- Existe una desvinculación entre el servicio social y las funciones de docencia, la investigación y la extensión universitaria.
- Los estudios que se imparten en las instituciones de educación superior no fomentan en el estudiante el espíritu de investigación que lo lleve a desentrañar la realidad, explicarla, producirla y transformarla en su beneficio.
- El servicio social se percibe como una carga, como una actividad inútil para las instituciones donde se realiza.
- Existe una brecha entre las universidades y las dependencias del sector gobierno que captan prestadores de servicio social.
- Algunas autoridades desconocen las normas de servicio social de las instituciones de educación superior.

Para subsanar lo anterior, las universidades que han participado en los diferentes congresos proponen una reestructuración del servicio social, del lugar que ocupa en el plan de estudio, de la participación de los maestros como asesores de una experiencia que bien podría dar pie a la futura tesis, etc. Bajo este criterio (13), se recomienda lo siguiente:

- Reorientar la práctica del servicio social en favor de programas de comprobada eficacia.
- Ubicar el servicio social en la lógica del proceso formativo del estudiante como una actividad de aprendizaje a través de la extensión y en beneficio del entorno regional y municipal, con la misma importancia que las realizadas a través de docencia e investigación.
- Establecer criterios académicos que integren al servicio social con las funciones básicas de docencia, investigación y extensión.
- El servicio social debiera formar parte del plan de estudios y tener asignada una carga académica con una determinada cantidad de créditos.
- El servicio social debe tener un carácter multidisciplinario e interinstitucional.
- Una mayor integración en las leyes, reglamentos y acuerdos en instancias federales, estatales y municipales, dejando en libertad a las instituciones para que las organicen según su misión, posibilidades y recursos.
- Informar a los estudiantes sobre procedimientos a seguir para realizar su servicio social.

---

13.- Cfr. Mendoza Cornejo, op. cit., pp. 57, 89-96, 119-124, 153-158, 173,179, 201-209. Ruiz Lugo y otros, op. cit., pp. 76-78.

- Optimizar recursos mediante la adecuada ubicación de los prestadores en los programas.
- Sistematizar los trámites administrativos para lograr economizar tiempo para tareas de seguimiento de programas, revisión de informes de estudio y promoción de nuevos programas, etc.
- Las instituciones de educación superior deben ser las responsables de la autorización de los programas que demandan prestadores de servicio social.
- El servicio social debe ser considerado como una práctica comprometida que incluya tres momentos dialécticos: teoría – práctica – praxis.
- El servicio social debe ser considerado como un espacio en donde se pueden poner en práctica los conocimientos adquiridos y crear alternativas transformadoras que favorezcan a la comunidad y a la sociedad en general mediante acciones concientizadoras y renovadoras.
- El servicio social debe facilitar la práctica de un conjunto de capacidades desarrolladas y conocimientos adquiridos, convirtiéndose así en un espacio de prueba y corrección.

## 2. EL SERVICIO SOCIAL EN EL INSTITUTO TECNOLÓGICO AUTÓNOMO DE MÉXICO (ITAM)

**Alcance “Universidad Sin Límites”** es un programa de la **Fundación Alcance A.C.** que surge en 1992 como manifestación de la inquietud de un grupo de estudiantes universitarios de las licenciaturas de Actuaría, Administración de Empresas, Ciencias Políticas, Contaduría Pública, Derecho, Economía, Matemáticas Aplicadas, Relaciones Internacionales, ingenierías de Computación, Industrial y Telemática del **Instituto Tecnológico Autónomo de México (ITAM)**<sup>(14)</sup> por conocer la problemática del país, vincularse con la realidad mexicana y aportar propuestas de solución, mediante un trabajo directo con grupos y comunidades marginadas.

Este grupo de estudiantes, consciente de que tener acceso a la educación superior implica una responsabilidad intransferible, buscó canales de participación para realizar el servicio social directamente con sectores marginados del país, en especial de la Ciudad de México. Con el principio “Universidad Sin Límites” buscaron trascender más allá de las aulas y brindar a las siguientes generaciones de estudiantes la oportunidad de ampliar sus horizontes, complementar su formación profesional y colaborar en la búsqueda de una sociedad más justa.

En 1995 se consolidó definitivamente el programa **Alcance “Universidad Sin Límites”** como una entidad con vida propia, independiente de las personas que lo fundaron. Al darse esta transición, las personas que habían estado en la fundación desde

---

14.- Dirección ITAM: Río Hondo No 1, Colonia Tizapán San Angel, México, D.F. , teléfono 628-4000.

el principio, y otras que se habían involucrado profundamente con el trabajo y filosofía del grupo, se plantearon la necesidad de continuar con esta línea, conscientes de que los principios sobre los que se fundaba el trabajo del grupo iban mucho más allá de una determinada etapa, para convertirse en un proyecto de vida que necesitaba crecer y desarrollarse.

Los objetivos principales del programa del servicio social (15) son promover las actividades filantrópicas realizadas por esta asociación y otros organismos no gubernamentales e incentivar la profesionalización del trabajo social.

Es importante aclarar que el programa Alcance “Universidad sin Límites” tiene objetivos distintos a los del sistema educativo, y aunque una parte importante de su labor en el área de Desarrollo Comunitario es la de subsanar los vacíos de ese sistema a través de clases de regularización, alfabetización y capacitación, no es una continuación de las clases que los niños reciben en sus respectivas escuelas.

La fundación busca orientar la vitalidad espontánea de niños y jóvenes a través de un proceso de dirección fundamentado en el ejemplo, la coparticipación en la toma de decisiones y el reconocimiento de la autonomía de los menores. El programa Alcance “Universidad Sin Límites”, por su propia naturaleza, lleva a cabo el proceso educativo de una manera abierta y democrática.

Alcance trabaja no sólo con niños, sino también con adultos de comunidades marginadas, pero este trabajo ha resultado más complicado. La falta de comprensión por

---

15.- Información para el registro de programas de servicio social, UNAM. 2 p. (Fotocopia del documento).

parte de los voluntarios de **Alcance** del problema de la población marginada y de los niños y jóvenes en “Alto riesgo”, categoría denominada por UNICEF como en “circunstancias especialmente difíciles”(16) ha hecho complicada la labor en esta área. Esta categoría incluye: menores trabajadores, niños callejeros, niños maltratados, menores en peligro físico y/o moral, entre otros.

## **2.1 Características de la población atendida**

### **Población marginada**

El concepto de población marginada(17) ha dado lugar a muchas polémicas. En términos generales, podemos decir que se refiere a aquella población que, “como consecuencia de su inserción inestable e insegura en la estructura ocupacional, acusa los niveles de vida e ingreso más bajos y se encuentra, por lo tanto, imposibilitada de beneficiarse del crecimiento económico”(18). En otras palabras, podemos decir que la población marginada es aquella que esta integrada a un cierto sistema económico, pero en los niveles más bajos, por lo que se sufre las formas más agudas de dominación y explotación. Otra dimensión de este mismo problema es la “...falta de acceso a los niveles mínimos de bienestar en materia de nutrición, salud, vivienda y educación”, “...debido a los nulos o escasos ingresos que perciben, ya que, o carecen de empleo o

---

16.- Instituto Colombiano de Bienestar familiar – UNICEF; *Proyecto de análisis cuantitativo de la situación de niños y jóvenes en alto riesgo*; pág. 2.

17.- Stavenhagen, Rodolfo y otros; *El futuro de América Latina*; pp. 20-29.

18.- *Ibidem*, pág. 20.

está subempleada”(19). El desempleo y el empleo informal son fenómenos característicos de nuestras sociedades e impactan de manera directa en las expectativas de vida de la población. Los subempleados y los desempleados son considerados, dentro del sistema económico capitalista, como “sobrepoblación relativa”, y se clasifica en: fluctuante, latente, estancada y depauperada(20).

En las comunidades donde trabaja **Alcance**, la mayoría de la población masculina adulta no tienen acceso al mercado formal de trabajo por carecer de educación superior, por lo que sus ingresos y condiciones de trabajo son muy inferiores a los deseables, lo que impide toda posibilidad de mejoramiento de la calidad de vida de su familia. La mujer marginada(21) está sin duda en peor situación que el hombre, pues la mayoría no es valorada por los padres y esposos. Estos tienen la creencia que dar escuela a la mujer es perder una inversión, y que su único papel es el de ser madre y encargada de las labores domésticas. La mujer marginada tiene un promedio de escolaridad inferior al masculino, es la responsable de la crianza de los hijos, y de muchas maneras ha tratado de ser persuadida de que no puede decidir sobre su propio destino.

Podemos decir que son familias numerosas(22), que tienen entre sí lazos de

---

19.- Ponce de León R. Esmeralda; *Los marginados de la ciudad. La educación en la comunidad*; pág. 15.

20.- *Ibidem*, pp. 31-32. La sobrepoblación *fluctuante* la forman los obreros que pierden el empleo por razones naturales, como vejez o enfermedad; pierden su plaza en el sector ocupacional y no reciben pensión ni indemnización. La sobrepoblación *latente* la constituyen los campesinos expulsados del campo, los cuales tienden a migrar a zonas industriales en busca de mejores condiciones de vida. La sobrepoblación *relativamente estancada* aglutina a los migrantes y a los nativos que oscilan entre el subempleo, sufriendo un constante deterioro de sus condiciones de vida. La sobrepoblación *depauperada* la conforman los desempleados que viven un fuerte proceso de empobrecimiento a quienes la miseria orilla a formas extremas de supervivencia como la mendicidad, la prostitución y la delincuencia.

21.- Instituto Colombiano de Bienestar Familiar; *El niño de la calle*; pp. 9-13.

22.- Ponce de León R, *op. cit.*, pp. 45-54.

consanguinidad o maritales, de compadrazgo o de paisanaje. El rol familiar es muy marcado. El padre es el jefe de familia y puede hacer lo que quiera, la madre es sufrida y abnegada, pero fuerte y muy aguantadora; los hijos son muchos y no tienen voz ni mando, su obligación es obedecer y acatar la autoridad paterna; el ambiente familiar es duro y se considera como algo natural el alcoholismo, el hacinamiento, la violencia intrafamiliar y la promiscuidad. En las familias sin padre, si la madre trabaja, es al hijo mayor a quien corresponde cuidar a los hermanos menores. Si la madre no trabaja, le corresponde a los hijos, sin importar la edad que tengan, buscar el pan de cada día. Esto expone a toda la familia a situaciones de alto riesgo, como alcoholismo, prostitución, drogadicción, robo, violencia física y emocional, descomposición familiar y trabajo infantil. En resumen, todas las situaciones irregulares reproducen las condiciones de marginalidad y crean un círculo vicioso que impide la superación de ésta.

Las viviendas<sup>(23)</sup> de esta población, en su mayoría, carecen de planeación arquitectónica y urbanística, están fabricadas con materiales inadecuados y de baja calidad y resistencia, tales como cartón, láminas de asbesto o plásticos, ladrillos de desperdicios, etc., considerados de alto riesgo y vulnerables a las lluvias, al frío y a los temblores. Las casas son de una o dos habitaciones. Allí mismo cocinan, comen, duermen y conviven en un ambiente de insalubridad, hacinamiento, promiscuidad, con todas las consecuencias que esto acarrea.

---

23.- Ibidem, pp. 42-44.

## Niños callejeros

Generalmente es el niño quien decide abandonar el hogar porque el ambiente familiar resulta expulsivo. En el hogar es común el hacinamiento y a veces la promiscuidad. La problemática del niño callejero<sup>(24)</sup> se debe a la combinación de muchos factores, especialmente económicos y sociopolíticos, y está relacionada con la desintegración familiar, el desempleo, la cosificación del niño, el éxodo de las familias campesinas, la mala distribución del ingreso y el acelerado crecimiento poblacional, entre otros. En muchos casos el hogar es el lugar más inseguro y su familia la principal amenaza a su integridad. La niña en la calle es un problema aún más complejo. Generalmente abandonan el hogar por abuso sexual, maltrato físico o psicológico. En la calle sufren el abuso de autoridades y son señaladas como prostitutas, lo que las convierte en principales víctimas de la violencia de los cuerpos de seguridad.

Estos niños están temerosos del mundo que los rodea, y en muchas ocasiones agreden para defenderse. Hay muchos niveles de daño físico y psicológico entre los niños callejeros: hay niños con los que se puede conversar tranquilamente y que siguen las instrucciones para llevar a cabo una actividad, pero también los hay saboteadores para ser el centro de atención. Es labor del voluntario y del coordinador de grupo resolver los problemas que se presenten, de modo que se pueda integrar al mayor

---

24.- Instituto Colombiano de Bienestar Familiar; *El niño de la calle*; pp. 9-38. El término "Niños de la calle" o "niños callejeros" corresponde a los niños que trabajan en la calle o tiene como hábitat preferencial la calle. Allí buscan amparo, comida y un sentido de familia entre sus compañeros. Algunos tienen familia, pero los lazos con ésta son remotos y conflictivos. Realizan actividades de sobrevivencia, temporales e inestables, tales como cantar en camiones, limpiar coches, cuidar carros, etc. La mayoría han sido maltratados física y psíquicamente.

número posible de niños a su actividad. El niño de la calle sufre un desarraigo absoluto y un día más en la institución puede significar la diferencia entre cambiar de vida o volver a la calle.

### **Niños con necesidades especiales**

En esta área se trabaja con niños que tienen alguna discapacidad física o mental, y por lo tanto requieren atención médica especial. La gran mayoría de ellos carecen de familia o han sido olvidados por ésta o carecen de recursos económicos. En general, todos, en mayor o menor grado, requieren de atención personalizada e integral.

Las enfermedades<sup>(25)</sup> más comunes en estos niños son: hidrocefalia, leucemia, anemias, cáncer, neuropatías, cardiopatías, malformaciones congénitas, insuficiencia renal, desnutrición de tercer grado, problemas ortopédicos y oftalmológicos, enfermedades venéreas y de la piel.

El trabajo en esta área requiere de mucho cuidado en el manejo de los niños, y extrema responsabilidad en las salidas. Los grupos con los que se trabaja varían debido a la entrada y salida de niños de las instituciones. El grupo se modifica también debido a las condiciones de salud de los niños. Se recomienda a los equipos seguir las instrucciones de las enfermeras o personas encargadas de la atención de los niños y jóvenes, para no poner en peligro su salud

---

25.- Casa de los Mil Colores; Curso de introducción para el servicio social, 3p.

## 2.2 Áreas de trabajo de Alcance

### **Discapacidad Física**

El objetivo primordial de esta área es ayudar a los niños y jóvenes con discapacidad física o mental descubrir sus enormes aptitudes y posibilidades, para que las usen y, en la medida de lo posible, lograr que sean autosuficientes en sus necesidades básicas.

El área cuenta con tres grupos: el del Hospital Germán Díaz Lombardo, la Casa de los Mil Colores<sup>(26)</sup>, y la Casa Hogar de Nuestra Señora de la Consolación para Niños Incurables, Institución de Asistencia Privada<sup>(27)</sup>.

En el **Hospital Germán Díaz Lombardo** se trabaja con niños que tienen alguna discapacidad física, y por lo tanto requieren atención médica especial. A veces pasan largas temporadas allí y algunos se sienten abandonados por sus padres porque los dejaron al cuidado de la institución.

El reto de **Alcance** es ayudarlos a descubrir sus enormes capacidades y posibilidades, para que las usen y puedan alcanzar las metas que se propongan en la vida.

**La Casa de los Mil Colores** hospeda a niños indígenas enfermos, mientras reciben atención médica en hospitales de D.F. Este albergue es una institución que depende del

---

26.- *Ibidem*, 3p.

27.- La Casa de Nuestra Señora de Consolación para niños Incurables, Institución de Asistencia Privada. Los servicios que proporciona consisten en: alimentación, vestido, hospedaje, atención médica, rehabilitación física y mental, recreación y terapia. Está ubicada en la calle de Limanitlan No 2, Tlalpan, México, D.F. Tel 573-31-25.

gobierno, directamente del Instituto Nacional Indigenista (INI), aunque también recibe apoyo de instituciones y empresas privadas. Su objetivo<sup>(28)</sup> es “proporcionar al niño y a su familiar un apoyo integral en sus necesidades, tales como: habitación, alimentación, transporte, atención hospitalaria, tratamientos, apoyo psicológico, espacios recreativos y de expresión cultural, con la finalidad de favorecer el proceso de recuperación de salud del enfermo. La mayoría de las veces estos niños se encuentran en el tercer nivel de su enfermedad, lo que significa que ésta puede ser muy grave, pero de alguna manera se le da atención médica para detener, en la medida de lo posible, el padecimiento. En el albergue pueden encontrarse distintos tipos de enfermedades; las más comunes son: leucemia, insuficiencia cardíaca y renal, quemaduras graves, malformaciones y discapacidad física. Los niños vienen acompañados por uno de sus padres, pero si el caso es muy grave puede acompañarlo toda su familia.

Se trabaja con una población flotante; esto significa que los habitantes de la Casa no son los mismos todos los días, puesto que algunos niños regresan a sus comunidades o son internados. Generalmente la población fluctúa entre veinte y cuarenta niños con sus acompañantes.

Los voluntarios realizan actividades con los niños y sus padres. Los días lunes hacen manualidades o talleres con los papás y los niños, los miércoles se dictan cursos de regularización y los viernes organizan juegos o fiestas de cumpleaños. También se planea un calendario de paseos. El trabajo en la Casa es complejo, pero a la vez muy enriquecedor; los voluntarios buscan siempre que las actividades sean especiales, educativas y divertidas al mismo tiempo.

---

28.- Casa de los Mil Colores, op. cit., pág. 1.

**La Casa de Nuestra Señora de la Consolación para Niños Incurables, I.A.P.** tiene como objetivo<sup>(29)</sup> primordial “brindar atención integral, rehabilitación física y mental, a niños, jóvenes y adultos indigentes que presentan enfermedades mentales incurables, que debido a su poca o nula probabilidad de recuperación requieren el apoyo de la institución”. La población atendida es aproximadamente de 90 personas de ambos sexos, y que oscila entre los 8 y 55 años.

Las actividades se planean en coordinación con la institución, para que contribuyan de la mejor manera al desarrollo de los niños, jóvenes y adultos que allí viven.

### **Niños callejeros**

En el área de Niños callejeros, las instituciones buscan reintegrar, en todo el sentido de la palabra, a estos niños a la sociedad. El niño debe tomar la decisión de dejar la calle, recuperar su autoestima, confiar y respetar a los demás. El trabajo con estas instituciones a veces se dificulta por el poco conocimiento que sobre su reglamento interno tienen los voluntarios y la poca información con que cuentan sobre las características de la población y cómo trabajar con ellos.

El objetivo de esta área es lograr que estos niños no abandonen las instituciones en las que se trabaja para volver a la calle y que aprendan a confiar en los demás y en sí mismos, y de esta manera se integren plenamente a la sociedad. Esta área tiene dos

---

29.- La Casa de Nuestra Señora de la Consolación para Niños Incurables, I.A.P. 2 p.

grupos: el que trabaja en Hogar Calasanz de México D.F (30) y el que trabaja en la Fundación Casa Alianza México I.A.P.(31)

**El Hogar Calasanz de México D.F.** tiene como finalidad primordial el trabajo directo con los niños callejeros. La institución busca el desarrollo humano e integral de los niños y jóvenes que les permita una adecuada inserción en la sociedad, con los mismos derechos y oportunidades de los que debe gozar todo hombre: el derecho a una familia, educación y a una vida digna(32).

**Hogar Calasanz** cuenta con un programa de actividades(33) para la prestación del servicio social dentro de la institución. El programa tiene como objetivo ofrecer las actividades, modos y tiempos que acrediten la constancia de *Servicio social* cumplido satisfactoriamente. Las actividades incluidas en éste van desde la impartición de clases de regulación o formación integral de los niños y jóvenes, hasta la recolección de recursos económicos para el sostenimiento de la vivienda, el vestido, la comida, el médico, la escuela, el trabajo social, etc. **Alcance** imparte en esta institución talleres de regulación de lunes a viernes.

**Fundación Casa Alianza México I.A.P.** se dedica a ayudar a niños y niñas que viven en las calles de la ciudad de México. La institución atiende las necesidades básicas de aproximadamente 1500 niños y niñas al año. El trabajo en la institución está dividido

---

30.- Hogar Calasanz de México D.F. 3p.

31.- Fundación Casa Alianza México, I.A.P. 3 p.

32.- Hogar Calsanz, op. cit., pág. 1.

33.- Ibidem, pág. 3.

en cuatro etapas: 1) Educadores de Calle, 2) Centro de Crisis, 3) Hogar de Transición y 4) Hogares Grupales.

El trabajo del equipo *Educadores de Calle*<sup>(34)</sup> consiste en recorrer diariamente la ciudad para invitar a los “niños callejeros” a que voluntariamente acudan al *Centro de Crisis*<sup>(35)</sup>. Este centro atiende diariamente un promedio de 120 niños, da servicio de albergue, apoyo médico, psicológico y nutricional, y cuenta con un programa de desintoxicación de drogas, un programa de VIH SIDA y una oficina de apoyo legal para los menores. El niño que supera esta etapa pasa a un *Hogar de Transición*<sup>(36)</sup>. La fundación cuenta con dos hogares donde se atienden a 50 niños y niñas. Allí se preparan para la convivencia dentro de un núcleo familiar, inician su educación y aprenden un oficio que les permita salir adelante. Con aquellos niños que no es posible la reintegración familiar, Casa Alianza continúa a una cuarta etapa: *Hogares Grupales*. Cada hogar está adaptado para atender a 14 niños, con quienes viven dos educadores en un ambiente familiar hasta cumplir 18 años, momento en el que salen preparados para poder vivir de manera independiente.

---

34.- Cfr. *Fundación Casa Alianza México*, op. cit., pp. 1-3. Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, *El Niño de la calle*; pág. 26. Instituto Colombiano de Bienestar familiar-UNICEF; *Proyecto de análisis cuantitativo de la situación de niños y jóvenes en alto riesgo*; 41 p.

El trabajo del *educador de calle* es observar al niño de la calle, no sólo a él sino a su entorno, los condicionantes, por ejemplo cómo vive, los sitios donde se mueve, con quién se contacta, quiénes son, a qué horas, etc. Después de esta observación, el educador de la calle atiende al niño de y en la calle, sin sacarlo del medio, respetando su libertad, su vínculo con la familia y la comunidad. *Los niños de la calle* son desconfiados por naturaleza ante personas “extrañas”, conocen muy bien la problemática y los peligros a los cuales se ven enfrentados cotidianamente. El educador debe aceptarlos tal como son, con sexo, con homosexo, con droga, con relaciones de camada, de pandilla, etc. Después de ganar su confianza y amistad, el educador le habla de la institución y le invita a formar parte de ella.

35.- Centro de Crisis: Reforma 111, Colonia Guerrero. Tel 510-85-30.

36.- *Fundación Casa Alianza*, op. cit., pág. 2.

Los voluntarios de **Alcance** prestan su servicio social en el *Centro de Crisis* los días jueves, viernes y sábado. Imparten diferentes talleres de manualidades y en algunas ocasiones realizan salidas con los niños a centros culturales, deportivos y recreativos. En este centro se ha buscado que las actividades estén coordinadas con el grupo que trabaja al día siguiente para incentivar al niño a que se quede un día más en la institución. Esto requiere constante comunicación entre los voluntarios de los distintos grupos.

### **Desarrollo comunitario**

Esta área comprende cinco centros comunitarios, en cinco lugares distintos del Distrito Federal. Los grupos son: San Nicolás (San Nicolás Totoloapan), La Escalera (Deleg. Gustavo A. Madero), San Bartolo (Desierto de los Leones), Santa Fé (Deleg. Álvaro Obregón) y Tepeximilpa (Tlalpan). Su objetivo a largo plazo es que estas comunidades alcancen la autogestión, es decir, la capacidad de resolver sus propios problemas.

En Desarrollo Comunitario cada grupo ha diseñado las actividades según la experiencia y los objetivos del equipo, pero todavía es un reto aplicar los éxitos obtenidos por un grupo en otro, además de que cada lugar tiene una problemática diferente.

## 2.3 Trabajo administrativo de Alcance

### Órganos administrativos<sup>(37)</sup>

La **Junta Plenaria** es el órgano supremo de toma de decisiones del programa **Alcance**. Está conformada por todos los voluntarios del programa, y se convoca al inicio del semestre y finales del mismo. La **Mesa Directiva** está formada por los coordinadores y responsables de las comisiones de trabajo, encargadas de elaborar propuestas de plan de trabajo para cada periodo semestral; se reúne cada semana para discutir los avances de cada uno de los grupos establecidos en el plan de trabajo. El **Coordinador General** representa a todos los coordinadores, tanto dentro del ITAM como en la fundación, y responde por el buen funcionamiento de **Alcance**. La **Coordinación de Tesorería** controla y administra el presupuesto asignado para cada grupo de trabajo. La **Coordinación de Recursos Humanos** asigna elementos a las diferentes áreas de trabajo, lleva estadísticas de cada uno de los voluntarios y apoya en lo necesario a las diferentes coordinaciones. La **Coordinación de Difusión** se encarga de dar a conocer todos los programas de **Alcance**. La **Coordinación de Investigación y Evaluación de Proyectos** realiza investigaciones sobre nuevas áreas de trabajo y es responsable de las Comisiones de Trabajo. También se encarga de evaluar los proyectos, visitar las instituciones, verificar su desempeño y emitir recomendaciones para su buen funcionamiento. La **Coordinación de Grupos de Trabajo** realiza el trabajo

---

37.- Cfr. Anexo No 2; *Entrevista a Patricia Huitrón y otras*; 34 p. *Estatutos de Alcance*; 13 p.

administrativo del grupo que coordina. La **Comisión de Trabajo** es de carácter temporal, se encarga de estudiar y trabajar en los nuevos proyectos en los que **Alcance** puede participar. Los **Voluntarios** trabajan durante un periodo de por los menos dos semestres en algunas de las instituciones que colaboran con el programa de **Alcance** o en proyectos externos que la Coordinación de Recursos Humanos les asigne.

Todos los coordinadores ingresaron al Programa como voluntarios de alguna de las áreas o coordinaciones para cumplir con su servicio social, y después de un semestre o dos decidieron postularse o fueron postulados a alguna coordinación, porque ellos, o quien los postuló, consideró que cumplían cabalmente con la responsabilidad asignada ese semestre y con el perfil requerido para el cargo (disponibilidad, conocimiento del programa, compromiso con sus objetivos, etc.). Para ser elegidos debieron presentar una propuesta de trabajo a Mesa Directiva y ser aprobados por mayoría simple, tanto en la Junta de Mesa Directiva como en la Junta Plenaria.

Todas las coordinaciones reportan a la Coordinación General, cabeza operativa del Programa y responsable del cumplimiento de sus objetivos.

### **Voluntarios**

**Alcance** hace con cada voluntario un contrato llamado Carta Compromiso. Este contrato contiene las obligaciones y derechos del voluntario estipuladas en los Estatutos Generales para hacerlas explícitas al aspirante antes de iniciar su servicio.

La decisión de aceptar o rechazar un voluntario es del Coordinador de Grupo, basándose en el número de voluntarios requeridos y las aptitudes necesarias para ocupar esas vacantes. Su decisión dependerá del Cuestionario de Aptitudes aplicado en el Curso de Inducción y de una entrevista personal con los aspirantes. La decisión de aceptar,

transferir a otro grupo o no aceptar a un aspirante como voluntario del programa **Alcance** debe ser notificada a más tardar el miércoles de la segunda semana de clases, para que el aspirante aceptado pueda tomar el Curso de Capacitación.

## **2.4 Procedimientos de Alcance para programas de servicio social comunitario**

### **Plan de trabajo**

Cada grupo define sus objetivos a principio del semestre de acuerdo con su experiencia anterior y los retos que se plantea. Todo miembro tiene claro cuál es su objetivo y dirige su esfuerzo para alcanzarlo. Las áreas tienen una dinámica propia e independiente para determinar las actividades que consideran pertinentes para alcanzar sus objetivos.

En **Desarrollo Comunitario** cada grupo diseña las actividades según a la experiencia y los objetivos del equipo. En el área de **Personas con Discapacidad Física** y **Niños de la Calle**, las actividades se planean en coordinación con la institución con la que se trabaja para que las actividades contribuyan de la mejor manera al desarrollo de sus capacidades.

### **Trabajo en equipo**

La organización del grupo de trabajo a veces es difícil por la falta de comunicación entre los integrantes del equipo. Para subsanar esta situación, se han instituido las juntas semanales de grupos de trabajo. Estas juntas tienen la finalidad de evaluar las actividades de la semana anterior, y de planear y organizar las de la siguiente. En ellas

todos los integrantes del equipo pueden expresar sus ideas y hacer propuestas y sugerencias para mejorar el trabajo del grupo. En ellas se decide quién o quiénes llevarán el material necesario para la actividad, y se llenan, si es que no se ha hecho antes, los informes semanales para entregarlos a la Coordinación de Recursos Humanos.

### **La biblioteca y el material de enseñanza**

La biblioteca de **Alcance** es de reciente formación, y por eso carece de toda la información requerida por los voluntarios. A pesar de ello, cuenta con **material pedagógico, libros de ejercicios, manualidades y literatura infantil** que pueden ser consultados por cualquiera en horario de cubículo, y que pueden servir de base para la elaboración del Plan de Trabajo. Además, el material puede ser fotocopiado por **Secretaría General**. Sólo tienen que acercarse en lunes o martes al cubículo y solicitar copia de éste o cualquier otro material del que dispongan, para que al final de la semana cuenten con él para sus actividades.

### **Presupuesto del grupo para material de trabajo**

El presupuesto de **Alcance** es muy reducido, así que comprar las cosas que se pueden disponer gratuitamente o realizar gastos de fotocopiado no está justificado.

Cuando el grupo requiere material que debe ser comprado, el procedimiento es el siguiente: como no se dispone de presupuesto en efectivo, se le pide al equipo que adquiera el material que sea necesario para su actividad y que esté considerado por el ITAM como reembolsable (es decir, todo el material escolar, el necesario para realizar actividades pedagógicas y víveres para las fiestas de convivencia, excluyendo bebidas alcohólicas y bienes de muy alto precio). El reembolso de lo gastado se hará tan pronto

se presente a Tesorería **factura a nombre del ITAM (con su RFC)** y el cheque correspondiente sea emitido por la institución. Por esto, todo miembro del equipo debe solicitar a su Coordinador o a Tesorería el RFC del ITAM.

Es muy común que los equipos decidan adquirir el material en lugares donde lo consiguen mucho más barato, pero no les dan factura. El mismo problema se presenta cuando las compras son muy pequeñas. Por esta razón, el equipo debe organizarse muy bien para que no tenga que financiar las actividades con dinero de su propio bolsillo.

**Nota: todos los gastos deben ser aprobados por el Coordinador de Grupo y acompañados de una factura a nombre del ITAM para que puedan ser reembolsados.**

### **Trabajo de campo**

Los equipos de trabajo de **Alcance**, en las diferentes áreas e instituciones, no realizan ningún **reconocimiento geográfico de lugar**. Es importante que se den a conocer como un grupo perteneciente a un programa de la **Fundación Alcance, A.C.**, organización independiente de las instituciones, el gobierno y las autoridades del lugar en el cual trabajan. Lo primero que debe hacer un grupo de trabajo es un reconocimiento geográfico del lugar en el que trabaja(s). El equipo debe localizar hospitales, iglesias, mercados y centros sociales cercanos. Debe saber cómo puede llegar al lugar utilizando los medios de transporte público. Debe identificar a los líderes de la comunidad, si es que los hay, para plantearles los objetivos y, si es posible, obtener su apoyo para las actividades. En otras palabras, se deben conocer las principales necesidades y características de las personas con las que se trabaja.

Para llegar a las instituciones, los coordinadores sugieren a los voluntarios citarse en un lugar cercano al área de trabajo y llegar todos juntos, ya sea en caravana o en unos cuantos coches. Esto promueve un mayor acercamiento entre los voluntarios, permite la

llegada sin contratiempos a las áreas de difícil acceso y garantiza la seguridad de los voluntarios. Asimismo, permite iniciar actividades al mismo tiempo y muestra que el grupo es un verdadero equipo de trabajo. Cuando cada voluntario llega por separado a la institución, no sólo se da una idea de desorganización, sino que es difícil coordinarse para empezar a trabajar.

Una vez en el área de trabajo, verifican que esté el material necesario para llevar a cabo la actividad que se tiene programada para que, en caso contrario, el problema sea resuelto rápidamente. A veces la inasistencia de un voluntario afecta el trabajo de todos, y la situación se agrava cuando el que falta es quien tenía la responsabilidad de llevar el material de trabajo.

Para iniciar actividades el voluntario reúne y organiza a los participantes en grupos más o menos homogéneos. La organización depende del grupo de trabajo. En el caso de **Casa Alianza**, los grupos son establecidos por la institución. En el **Hogar Calasanz** se da atención personalizada. En el **Hospital Germán Díaz Lombardo** y en **La Casa de los Mil Colores**, se trabaja con los niños que deseen y estén en disponibilidad de hacerlo. En **La Casa de Nuestra Señora de la Consolación para Niños Incurables, I.A.P.** se trabaja con niños y jóvenes que deseen participar. En **Desarrollo Comunitario**, cada grupo ha diseñado una organización diferente, y queda en sus manos mantenerla o proponer una más efectiva para alcanzar sus objetivos.

El ausentismo del voluntario, la desinformación de la gente sobre el calendario de actividades, la mala estructuración del Plan de Trabajo, entre otros factores, lleva a veces a la inasistencia del grupo de trabajo. Para prevenir este fenómeno los talleres deben responder a los intereses y expectativas de los participantes y el voluntario debe ser el principal promotor de su trabajo y llevar una relación estrecha con su grupo e

invitar a participar al mayor número posible de personas. Una manera es preguntarles con una semana de anticipación cuál de las actividades del Plan de Trabajo les atrae más, y decidir por votación entre dos o más de ellas. Una vez que han sido elegidas, hacer una cartelera en la que se especifique la actividad, hora y día de las mismas y colocarla en un lugar visible de la institución para que los grupos de trabajo sepan en qué pueden participar con los voluntarios de **Alcance**.

## **2.5 Desarrollo comunitario**

### **Cursos de regularización**

Al iniciar el semestre, **Alcance** anuncia la apertura de talleres de regularización de ciertas materias y los niveles de las mismas. Esto permite conservar a quienes ya trabajaron el semestre anterior y tener un seguimiento de los nuevos. Los coordinadores evalúan al inicio, durante y al fin de cursos a cada uno de los estudiantes, no para asignar una calificación, sino para determinar el nivel y grado de avance del alumno.

En la mayoría de las instituciones el espacio es una limitante, por lo que se recomienda optimizar el uso de ese recurso dividiendo las clases de los diferentes niveles en horarios distintos. Algunos voluntarios, por falta de conocimiento en esta materia, ubican mal a los niños, lo que hace que no vuelvan la semana siguiente. Para evitarlo, se sugiere ubicar al niño con sus amigos o con niños de la misma edad y que las actividades a realizar sean de interés para todos aquellos que participen en ella. El voluntario debe aprender a sobrellevar las situaciones difíciles para evitar el sabotaje.

## **Cursos de inglés, español y computación**

El voluntario abre inscripciones a estos cursos a principio de semestre, una vez que cuenta con un **Plan de Trabajo**, indica los temas del curso que impartirá y el **Calendario de actividades de Alcance**.

## **Cursos de alfabetización para adultos**

La alfabetización de los adultos es un asunto más complejo. El voluntario les enseña que en nuestra sociedad es indispensable saber leer y escribir para conocer los derechos y las responsabilidades de cada uno como ser humano, y que se puede aprender de alguien más joven.

La información que se necesita para el establecimiento de estos talleres se encuentra en los libros y material pedagógico de la **Biblioteca de Alcance**, y en textos y cuadernillos del **Instituto Nacional de Educación de los Adultos (INEA)** que se pueden solicitar en las oficinas de esta entidad gubernamental.

Se recomienda complementar la actividad de regularización y alfabetización con **talleres de expresión corporal** (baile, deporte, teatro, etc.), **plástica** (pintura, dibujo, etc.) y/o **manualidades**, porque no sólo se trata de prevenir el fracaso escolar, sino también de contribuir a su desarrollo personal.

## **Talleres y manualidades**

La mayoría de los talleres impartidos no dan respuesta a las necesidades del grupo humano con el que desarrollan el taller. No se determinan las principales características del grupo de personas con las que se trabaja ni se realizan diagnósticos de necesidades de formación.

En diversas situaciones, el material y las actividades no están en función de los objetivos y las características del grupo de trabajo. El voluntario de **Alcance** no tiene un conocimiento del uso de los materiales con los que trabaja.

### **Eventos de Alcance**

Los eventos que realiza **Alcance** a lo largo del semestre tienen varios objetivos: dar la bienvenida a los nuevos voluntarios o despedir a los que terminan su servicio, integrarlos como grupo estudiantil, apoyar a una institución o grupo determinado, recaudar fondos para su trabajo y difundir su labor dentro y fuera del ITAM. Debido a la importancia que tienen para **Alcance**, la asistencia a los eventos es obligatoria.

Generalmente realizan una comida de bienvenida y una comida o fiesta de despedida. **Alcance** busca que los voluntarios se sientan parte de un grupo en el cual se lleva a cabo una verdadera vida universitaria.

Los eventos de recaudación son esenciales para la supervivencia y expansión del programa, pues sin los recursos materiales necesarios el trabajo no puede llevarse a cabo. Cada semestre realizan por lo menos un evento de recaudación, donde los voluntarios colaboran con la propuesta, la organización y la venta de boletos para el mismo.

### 3. PROPUESTA “MANUAL DEL VOLUNTARIO”

Esta propuesta obedece a la necesidad que tiene **Alcance** de contar con un manual de procedimientos<sup>(39)</sup> para normar la rutina de trabajo y que al mismo tiempo pueda ser utilizado como herramienta de trabajo y solución a los puntos críticos detectados en la prestación del servicio social. La propuesta está respaldada por: a) Mi experiencia dentro de la organización a través de la prestación de servicio social en ella, desde julio de 1997 hasta julio de 1998; b) Entrevista realizada en **Alcance** el 18 de febrero de 1998, al entonces Coordinador General, señorita Patricia Huitrón, a la Secretaria General, Ana Patricia Gutiérrez, a la coordinadora de área de Santa Fe, señorita Nora Isabel Lara, y por último a la Coordinadora de Tesorería, señorita Georgina Delgado, todas estudiantes del Instituto Tecnológico Autónomo de México (ITAM); y c) Visitas a áreas de trabajo para detectar deficiencias, carencias o problemas en los planes de trabajo y talleres impartidos.

La constante rotación de voluntarios en **Alcance** que realizan su trabajo con comunidades y grupos marginados, indígenas y niños de la calle, lleva a la asociación a un trabajo circular, donde después de un semestre de aprendizaje y consolidación del trabajo, la experiencia sólo es aprovechada en el ciclo posterior, y al concluir el año de servicio todo el conocimiento acumulado se va con el voluntario.

39.- El manual ya terminado es el **anexo No 1**. A partir del segundo semestre del presente año (1998), **Alcance** trabaja con base en él. Al inicio del semestre se le dio una copia a cada uno de los voluntarios y personal administrativo.

Algunos voluntarios acaban dejando la organización porque hay una gran diferencia entre lo que les dijeron que iban a hacer y lo que realmente se les pidió que hicieran. Estas diferencias generalmente tienen que ver con el tiempo que se solicita de ellos, el tipo de trabajo voluntario y el apoyo/capacitación que reciben de la organización.

Según los criterios de las personas entrevistadas, los puntos críticos del trabajo de servicio social son: 1) Desconocimiento por parte de los voluntarios del área administrativa de Alcance<sup>(40)</sup>, es decir, se ignoran las labores específicas de cada miembro de esta organización; 2) Falta de información previa de los voluntarios sobre las características de la población atendida<sup>(41)</sup>, por lo que algunos talleres impartidos<sup>(42)</sup> carecen de viabilidad y efectividad; 3) Ausencia de autoridad y mecanismos de sanción<sup>(43)</sup>, situación que provoca anarquía en el trabajo; 4) Escasa coherencia entre los estatutos<sup>(44)</sup> y la situación actual de la fundación, por lo que quedan actividades sin

---

40.- Cfr. **Áreas administrativas** en: anexo No 2; *Entrevista a Patricia Huitrón y otras*; pp. 2, 3, 5, 6, 8, 12, 4, 15, 16, 23, 32, 33. Anexo No 1; *Manual del voluntario*; pp. 7-8, 20-35.

41.- Cfr. **Características de la población** en: anexo No 2; *Entrevista a Patricia Huitrón y otras*; p.p. 12, 21, 31, 32, 33. Anexo no 1; *Manual del voluntario*; pp. 2-4. Instituto Colombiano de Bienestar Familiar; *Atención preventiva comunitaria*; pág. 4. Programa de Cooperación Colombia-UNICEF, 1992-1997; *Menores en circunstancias especialmente difíciles y juventud*; 28 p. Instituto Colombiano de Bienestar Familiar; *El niño de la calle*; pp. 9-38.

42.- Cfr. **Talleres** en: anexo No 2; *Entrevista a Patricia Huitrón y otras*; pp. 13, 21, 22, 23, 32, 33. Anexo No 1; *Manual del voluntario*; pp. 18,19. Instituto de Bienestar familiar; *Propuesta pedagógica para las instituciones de protección*; 23 p. Programa de desarrollo de habilidades para voluntarios de actividades recreativas, bienestar físico del gobierno de Canadá; en *Manual del voluntario*; 130 p.

43.- Cfr. **Sanciones** en: anexo No 2; *Entrevista a Patricia Huitrón y otras*; pp. 3, 6, 14, 15, 16, 19, 25. Anexo No 1; *Manual del voluntario*; pp. 37,38.

44.- Cfr. **Actividades que no se especifican por estatutos** en: anexo No 2; *Entrevista a Patricia Huitrón y otras*; pp. 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 11, 12, 13, 14, 15, 23, 33. Anexo No 1; *Manual del voluntario*; pp. 20-35.

especificar y lineamientos para organizar programas y planes de trabajo<sup>(45)</sup> sin definir, y por último 5) Necesidad de establecer una separación en 2 áreas: la Coordinación de Investigación y la de Evaluación de Proyectos<sup>(46)</sup>, así como asignar funciones para el área de Evaluación.

Para subsanar estas carencias proponemos un manual, basado en una visión del hombre como ser generoso, creativo, libre y consciente. El hombre necesita dar un sentido a su vida dentro de un proceso de autorrealización a través de relaciones humanas auténticas, con respeto a la conciencia, ética, individualidad y valores religiosos y espirituales de todas las personas, sin importar edad, sexo, raza, religión o posición social. Bajo esta perspectiva, los principios pedagógicos a aplicar serán los de la **pedagogía esencial**<sup>(47)</sup>, tales como "... sólo puede aprenderse plenamente aquello que es deseado y que reviste gran interés para el estudiante", "... sólo se produce un verdadero aprendizaje cuando surge de las necesidades del aprendiz, de sus intereses profundos o de sus impulsos psíquicos", "la situación didáctica que propicie el maestro debe ser de permisividad, confianza, agrado y alegría", "... el lenguaje, como los conocimientos involucrados en una situación didáctica, deben estar al nivel de la comprensión de los alumnos", etc.

---

45.- Cfr. **Programas y planes de trabajo** en: anexo no 2; *Entrevista a patricia Huitrón y otras*; pp. 3, 5, 7, 12, 22, 32, 33. Anexo No 1; *Manual del voluntario*; p.p. 15-17. Para el desarrollo de este punto se tomaron los lineamientos que recomienda ANUIES, para la elaboración de programas, planes de trabajo y labor de supervisión y evaluación del servicio social. Consúltese Mendoza Comejo, op. cit., pp. 107-110. Instituto Colombiano de Bienestar Familiar; *Sistema de formación permanente – ICBF*; pp. 45-60.

46.- Cfr. **Separación de investigación y evaluación de proyectos** en: anexo No 2; *Entrevista a Patricia Huitrón y otras*; pp. 4, 9, 16. Anexo No 1; *Manual del voluntario*; pp. 32- 33. Mendoza Comejo, op. cit., pp. 107-110.

47.- Jerez Talavera, Humberto; *Pedagogía Esencial. Para usted que enseña*; pp. 81-88.

Como objetivo general del manual se propone:

- Normar la rutina del trabajo de prestación de servicio social, ubicando al voluntario en las tareas que le corresponden a su puesto de trabajo, y facilitar la comunicación entre las diferentes áreas y el conocimiento del voluntario sobre tipo de actividades que realizará y proporcionará y las características generales de su puesto.

Como objetivos específicos se plantean:

- Garantizar la formación, capacitación y actualización permanente del voluntario de **Alcance** para retroalimentar y cualificar el proceso de prestación del servicio social y atención a la comunidad.
- Definir y distribuir roles y responsabilidades entre los prestadores de servicio social.
- Incorporar al manual todos aquellos elementos necesarios para que cada voluntario pueda vincularse a un trabajo específico y desempeñarse con más propiedad en él.

El contenido temático<sup>(48)</sup> ha sido diseñado como una guía de los aspectos básicos de la **Fundación Alcance** y como una solución a los puntos críticos<sup>(49)</sup> detectados en la prestación del servicio social.

Como primer punto, propongo una **breve reseña histórica de Alcance A.C.**<sup>(50)</sup>, cómo surge y se consolida el programa **Alcance**, y sus objetivos. Un segundo punto se

---

48.- Se toman del segundo punto de la tesina "El servicio social en el Instituto Tecnológico Autónomo de México", de la página 33 hasta la 55, conceptos ya citados para desarrollar los puntos 1, 2, 3, 4, 5 y 7 del *Manual del voluntario*.

49.- Consultar **Puntos crítico** en anexo No 2; *Entrevista a Patricia Huitrón y otras*; 33p.

50.- Consultar **Reseña histórica** en anexo No 1; *Manual del voluntario*; pág.1.

referirá a los **fundamentos de Alcance**(51); el programa carece de ellos, por lo que sugiero adoptar de las instituciones que colaboran con el programa aquellos fundamentos que coinciden con la labor de **Alcance**. En tercera instancia, una descripción de las **características de la población atendida**(52) a la que se enfoca el trabajo de la fundación, como población marginada, niños de la calle y niños con necesidades especiales. La información se recopilará a través de visitas a las áreas de trabajo, folletos institucionales y bibliografía sobre el tema. Como un cuarto punto **áreas de trabajo**(53), que se componen de: discapacidad física, niños de la calle y desarrollo comunitario. Un quinto punto será una descripción general de los **órganos administrativos de Alcance**(54), compuesto por órganos administrativos y voluntarios. Se tomará como guía el estatuto de **Alcance**. Para el sexto punto, **procedimientos para programas y planes de trabajo**(55), se seguirán lineamientos recomendados por ANUIES para Programas de supervisión y evaluación del servicio social comunitario(56) y Manual de procedimientos para la iniciación, desarrollo y conclusión de programas de servicio social(57). Le seguirá un séptimo punto, **material de apoyo**. Para realizar actividades como biblioteca, material de enseñanza y presupuesto del grupo para

---

51.- **Fundamentos de Alcance**, *Manual del voluntario*; pág. 2.

52.- **Características de la población atendida**. *Ibidem*, pp. 2-4.

53.- **Áreas de trabajo**. *Ibidem*, pp. 4-7.

54.- Cfr. **Órganos administrativos**. *Ibidem*, pp. 7-8. *Estatutos de Alcance*, 14 p.

55.- Cfr. **Procedimientos para programas y planes de trabajo en anexo no 1**; *Manual del voluntario*; pp. 9-11. Anexo No 2; *Entrevista a Patricia Huitrón y otras*; pp. 5, 7, 22.

56.- Consúltese Mendoza Cornejo, *op. cit.*, pp. 140-143.

57.- *Ibidem*, pp. 105-110.

material de trabajo se seguirán los lineamientos señalados en la entrevista ya citada<sup>(58)</sup>. En el octavo, noveno y décimo puntos se indicarán lineamientos y recomendaciones para el **trabajo de campo, desarrollo comunitario y talleres**<sup>(59)</sup>, con base en las sugerencias realizadas por los coordinadores. El siguiente punto, **descripción de puesto**<sup>(60)</sup>, tendrá un primer párrafo con el nombre del puesto y funciones asignadas por estatutos (artículos), seguido de una lista de deberes y actividades en las que debe colaborar; un segundo y tercer párrafo para indicar con quién debe reportar y quién le reporta, y uno último con recomendaciones para organizar el trabajo. En el siguiente punto, **acta administrativa**<sup>(61)</sup>, se estipulará las acciones que son causa de sanción y quién tiene autoridad para ejecutarlas<sup>(62)</sup>. Para terminar, el organigrama<sup>(63)</sup> de Alcance “Universidad Sin límites”.

---

58.- **Material de apoyo**, anexo No 1; *manual del voluntario*, pág. 14. Consultar. anexo No 2; *Entrevista a Patricia Huitrón y otras*; pp. 26-33.

59.- **Trabajo de campo, desarrollo comunitario y talleres**, anexo No 1; *Manual del voluntario*; pp. 15 –20. Consultar en anexo No 2; *Entrevista a Patricia Huitrón y otras*; pp. 10, 11, 12, 13, 13, 21, 23, 32,33.

60.- **Descripción del puesto**, anexo No 1; *Manual del voluntario*; pp. 20-39. Cfr. anexo No 2; *Entrevista a Patricia Huitrón y otras*; 33p. *Estatutos*, op. cit., 14 p.

61.- **Acta administrativa**; anexo No 1; *Manual del voluntario*; pp. 37, 38. Cfr. anexo No 2; *Entrevista a Patricia Huitrón y otras*; pp. 3, 6, 14, 15, 16, 19, 25. *Estatutos*, op. cit., pp. 12-14.

62.- Consultar Estatutos de Alcance, op. cit., pp. 12-14.

63.- **Organigrama**; anexo No 1, *Manual del voluntario*, pág. 38.

## Conclusiones

El servicio social se establece en México como práctica obligatoria para obtener el grado de licenciatura. Su creación es el resultado del proceso histórico del país y de la necesidad de que los estudiantes y profesionales participaran en las tareas históricas que se presentaban como prioritarias. En general, el servicio social universitario es la retribución que el profesionista hace a la sociedad con base en los beneficios de ella recibidos, y se enmarca en una conducta de solidaridad de los profesionales con la comunidad.

En cuanto al marco normativo, podemos decir que es de carácter federal y estatal, conformado por disposiciones constitucionales, reglamentarias, federales, estatales, de instituciones educativas y acuerdos, que en su totalidad suman más de 70. Para evitar confusiones e incongruencias, el marco jurídico que debe regir al servicio social se resume en<sup>(64)</sup>: “El fundamento constitucional del servicio social que deben prestar los estudiantes, como requisito previo a la obtención de un título o grado académico, se encuentra en el artículo 3° Constitucional, del que derivan la Ley Federal de Educación y demás ordenamientos que se refieren a la materia educativa”, “El servicio social que realicen los estudiantes de las instituciones no autónomas debe regirse por la Ley Federal de Educación y el reglamento para la prestación del servicio social de los Estudiantes de las instituciones de educación superior de la República Mexicana”, “El servicio social que presten los estudiantes de las instituciones de educación autónomas

---

64.- Mendoza Cornejo, op. cit., pág. 9.

se rige, y deberá seguir rigiendo, de acuerdo con lo establecido por sus reglamentos respectivos, por ser ésta una de las atribuciones que les confiere la fracción VIII, del artículo 3° Constitucional”, y por último “Las leyes de profesiones y sus reglamentos vigentes en los estados de la federación, así como en el Distrito Federal, que se refieren tanto al servicio social de los estudiantes como al de los profesionistas, deben excluir de su marco legislativo al que han de prestar aquellos y constreñirse, exclusivamente, a la regulación a la que es a cargo de éstos”.

Es importante observar que, en términos legales y prácticos, existe una diferencia en la concepción y prestación del servicio social entre las carreras del área de la salud y todas las demás. En el área de salud, el servicio social está incluido en el plan de estudio y tiene un carácter académico, muy diferente del estatal, que sólo tiene vínculos con algunos programas gubernamentales como el Programa Nacional de Solidaridad (PRONASOL) y el Programa Nacional de Apoyo al Servicio Social (PRONASS). En el área académica, la situación es más complicada: la desvinculación existente entre el *currículum* y la práctica profesional, entre teoría y práctica, impiden al prestador de servicio cotejar la realidad con los conocimientos adquiridos y vincular sus actividades profesionales con los fenómenos sociales que se presentan en las comunidades donde presta su servicio social. Para muchas universidades el servicio social se percibe como una carga y, en cierto sentido, como una actividad inútil y hasta problemática para la institución donde se realiza.

Otra de las grandes limitantes que presenta el servicio social es la condición de marginalidad e incompreensión en que se encuentra al interior de su propia comunidad universitaria. El escaso o nulo apoyo económico para financiar sus proyectos limitan su función a la simple captación y asignación de prestadores, y en el mejor de los casos a la

implementación de algunos trabajos comunitarios que, al carecer de infraestructura, equipo y materiales, no cumplen con los objetivos académicos y sociales. En cuanto a los estudiantes, es muy difícil culminar la educación con un servicio desinteresado económicamente y poco comprometido cuando el sistema educativo se fundamenta en la competitividad individual, la esperanza de recompensa y el incentivo del lucro. La posibilidad del estudiante de enfrentarse a una experiencia profesional más real y adquirir al mismo tiempo un compromiso con dicha comunidad para que, con ello, contribuya en la medida de sus posibilidades a buscar soluciones para los problemas que aquejan al país, sólo se logrará a través de una adecuada **interrelación teórica-práctica** a lo largo de su formación profesional y de su prestación de servicio social.

Tradicionalmente, y aún en la actualidad, el servicio social se ha visto como un trámite burocrático más de aquellos que forman la larga cadena que debe cumplir para obtener su *título profesional*.

El servicio social debe ser considerado como una práctica comprometida que incluye tres momentos dialécticos: la vinculación o continuidad entre las prácticas escolares, el servicio social y la tesis profesional. Es en este sentido que se hace necesario dar un giro y reconceptualizar el servicio social dentro de un marco donde éste siempre presente la **vinculación** que se debe dar entre **teoría, *curriculum* y práctica**, necesaria para propiciar finalmente una verdadera *praxis* profesional y social.

Un ejemplo de una inadecuada vinculación entre **teoría, *curriculum* y práctica** en la prestación del servicio social la encontramos en el programa **Alcance “Universidad Sin Límites”**, elaborado bajo una visión administrativa para satisfacer un requisito legal para la obtención de un título profesional.

El programa **Alcance** carece de rubros de capacitación, asesoría y servicios relativos a la formación profesional de los prestadores de servicio social; así mismo, no propicia un espacio de vinculación entre la teoría y la práctica educativa que coadyuve a su formación académica y capacitación profesional. Las actividades que efectúan en la práctica no están incorporadas al proceso de enseñanza, investigación y extensión universitaria. Resumiendo, el servicio social no es parte integral del *curriculum* ni un factor de incorporación a la realidad nacional.

El servicio social debe prestarse a través del estudio, para traer al interior de las aulas los problemas más destacados de la comunidad con el propósito de analizarlos y estudiarlos sistemáticamente como parte de los planes de estudio. Este procedimiento garantiza la constante actualización y correspondencia de dichos planes con la realidad. Es así como el estudiante tendrá una oportunidad de ejercer los conocimientos adquiridos en las aulas y enfrentarse a la problemática real de su sociedad, proponiendo y aplicando alternativas viables de solución.

Sería conveniente que se reestructuraran los programas de **Alcance** con base en un diagnóstico de necesidades susceptibles de atender por medio del servicio social, congruentes con el perfil profesional de los voluntarios. **Alcance** requiere una estructura académica que garantice el correcto planteamiento y análisis de la problemática detectada. Los programas deben enfocarse a incidir en proyectos de desarrollo regional y a propiciar un espacio indispensable de vinculación entre la teoría, la práctica educativa y la capacitación profesional.

Las bases teórico-metodológicas de los programas deben derivar del conocimiento de la realidad integral de la localidad donde se pretende aplicarlo. Los habitantes de la

comunidad deben ser sujetos activos en el diseño y desarrollo de los programas, y por tanto actores de su propia transformación.

El prestador de servicio social se debe involucrar en proyectos de investigación relativos a su formación profesional, en donde desarrolle el interés por este campo, domine el método y pueda realizar paralelamente su tesis.

Se recomienda la integración de bufetes de servicios profesionales al público por cada licenciatura. En dicha tarea se debe tener presente la definición del modelo de atención al usuario basado en los avances de cada disciplina y la demanda real de servicios.

**Alcance** debe complementar su labor con programas básicos como:

- Programas generales de producción orientados a las áreas productivas de la pequeña industria, que impulsen y fortalezcan la economía y los niveles de existencia y organización para la producción de los sectores marginados.
- Programas de servicio orientados a las zonas marginadas de los sectores urbanos que carezcan de ciertos servicios: apoyo a la comunidad en gestión y trámites ante dependencias del sector público, formación de comités al interior de las comunidades para la búsqueda de alternativas a los problemas de la población y asesoría legal, fiscal y contable.
- Programas de investigación sobre problemas que exigen soluciones concretas a corto plazo, relacionados con los conocimientos adquiridos en la carrera, sobre la base de investigaciones bibliográficas y de campo.

Esto último permitirá ubicar el servicio social en la lógica del proceso formativo del estudiante, como actividad de aprendizaje a través de la extensión y en beneficio del

entorno regional y municipal, con el mismo nivel de importancia que las realizadas a través de docencia e investigación.

## Bibliografía y Hemerografía

- ALCANCE "Universidad Sin Límites"; Estatutos, organigrama, reglamentos.
- CORDERO CAMPOS, Rolando; "Las instituciones de educación superior y el servicio social"; en Revista de la educación superior; México, ANUIES. Vol. XXIII (2), No 90, Abril-Junio de 1994.
- DE LA TORRE VILLAR, Ernesto y Ramiro, Navarro de Anda; Metodología de la investigación. Bibliográfica, archivística y documental; México, D.F., Interamericana de México, 1995. 295 p.
- DÍAZ BARRIGA, Ángel y otros (comp); La formación profesional para la educación. Elementos para un replanteamiento; México, UNAM, 1988. (Cuadernos del CESU, No 9).
- ENTREVISTA personal administrativo de Alcance "Universidad Sin Límites"; 35 p.
- GÓMEZJARA, Francisco; Técnicas de desarrollo comunitario; 2 ed. México, D.F., Ediciones Nueva Sociología, 1977. pp. 109-134, 260-337. (Colección La teoría social)
- INSTITUTO Colombiano de Bienestar Familiar. "Aprendamos a utilizar los componentes del subsistema pedagógico: recursos humanos, metodológicos y didácticos del S.F.P."; en Sistema de formación permanente – ICBF; Santafé de Bogotá, ICBF, 1993. 136 p. (Módulo 2).
- INSTITUTO Colombiano de Bienestar Familiar; "Convivencia familiar y comunitaria"; en Atención Preventiva Comunitaria; Santafé de Bogotá. (Colección Sistema de Formación permanente).
- INSTITUTO Colombiano de Bienestar Familiar; El niño de la Calle; Santafé de Bogotá, ICBF. pp. 9-38. (Dirección Nacional de Estupefacientes).
- INSTITUTO Colombiano de Bienestar Familiar; Propuesta pedagógica para las instituciones de protección; Santafé de Bogotá, ICBF, 1994. 25 p. (Subdirección Operativa de Protección. División del Menor Abandonado o en Peligro).
- INSTITUTO Colombiano de Bienestar familiar – UNICEF; Proyecto de análisis cuantitativo de la situación de niños y jóvenes en alto riesgo; Santafé de Bogotá, mayo de 1993. Programa nacional de acción en favor de la infancia; 41 p. (Departamento Nacional de Planeación; Programa presidencial para la juventud, la mujer y la familia "Promover").

- JEREZ TALAVERA, Humberto; Pedagogía esencial. Para usted que enseña; México, Editorial JERTALHUM, S.A. y Humberto JEREZ TALAVERA, 1997. pp. 81-88.
- MENDOZA CORNEJO, Alfredo (Comp); El servicio social universitario en México. Su filosofía, historia, marco jurídico y vinculación con la sociedad; Guadalajara, Editorial Universidad de Guadalajara. 300 p. (Colección Aula Magna).
- MUNCH, Lourdes y Ernesto Ángeles; Métodos y técnicas de investigación; 3 ed. México, D.F., Trillas, 1996. 162 p.
- PONCE DE LEÓN R., Esmeralda; Los marginados de la ciudad. La educación en la comunidad; México, Trillas, 1987. 140 p.
- PROGRAMA de Desarrollo de Habilidades para Voluntarios de Actividades Recreativas, de Bienestar Físico del gobierno de Canadá; Manual del Voluntario; 130 p.
- PROGRAMA de Cooperación Colombia-UNICEF, 1992-1997. "Apoyo a la promoción de la juventud"; en Menores en circunstancias especialmente difíciles y juventud; 28 p.
- RUIZ LUGO, Lourdes y otros (Comp); El Servicio social en México; México, ANUIES, 1995. 105 p. (Colección Temas de Hoy en la Educación Superior, No 9).
- STAVENHAGEN, Rodolfo y otros; El futuro de América Latina; Buenos Aires, Ediciones Nueva Visión, 1975. 153 p. (Colección Fichas).
- UNAM; Escuela Nacional de Trabajo Social; Organización académica; México, UNAM, 1983-1984. 120 p.
- VALERO, José M; Educación personalizada; México, D.F., Editorial Progreso, 1975. 220 p.

# **ANEXO**

## **1**

# **MANUAL DEL VOLUNTARIO**

**ALCANCE  
“UNIVERSIDAD SIN LÍMITES”**

**(A partir de julio de 1998 Alcance trabaja con este manual)**

INSTITUTO TECNOLÓGICO AUTÓNOMO DE MÉXICO  
(ITAM)

Río Hondo No 1, Colonia Tizapán San Angel, D.F.  
Tel. 6284000

## INDICE

	Pág.
1. <b>Alcance</b> “Universidad Sin Límites” .....	1
- Breve reseña histórica .....	1
2. <b>Fundamentos de Alcance</b> .....	2
3. <b>Características de la población atendida</b> .....	2
- Población marginada .....	3
- Niños callejeros .....	3
- Niños con necesidades especiales .....	4
4. <b>Áreas de trabajo de Alcance</b> .....	4
- Discapacidad física .....	4
- Niños callejeros .....	6
- Desarrollo comunitario .....	7
5. <b>Órganos administrativos</b> .....	7
- Órganos administrativos .....	7
- Voluntarios .....	8
6. <b>Procedimientos para programas y planes de trabajo</b> .....	8
- Trabajo en equipo .....	9
- Planeación de programas .....	9
- Plan de trabajo .....	10
7. <b>Material de apoyo</b> .....	14
- La biblioteca y el material de apoyo .....	14
- Presupuesto del grupo para material de trabajo .....	14
8. <b>Trabajo de campo</b> .....	15
- Reconocimiento geográfico .....	15
- La llegada el día de trabajo .....	15
- Antes de empezar .....	15
- ¿Cómo empezar? .....	16
- Organización del trabajo .....	16
- ¿Cómo evitar la inasistencia de las personas con las que se trabaja? .....	16
- ¿Cómo lograr que la actividad sea exitosa? .....	16

9.	Desarrollo comunitario .....	17
	- Curso de regulación .....	17
	- Cursos de ingles, español y computación .....	17
	- Cursos de alfabetización para adultos .....	17
10.	Talleres .....	18
	- Actividades y materiales .....	18
	- Temas .....	19
11.	Descripción de puestos .....	19
	- Junta Plenaria .....	19
	- Mesa Directiva .....	20
	- Coordinación General .....	21
	- Secretaría General .....	22
	- Coordinación de Recursos Humanos .....	23
	- Coordinación de Tesorería .....	26
	- Coordinación de Difusión .....	27
	- Coordinación de Grupos de Trabajo .....	29
	- Coordinación de Supervisión y Evaluación de Proyectos..	31
	- Coordinación de Investigación de Proyectos .....	33
	- Voluntarios .....	34
12.	Causas de acta administrativa para todo el personal que colabora en <b>Alcance</b> .....	37
	Organigrama .....	38

# MANUAL DEL VOLUNTARIO

## 1. ALCANCE “UNIVERSIDAD SIN LÍMITES”

### Breve reseña histórica

Alcance “Universidad Sin Límites” es un programa de la **Fundación Alcance A.C.**, y surge en 1992 como manifestación de la inquietud de un grupo de estudiantes universitarios del **Instituto Tecnológico Autónomo de México (ITAM)** por conocer la problemática del país, vincularse con la realidad mexicana y aportar propuestas de solución por medio del trabajo directo con grupos y comunidades marginadas.

Este grupo de estudiantes consciente de que el tener acceso a la educación superior implica una responsabilidad intransferible, buscó canales de participación para realizar el servicio social directamente con sectores marginados del país, en especial de la Ciudad de México. Con el principio “Universidad Sin Límites” buscaron trascender más allá de las aulas y brindar a las siguientes generaciones de estudiantes la oportunidad de ampliar sus horizontes, complementar su formación profesional y colaborar en la búsqueda de una sociedad más justa.

En 1995 se consolida definitivamente el programa **Alcance “Universidad Sin Límites”** como una entidad con vida propia, independiente de las personas que lo fundaron. Al darse esta transición, las personas que habían estado en **Alcance** desde el principio, y otras que se habían involucrado profundamente con el trabajo y filosofía del grupo, se plantearon la necesidad de continuar con esta línea, conscientes de que los principios sobre los que se fundaba el trabajo del grupo iban mucho más allá de una determinada etapa, para convertirse en un proyecto de vida que necesitaba crecer y desarrollarse.

Los objetivos principales del programa son: a) Ser un instrumento de servicio social efectivo; b) Lograr la concienciación de los prestadores de servicio mediante el trabajo directo en proyectos de beneficio social; c) Recalcar la importancia de su papel como agentes activos del cambio; d) Fomentar una cultura de compromiso social basada en la participación activa y creativa en las soluciones a los problemas de nuestro entorno; e) Divulgar y defender los ideales de la fundación en todo momento y lugar.

Es importante aclarar que **Alcance “Universidad sin Límites”** tiene objetivos distintos a los del sistema educativo, y aunque una parte importante de su labor en el área de Desarrollo Comunitario es la de subsanar los vacíos de ese sistema a través de clases de regularización, alfabetización y capacitación, no es una continuación de las clases que los niños reciben en sus respectivas escuelas.

## **2. FUNDAMENTOS DE ALCANCE**

**Alcance** organiza su trabajo bajo los siguientes fundamentos:

- 1) **Comunicación de valores:** enfatizar valores de respeto y honestidad, de cuidado y de confianza en las relaciones interpersonales y de grupo.
- 2) **Modelo de sociedad:** contribuir a construir un modelo de sociedad más justa, con valores, donde el hombre encuentre claramente su sitio y donde las relaciones individuales conlleven a la reciprocidad de unos con otros, donde nadie se sienta ajeno a las necesidades de los demás.
- 3) **Superación:** darle al niño, a través del amor y el ejemplo, esquemas que le ayuden a tener una estructura para poder superar su situación de abandono.

Bajo estos conceptos, el programa de Alcance “Universidad Sin Límites” busca un proceso pedagógico de orientación humanista que posibilite una nueva vida, en la cual las personas se sientan capaces de enfrentar y resolver sus propios problemas. En el caso de los niños de la calle y con discapacidad física, el objetivo es el mismo: los niños deben aprender a superar su pasado, a quererse a sí mismos. Deben sentirse capaces de construir su presente y su futuro. En el área de Desarrollo Comunitario el propósito es que en las comunidades con las que trabaja logren su autogestión.

La fundación busca orientar la vitalidad espontánea de niños y jóvenes a través de un proceso de dirección fundamentado en el ejemplo, la coparticipación en la toma de decisiones y el reconocimiento de la autonomía de los menores. Alcance, por su propia naturaleza, lleva a cabo el proceso educativo de una manera abierta y democrática.

En Alcance se trabaja no sólo con niños, sino también con adultos de comunidades marginadas.

## **3. CARACTERÍSTICAS DE LA POBLACIÓN ATENDIDA**

### **Población marginada**

Se considera población marginada a “los habitantes de la ciudad, de origen nativo o migrante, que no tienen acceso a los niveles mínimos de bienestar en materia de nutrición, salud, vivienda y educación”, lo que implica falta de vivienda adecuada, analfabetismo, morbilidad, violencia, alcoholismo, promiscuidad, etc.

El acelerado crecimiento demográfico y la carencia de una política social han tenido repercusiones severas en el mercado laboral de nuestro país. El desempleo y el empleo informal son fenómenos característicos de nuestras sociedades e impactan de

manera directa en las expectativas de vida de su población. En general, los hombres de las comunidades en las que trabaja **Alcance** no tienen acceso al mercado formal de trabajo por carecer de educación superior, por lo que sus ingresos y condiciones de trabajo son muy inferiores a los deseables. Esta situación de impotencia y frustración genera violencia intrafamiliar, alcoholismo y drogadicción. La mujer marginada está sin duda en peor situación que el hombre, pues la mayoría no son valoradas por los padres y los esposos, que tienen la creencia que dar escuela a la mujer es perder una inversión y que su único papel es el de ser madre y encargada de las labores domésticas. La mujer marginada tiene un promedio de escolaridad inferior al masculino, es la responsable de la crianza de los hijos y de muchas maneras ha tratado de ser persuadida de que no puede decidir sobre su propio destino.

En general, podemos decir que el grupo familiar es numeroso y tienen entre sí lazos de consanguinidad o maritales, de compadrazgo o de paisanaje. El rol familiar es muy marcado. El padre es el jefe de familia y puede hacer lo que quiera; la madre es sufrida y abnegada, pero fuerte y muy aguantadora; los hijos son muchos y no tienen voz ni mando, su obligación es obedecer y acatar la autoridad paternal; el ambiente familiar es duro y se considera como algo natural el alcoholismo, el hacinamiento y la promiscuidad. En las familias sin padre, si la madre trabaja, es al hijo mayor a quien le corresponde cuidar a los hermanos menores. Si la madre no trabaja, le corresponde a los hijos, sin importar la edad que tengan, buscar el pan de cada día. Esto expone a toda la familia a situaciones de alto riesgo, como alcoholismo, prostitución, drogadicción, robo, violencia física y emocional, descomposición familiar y trabajo infantil. En resumen, todas las situaciones irregulares reproducen las condiciones de marginalidad y crean un círculo vicioso que impide a los marginados salir de esa situación.

Las viviendas de esta población, en su mayoría, carecen de planeación arquitectónica y urbanística, están fabricadas con materiales inadecuados y de baja calidad y resistencia, tales como cartón, láminas de asbesto o plásticos, ladrillos de desperdicios, etc., todos materiales de alto riesgo y vulnerables a las lluvias, al frío y a los temblores. Las casas son de una o dos habitaciones. Allí mismo cocinan, comen, duermen y conviven en un ambiente de insalubridad, hacinamiento y promiscuidad, con todas las consecuencias que esto acarrea.

### **Niños callejeros**

Generalmente es el niño quien decide abandonar el hogar porque el ambiente familiar resulta expulsivo. En el hogar es común el hacinamiento y a veces la promiscuidad. La problemática del niño de la calle se debe a la combinación de muchos factores, especialmente económicos y sociopolíticos, y está relacionada con la desintegración familiar, el desempleo, la cosificación del niño, el éxodo de las familias campesinas, la mala distribución del ingreso y el acelerado crecimiento poblacional, entre otros. En

muchos casos el hogar es el lugar más inseguro y su familia la principal amenaza para su integridad. La niña en la calle es un problema aún más complicado. Generalmente abandonan el hogar por abuso sexual, maltrato físico o psicológico. En la calle sufren el abuso de autoridades y son designadas como prostitutas, lo que las convierte en las principales víctimas de la violencia de los cuerpos de seguridad.

Estos niños están temerosos del mundo que los rodea, y por eso en muchas ocasiones agreden para defenderse. Hay muchos niveles de daño físico y psicológico entre los niños callejeros; hay niños con los cuales se puede conversar tranquilamente y que siguen las instrucciones para llevar a cabo la actividad solicitada, pero también hay los que buscan sabotearla para ser el centro de atención. Es labor del voluntario y del coordinador de grupo resolver los problemas que se presenten, de modo que se pueda integrar al mayor número posible de niños a su actividad. El niño de la calle sufre un desarraigo absoluto y un día más en la institución puede significar la diferencia entre cambiar de vida o volver a la calle.

### **Niños con necesidades espaciales**

Niños que tienen alguna discapacidad física o mental, y por lo tanto requieren atención médica especial. La gran mayoría de ellos carecen de familia, han sido olvidados por ésta o carecen de recursos económicos. En general, todos, en mayor o menor grado, requieren atención personalizada e integral.

Las enfermedades más comunes en estos niños son: hidrocefalia, leucemia, anemias, cáncer, neuropatías, cardiopatías, malformaciones congénitas, insuficiencia renal, desnutrición de tercer grado y problemas ortopédicos y oftalmológicos.

El trabajo en esta área requiere mucho cuidado en el manejo de los niños y extrema responsabilidad en las salidas. Los grupos con los que se trabaja varían debido a la entrada y salida de niños de las instituciones. El grupo se modifica también por las condiciones de salud de los niños. Se recomienda a los equipos seguir las instrucciones de las enfermeras o personas encargadas de la atención de los niños y jóvenes para no poner en peligro su salud.

El reto de **Alcance** es ayudarlos a descubrir sus enormes capacidades y posibilidades, para que las usen y puedan alcanzar las metas que se propongan en la vida.

## **4. ÁREAS DE TRABAJO DE ALCANCE**

### **Discapacidad física**

El objetivo primordial de esta área es ayudar a los niños y jóvenes con discapacidad física o mental a descubrir sus enormes aptitudes y posibilidades, para que las usen y, en la medida de lo posible, logren ser autosuficientes en sus necesidades básicas. Las actividades se planean en coordinación con la institución con la que se trabaja, para que contribuyan de la mejor manera al desarrollo de sus capacidades.

El área cuenta con tres grupos: el del Hospital Germán Díaz Lombardo, el de la Casa de los Mil Colores, y el de la Casa Hogar de Nuestra Señora de la Consolación para Niños Incurables, Institución de Asistencia Privada.

En el **Hospital Germán Díaz Lombardo** se trabaja con niños que tienen alguna discapacidad física, y por lo tanto requieren atención médica especial. A veces los niños pasan largas temporadas allí, por lo que algunos de ellos se sienten abandonados por sus padres porque los dejaron al cuidado de la institución. Los lunes, miércoles, viernes y sábados se trabaja en manualidades con los niños.

**La Casa de los Mil Colores** hospeda a niños indígenas enfermos mientras reciben atención médica en hospitales de D.F. Este albergue es una institución que depende del gobierno, directamente del Instituto Nacional Indigenista (INI), aunque también recibe apoyo de instituciones y empresas privadas. Su objetivo es proporcionar al niño y a su familia un apoyo integral en sus necesidades, tales como habitación, alimentación, transporte, atención hospitalaria, tratamientos, apoyo psicológico, espacios recreativos y de expresión cultural, con la finalidad de favorecer el proceso de recuperación de salud del enfermo.

La mayoría de las veces estos niños se encuentran en el tercer nivel de su enfermedad, lo que significa que la enfermedad puede ser muy grave, pero de alguna manera se le da atención médica para detenerla en la medida de lo posible. En el albergue pueden encontrarse distintos tipos de enfermedades; las más comunes son: leucemia, insuficiencia cardiaca y renal, quemaduras graves, malformaciones y discapacidad física. Los niños vienen acompañados por uno de sus padres, pero si el caso es muy grave, puede acompañarlo toda su familia.

Se trabaja con una población flotante, esto significa que los habitantes de la Casa no son los mismos todos los días, puesto que algunos regresan a sus comunidades o son internados. Generalmente la población fluctúa entre veinte y cuarenta niños con sus acompañantes.

Las actividades que realizan los voluntarios incluyen a los niños y a sus padres. Los días lunes se realizan manualidades o talleres con los papás y los niños, los miércoles se dictan cursos de regularización, y los viernes se hacen juegos o fiestas de cumpleaños. También se planea un calendario de paseos. El trabajo en la Casa es complejo, pero a la vez muy enriquecedor; los voluntarios buscan siempre que las actividades sean especiales, educativas y divertidas al mismo tiempo.

**La Casa de Nuestra Señora de la Consolación para Niños Incurables, I.A.P.** tiene como objetivo primordial brindar atención integral, rehabilitación física y mental a niños, jóvenes y adultos indigentes que presentan enfermedades mentales incurables, y que

debido a su poca o nula probabilidad de recuperación requieren el apoyo de la institución. La población atendida es aproximadamente de 90 personas de ambos sexos, y oscila entre los 8 y 55 años.

Las actividades se planean en coordinación con la institución para que contribuyan de la mejor manera al desarrollo de los niños, jóvenes y adultos que allí viven.

## **Niños callejeros**

En el área de Niños callejeros, las instituciones buscan reintegrar, en todo el sentido de la palabra, a estos niños a la sociedad. El niño debe tomar la decisión de dejar la calle, recuperar su autoestima, confiar y respetar a los demás. El trabajo con estas instituciones a veces se dificulta por el poco conocimiento del voluntario sobre su reglamento interno, las características de la población y la forma de trabajar con ellos.

El objetivo de esta área es lograr que estos niños no abandonen las instituciones en las que se trabaja para volver a la calle y que aprendan a confiar en los demás y en sí mismos, para que de esta manera se puedan integrar plenamente a la sociedad. Esta área tiene dos grupos: Hogar Calasanz de México D.F. y Fundación Casa Alianza México I.A.P.

**El Hogar Calasanz de México D.F.** tiene como finalidad primordial el trabajo directo con los niños callejeros. La institución busca el desarrollo humano e integral de los niños y jóvenes, que les permita una adecuada inserción en la sociedad, con los mismos derechos y oportunidades de los que debe gozar todo hombre: el derecho a una familia, educación y una vida digna.

Hogar Calasanz cuenta con un programa de actividades para la prestación del servicio social dentro de la institución. El programa tiene como objetivo ofrecer actividades, modos y tiempos que acrediten la constancia de *Servicio social* cumplido satisfactoriamente. Las actividades incluidas en éste van desde la impartición de clases de regulación o formación integral de los niños y jóvenes, hasta la recolección de recursos económicos para el sostenimiento de la casa, vestido, comida, médico, vivienda, escuela, trabajo social, etc. **Alcance** imparte en esta institución talleres de regulación, de lunes a viernes.

**Fundación Casa Alianza México I.A.P.** se dedica a ayudar a niños y niñas que viven en las calles de la ciudad de México. La institución atiende las necesidades básicas de aproximadamente 1500 niños y niñas al año. El trabajo en la institución está dividido en cuatro etapas: 1) Educadores de Calle; 2) Centro de Crisis; 3) Hogar de Transición, y 4) Hogares Grupales.

Los voluntarios de **Alcance** prestan su servicio social en el *Centro de Crisis* los días jueves, viernes y sábado. Imparten diferentes talleres de manualidades y en algunas ocasiones realizan salidas con los niños a centros culturales, deportivos y recreativos. En este centro se ha buscado que las actividades estén en coordinación con el grupo que

trabaja el día siguiente, para así motivar al niño a que se quede un día más en la institución. Esto requiere una constante comunicación entre los voluntarios de los distintos grupos.

El *Centro de Crisis* atiende diariamente un promedio de 120 niños, da servicio de albergue, apoyo médico, psicológico y nutricional, y cuenta con un programa de desintoxicación de drogas, uno de VIH SIDA y una oficina de apoyo legal para los menores. El niño que supera esta etapa pasa a un *Hogar de Transición*.

### **Desarrollo comunitario**

Esta área comprende cinco centros comunitarios, en cinco lugares distintos del Distrito Federal. Los grupos son: San Nicolás (San Nicolás Totoloapan), La Escalera (Deleg. Gustavo A. Madero), San Bartolo (Desierto de los Leones), Santa Fé (Deleg. Álvaro Obregón) y Tepeximilpa (Tlalpan). Su objetivo a largo plazo es que estas comunidades alcancen la autogestión, es decir, la capacidad de resolver sus propios problemas.

En Desarrollo Comunitario cada grupo ha diseñado las actividades de acuerdo con la experiencia y los objetivos del equipo, pero todavía es un reto aplicar los éxitos obtenidos por un grupo en otro, además de que cada lugar tiene una problemática diferente.

## **5. ÓRGANOS ADMINISTRATIVOS**

### **Órganos administrativos**

La **Junta Plenaria** es el órgano supremo de toma de decisiones del programa **Alcance** está conformada por todos los voluntarios del programa y se convoca al inicio del semestre y finales del mismo. La **Mesa Directiva** está conformada por los coordinadores y responsables de las Comisiones de Trabajo, y en ella se elaboran las propuestas de plan de trabajo para cada periodo semestral; se reúne cada semana para discutir los avances de cada uno de los grupos establecidos en el plan de trabajo. El **Coordinador General** representa a todos los coordinadores, tanto dentro del ITAM como en la fundación, y responde por el buen funcionamiento de **Alcance**. La **Coordinación de Tesorería** controla y administra el presupuesto asignado para cada grupo de trabajo. La **Coordinación de Recursos Humanos** asigna elementos a las diferentes áreas de trabajo, lleva estadísticas de cada uno de los voluntarios y apoya en lo necesario a las diferentes coordinaciones. La **Coordinación de Difusión** se encarga de dar a conocer todos los programas de **Alcance**. La **Coordinación de Investigación de Proyectos** realiza investigaciones de nuevas áreas de trabajo y es responsable de las Comisiones de Trabajo. La **Coordinación de Evaluación**

se encarga de examinarlos proyectos, visitar las áreas, verificar su desempeño y emitir recomendaciones para su buen funcionamiento. La **Coordinación de Grupos de Trabajo** realiza el trabajo administrativo del grupo que coordina. La **Comisión de Trabajo** es de carácter temporal; estudia y trabaja en los nuevos proyectos en los que **Alcance** puede participar. Los **Voluntarios** trabajan en un periodo de por los menos dos semestres dentro de algunas de los institutos que colaboran con **Alcance**, o en proyectos externos que la Coordinación de Recursos Humanos asigne.

Todos los coordinadores ingresaron al Programa como voluntarios de alguna de las áreas o coordinaciones para cumplir con su servicio social, y después de un semestre o dos de estar en **Alcance** decidieron postularse o fueron postulados a alguna coordinación, porque ellos, o quien los postuló, consideró que cumplían cabalmente con la responsabilidad asignada ese semestre y con el perfil requerido para el cargo (disponibilidad, conocimiento del programa, compromiso con sus objetivos, etc.). Para ser elegidos debieron presentar una propuesta de trabajo a Mesa Directiva y ser aprobados por mayoría, tanto en la Junta de Mesa Directiva como en la Junta Plenaria.

Todas las coordinaciones reportan a la Coordinación General, cabeza operativa del Programa y responsable del cumplimiento de sus objetivos.

## **Voluntarios**

**Alcance** hace con cada voluntario un contrato que se llama Carta Compromiso. Este contrato contiene las obligaciones y derechos del voluntario estipuladas en los Estatutos Generales para hacerlas explícitas al aspirante antes de convertirse en voluntario.

La decisión de aceptar o rechazar un voluntario es del Coordinador de Grupo, basándose en el número de voluntarios requeridos y las aptitudes necesarias para ocupar esas vacantes. Su decisión dependerá del Cuestionario de Aptitudes aplicado en el Curso de Inducción, y de una entrevista personal con los aspirantes. La decisión de aceptar, transferir a otro grupo o no aceptar a un aspirante como voluntario del programa **Alcance** "Universidad Sin Límites" debe ser notificada a más tardar el miércoles de la segunda semana de clases, para que el aspirante que sea aceptado pueda tomar el Curso de Capacitación.

## **6. PROCEDIMIENTOS PARA PROGRAMAS Y PLANES DE TRABAJO**

En **Alcance** cada grupo define sus objetivos a principio del semestre según su experiencia anterior y los retos que se plantea. La evaluación y replanteamiento del

programa y los planes de trabajo es permanente y con base en la experiencia del equipo, es decir, **es capaz de modificarse en caso de mostrar inviabilidad o limitaciones**. Es importante que el objetivo no sea tan ambicioso que constituya una utopía, en otras palabras, debe ser viable. Tampoco puede ser tan limitado que no signifique un avance con respecto al semestre anterior. Debe ser cuantificable, para que el equipo y la Coordinación de Evaluación de Proyectos puedan determinar su avance y grado de realización.

El cumplimiento del objetivo que un equipo se ha fijado es posible sólo si **elaboran un plan de trabajo, el cual tiene como finalidad organizar y darle coherencia al trabajo** de los voluntarios. Las actividades allí planteadas no son de ninguna manera definitivas, pero constituyen un punto de referencia obligado a lo largo del semestre y son una garantía de la seriedad del trabajo. Al iniciar actividades, **el coordinador de grupo debe reunirse con los voluntarios de su equipo y estructurar su plan de trabajo**, el cual debe ser entregado a la Secretaría o a la Coordinación General a más tardar la cuarta semana de clases.

Las áreas tienen una dinámica propia e independiente para determinar las actividades que consideran pertinentes, a modo de alcanzar sus objetivos. En **Desarrollo Comunitario** cada grupo diseña las actividades según la experiencia y los objetivos del equipo. En el área de **Personas con Discapacidad Física y Niños de la Calle** las actividades se planean en coordinación con la institución con la que se trabaja, para que contribuyan de la mejor manera al desarrollo de las capacidades individuales.

## **Trabajo en equipo**

A través de las **juntas semanales**, el grupo de trabajo evalúa las actividades de la semana anterior, y planea y organiza las de la siguiente sesión. En ellas todos los integrantes del equipo pueden expresar sus ideas y hacer propuestas y sugerencias para mejorar el trabajo del grupo. También se decidirá quién o quiénes llevarán el material necesario para la actividad, y se llenarán, si es que no se ha hecho antes, los informes semanales para entregarlos a la Coordinación de Recursos Humanos.

## **Planeación de programas**

Se entiende como programa a la sistematización fundada de una serie de actividades cuya realización tiene por objeto alcanzar un fin predeterminado.

Un programa consta de los siguientes puntos:

### **□ Justificación**

Es la exposición de motivos que fundamentan la aplicación del programa.

- **Objetivos**  
Son los fines que se desean alcanzar con la realización del programa, en otras palabras, lo que se quiere lograr con su aplicación.
- **Metas**  
Son la cuantificación de los objetivos.
- **Limitaciones del programa**  
Incluye el espacio o área donde se desarrollará la acción, la determinación de sus actividades y su precisión.
- **Tiempo y calendario de actividades**  
Se refiere a los días, meses o semestres durante los cuales se llevará a cabo el programa.
- **Universo de trabajo**  
Es la determinación del número de individuos o cosas sobre las que se ejercerá acción.
- **Organización**  
En toda organización se deben considerar los siguientes puntos:  
  - Procedimientos:** manera como se hará cada una de las actividades que se hayan considerado.
  - Organismos que colaborarán con el programa:** organismos de dependencias con los que se establecerá coordinación y la forma como colaborará cada uno en el programa.
  - Material y equipo** que se necesitará para la realización del programa.
  - Locales** donde se ejecutará y dirigirá el programa.
  - Instructivos y reglamentos:** son para describir las especificaciones de las técnicas que se vayan a emplear.
  - Personal:** personas que participan en la aplicación del programa o quienes lo realizarán: tipo y número, determinación de funciones, reclutamiento, diestramiento.
  - Financiamiento:** incluye la elaboración del presupuesto, plano de obtención de fondos.
  - Evaluación:** estimación de las realizaciones del programa en relación con los objetivos y procedimientos señalados. Ésta puede ser simultánea y al final del programa, cuantitativa y cualitativa, interna y externa.

## **Plan de trabajo**

El plan de trabajo es un recurso que permite al grupo de trabajo concretar de manera sistemática las necesidades, las formas y los recursos necesarios para realizar una actividad; permite identificar los logros, las necesidades externas, y facilita los procesos de retroalimentación. Un plan de trabajo es el resultado de la reflexión sobre el trabajo y lo

cotidiano, y permite identificar **qué hacer, con qué recursos, en cuánto tiempo, ubicar responsabilidades y definir criterios de evaluación.**

Para la elaboración del plan de trabajo, se recomienda los siguientes pasos:

**1. Definir la población objetivo**

Determinar las principales características del grupo de personas con las que se va a desarrollar el programa: edad, sexo, nivel de escolarización.

**2. Realizar el diagnóstico e identificar las necesidades de formación (talleres, cursos de regulación, alfabetización, trabajo comunitario, etc.)**

- a) Efectuar una consulta sobre las necesidades de formación de estas personas para cualificar los servicios.
- b) Determinar con el grupo de personas las necesidades de formación.
- c) Definir si se requiere la participación de los padres de familia, la comunidad, el personal de la institución, etc.

**3. Elaborar el análisis de tareas**

- a) Analizar si el taller propuesto da respuesta a las necesidades del grupo humano con el que desarrolla el programa.
- b) Explicar en qué consiste y cuáles son las etapas del taller propuesto.
- c) Definir el lugar y la fecha de reuniones.
- d) Definir, estructurar y formar los grupos de trabajo.
- e) Seleccionar prioridades entre todas las actividades a realizar.
- f) Planificar la secuencia de actividades según el nivel de experiencias, de los límites de recursos y tiempos disponibles.
- g) Elaborar la programación integral de las actividades a desarrollar en cada una de las áreas de intervención del programa.

**4. Defina objetivos de formación y contenidos**

Fijar objetivos realistas y posibles dentro de los límites de recursos y población objetivo.

**5. Seleccionar estrategias pedagógicas**

- a) **Aprendizaje individual:** es aquel que logra el individuo como resultado de su propio esfuerzo de experimentar, consultar, analizar y construir conocimientos para la solución de sus necesidades cotidianas. Exige un rol activo del participante. La principal fuente de información es la propia realidad social del individuo y su relación cotidiana con ella.
- b) **Grupos de estudio-trabajo:** es la integración de las experiencias y conocimientos individuales en la búsqueda de soluciones conjuntas a las necesidades de

desarrollo comunitario e institucional. Deben estar conformados por personas con necesidades, intereses, actividades y objetivos comunes, relacionados con la búsqueda colectiva de soluciones prácticas que permitan transformar la realidad a partir del diálogo.

- c) **Agrupaciones:** las agrupaciones propician el conocimiento directo de las personas entre sí. Son, ante todo, eventos de alta participación, intercambio, reflexión y toma de decisiones grupales. Se deben incluir actividades que garanticen la participación: **el aprender a aprender:** cómo estudiar, cómo mejorar la comprensión, como solucionar problemas; **el aprender a hacer:** demostraciones, prácticas, aclaración de dudas técnicas y complementarias; **el aprender a ser:** diálogo, actividades que permiten lograr el crecimiento personal, familiar, comunitario dentro de un proyecto de vida. En general, se busca lograr una formación integral de los participantes (talleres, actividades recreativas y deportivas, cursos de computación, etc.).
- d) **Orientación educativa:** es un acompañamiento, orientación y asesoría que se brinda al participante de una actividad. Se ofrece a través de una comunicación presencial (individual o grupal). Tiene como fin suministrar las orientaciones pedagógicas y los medios, adecuándolos a las características y necesidades de cada una de las personas.
- e) **Técnicas grupales:** son recursos orientados a organizar y desarrollar la actividad del grupo. Permiten el crecimiento personal y colectivo de sus integrantes, facilitan el proceso educativo y favorecen el desarrollo de habilidades sociales de comunicación, diálogo e integración.

**6. Seleccionar, prescribir y diseñar los medios educativos y los recursos pedagógicos más adecuados para la enseñanza, teniendo en cuenta los diferentes grupos de población usuaria**

- a) **Impresos:** cartillas autoformativas, volantes o plegables, posters, guías, libros, periódicos.
- b) **Audiovisuales:** diapositivas, videocasetes, grabaciones didácticas, radio, televisión.
- c) **Expositivos:** tableros, periódico mural, pizarrón, papelógrafo, rotafolio, cartelera, tablero magnético.
- d) **Expresivos:** recursos plásticos: el modelado, la pintura, el *collage*.
- e) **Escénicos:** expresión corporal, pantomima, teatro, títeres, marionetas.

**8. Identificar, aplicar y evaluar los métodos y estrategias del proceso enseñanza-aprendizaje**

- a) Diseñar y utilizar una evaluación adecuada para el contexto donde se realice el programa.
- b) Administrar los diferentes tipos de control de evaluación con los que cuenta la organización.
- c) Medir la efectividad del proceso educativo y desarrollo del plan de trabajo.
- d) Organizar y velar por el funcionamiento del plan de trabajo.

e) Realizar evaluación periódica del programa.

**9. Definir las estructuras de apoyo requeridas para el proceso de formación**

Centros de formación comunitaria, centros bibliográficos, iglesias, áreas deportivas, salones comunitarios.

**10. Controlar administrativamente el seguimiento de las personas en formación o recreación**

Formatos de asistencia e informes de actividades.

**11. Evaluar el aprendizaje y los avances de actividades**

Las normas a observar por el responsable de la evaluación y sus voluntarios en la labor de supervisión y evaluación son las siguientes:

**Para el responsable del grupo de evaluación:**

- a) Conocer los programas que se desarrollan en el seno de la institución.
- b) Llevar los materiales indispensables para supervisión y evaluación.
- c) Notificar a sus voluntarios lugar y hora de reunión (dentro de la institución).
- d) Hablar con el coordinador de área para hacer de su conocimiento el área o áreas que habrán de trabajarse, solicitarle su colaboración y, a la vez, ponerse a disposición para alguna actividad de apoyo.
- e) Especificar a cada uno de los voluntarios de supervisión las actividades a desarrollar.
- f) Revisar la asistencia de los voluntarios.
- g) Coordinar el desempeño del trabajo de supervisión.
- h) Realizar el concentrado de los datos y observaciones recabadas en la supervisión-evaluación.
- i) Dar a conocer los resultados al coordinador de área y solicitar su opinión sobre mecanismos que requieran para corregir las fallas detectadas.
- j) Contribuir en las actividades de apoyo que el coordinador solicite y sean factibles de realizar.
- k) Enmarcar bajo las siguientes condiciones el trato del responsable de la supervisión hacia el coordinador de área o Grupo de Trabajo:
  - Respeto a la autoridad del coordinador sobre sus voluntarios y programa.
  - Disposición para iniciar trabajos conjuntos de apoyo.
  - Actitud transparente de los trabajos de supervisión, informando todo aquello que se capte en la comunidad.

**Para el Voluntario de supervisión y evaluación:**

- a) Estar informado sobre las políticas de supervisión y evaluación.
- b) Conocer los programas del área que le corresponde supervisar en la comunidad.
- c) Acudir al lugar a la hora señalada por el responsable de supervisión.
- d) Desarrollar su responsabilidad a través de la entrevista y la observación directa de voluntarios, elementos participantes de la comunidad y miembros de la institución.
- a) Entregar el informe de supervisión-evaluación a su jefe inmediato.

## **7. MATERIAL DE APOYO**

### **La biblioteca y el material de enseñanza**

La biblioteca de **Alcance** es de reciente formación, y por eso carece de toda la información requerida por los voluntarios. A pesar de ello, cuenta con **material pedagógico, libros de ejercicios, manualidades y literatura infantil** que pueden ser consultados por cualquiera en el horario de cubículo, y que pueden servir de base para la elaboración del Plan de Trabajo. Además, el material puede ser fotocopiado por **Secretaría General**. Sólo tienen que acercarse en lunes o martes al cubículo y solicitar copia de éste o cualquier otro material del que dispongan, para que al final de la semana cuenten con él para sus actividades.

### **Presupuesto del grupo para material de trabajo**

El presupuesto de **Alcance** es muy reducido, así que comprar las cosas de que se dispone gratuitamente o realizar gastos de fotocopiado no está justificado.

Cuando el grupo requiere material que debe ser comprado, el procedimiento es el siguiente: como no se dispone de presupuesto en efectivo, se le pide al equipo que adquiera el material que sea necesario para su actividad y que esté considerado por el ITAM como reembolsable (es decir, todo el material escolar, el necesario para realizar actividades pedagógicas y víveres para las fiestas de convivencia, excluyendo bebidas alcohólicas y bienes de muy alto precio). El reembolso de lo gastado se hará tan pronto se presente a Tesorería **factura a nombre del ITAM (con su RFC)**, y el cheque correspondiente sea emitido por la institución. Por esto, todo miembro del equipo debe solicitar a su Coordinador o a Tesorería el RFC del ITAM.

Es muy común que los equipos decidan adquirir el material en lugares donde lo consiguen mucho más barato, pero no les dan factura. El mismo problema se presenta cuando las compras son muy pequeñas. Por esta razón, el equipo debe organizarse muy bien para que no tenga que financiar las actividades con dinero de su propio bolsillo.

Nota : Es importante que tengan claro que **todos los gastos deben ser aprobados por el Coordinador de Grupo** y acompañados de una factura a nombre del ITAM para que puedan ser reembolsados.

## **8. TRABAJO DE CAMPO**

### **Reconocimiento geográfico**

Lo primero que debe hacer un grupo de trabajo es un reconocimiento geográfico del lugar en el que trabaja. El equipo debe **localizar los hospitales, iglesias, mercados y centros sociales cercanos**. Debe **saber cómo puede llegar al lugar utilizando los medios de transporte público**. También debe **identificar a los líderes de la comunidad**, si es que los hay, para plantearles nuestros objetivos y, si es posible, obtener su apoyo a nuestras actividades. En fin, debe conocer las principales necesidades y características de las personas con las que va a trabajar.

Es importante que se den a conocer como un grupo perteneciente a un programa de la **Fundación Alcance, A.C.**, organización independiente de las instituciones, el gobierno y las autoridades del lugar en el cual trabajan.

### **La llegada el día de trabajo**

Sugerimos citarse en un lugar cercano al área de trabajo y llegar todos juntos, ya sea en caravana o en unos cuantos coches. Esto no sólo promoverá un mayor acercamiento entre los voluntarios, y permitirá la llegada sin contratiempos a las áreas de difícil acceso y garantizará la seguridad de los voluntarios, sino que propiciará iniciar actividades al mismo tiempo y mostrará que el grupo es un verdadero equipo de trabajo. Cuando cada voluntario llega por separado al área, no sólo se da una idea de desorganización, sino que es difícil coordinarse para empezar a trabajar.

### **Antes de empezar**

Una vez que se esté en el área de trabajo se debe verificar que esté el material necesario para llevar a cabo la actividad que se tiene programada para que, en caso contrario, el problema pueda ser resuelto rápidamente. Es importante que desde el principio del semestre todos hayan acordado una serie de actividades que puedan suplir a las programadas en caso de que ocurra cualquier contratiempo.

No deben olvidar que forman parte de un equipo, y que la inasistencia a las actividades por parte de un voluntario afecta el trabajo de todos. Peor aún si el que falta es quien tenía la responsabilidad de llevar el material de trabajo.

### **¿Cómo empezar?**

Para que la actividad pueda empezar debe existir atención por parte de los participantes, tanto de voluntarios como de asistentes a ellas, captar la atención no es un trabajo sencillo, y ayudará el conocer algunas **técnicas de trabajo grupal**. En la **biblioteca de Alcance** podrán consultar libros que los ayudarán, y pueden solicitar copia de los mismos.

### **Organización del trabajo**

El voluntario deberá reunir y organizar a los participantes en grupos más o menos homogéneos. La organización dependerá del área de que se trate. En el caso de **Casa Alianza**, los grupos son establecidos por la institución. En **Hogar Calasanz** se da una atención personalizada. En **Hospital Germán Díaz Lombardo**, en la **Casa de los Mil Colores**, y en la **Casa de Nuestra Señora de la Consolación para Niños Incurables I.A.P.**, se trabaja con los niños que deseen y estén en disponibilidad de hacerlo. En **Desarrollo Comunitario** cada grupo ha diseñado una organización diferente, y queda en sus manos mantenerla o proponer una más efectiva para alcanzar sus objetivos.

### **¿Cómo evitar la inasistencia de las personas con las que se trabaja?**

El voluntario debe lograr que quienes trabajan con él se involucren en la actividad y encuentren utilidad en ella. El ausentismo de parte del voluntario, la desinformación de la gente sobre el **calendario de actividades** y una mala estructuración del **Plan de Trabajo**, entre otros factores, pueden llevar a inasistencia. Para prevenir este fenómeno el voluntario debe ser el principal promotor de su trabajo, llevar una relación estrecha con su grupo e invitar a participar en las actividades al mayor número de personas posible.

### **¿Cómo lograr que la actividad sea exitosa?**

Para que la actividad sea exitosa, **debe responder a los intereses y expectativas de los niños**. Una manera de involucrarlos puede ser preguntar con una semana de

anticipación si tal o cual actividad del **Plan de Trabajo** les atrae, y decidir por votación entre dos o más de ellas.

Una vez que la actividad ha sido decidida, puede hacerse una **cartelera** en la que se especifique la actividad, hora y día de la misma, y colocarla en un lugar visible de la institución o lugar de trabajo para que los niños que tengan acceso sepan qué actividad pueden realizar el día que trabajan con **Alcance**. Todo esto permitirá crear expectativas favorables hacia el trabajo. Sin embargo, no basta con crear expectativas. El trabajo será duro, pero si tiene un sentido y se realiza con convicción, los resultados serán muy positivos tanto para los voluntarios como para las personas con las que se trabaja.

## **9. DESARROLLO COMUNITARIO**

### **Cursos de regularización**

Se recomienda organizar **los grupos por materia y nivel**. Al iniciar actividades se puede anunciar la apertura de **talleres de regularización** de ciertas materias y determinar varios niveles de las mismas. Esto permite conservar a quienes ya trabajaron el semestre anterior y tener un seguimiento de los nuevos. Este tipo de clasificación requiere evaluaciones al inicio, durante y al fin de cursos, no para asignar una calificación, sino para determinar el nivel y grado de avance del alumno. En la mayoría de las áreas el espacio es una limitante, y por lo tanto lo que se tiene que hacer es optimizar el uso de ese recurso dividiendo las clases de los diferentes niveles en horarios distintos.

Al formar los grupos se debe tener en cuenta que un niño quiere estar con sus amigos y con niños de su misma edad, y mandarlo con los más pequeños porque su grado de conocimiento en cierta materia es menor puede hacer que no vuelva la semana siguiente.

La actividad realizada debe ser interesante para todos los que participen en ella, y se debe aprender a sobrellevar las situaciones difíciles para evitar el sabotaje.

### **Cursos de inglés, español y computación**

El voluntario abre inscripciones a estos cursos a principio de semestre una vez que cuenta con un **Plan de Trabajo** y ha especificado a las personas que se van a inscribir, los temas del curso que impartirá y el **Calendario de actividades de Alcance**.

### **Cursos de alfabetización para adultos**

La alfabetización de los adultos es un asunto complicado porque hay que comenzar por convencerlos de que pueden aprender de alguien más joven, de que son capaces de lograrlo y, sobre todo, de que en nuestra sociedad es indispensable saber leer y escribir para poder conocer nuestros derechos y responsabilidades.

La información necesaria para el establecimiento de estos talleres se encuentra en los libros y material pedagógico de la **Biblioteca de Alcance**, y en textos y cuadernillos del **Instituto Nacional de Educación de los Adultos (INEA)**, que se pueden solicitar en las oficinas de esta entidad gubernamental.

Se recomienda complementar la actividad de regularización y alfabetización con **talleres de expresión corporal** (baile, deporte, teatro, etc.), **plástica** (pintura, dibujo, etc.), y/o **manualidades**, porque no sólo se trata de prevenir el fracaso escolar, sino también contribuir a su desarrollo personal.

## **10. TALLERES**

Para el **taller de música** se recomienda el método ORFF, que ofrece elementos de ritmo y melodía basados en principios naturales de tiempo y sonido. Se basa en los juegos de los niños y las posibilidades de explotar debidamente nuestro propio cuerpo. Para el **taller de teatro** se recomienda que los niños sean autores y actores de su propia obra. Se ha de procurar que la obra surja como vivencia, como liberación y superación del mismo alumno. La técnica para lograr esto se basa en darles una idea o que ellos mismos la ofrezcan, y a partir de ella desarrollar la escena. Para el **taller de danzas** se recomienda conocer y expresar pasos rítmicos y danzas populares sencillas, que permitan al alumno tomar conciencia de que su vida es ritmo y de que debe comprender y respetar el ritmo de los demás. Para los **deportes** se recomiendan actividades físicas en grupo que fomenten la socialización a través del trabajo en equipo. Para el **taller de cocina** se recomienda hacer un sondeo de hábitos alimenticios, y con base en esto preparar recetas fáciles y económicas. El taller de **manualidades** se recomienda enseñar labores que en futuro puedan ser una fuente de trabajo.

### **Actividades y material**

Se recomienda trabajar la pintura sólida y líquida, la arcilla como material tridimensional, el grafismo y sus variantes, el *collage* y sus diferentes procedimientos, las técnicas mixtas de las combinaciones de las anteriores y el trabajo con imágenes visuales actuales, como el cómic, el cartel, los audiovisuales, etc.

- a) Los materiales y las actividades deben ser en función de los objetivos y características de desarrollo del alumno.
- b) Se debe disponer de una gran variedad de pinceles, rodillos, espátulas, cartones, etc., para poder estudiar y producir diferentes texturas y relieves.
- c) Las posibilidades de combinar, reemplazar y organizar el material deben ser descubiertas por el propio alumno.
- d) Los alumnos deben preparar o contar con el material antes de comenzar la actividad.
- e) El alumno debe elegir las gamas, tramas y texturas que mejor le parezcan para el trabajo.
- f) El trabajo puede ser individual, por parejas o en grupos, pero se debe asegurar la participación de todos.
- g) No se deben imponer criterios estéticos ni métodos de trabajo.
- h) El proceso del uso del material depende de la experiencia del alumno.

## **Temas**

Los temas propuestos para las actividades deben tener en cuenta la personalidad del alumno, sus relaciones afectivas (padres, maestros, amigos, etc.), su entorno social próximo (casa, escuela, colonia, etc.), sus intereses y sus aficiones (deportes, juegos, etc.).

- a) Los temas deben ser globalizadores de los conocimientos que el sujeto va adquiriendo.
- b) Los temas libres de trabajo deben ser elegidos por los alumnos según sus intereses y preferencias.
- c) Se deben preferir los temas que permitan la libre expresión de conceptos abstractos como alegría, tristeza, soledad; ideas sobre la muerte, la guerra o el miedo; sensaciones de pobreza, riqueza, desigualdad, etc. Estas expresiones permiten al alumno desarrollarse en los planes intelectuales, estéticos, afectivos, sociales, sensomotores y creadores.

## **11. DESCRIPCIÓN DE PUESTOS**

### **JUNTA PLENARIA**

**Art. 4 -** La Junta Plenaria es el órgano supremo de toma de decisiones del programa Alcance "Universidad Sin Límites".

**Art. 7 -** La Mesa Directiva convocará a Junta Plenaria por lo menos dos veces al semestre: a principio y finales del mismo.

**Art. 9** - La Junta Plenaria sesionará con un mínimo de asistencia de 50% de sus voluntarios, aunque deberán estar presentes por lo menos la mayoría de los miembros de la Mesa Directiva.

**Art. 10** - Son facultades de la Junta Plenaria:

- a) Reformar los estatutos.
- b) Aprobar los nombramientos, destituciones y renunciaciones de miembros de la Mesa Directiva.
- c) Aprobar, modificar o rechazar la(s) propuesta(s) de plan de trabajo para cada periodo semestral

## **MESA DIRECTIVA**

**Art. 11** - La Mesa Directiva estará formada por:

- a) El Coordinador General.
- b) El Secretario General.
- c) El Coordinador de Tesorería.
- d) El Coordinador de Recursos Humanos.
- e) El Coordinador de Difusión.
- f) El Coordinador de Investigación de Proyectos.
- g) El Coordinador de Supervisión y Evaluación de Proyectos.
- h) Los Coordinadores de Grupos de Trabajo.
- i) Los Responsables de las Comisiones de Trabajo.

**Art. 12** - Cada miembro contará con un voto, excepto los Responsables de las Comisiones de Trabajo. En caso de empate en las votaciones, el Coordinador General tendrá voto de calidad.

**Art. 14** - Para poder sesionar, la Mesa Directiva requerirá la presencia de al menos la mayoría de sus miembros.

**Art. 16** - Son facultades de la Mesa Directiva:

- a) Convocar a la Junta Plenaria con al menos una semana de anticipación a la sesión, haciendo amplia difusión de ésta. Se convocará si así lo deciden al menos 2/3 partes de sus miembros.
- b) Elaborar y reformar reglamentos sobre los presentes estatutos. De ninguna manera estas disposiciones podrán ir en contra de los Estatutos Generales. Los reglamentos deberán ser aprobados, reformados o abrogados con, por lo menos, 2/3 partes de los votos de los miembros de la Mesa Directiva.
- c) Elaborar la orden del día para las sesiones de la Junta Plenaria

- d) Elaborar las propuestas de plan de trabajo para cada periodo semestral.
- e) Evaluar los avances de cada uno de los grupos establecidos en el plan de trabajo.

**Art. 18** - La elección de puestos de la Mesa Directiva se hará de acuerdo con los siguientes preceptos:

- a) Ser voluntario activo de **Alcance** según los registros de la Coordinación de Recursos Humanos.
- b) Expresar su interés por el cargo al que ha sido postulado.
- c) Presentar una propuesta de trabajo para el cargo al que ha sido postulado a la Mesa Directiva en función.
- d) Ser aprobado por la mayoría simple en junta de Mesa Directiva en función.
- e) Ser aprobado por mayoría simple en Junta Plenaria.

**Art. 19** - La gestión de los puestos tendrá una duración equivalente a un semestre, con la posible ratificación de Mesa Directiva al término de sus funciones.

## **COORDINACIÓN GENERAL**

**Art. 22 – Las funciones de la Coordinación General son:**

- a) Responder por el buen funcionamiento de **Alcance**.
- b) Representar tanto interna como externamente a los voluntarios del programa.
- c) Vigilar el estricto cumplimiento del plan de trabajo.
- d) Coordinar las sesiones de la Mesa Directiva y la Junta Plenaria.
- e) Pedir informes a los Coordinadores de Grupos de Trabajo, al menos semestralmente, sobre las actividades desarrolladas, y presentarlos a la Junta Plenaria.
- f) Integrar las Coordinaciones, Grupos y Comisiones de Trabajo que la Mesa Directiva juzgue necesarias para cumplir los objetivos del programa.
- g) Transmitir los ideales del grupo y promoverlos internamente.
- h) Motivar a todos los integrantes para el mejor desempeño de su labor.
- i) Mantener comunicación estrecha con los demás puestos administrativos.

**Es deber del Coordinador General**

- a) Conocer algunos conceptos de desarrollo humano y su relación con la educación, los recursos humanos y el proceso de desarrollo social.
- b) Identificar y seleccionar los recursos necesarios para organizar un ambiente de aprendizaje adecuado, incluyendo recursos materiales, humanos e institucionales.
- c) Planificar la secuencia de planes y programas semestrales de acuerdo con el nivel de experiencias, los límites de recursos y los tiempos disponibles.
- d) Preparar la programación semestral de las metas cuantitativas y cualitativas que se proponen a la Mesa Directiva y Junta Plenaria.

- e) Trazar la política general de ejecución del programa.
- f) Fijar objetivos realistas y posibles dentro de los límites de recursos y tiempo disponible.
- g) Velar por el cumplimiento cabal de los planes de acción aprobados.
- h) Establecer coordinación con las entidades institucionales que apoyan **Alcance**.
- i) Llevar una bitácora de actividades.
- j) Apoyar a los coordinadores en la organización y funcionamiento de los planes de trabajo.
- k) Mantener comunicación con la administración de las instituciones.
- l) Promover intercambios institucionales mediante eventos culturales, deportivos, académicos y recreativos para enriquecer la vida de las instituciones y potencializar el desarrollo de destrezas y habilidades en los niños jóvenes y adultos.
- m) Facilitar la participación activa de todos los integrantes de **Alcance**.
- n) Realizar seguimiento, asesoría y evaluación de la capacitación de los coordinadores.
- o) Facilitar la participación activa de todos los integrantes de **Alcance**.

**Con quién reporta:**

Reporta con la Junta Plenaria para rendir informe semestral sobre el avance en los proyectos, y con Mesa Directiva semanalmente para revisar informes semanales sobre logros y avances en las áreas de trabajo.

**Quién le reporta:**

Secretaría General, para rendir informe verbal o escrito sobre comentarios y sugerencias en los informes de actividades de las diferentes áreas de trabajo; Tesorería semanalmente para solicitar órdenes de pago; Difusión, para presentar plan de trabajo de campañas de difusión, así como todas las coordinaciones a principio de semestre para elaborar presupuesto.

**SECRETARÍA GENERAL**

**Art.23 - Las funciones de la Secretaría General son:**

- a) Verificar que los recursos con que cuenta **Alcance** lleguen a tiempo y cantidad adecuados a las áreas de trabajo, en conjunto con las coordinaciones de Recursos Humanos y Tesorería, asegurando con ello un cumplimiento eficiente de los proyectos.
- b) Elaborar un calendario general de actividades organizadas por **Alcance**.
- c) Manejar una agenda que contemple las juntas necesarias a celebrarse entre los voluntarios de **Alcance**.
- d) Sustituir al Coordinador General en su ausencia.
- e) Auxiliar al Coordinador General en sus funciones.
- f) Fomentar el apego al ideario de **Alcance**, delimitando líneas de acción.

- g) Transmitir los ideales del programa y promoverlos externamente, organizando la difusión y la imagen del programa.
- h) Revisar los estatutos de **Alcance** y sugerir modificaciones para mantener su actualidad con las actividades que se desempeñan en el programa.
- i) Llevar la bitácora tanto de juntas plenarias como de Mesa Directiva.

**Es deber de la Secretaría General:**

- a) Elaborar con Coordinación General un diagnóstico de necesidades.
- b) Coordinar con el almacén del ITAM la solicitud de material.
- c) Definir lugar y fecha de las reuniones con coordinadores, Junta Plenaria y Mesa Directiva.
- d) Preparar conjuntamente con Coordinación General la programación semestral de las metas cuantitativas y cualitativas que se proponen a la Mesa Directiva y Junta Plenaria.
- e) Asumir la responsabilidad para la ejecución del programa semestral, velando por el cumplimiento de las metas aprobadas.
- f) Dar relevancia al diálogo permanente como forma de conocimiento y ayuda mutua.
- g) Responder por la organización de la semana de **Alcance**.
- h) Realizar encuestas entre los coordinadores y voluntarios para que sugieran programas para las instituciones.

**La Secretaria General debe colaborar en:**

- a) La adquisición de espacios físicos para eventos en el ITAM.
- b) La búsqueda de nuevas áreas de trabajo.
- c) La difusión de eventos especiales y semana de **Alcance**.

**Con quién reporta:**

Reporta con Coordinación General para rendir informe verbal o escrito sobre comentarios y sugerencias en los informes de trabajo de los coordinadores de áreas.

**Quién le reporta:**

Le reporta Recursos Humanos, mensualmente, para organizar conjuntamente el calendario de actividades.

**COORDINACIÓN DE RECURSOS HUMANOS**

**Art. 25 - Las funciones de la Coordinación de Recursos Humanos son:**

- a) Registrar los datos de cada uno de los integrantes.
- b) Elaborar la lista de integrantes del grupo **Alcance** y mantenerla actualizada.
- c) Coordinar la asignación de recursos humanos a las diferentes áreas de trabajo, de común acuerdo con los coordinadores de cada una.

- d) Mantener organizado el archivo general de **Alcance**.
- e) Verificar que las áreas estén funcionando y que todos sus integrantes asistan a cada una de ellas, mediante los reportes de actividades.
- f) Realizar evaluaciones semestrales de todos los integrantes del grupo, a través de las diferentes coordinaciones de trabajo
- g) Entregar, por lo menos una vez al semestre, a la Junta Plenaria el informe de las evaluaciones, así como el flujo de integrantes a lo largo del semestre.
- h) Apoyar en lo necesario a coordinadores de Grupos de Trabajo, Coordinador General, Secretario General, Coordinador de Tesorería, Coordinador de Investigación de Proyectos, Coordinador de evaluación y responsables de comisiones de trabajo.
- i) Colaborar en la elaboración de eventos de captación de recursos monetarios, humanos, así como en la mejora de la integración del grupo.
- j) Elaborar y entregar directorios telefónicos de los integrantes a cada uno de ellos.
- k) Coordinar los recursos de inducción, al igual que la elaboración de credenciales y reconocimientos, etc.
- l) Elaborar junto con el Director General las cartas de liberación de servicio social.
- m) Mantener el control de personas externas que ayudan al desarrollo de las actividades del grupo.
- n) Recaudar información mensualmente para organizar el calendario de actividades junto con Secretaría General.
- ñ) Informar a Secretaría General sobre el desarrollo humano de cada área.

**Es deber de la Coordinación de Recursos Humanos:**

- a) Realizar la capacitación de voluntarios.
- b) Agilizar aspectos administrativos en apoyo a la capacitación y tramitar el apoyo logístico de los eventos.
- c) Apoyar a los coordinadores en la organización y funcionamiento de los planes de trabajo. Promover la consecución de recursos humanos para apoyar el desarrollo de los programas o planes de trabajo en el ámbito institucional.
- d) Contactar a estudiantes en prácticas o servicio social obligatorio para apoyar el trabajo administrativo y de voluntariado.
- e) Promocionar la vinculación de jóvenes voluntarios a **Alcance** para contribuir a su maduración personal y compromiso con otros grupos sociales.
- f) Solicitar recursos económicos a Tesorería para fiestas y eventos especiales, mínimo con tres semanas de anticipación.
- g) Elaborar cartas de condicionamiento o actas administrativas.
- h) Dar relevancia al diálogo permanente como forma de conocimiento y ayuda mutua.
- i) Coordinar y realizar fiestas y eventos especiales.
- j) Conseguir los espacios físicos necesarios para cada evento.
- k) Lograr la organización óptima de personas, tiempo, espacios físicos y materiales (sillas, mesas, orden del día, etc.).

- l) Organizar los eventos de encuentro con otras instituciones.
- m) Apartar auditorio para las juntas plenarias.
- n) Proyectar acetatos en las juntas.

**Recursos Humanos debe colaborar en:**

El fortalecimiento de las Coordinaciones de Grupos de Trabajo:

- a) Diseño de paquetes de capacitación dirigidos a los voluntarios: estructura jurídica, administrativa, financiera y programática de la fundación.
- b) Diseño de estrategias para la utilización de los medios de comunicación para la organización y divulgación de eventos especiales.
- c) Realización y organización de seminarios y talleres para coordinadores y área administrativa.
- d) Establecer los procesos de recolección de información de Investigación de proyectos y Evaluación de Proyectos.
- e) Producción y divulgación de materiales didácticos e informativos.
- f) Adecuación de material de capacitación para las diferentes instituciones.
- g) Diseñar estrategias de recreación, cultura y deporte de cada área e institución.

**Con quién reporta:**

Reporta con la Junta Plenaria para rendir informe semestral de las evaluaciones y flujo de integrantes durante el semestre; con la Junta Directiva para rendir informe semanal de los logros y avances en los proyectos, y con Secretaría General, por lo menos con tres semanas de anticipación, para presentar por escrito su plan de trabajo para fiestas y eventos especiales.

**Quién le reporta:**

Le reportan las diferentes coordinaciones, con un mínimo de 15 días cuando solicitan asignación de recursos humanos para los diferentes grupos de trabajo; los voluntarios, a través del informe semanal de actividades; las coordinaciones de Grupos de Trabajo, semanalmente mediante los informes de actividades, y semestralmente para entregar un informe sobre el desempeño de cada proyecto.

**Recomendaciones para organizar su trabajo:**

- Realizar un diagnóstico sobre las necesidades de capacitación de voluntarios.
- Identificar el número de personas que se requieren para cada Grupo de Trabajo.
- Identificar los programas de capacitación de las instituciones como apoyo a los programas de capacitación de Alcance.
- Planificar la secuencia de los planes y programas de acuerdo con el nivel de experiencias de los participantes y con el tiempo disponible para lograrlo.
- Fijar objetivos realistas y posibles dentro de los límites de recursos y tiempo disponibles

- Seleccionar prioridades entre todas las actividades a realizar.
- Trabajar junto con los Grupos de Trabajo para la elaboración de planes de formación y recreación.
- Conocer las características de las personas en formación e identificar recursos educativos, humanos, físicos y metodológicos de la institución en donde se trabaje.
- Mantener comunicación permanente con los voluntarios.

## **COORDINACIÓN DE TESORERIA**

### **Art. 24 - Las funciones de la Coordinación de Tesorería son:**

- a) Realizar proyecciones y estimaciones de los ingresos y egresos de **Alcance**.
- b) Llevar a cabo una estricta vigilancia en la captación de los recursos.
- c) Programar actividades de captación de recursos para financiar de la mejor manera posible los proyectos de **Alcance**.
- d) Mantener una estrecha coordinación con los demás puestos administrativos.
- e) Recibir todas las notas y comprobantes de pago sobre los gastos de las diferentes áreas de trabajo.
- f) Llevar el control sobre el presupuesto ejercido por cada área y grupo de trabajo, teniendo como respaldo del mismo copias de las notas y comprobantes ya reembolsados, al igual que un balance general.
- g) Elaborar un inventario de todos los objetos y materiales que adquirió cada área de trabajo.
- h) Organizar las notas y comprobantes de pago a ser reembolsados, de tal manera que la suma de sus montos no supere los \$300.00, por disposiciones de la institución, y presentarlas a Dirección Escolar junto con la solicitud definitiva de efectivo, previamente obtenida en caja.
- i) Recoger las solicitudes ya autorizadas por la Dirección Escolar y llevarlas a autorizar a la Subdirección Administrativa.
- j) Cobrar en Caja.
- k) En caso que las notas sobrepasen el monto de \$300.00, solicitar en el Departamento Administrativo y de Contabilidad una solicitud de cheque continuando el procedimiento de acuerdo con el h) del presente artículo.

### **Es deber de la Coordinación de Tesorería:**

- a) Comprar el material que no se encuentre en el almacén.
- b) Descontar del presupuesto de cada área el material solicitado por ésta.
- c) Proporcionar a Difusión los rollos fotográficos.
- d) Entregar a tiempo el material solicitado por los coordinadores.
- e) Supervisar que el material solicitado para una actividad esté justificado.
- f) Trabajar junto con los coordinadores de Grupos de Trabajo para la elaboración de

presupuesto.

**La Coordinación de Tesorería debe colaborar en:**

- a) La elaboración del programa semestral de **Alcance**.
- b) La elaboración del plan de trabajo de cada área.
- c) La organización de fiestas y eventos especiales.

**Con quién reporta:**

Reporta con la Junta Plenaria y Mesa Directiva para rendir informe semestral del presupuesto administrativo, y con la Coordinación General al inicio del semestre para acordar gastos administrativos, y semanalmente para las órdenes de pago.

**Quién le reporta:**

Las diferentes coordinaciones y los grupos de trabajo para solicitar material.

**Recomendaciones para organizar su trabajo:**

- Llevar un inventario de materiales en el almacén del ITAM.
- Realizar el diagnóstico e identificar las necesidades de materiales para talleres, cursos de regulación, alfabetización, trabajo comunitario, etc. (colores, cartulinas, lápices, acuarela).
- Realizar un plan que le permita identificar qué hacer, con qué recursos, en cuánto tiempo, ubicar responsabilidades y, por último, definir criterios de asignación de recursos.
- Analizar la solicitud de material corresponde al taller propuesto y si da respuesta a las necesidades del grupo humano con el que se desarrolla el programa.
- Planificar la entrega de materiales en cada una de las áreas de intervención del programa.
- Definir el lugar y fecha de entrega.
- Definir, estructurar y crear el presupuesto de cada área.
- Seleccionar prioridades entre los materiales solicitados.
- Planificar la secuencia de entrega de materiales según los límites de recursos con los que se cuenta y tiempo disponibles.

## **COORDINACIÓN DE DIFUSIÓN**

**Art. 26. - Las funciones de la Coordinación de difusión son:**

- a) Colaborar en la realización de los objetivos de **Alcance**, así como fomentar la integración, participación y crítica en los estudiantes.

- b) Coordinar programas de apoyo específico a las áreas y grupos de trabajos de acuerdo con sus necesidades, con la finalidad de complementar, actualizar y ampliar los conocimientos que permitan un mejor desempeño personal en las actividades.
- c) Informar oportunamente tanto a los voluntarios del programa como a la comunidad universitaria los eventos y/o proyectos relacionados con las áreas de trabajo.
- d) Elaborar un boletín informativo donde se comuniquen las actividades realizadas, los objetivos de cada área y grupo de trabajo, los eventos internos o externos. Su publicación será mensual.
- e) Coordinar un seguimiento periodístico junto con los Coordinadores de Grupo de Trabajo de los diversos problemas sociales a los que nos enfrentamos cotidianamente en nuestro trabajo. Cada artículo (periódico o revista) deberá tener referencia (fecha, título, autor, tema) para ser correctamente clasificado.

**Es deber de la Coordinación de Difusión:**

- a) Sistematizar el flujo de información.
- b) Contactar a estudiantes en prácticas o servicio social para apoyar el trabajo administrativo.
- c) Promocionar la vinculación de jóvenes voluntarios a **Alcance** para contribuir a su maduración personal y compromiso con otros grupos sociales.
- d) Diseñar y realizar material escrito dirigido a estudiantes, instituciones y comunidades.
- e) Adecuar el material de capacitación a la nueva realidad.
- f) Coordinar con los Grupos de Trabajo programas para la difusión de los talleres y procesos de formación.
- g) Motivar la participación de los jóvenes a partir de propuestas concretas.
- h) Diseñar estrategias de sensibilización y formación sobre la problemática juvenil, buscando la incorporación del joven a la sociedad como sujeto activo.

**La Coordinación de Difusión debe colaborar en:**

- a) La coordinación y realización de fiestas y eventos especiales.
- b) La selección y capacitación de voluntarios.

**Con quién reporta:**

Reporta con Mesa Directiva, semestralmente, para presentar su plan de trabajo, y semanalmente para rendir informe sobre logros y avances en las campañas de difusión; con Coordinación General, por lo menos con tres semanas de anticipación, para presentar por escrito su plan de trabajo para la difusión de fiestas y eventos especiales, y con Recursos Humanos con un mínimo de 15 días cuando solicita asignación de recursos humanos para las diferentes campañas de difusión.

**Quién le reporta:**

Le reporta cualquier coordinación con 15 días de anticipación para solicitar campaña de difusión de algún taller o programa nuevo.

### **Recomendaciones para organizar el trabajo:**

- **Material impreso:**

- Afiche, cartel, cartelera, vallas y volantes: se colocan en lugares de acceso al público en general y en sitios especiales.
- Plegables, folletos, cartillas: se distribuyen después de charlas o en desarrollo de sesiones.

- **Diapositivas:**

- Planear la presentación.
- Ubicar el equipo y la pantalla para que la proyección pueda verse claramente.
- Tener el material ordenado y verificar el funcionamiento correcto del equipo.
- Verificar previamente el contenido del programa, preparar preguntas, comentarios y explicaciones.
- Planear el ritmo del paso de las diapositivas para que concuerden con los parlamentos.
- Preparar a los participantes para que conozcan el objetivo y el porqué de las imágenes que se presentan.

- **Material auxiliar:**

- Clasificar y ordenar en cajas los materiales, marbetes, resaltadores, marcadores, hojas de papel (preferiblemente cuadriculado y de tamaño oficio), fichero, fichas de biblioteca, etc.; además, es necesario disponer de una estantería para colocar los materiales una vez organizados.

## **COORDINACIONES DE GRUPOS DE TRABAJO**

### **Art. 28 - Funciones de las Coordinaciones de Grupos de Trabajo**

- a) Realizar el trabajo administrativo del grupo que coordina.
- b) Encargarse de las relaciones públicas del grupo que coordina, en conjunto con la Mesa Directiva.
- c) Presentar su plan semestral de trabajo autónomo según los objetivos particulares que se haya fijado el grupo de trabajo.
- d) Llevar a cabo el plan de trabajo de su proyecto respectivo.
- e) Entregar un informe mensual por escrito a la Secretaría General sobre el funcionamiento de su proyecto. Éste será canalizado a la Coordinación de Recursos Humanos para almacenarlo en el archivo general, y a la Coordinación de Difusión para su publicación.

- f) Elaborar los presupuestos necesarios que contemplen la realización de los diferentes proyectos que van a desarrollarse en su grupo de trabajo, en conjunto con las coordinaciones de Tesorería, Investigación y Evaluación de Proyectos.
- g) Motivar a todos los voluntarios del grupo para desempeñar de la mejor manera su trabajo, manteniendo la continuidad, así como desarrollar una verdadera integración de **Alcance**.
- h) Entregar al Coordinador de Recursos Humanos la evaluación semestral de logros y avances en los proyectos
- i) Rendir informe semanal de logros y avances en los proyectos en la junta de la Mesa Directiva.
- j) Proponer a la Mesa Directiva, según aptitudes y desempeño de trabajo, posibles coordinadores que le sustituyan.
- k) Buscar el análisis de los problemas sociales existentes en su proyecto.
- l) Colaborar con la Coordinación de Investigación de Proyectos en la elaboración de investigaciones sobre la comunidad con la que se trabaja para el enriquecimiento y mejor desempeño del grupo.
- m) Entrevistar a la gente que sea candidato para integrarse al proyecto.

**Es deber de los Coordinadores de Grupos de Trabajo:**

- a) Capacitar voluntarios en los temas requeridos para el desarrollo de los programas comunitarios.
- b) Coordinar y orientar los talleres y planes de formación realizados en las instituciones o comunidades.
- c) Promocionar la creación de Grupos de Trabajo.
- d) Identificar necesidades de formación.
- e) Llenar el registro de las actividades de formación y recreación.
- f) Diligenciar las formas del sistema de información, remitirlas a las oficinas y comunicar semanalmente al Coordinador General el estado de avance del plan de trabajo.

**Los Coordinadores de Grupos de Trabajo deben colaborar en:**

- a) El análisis de la realidad social del contexto donde desempeñen sus funciones.
- b) El diagnóstico de las necesidades de formación de Grupos de Trabajo.
- c) La organización de Grupos de Trabajo.
- d) La estructuración de un plan de formación que permita plantear, organizar, consolidar, ejecutar y evaluar el proceso de talleres y formación.
- e) La identificación y análisis de las modalidades a seguir de enseñanza-aprendizaje.
- f) La selección de medios y técnicas más apropiadas para lograr las metas.
- g) La selección de orientaciones pedagógicas y medios que permitan desarrollar habilidades de estudio y aptitudes que faciliten el proceso de aprendizaje de las personas en formación.
- h) La selección y formación de voluntarios.

- i) La motivación, participación y aporte de los integrantes del Grupo de Trabajo.
- j) La consolidación y análisis de flujo de información de las instituciones.
- k) La elaboración de planes de distribución de material.
- l) Los eventos especiales.
- m) Otros.

**Con quién reportan:**

Reportan con la Mesa Directiva al inicio de cada semestre para presentar su plan de trabajo, y semanalmente para rendir informe de los logros y avances en los proyectos; con Secretaría General, cada mes, para entregar informe por escrito sobre el avance del proyecto; con Tesorería y Coordinación General a principio de cada semestre para elaborar presupuesto, y con Coordinación de Recursos Humanos para solicitar nuevos voluntarios.

**Quién les reporta:**

Les reporta el Grupo de Trabajo.

**Recomendaciones para organizar su trabajo:**

- Identificar y seleccionar los recursos necesarios para organizar un ambiente de aprendizaje adecuado, incluyendo recursos materiales, humanos e institucionales.
- Planificar la secuencia de los planes y programas según el nivel de experiencias de los participantes y el tiempo disponible para lograrlo.
- Fijar objetivos realistas y posibles dentro de los límites de recursos y tiempo disponibles.
- Seleccionar prioridades entre todas las actividades a realizar.
- Trabajar junto con los Grupos de Trabajo para la elaboración de planes de formación y recreación.
- Coordinar su labor con la institución.
- Diseñar y utilizar una evaluación adecuada para el contexto donde desempeñe sus funciones, con el objetivo de evaluar el proceso educativo, el voluntario y el plan de trabajo.
- Desarrollar y administrar los diferentes tipos de instrumentos de evaluación.
- Conocer las características de las personas en formación e identificar recursos educativos, humanos, físicos y metodológicos de la institución en donde se trabaja.
- Coordinar con el almacén del ITAM el envío de material a la institución.
- Mantener comunicación permanente con los voluntarios.

**COORDINACIÓN DE SUPERVISIÓN Y EVALUACIÓN DE PROYECTOS**

**Las funciones de la Coordinación de Supervisión y Evaluación de Proyectos son:**

- a) Capacitar al personal sobre objetivos de la evaluación y sistematización de la

información.

- b) Conocer los programas de servicio social que se desarrollan en la población.
- c) Realizar el trabajo de campo en las comunidades asignadas y entregar los informes a su coordinador al término de la misma.
- d) Entregar los resultados globales de la supervisión a la Coordinación General.
- e) Recoger los materiales para la próxima supervisión, programas y papelería.
- f) Procesar la información para entregarla en los concentrados a nivel comunidad y áreas en general.
- g) Vaciar la información captada a su expresión gráfica.
- h) Entregar al coordinador el resultado de la supervisión-evaluación.
- i) Elaborar por parte del evaluador un programa mínimo tendiente a superar la problemática detectada.
- j) Integrar y codificar toda la documentación que se genere dentro del Banco de Información.
- k) Emplear el Banco de Información para la investigación, diagnóstico y programación de las actividades comunitarias.

#### **Con quién reporta:**

Reporta con Difusión para rendir informe semestral sobre logros y avances en los nuevos proyectos y realizar en conjunto las publicaciones de **Alcance**; con la Junta Plenaria para rendir informe semestral sobre logros y avances de los proyectos; con Coordinación de Recursos Humanos para solicitar voluntarios; con Tesorería y Coordinación General a principio de semestre para elaborar presupuesto; con la Junta Directiva para rendir informe semanal sobre avance de los proyectos, y con la Mesa Directiva para solicitar prórroga para la permanencia de Comisiones de Trabajo.

#### **Quién le reporta:**

Le reporta la Comisión de Trabajo a través del informe semanal de actividades.

#### **Recomendaciones para organizar su trabajo:**

- Identificar y seleccionar los recursos necesarios para organizar un ambiente de aprendizaje adecuado, incluyendo recursos materiales, humanos e institucionales.
- Planificar la secuencia de los planes y programas según el nivel de experiencias de los participantes y el tiempo disponible para lograrlo.
- Fijar objetivos realistas y posibles dentro de los límites de recursos y tiempo disponibles
- Seleccionar prioridades entre todas las actividades a realizar.
- Trabajar junto con las Comisiones de Trabajo para la elaboración de planes de supervisión y evaluación.
- Coordinar su labor con la institución.
- Diseñar y utilizar una evaluación adecuada para el contexto donde desempeñe sus

funciones, con el objetivo de examinar el proceso educativo, el voluntario y el plan de trabajo.

- Desarrollar y administrar los diferentes tipos de instrumentos de evaluación.
- Conocer las características de las personas en formación e identificar recursos educativos, humanos, físicos y metodológicos de la institución en donde se trabaje.
- Coordinar con el almacén del ITAM el envío de material a la institución.
- Mantener comunicación permanente con los voluntarios.

## **COORDINACIÓN DE INVESTIGACIÓN DE PROYECTOS**

**Art. 27- Las funciones de la Coordinación de Investigación de Proyectos son:**

- a) Realizar investigaciones sobre cada una de las áreas de trabajo, con la finalidad de conocer mejor sus necesidades y problemas para buscar una solución a través de la tarea conjunta entre los miembros de la comunidad y los voluntarios asignados a ese grupo.
- b) Recabar información sobre la evolución de los proyectos establecidos en cada una de las comunidades con que se trabaja para mantener un historial.
- c) Colaborar con las áreas de trabajo en la elaboración de sus actividades, con el objetivo de tener un mayor acercamiento y comprensión de la problemática.
- d) Realizar evaluación de los proyectos propuestos presentarla en Mesa Directiva.
- e) Coordinar la Comisiones de Trabajo.
- f) Solicitar a Mesa Directiva la prórroga para la permanencia de las Comisiones de Trabajo, en caso de no haber concluido la evaluación en el periodo establecido.
- g) Entregar todo trabajo realizado a la Coordinación de Difusión, para realizar en conjunto las publicaciones de **Alcance**.
- h) Manejar las relaciones públicas con las instituciones con las que se trabaja.

**Es deber de la Coordinación de Investigación de Proyectos:**

- a) Establecer relaciones con personas de la comunidad para contribuir a enriquecer las experiencias de aprendizaje.
- b) Saber investigar la realidad local para poder conocer las características de las personas en formación e identificar los recursos educativos, humanos, físicos y metodológicos.
- c) Elaborar el diagnóstico de las necesidades de atención para un grupo de la población.
- d) Identificar el tipo de actividad que se requiere para apoyar el proceso de desarrollo.
- e) Estimular la participación y el aporte de los integrantes del grupo para que estructuren y organicen las Comisiones de Trabajo.
- f) Organizar y velar por el funcionamiento del plan de trabajo.
- g) Agilizar aspectos administrativos de los planes de trabajo.
- h) Diseñar un sistema de información, seguimiento y evaluación de los proyectos.

**La Coordinación de Investigación de Proyectos debe colaborar en:**

- a) La coordinación y realización de fiestas y eventos especiales.
- b) La elaboración y ejecución del plan de trabajo.
- c) La difusión dentro de la comunidad de los diferentes programas de **Alcance**.

**Con quién reporta:**

Reporta con Difusión para rendir informe semestral sobre logros y avances en los nuevos proyectos y realizar en conjunto las publicaciones de **Alcance**; con la Junta Plenaria para rendir informe semestral sobre logros y avances de los proyectos; con Coordinación de Recursos Humanos para solicitar voluntarios; con Tesorería y Coordinación General a principio de semestre para elaborar presupuesto; con la Junta Directiva para rendir informe semanal sobre avance del proyecto; y con Mesa Directiva para solicitar prórroga para la permanencia de Comisiones de Trabajo.

**Quién le reporta:**

Le reporta la Comisión de Trabajo a través del informe semanal de actividades.

**Para organizar su trabajo debe:**

- Identificar y seleccionar los recursos necesarios para organizar un ambiente de aprendizaje adecuado, incluyendo recursos materiales, humanos e institucionales.
- Planificar la secuencia de los planes y programas de acuerdo con el nivel de experiencia de los participantes y el tiempo disponible para lograrlo.
- Fijar objetivos realistas y posibles dentro de los límites de recursos y tiempo disponibles
- Seleccionar prioridades entre todas las actividades a realizar.
- Trabajar junto con las Comisiones de Trabajo para la elaboración de planes de formación y recreación.
- Coordinar su labor con la institución.
- Diseñar y utilizar una evaluación adecuada para el contexto donde desempeñe sus funciones, con el objetivo de evaluar el proceso educativo, el voluntario y el plan de trabajo.
- Desarrollar y administrar los diferentes tipos de instrumentos de evaluación.
- Conocer las características de las personas en formación e identificar recursos educativos, humanos, físicos y metodológicos de la institución en donde se trabaje.
- Coordinar con el almacén del ITAM el envío de material a la institución.
- Mantener comunicación permanente con los voluntarios.

**VOLUNTARIOS**

**Art. 32 - Las obligaciones de los voluntarios son:**

- a) Trabajar en un periodo de por lo menos dos semestres dentro de algunas de las áreas de **Alcance** o en un proyecto externo al que la Coordinación de Recursos Humanos le asigne.
- b) Cubrir el calendario de actividades establecido por la Coordinación del Grupo de Trabajo al que pertenece.
- c) Cumplir con una asistencia mínima del 80% a las actividades de su grupo de trabajo a lo largo del semestre.
- d) Cubrir las inasistencias a lo largo del semestre con actividades preestablecidas por el Coordinador del Grupo de Trabajo, previa autorización de la Mesa Directiva.
- e) Asistir a todas las Juntas Plenarias de cada semestre.
- f) Participar de manera activa en las tareas efectuadas en conjunto por el grupo de trabajo.
- g) Aprobar la evaluación de su desempeño realizada por el coordinador de grupo al final del semestre.

**Art. 33 – Los derechos del voluntario son:**

- a) Solicitar la tramitación de su servicio social una vez obtenido los requisitos establecidos por SEDESOL, habiendo cumplido con cada disposición del Art. 32 de los presentes estatutos.
- b) Recibir información sobre el desempeño de **Alcance** a través de juntas plenarias, juntas de Mesa Directiva y de cualquiera de los miembros de la Mesa Directiva.
- c) Concurrir a las juntas plenarias con voz y voto.
- d) Intervenir en las juntas de Mesa Directiva con voz, pero sin voto.
- e) Participar en todos los eventos realizados por **Alcance**.
- f) Cooperar en la elaboración del Boletín Informativo, así como de los eventos de difusión, integración y recaudación de eventos.
- g) Evaluar a todos los miembros de la Mesa Directiva al final de cada semestre.
- h) Presentar posibles proyectos de trabajo a la Mesa Directiva.
- i) Justificar sus inasistencias por problemas graves salud y/o actividades escolares obligatorias (exámenes y clases de reposición).
- j) Postular o proponer candidatos a puestos de Mesa Directiva.
- k) Solicitar su baja temporal por el periodo equivalente a un semestre, siempre y cuando justifique con validez sus motivos.

**Es deber del voluntario:**

- a) Suministrar las orientaciones pedagógicas y los medios a las personas en formación con el fin de facilitar su proceso de aprendizaje.
- b) Integrar y relacionar a los participantes entre sí, permitiendo y facilitando la socialización entre ellos.
- c) Utilizar técnicas individuales y de grupo que faciliten el desarrollo y crecimiento individual y grupal.

- d) Conocer algunos conceptos de desarrollo humano y su relación con la educación, los recursos humanos y el proceso de desarrollo social.
- e) Potencializar los espacios para la libre expresión y encuentro de niños y jóvenes a través del juego, la creatividad, el arte y los deportes.
- f) Dar relevancia al diálogo permanente como forma de conocimiento y ayuda mutua.
- g) Proponer y utilizar alternativas en el proceso educativo.
- h) Apoyar a los coordinadores en la organización y funcionamiento de los planes de trabajo.
- i) Ejecutar el plan de trabajo.
- j) Facilitar el trabajo en grupo.
- k) Conocer la comunidad y los servicios disponibles (iglesias, salones comunitarios, servicios médicos, áreas deportivas, etc.).
- l) Adquirir compromiso frente al trabajo.
- m) Tener claridad en los objetivos.
- n) Tener capacidad crítica.

**El voluntario debe colaborar en:**

- a) La coordinación y realización de fiestas y eventos especiales.
- b) La elaboración y ejecución del plan de trabajo.
- c) La difusión dentro de la comunidad de los diferentes programa de Alcance.

**Con quién reporta:**

Reporta con el Coordinador de Grupo de Trabajo cada semana para llenar un informe de asistencia y actividad realizada; con la Junta Plenaria al principio y final de semestre, y con Recursos Humanos para la liberación del servicio social.

**Para organizar su trabajo debe:**

- Identificar y seleccionar los recursos necesarios para organizar un ambiente de aprendizaje adecuado, incluyendo recursos materiales, humanos e institucionales.
- Planificar la secuencia de los planes y programas de acuerdo con el grado de experiencia de los participantes y con el tiempo disponible para lograrlo.
- Fijar objetivos realistas y posibles dentro de los límites de recursos y tiempo disponibles.
- Seleccionar prioridades entre todas las actividades a realizar.
- Trabajar junto con los Grupos de Trabajo para la elaboración de planes de formación y recreación.
- Coordinar su labor con la institución.
- Diseñar y utilizar una evaluación adecuada para el contexto donde desempeñe sus funciones, con el objetivo de evaluar el proceso educativo y el plan de trabajo.
- Desarrollar y administrar los diferentes tipos de instrumentos de evaluación.
- Conocer las características de las personas en formación e identificar recursos

- educativos, humanos, físicos y metodológicos de la institución en donde se trabaje.
- Solicitar a tiempo el envío de material a la institución.
  - Mantener comunicación permanente con los otros voluntarios.

## **12. CAUSAS DE ACTA ADMINISTRATIVA PARA TODO EL PERSONAL QUE COLABORA EN ALCANCE**

- Abandono del área de trabajo sin aviso.
- Exceso de comentarios negativos.
- Faltas continuas.
- Impuntualidad constante.
- Abusar de su puesto, tomarse atribuciones que no le corresponden.
- Tomar o sacar cosas de las instituciones a escondidas o sin previo aviso.
- Ingresar objetos nocivos que atenten contra la integridad física y moral de los adultos o menores asistidos.
- Hacer uso inadecuado o excesivo del teléfono u otras herramientas de trabajo (computadora, fotocopidora, etc.).
- Negarse a realizar sus actividades dentro de su horario y funciones.

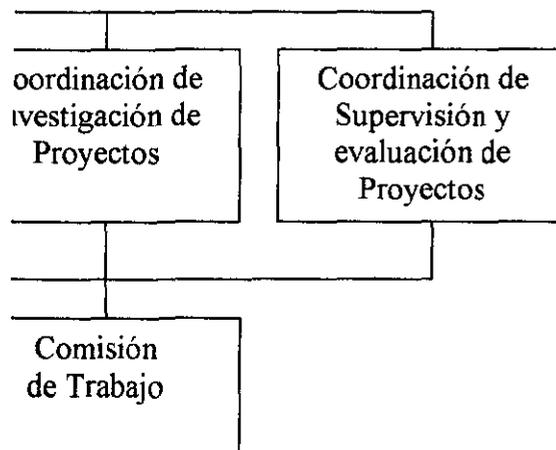
### **Causas de condicionamiento:**

Después de dos actas administrativas, una tercera será motivo de condicionamiento.

### **Art. 34 - Son causa de baja definitiva como voluntario:**

- a) Cualquier falta al Art. 32, previo acuerdo con el Coordinador de Grupo al que pertenece en Junta de Mesa Directiva.
- b) *Agresiones personales* a cualquier voluntario de **Alcance**.
- c) *Agresiones personales* a cualquiera de los integrantes de las comunidades con que se trabaja.
- d) Utilizar el nombre de **Alcance** sin previa autorización de la Mesa Directiva.

La decisión será dada a conocer con una **Carta de Baja Definitiva**, emitida por la Coordinación de Recursos Humanos y Coordinación de Grupo, con autorización de la Mesa Directiva.



# **ANEXO**

## **2**

# **ENTREVISTA**

## **Alcance “Universidad Sin Límites”**

**TRANSCRIPCIÓN TEXTUAL DE DOS CASETES  
CORRESPONDIENTES A LA ENTREVISTA REALIZADA EL 18 DE  
FEBRERO DE 1998**

**Instituto Tecnológico Autónomo de México  
(ITAM)  
18 de febrero de 1998**

## ENTREVISTA : Alcance “Universidad sin Límites”

Entrevistador: Luisa Jaramillo Mejía.

Entrevistada: Patricia Huitrón.

Puesto que desempeña el entrevistado: **Coordinación General de Alcance.**

Lugar de la entrevista: Universidad El ITAM, oficinas de Alcance.

Fecha: 18 de febrero de 1998

Ciudad: México, D.F.

Instrumento utilizado: Grabadora.

Transcripción textual.

Se realiza esta entrevista para conocer las funciones y responsabilidades de la Coordinadora General de Alcance, asimismo problemas que enfrenta y sugerencias.

*Me encuentro en las oficinas de Alcance “Universidad sin Límites” con la señorita Patricia Huitrón, encargada de la Secretaría General de Alcance.*

- No es Secretaría General.

*¿Nombre correcto del puesto?*

Coordinadora General.

*¿Cómo puede describir su puesto?*

Represento a lo que son todos los coordinadores de cada una de las áreas, tanto dentro del ITAM como en la fundación. Como programa dentro de la fundación, entonces me encargo de ser el lazo intermedio, y a la vez soy la que está aquí y a la cabeza de organizar lo que pasa con los coordinadores para que, éstos a su vez, puedan organizar con todos los voluntarios todas las actividades, porque es difícil comunicarse con 180 personas. Digamos que lo hago a través de ellos... Soy quien representa y da la cara ante cualquier eventualidad.

*¿A nivel de Coordinadores de Grupos de Trabajo, cuál sería su labor?*

Digamos que, por un lado, el trabajo directo que es con la gente visitando las áreas, percatándome de qué está sucediendo entre el voluntario y el coordinador de cada una de estas áreas. Por otro lado, digamos que la parte administrativa que es del ITAM hacia fuera, que sería en el caso de otras instituciones y en el caso que hubiera que pedir permisos o avalar la existencia del programa. Entonces lo hacemos a través de Alcance.

*¿Usted sería la persona que representaría a Alcance con las instituciones externas?*

Sí, soy yo.

*¿A nivel de Coordinador de Tesorería, qué hace usted con ellos?*

Recojo los cheques del ITAM (presupuesto). Salen a mi nombre. También recojo la nueva donación que estamos recibiendo. Está saliendo también a mi nombre. Entonces yo me encargo de transferir los fondos, pero soy quien tiene que recogerlos y digamos que también tengo que estar checando qué necesidades hay para ir planeando junto con tesorería con respecto a cómo conseguir nuevos fondos, y yo soy quien se presenta a pedirlos.

*¿Y los fondos que les asignan, quién reparte en las instituciones cuánto les toca?*

Nosotros no repartimos por instituciones sino por programas, digamos que por áreas. No les damos nada a las instituciones, en realidad es para solventar nuestros gastos de material cuando trabajamos con ellos y eso lo asigna tesorería.

*¿A nivel de Recursos Humanos, qué labor hace con ellos?*

Es más difícil porque no está bien definido. Digamos que en cierto momento ellos tienen autonomía para llenar papeles, pero necesitan el respaldo de mi firma, sobre todo para la liberación de servicio.

También se encargan de realizar fiestas, pero uno tiene que respaldar lo que ellos están organizando. **No hay una definición real de qué actividades...** Digamos que cuando ellos no están, uno tiene que dar la cara y encargarse de la parte de relaciones tanto con los voluntarios como con el exterior.

*¿En esta área, qué le gustaría que se ampliara o se definiera más para que no hubiera ese problema?*

A mí me gustaría **que se definieran muy bien las actividades** que les corresponden, que se definiera también que aunque no se trate de una jerarquía hacia abajo sino lateral, si se necesita de una consulta general, porque en un momento dado la autonomía que les permite el puesto hace que yo no esté enterada de lo que están haciendo, y en un momento dado quien está respondiendo soy yo. Entonces... Que hubiera un poco más de comunicación.

*¿Cómo prefiere esa comunicación, por escrito o... puede ser verbal?*

Eso depende mucho de cada circunstancia. Hay algunas que son mucho más fáciles verbales, pero hay otras que sí necesitan el respaldo de algo escrito, porque... Generalmente para el voluntario no existen tantos departamentitos. Ellos no ven a Recursos Humanos, Tesorería... Ellos ven a Mesa Directiva y a quien ven es al coordinador. Entonces que hubiera un poco más de comunicación de las dos formas... **De funciones más definidas**, para evitar que en un momento dado digamos que... Una invasión.

*¿Cuál podría ser una de esas funciones?*

Digamos que en **coordinación de eventos**. Acabamos de tener un ligero conflicto con respecto a ellas. Ellas se dedican a organizar lo que son los eventos... Digamos que en este

caso el de bienvenida, y se cambió la fecha sin consultar a los demás, y pues... Dentro de su autonomía se permitió. Se decidió que fuera no obligatorio, pero si una falta el no asistir, sin consultar a los demás, o sea, pequeños detalles que deberían llenarse sí mediante estatutos, porque **uno no tiene la capacidad de sancionar**. Y no lo pude hacer porque reglamentariamente la única sanción es salir de Alcance, y esto también provoca tensiones porque en un momento dado las relaciones son tan personales que puede parecer un conflicto entre dos personas, cuando en realidad es un conflicto de trabajo que nada tiene que ver con la relación personal.

*O sea que se vuelve personal.*

Sí, se vuelve totalmente personal.

*¿A nivel de Coordinación de Difusión, podríamos decir que también tienen problemas de comunicación?*

Yo creo que en Difusión el problema ha sido que a faltado alguien lo suficientemente capaz al frente en cuanto al tiempo, no digamos tanto en cuanto a actitud sino a tiempo. Entonces hemos tenido que **suplir sus faltas**, haciendo el trabajo en un momento dado de difusión. Y yo creo que ésta es una de las partes que debería ser mucho más fuerte, porque es la que respalda el trabajo, es la que está comunicando a la gente lo que está pasando.

*¿Su labor con ellos directamente cuál sería?*

Lo que me tocaría a mí con difusión... Yo tengo que avisarles a ellos qué eventos sí se van a realizar, para que ellos puedan darle difusión, y **cómo va a ser esa campaña** para que decidan cuál es el medio más fácil para trabajar con el alumno, en qué términos, en qué fechas y horarios, y no nada más en cuanto a campañas sino constantemente de todos los eventos que estamos realizando.

*¿Tienen algún formato para comunicar los eventos o alguna reunión en especial?*

En realidad tenemos una reunión todos los jueves, con todos los coordinadores. Son reuniones de aproximadamente 1 1/2 hora, donde se discuten los puntos principales y donde se dan los avisos respectivos. Entonces ahí es, digamos, donde se comisiona a la persona... Es un lapso de una semana.

A veces surgen cosas intermedias, digamos que volvemos a que es muy personal y como constantemente nos vemos en clase, pues si hay algún cambio se le avisa y directamente lo hace.

También necesitamos mucho su apoyo y el de Recursos Humanos en cuanto a reclutar gente, porque en un momento dado **quedamos con vacantes y nadie se hace responsable de llenar esas vacantes**. Recursos Humanos, pues tienen su trabajo que es llenar los papeles y Difusión tiene el suyo que son los eventos, entonces a la hora de reclutar a quien se fue... Ahí estoy yo mandando los recaditos. Secretaría General, igual, mandando los mail, que no es nuestra labor, para encontrar quién supla estas vacantes, porque no podemos dejar una vacante en un grupo de trabajo.

*¿A nivel de Investigación de Proyectos, cuál es su relación?*

Digamos que en este semestre nosotros tomamos la iniciativa de participar un poco más con ellos, proponiendo dos de los tres lugares... Digamos que se está trabajando como plan. Yo ahí sugiero **muy directamente una división de Evaluación de Proyecto e Investigación de Proyectos**. En la actualidad están haciendo las dos labores a través de un mismo coordinador. Supuestamente sí se tiene un equipo de trabajo separado, pero el coordinador es el mismo.

*¿Ellos mismos se evalúan?*

Exactamente, y no nada más lo que hace él, sino todo lo que hacemos las demás áreas. Es muy complicado tener tanto trabajo, que a mí me parece que es muy distinto. **No es lo mismo evaluar los grupos que ya están encaminados, que evaluar los nuevos proyectos y ver qué viabilidad tienen**. Entonces yo propuse, desde el principio de semestre, antes que quedáramos en el puesto, una división real a través de estatutos o de la forma administrativa que fuera necesaria.

*Entonces... Tal vez... ¿Crear un área de evaluación de proyectos, de investigación de trabajo de todas las personas, pero como área?*

Exactamente, serían **dos áreas distintas**. Una se encargará de investigar nuevos proyectos, esto es, de visitar áreas donde no se está trabajando, que se hiciera cargo de los proyectos pilotos, como lo está haciendo en la práctica. Y otra parte, que sea la encargada de evaluar los proyectos. Sería la encargada de ir a visitar las áreas, de ver qué está funcionando bien, qué está funcionando mal, de emitir recomendaciones para el funcionamiento... Y de cómo avanzan los programas de los que ya no son pilotos. Los que son piloto están directamente relacionados con investigación que tiene que estar más al pendiente.

**En cuanto a la evaluación, se necesitan cuestionarios más específicos, tener planes de trabajo de cada uno**, para ver cómo están en cuanto a ellos. A mí me parece que es un trabajo un poco más especializado del cual depende el que un área siga o no. Esto es la atención a tiempo del problema.

*¿Digamos que la falta de evaluación obstaculiza las áreas?*

**Sí se está realizando, pero de forma deficiente y poco especializada**, y es, obviamente, porque hay mucho trabajo para el Coordinador de Evaluación de Proyectos. Tiene que dividirse en tres o cuatro proyectos, o los que tenga... Además de investigar nuevos casos para el semestre siguiente... Además de evaluar las nuevas áreas.

*¿Cuántas personas tienen haciendo esto?*

Son bastantes. En los programas pilotos, aproximadamente cuatro personas, y en evaluación de proyectos, tengo entendido que son otras cuatro personas, que son las que están visitando las áreas, y en investigación de proyectos, no sé exactamente cuántos son, deben de ser un poco menos, es un trabajo más ligero.

*¿A nivel de las Comisiones de Trabajo de los grupos pilotos, cómo se relaciona con ellos?*

Digamos que es una relación directa. Yo propuse uno de los lugares, conozco a los coordinadores. Es una relación estrecha, constante, hay comunicación. Cuando tiene algún problema se acercan directamente a mí. Yo creo... porque René el encargado de investigación sí tiene muchas ganas, pero a veces le **falta tiempo**, entonces es más fácil verme a mí que a él. Es más práctico, más por un lado de amistad, que de rendirme un reporte.

*¿Si te retiraras y quedara otra persona, habría esta comunicación?*

No, no creo.

*¿A nivel de Junta Plenaria, cuál serían sus funciones?*

Para la Junta Plenaria nosotros presentamos también un **plan de trabajo** en la Junta Plenaria. Tenemos que moderar un poco, hacer la presentación de nuestro programa, después las demás áreas, y al final cerrar. En cuanto al trabajo previo a la junta, se encarga uno de apartar el auditorio, medir el tiempo de participación, pedirles que lleven los acetatos.

*¿Le parece bien que le corresponda a usted estas funciones, o pensaría que podría realizarlas otra persona?*

La dirección no debe perderse; sí debería estar uno enterado de lo que está pasando, pero no todo puede recaer sobre uno, pues uno no tiene el tiempo necesario para darse abasto sobre detalles poco significativos, pero sí fundamentales... Se encuentra uno en el dilema.

*¿Digamos que estos pequeños detalles antes de la Junta Plenaria, en qué área quedarían bien?*

Es difícil encontrarla, es un problema. Por estatutos, el coordinador se encarga de hacer una Junta Plenaria, y **en ningún lado dice quién tiene que ir a encargarse de toda la parte administrativa**, como quién consigue las sillas, quién es la persona encargada de proyectar los acetatos, quién va hacer la orden del día. **Falta un poco de definición**. Yo creo que porque antes era muy chiquito, pero conforme se ha ido creciendo, se ha complicado todo. Los voluntarios en burla me dicen que necesito aparte del secretario general un secretario particular.

*¿Una sugerencia sería que esta secretaría cuente con más personas a su cargo?*

Creo que sí. No se debe contar con una sola persona. O por lo menos poder distribuir las funciones. Más bien decir... Digamos, dentro del área de Recursos Humanos... Encargarla de tal cosa, y la coordinación específica de éstas, o no tanto tener mucha gente porque se burocratiza el proceso, es más bien **tener bien definido el proceso**. Como no hay algo que respalde, todo el mundo se hace el tonto, entonces alguien tiene que verlo, y quién responde porque la junta esté al día.

*¿A nivel de la Mesa Directiva, sería lo mismo?*

Generalmente doy reporte sobre lo que hice en mi área como Coordinador General, y algunas veces doy avisos, generales que por alguna cosa llegan a mí en vez del coordinador... A alguien se le deben de dar; a veces son de tipo práctico o administrativo, consultas... Digamos que yo he tratado de mantener un proceso democrático y no imponer mis normas, sino que trato que sea a través de un censo de lo que opinan los demás. Hay que votar si se va a fumar adentro o no, si el teléfono va a tener candado o no. Son cosas pequeñas pero quitan mucho tiempo. En casos pasados fue **evaluar qué podía hacerse con respecto a alguien que no respeto la Mesa Directiva**, su comportamiento en público... Todas estas cosas hay que censarlas, pero no me gusta.

*¿Hace falta alguna forma de tener control y poder sancionar sin necesidad de expulsar y que no se tome como algo personal, y así poder tener un poco de mando respetuoso sobre los demás y que sí haya un orden?*

Sí, yo creo que sí. Tal vez a sido culpa por el tipo de organización que he tratado de llevar, en el sentido de que todo lo pregunto, no lo decido autoritariamente, pero todo tiene sus límites. Hay veces que **violan el margen de autoridad**, no sólo el mío, sino de una Mesa Directiva, de lo que se dice en ésta.

*¿Es difícil trabajar con compañeros?*

Siempre es difícil trabajar con gente, y mucho más cuando **no está bien definido qué le corresponde a cada cual**, y es lo que pasa si no se define. Entonces se convierte en una relación de cuates, y está bien, pero en ciertos momentos sí se debe tener un respaldo porque si no **se viola toda autoridad** y es un desastre, y genera problemas internos que no deberían de ser.

*¿Sus actividades, a quién las reporta?*

Tengo una junta semanal los martes por la noche con la fundación. No es un reporte, es un aviso para que se enteren de lo que está pasando con el programa: cuánta gente se reclutó, qué se está haciendo, y a la vez uno se entera de qué están haciendo los otros programas; de avisos generales de ellos como fundación: proyectos, asambleas generales. Esa es la parte más arriba que da avisos a través de mí.

*¿Quiénes le reportan a usted por obligación y por escrito?*

En realidad se llenan reportes en cada junta, no estoy segura si está reglamentado el llenar estos reportes. Como coordinadora yo entiendo que no hay ninguna reglamentación que lo ampare. Nosotros lo hemos estado realizando así para fines de la bitácora; en vez de hacerlo nosotros, cada uno anota lo que dijo y firma.

No existe un reporte por escrito que deban entregarme a mí, **tienen que entregarme un plan de trabajo** en la Primera Junta Plenaria, y en la segunda Junta Plenaria un reporte sobre qué objetivos que presentaron en su plan de trabajo se cumplieron y cuáles no. Ese también se presenta por escrito a mí y lo hacen público a través de las Juntas Plenarias. Esto es semestral. A principio del semestre muestran los planes de trabajo, y en la segunda, qué consiguieron de los objetivos.

*Muchas gracias Patricia, se tomarán en cuenta todas sus observaciones para la realización del manual.*

## ENTREVISTA: Alcance “Universidad sin Límites”

Entrevistador: Luisa Jaramillo Mejía.

Entrevistada: Ana Patricia Gutiérrez.

Puesto que desempeña el entrevistado: **Secretaria General.**

Lugar de la entrevista: Universidad El ITAM, oficinas de Alcance.

Fecha: 18 de febrero de 1998

Ciudad: México, D.F.

Se realiza esta entrevista para conocer las funciones y responsabilidades de la Secretaria General de Alcance, asimismo problemas que enfrenta y sugerencias.

*¿Qué cargo ocupa?*

La Secretaría General.

*¿A nivel del Grupos de Trabajo, qué le tocaría hacer?*

Llevo la bitácora de las juntas; llenan los reportes, yo los leo, checo los comentarios y los comunico a la Coordinadora General. En parte me encargo de ir por los materiales que se necesita en el almacén, las copias, conseguir espacios físicos que se necesiten para todos los eventos, que esté el salón para las juntas... lugar para la fiesta de bienvenida y todo lo que se necesite en cuanto a espacio en el ITAM.

*¿A nivel de Coordinador de Tesorería, cuál sería su relación?*

Apoyar a la Coordinación General 100% y en las campañas apoyarlos en todo. Directamente no tengo relaciones con ellos.

*¿Cómo sería su apoyo?*

Recoger dinero cuando se ha hecho campaña de dinero, nada más.

*¿A nivel de Recursos Humanos, cómo es la relación?*

**Poca comunicación.** Hay muchos **problemas personales** que impiden el correcto desempeño de las áreas, y también porque tenemos **problemas de comunicación** con Recursos Humanos porque tenemos tres personas y no hemos definido quién es la encargada de esa área... Entonces, se toman decisiones y las otras dos personas no están enteradas. Entonces... Cuando uno pide cuentas, pues nadie supo nada y hay muchos **problemas de ese tipo.**

Yo reformé el diseño de reportes, pero no sé a quién le corresponde y **tampoco sé a quién le corresponde lo de los espacios físicos**, porque yo soy la que voy a relaciones públicas y lo pido, soy la que pide los salones. No sé a quién le corresponde, pero yo cumplo con esas funciones.

*¿Usted lo hace, pero no sabe a quién le corresponde?*

Sí, así es.

*¿A nivel de Coordinador de Difusión, cómo es su relación?*

Tuvimos problemas porque no existía coordinador. Yo tomé algunas decisiones con el apoyo

del Coordinador General, para que en el ínter, mientras reclutábamos a otro coordinador, se reclutara gente que tomara fotografías y demás.

Para Difusión también yo fui a pedir una cuenta para Internet, y cuando no estaba la coordinadora mandábamos los mail, hacíamos los posters, buscábamos difundir lo que estábamos haciendo, pero era porque no había coordinador, no porque me tocara a mí.

*¿Ahora que hay coordinador, sigue haciendo esto?*

No, ya no. Básicamente hablé con ella sobre acuerdos que llevé a cabo por su ausencia, no porque me correspondiera.

*¿A nivel de Investigación de Proyectos?*

Fui con la coordinadora general a buscar las nuevas áreas de trabajo, yo le ayude a buscarlas, obviamente antes de lanzarnos. **La propuesta de ambas fue separar Proyecto de Investigación de Evaluación de Proyectos.**

*¿A nivel de Comisión de Trabajo, cómo se relaciona con ellos (Grupos Pilotos)?*

Hay dos coordinadores que son mis amigas y nos comunican a mí y a Coordinación General lo que está pasando.

*¿Si no fueran amigas, tendrían que comunicarse con ustedes?*

No, no tendrían. Tienen que comunicarse con su coordinador de Investigación de Proyectos, y él hablar directamente con nosotros.

*¿Eso no ha creado problemas?*

No, porque el coordinador también es muy amigo de nosotros y tiene tanto trabajo que no le ha molestado eso en realidad. Tampoco le molestó nuestra intervención directa en los Grupos Piloto. Nosotros hicimos los convenios y le comunicamos al de Investigación de Proyectos que ya habíamos hablado, y luego lo enviamos a él para que checara si le parecía. De hecho, nosotros buscamos a dónde ir.

**Nota. A partir de este momento interviene en la entrevista la Coordinadora General Patricia Huitrón.**

**Patricia** - Nuestra intervención se debió a que a veces el proceso es muy lento. Hace falta acelerar ese proceso. Aparte, Alcance tiene que ir creciendo y por eso ahora me enfoqué a buscar recursos por todos lados para poder abrir áreas, porque si no se estanca un poco el trabajo.

*¿Cuáles son los requisitos cuando van a visitar una institución para ver si les permiten abrir un grupo piloto y qué es lo que normalmente hacen y cuál es el procedimiento?*

**Ana** - Primero buscamos en las áreas que trabaja Alcance, que son **niños con discapacidades, niños de la calle y desarrollo comunitario**.

Esta vez buscamos dar más apoyo a los grupos más pequeños, por ejemplo niños con discapacidad. Sólo había un hospital y la Casa de los Mil Colores. Buscamos otro hospital que era con discapacidad mental; era una carencia que teníamos, pues trabajábamos con niños con discapacidad física pero no mental. También buscamos dar apoyo a los niños de la calle, porque aunque hay cinco grupos que trabajan en Casa Alianza, sólo es una institución. Está Casa Alianza, El Caracol, estas dos últimas son áreas pilotos... Se acaba de entrar y Hogar Calasanz... Es dar apoyo a las áreas más pequeñas, tratar de dar apoyo a esos niños.

**Patricia** - Digamos que nos acercamos a la institución, vemos más o menos cómo trabajan, cuál es la seriedad, qué tanta ayuda recibe; hay algunas instituciones que tienen mucha y no nos necesitan, o bien, que quieren ayuda económica y nosotros no la podemos dar ya que nosotros en realidad lo que **proveemos son recursos humanos**. Llevamos nuestro material para no generar ningún gasto a la institución.

Lo único que pedimos es un espacio, un tiempo, que se nos respete. Uno sondea el lugar, la administración, la actitud de uno... Por parte de ellos, el interés que tienen, qué tan frecuentemente se comunican, qué número de gente quieren que vaya, qué tipo de actividades quieren que se haga, qué apoyo están dispuestos a dar a los voluntarios que van. Todo este tipo de cosas hacen que a nosotros nos parezca viable o no un proyecto. A partir de eso se lleva un Proyecto Piloto, que es un grupo pequeño, una vez por semana, y a partir de cómo le va a ese grupo, ya como un área.

Este semestre se aceptó la Casa de Mil Colores. El proceso es así: un semestre se busca el área donde pueda funcionar, al otro semestre, elegir entre esas y enviar al grupo piloto, y al otro semestre de todos esos que entraron aceptarlos. A nosotros nos parece un proceso muy lento, demasiado burocrático, porque para buscar las instituciones no tienes más que sentarte una semana, buscar instituciones y acercarte a ellas, entonces por eso fue que nosotros nos lanzamos a hacer exactamente eso, y funcionó.

*¿Si funcionó?*

**Patricia** - Sí funcionó. Creo que sería necesario a través de estatutos por lo menos un mínimo de comisiones que se tuvieran que abrir, porque hay semestres que se abre uno o dos por ser el proceso tan lento. Nosotros le inyectamos agilidad y energía y si se pudo.

**Ana** - Además, no es forzoso. El mandar un grupo piloto no implica que esa área se va a abrir, es sólo una prueba y depende de su aprobación para instalarse como área oficial.

*¿Se trabaja un semestre como piloto o cómo es?*

**Ana** - Se trabaja por un semestre. El grupo que va es el que determina si se debe o no quedar esa área. A veces las instituciones no respaldan el trabajo, no te dan el espacio, o no estamos capacitados para trabajar ahí.

Nuestra propuesta era esa, que se buscaran áreas piloto mucho más rápido, se trabajaran ese mismo semestre... Pero se presentan como áreas piloto... Pero con la categoría de un área normal, o sea, reciben presupuesto, se recluta gente, y aunque no presentan un reporte directo a Mesa Directiva, sí se le presenta a Investigación de Proyectos su proyecto de plan de trabajo. El nombre piloto es interno, para cuestiones de administración; si no funciona, se da de baja.

*¿Cuándo han ido a instituciones han sido bien recibidos?*

**Ana** - Sí. Las dos que contactamos sí.

Caracol la contactamos a través de mail y funcionó. Conseguimos una cita, mandamos al coordinador de proyectos, él checó y a través de esto se arrancó (actualmente no se trabaja en Caracol).

*¿Estas instituciones les han exigido documentos?*

**Ana** - En el hospital de personas con **deficiencias mentales** profundas nos pidieron una carta donde explícitamente dijéramos que era un voluntariado, que no se iba a cobrar. Exigieron presentar un compromiso por escrito, sobre todo por la sensibilidad de las personas con las que se está trabajando. Ellos querían algo formal para no ilusionar a los niños.

En este caso, son de todas las edades, y como presentan la particularidad de una deficiencia muy profunda, se necesitaba gente con disposición a aprender terapias, que estuviera interesada y fuera constantemente. A través de esa carta se hizo explícito que se iba a trabajar tal día, el horario...

*¿En estas instituciones con atención de discapacidades físicas y mentales, han ofrecido a los voluntarios que van a ir a trabajar con ellos algún tipo de capacitación?*

**Ana** - Sí. La mayoría de las veces dan una entrada, una presentación de lo que es la institución, de cómo trabajar con estas personas que están ahí.

Nosotros no tenemos ningún estudio sobre psicología, pedagogía ni de terapia de ningún tipo. Nosotros tenemos estudios muy especializados, cargados hacia las matemáticas.

*¿Les han dado charlas o alguna conferencia?*

**Ana** - Sí, y también se han pedido para los voluntarios nuevos sobre las reglas de la casa, cómo funciona. A veces un poco sobre la historia del lugar, cómo se fundó, de las personas con las que se trabaja, del perfil que debe tener el voluntario, de ciertos problemas a los que se van a enfrentar, y también hemos tratado de cubrir ese vacío a **través de los cursos de inducción y capacitación** que se han ido organizando aquí en el ITAM, como por ejemplo Desarrollo Comunitario.

Es muy distinto una casa para **niños de la calle** que un hospital. Hemos contado con gente que viene a decirnos cómo dictar una clase, qué se debe hacer, qué no se debe hacer con los niños, porque cada trabajo es muy *distinto*, son dos mundos. Cada institución es un mundo.

**Patricia** - En este caso, **Desarrollo Comunitario no cuenta con asesoría de una institución**. Están trabajando directamente con los niños de las comunidades que van a lo que es su escuela entre semana y les prestan las instalaciones. No reciben ningún apoyo los voluntarios para impartir las clases.

*¿Los voluntarios tienen conocimiento de la colonia donde está ubicada la institución?*

**Patricia** - **Se supone que se debe hacer un recorrido de reconocimiento**, eso se sugiere en un principio. **No en todas las áreas se da**. Muchas veces se reúnen en un sitio todos para irse juntos y no perderse. En general, si se conoce un poco de las carencias, más que todo por tradición verbal, el que va saliendo le cuenta al nuevo.

**Ana** - A parte por necesidad. Muchas veces necesitan una papelería, tlapalería y hay que salir a ver dónde se consigue. No es obligatorio... La primera sesión debería de ser obligatorio el reconocimiento del área y de la institución antes de comenzar a trabajar. **Muchas veces sobre la marcha se va conociendo**. Sería mucho mejor antes de entrar a trabajar, cuando están en el curso de inducción... **Darles un tour de reconocimiento del lugar, de las carencias, de los servicios del área de trabajo**.

*¿A nivel de Junta Plenaria?*

**Ana** - Yo soy la que llevo la bitácora, pero a partir de este semestre decidimos que los coordinadores llenen el reporte con lo que se habló en la junta, con lo que ellos quieren comentar y que lo firmen, para que con su puño y letra salga lo que ellos quieran decir. A parte yo hago mi reporte y los archivo.  
Tampoco hemos mencionado lo **de la semana de Alcance, yo soy la desinformada de a quién le corresponde hacer la semana de Alcance**.

**Patricia** - Debe hacerse la semana de Alcance.

**Ana** - Pero **no dice quién debe ser el coordinador**. Yo he tomado su papel porque, considero que las demás áreas tienen mucho trabajo. Lo que yo hago es ir por el material, conseguir camión, traer camión. Creo que me queda espacio y no es mucha carga para organizar la semana. Eso no significa que el próximo secretario lo vaya a hacer.

*¿Si tienes tiempo para hacerlo?*

**Ana** - Sí, el puesto no tiene tanto trabajo como un coordinador de área. Yo propongo que por estatutos se organizara y con colaboración de todos los coordinadores, pero **que fuera el Secretario General quien tuviera esa responsabilidad**.

*¿Qué sugerencias tiene para esta semana?*

Ana - Cuando nos lanzamos teníamos un proyecto anterior a esta semana que era organizar conferencias y mesas redondas en las mañanas, y por las tardes organizar charlas de café más privadas. La idea es traer a alguno de una institución, como un indígena, y organizar que estén cinco o seis personas que quieran hablar sobre ese tema, no es para todo el mundo. Aparte, un ciclo de cine para discutir sobre problemas sociales y algunos eventos culturales con la ayuda de las instituciones con las que trabajamos. Obviamente, yo no puedo organizar esto sola.

Hice otro reporte que es para la semana Alcance que lo tienen que llenar los voluntarios para que digan qué quieren que se organice para la semana, qué sugerencias tienen y con qué pueden colaborar para la semana. Ellos sugieren a quién quiere que venga y, obviamente, cómo contactarlo. Nuestra función es elaborar una carta o enviar un mail o hablar con esa persona sobre el tema de esa semana. Esta vez se está tratando de involucrar a todos los voluntarios.

*¿Esta parte de la difusión no le corresponde a otra área?*

Ana - Por estatutos debería hacerlo Difusión, sin embargo, para la semana cultural es mejor que lo realice la Secretaria.

**Patricia - Difusión debería encargarse de hacer los pósters, poner los anuncios necesarios, anunciar el programa, llamar la atención de todos, no sólo de los voluntarios de esa área sino de todas las áreas.**

El chiste es hacer conciencia social genérica, un poco más abstracta, dentro de todos los voluntarios y todos los alumnos del ITAM. Creo que la labor de Alcance va más allá de los voluntarios. **Se debe generar una conciencia social en el ITAM.**

Ana busca lugares, cosas que sean atractivas.

*¿No han pensado en organizar esta semana en el ITAM con niños de todas las instituciones?*

Ana - De hecho, está como **proyecto una obra de teatro** con niños de la calle. Que ellos la armen y la vengan a presentar aquí. Esto es un proyecto piloto. Una **compañía de danzas**, que son puros universitarios, **un pintor** que también es universitario.

En realidad lo que estamos buscando es hacerlo más amplio, por eso el tema es "Problemática social en México"... Se ha tratado de buscar apoyo de los maestros, de todos los voluntarios... Que ellos aporten para que se sientan integrados. No es exclusivo de Mesa Directiva... Es integrar a todos en lo que estamos haciendo.

*¿De qué tiempo podrían disponer dentro de la universidad para hacer ese día de Alcance.. Con todos estos niños para que vengan y conozcan el lugar?*

**Patricia - Hay un proyecto pero está cargado para final de semestre. No está en la semana de Alcance, pero igual podría hacerse. Habíamos pensado en un proyecto de despedida, traerlos aquí. Hay una coordinadora que tiene una obra de Vaseline y quería traerla al auditorio. Nuestro limitante es el transporte, no teníamos presupuesto, pero ahora tenemos una donación por parte del Consejo de Alumnos, Sociedad de Alumnos y demás. Si se puede hacer.**

*¿Cada casa podría mandar un grupo de representantes sea con... pinturas, objetos de artes plásticas... de los cursos que se les está dando?*

**Ana** - Cada semestre se monta una semana de exposición en el pasillo de rectoría. La idea este semestre es que coincida con la semana Alcance, y aprovechar este espacio para exponer todos los trabajos que se hacen en el pasillo de rectoría, además de los eventos que se realicen.

*¿Ana, usted a quién le reporta y qué reportes tiene que llenar?*

**Ana** - Le reporto a Coordinación General.

*¿Quién le reporta a usted?*

**Ana** - No me reportan directo. Llenan un reporte que lo entregan a mí, yo los leo y se los comento al coordinador general. Se archivan y se lleva un récord de las solicitudes para la próxima reunión o junta, depende del tipo de problema.

*¿Qué puede sugerir para su cargo?*

**Ana** - **Definir bien lo de los puestos. Hay un conflicto de poder.** Delimitar bien qué le toca a cada cual. Para la semana Alcance: **quién la tiene que organizar**, a cargo de quién queda, los reportes y formatos, quién los debe cambiar, modificar.

Mi labor en estatutos está muy limitada a lo que realmente hacemos. Todo lo que son cartas y papelería yo las hago y las firma el Coordinador General.

**Deben haber modos coercitivos**, aunque suene mal, **para sancionar a la gente.** La única sanción que existe es la expulsión y es una sanción bastante drástica. **Propongo que, dependiendo de la falta que se incurriera, hubieran llamados de atención, que sumados dieran motivo para sancionar al voluntario.**

**Patricia** - Recursos Humanos tiene la obligación, a petición del coordinador, de mandar una recomendación al voluntario, que acumuladas sean para un próximo acondicionamiento. Una vez acondicionado, hay la posibilidad de que salga como voluntario, no se le libere el servicio o se le dé de baja como voluntario. Eso no sucede.

*¿Existe un problema de poder entre coordinadores ¿cuál sería la solución a este problema?*

**Patricia** - Hacer una carta de responsabilidad para los coordinadores, distinta a la de los voluntarios ya que tienen responsabilidades diferentes. Estas responsabilidades no están escritas en ningún lado, entonces todo es en calidad de favor y uno tiene que preguntar quién tiene tiempo para irse a sentarse a la mesita para una colecta. Si nadie tiene tiempo el trabajo tengo que irlo a ser yo porque la mesa no puede quedarse sin nadie. Si yo no llego o el Coordinador, la misma mesa se queda vacía porque **nadie tiene la responsabilidad directa de hacerlo.** Son un ejemplo entre tantos otros.

Creo que se debería **delimitar ciertas responsabilidades que sí deben ser obligatorias, no como favor**, entonces uno tiene que estar pidiéndole favores a todos... Cuando algo le toca a todos y no le toca a alguien... las cosas no funcionan, dependen del contetillo y humor de las personas.

*¿Cuáles son las faltas que más se cometen y que no se pueden obligar por no estar en estatutos?*

**Ana** - El que se comprometen a estar en una mesa en la colecta. **No tenemos una forma de obligar al voluntario**. Se pone una hojita para ver quién puede o puede. Como **no está delimitado bien el trabajo** de cada uno, **se toman decisiones arbitrariamente**, sin consultar, entonces esto también genera muchos problemas. Yo creo que una sanción que se podría aplicar, no sé, sería quitarle su voto en la Mesa Directiva, que no fuera expulsado, la idea no es correrlo. Hay personas que se pueden equivocar y son muy valiosas, igual puede seguir aquí... Pero sí **establecer una sanción** como si fuéramos una empresa, y así debería estar en la carta de compromiso; **qué sanciones se van a aplicar... dependiendo de los diferentes casos y faltas que se cometan y a consideración de quién se va sancionar** ¿ Por voto de la Mesa Directiva o a consideración del Coordinador General o a consideración de quién se le va sancionar y cómo?

**Patricia** - También es importante ahí... Como uno depende de la voluntad del Coordinador, si se anota en una mesa y uno cuenta que va a ir en ese horario y decide no venir, uno no puede hacer nada... Entonces el proyecto que estaba a su cargo se cae. Uno tiene que suplirlo, o sino, ir a ver quién tiene tiempo.

*Esto lo hace usted porque es entusiasta, pero ¿tampoco le toca?*

**Patricia** - No, esto no me toca y a veces de verdad no puede uno y ahí está uno todo el tiempo. Te quedas sin una clase, dos clases por estar cubriendo a alguien que no llegó y como no puedes quitar, por ejemplo la semana de reclutamiento, quién va a reclutar... Los coordinadores supuestamente tienen que estar determinado tiempo reclutando gente. Una semana entera, desde las 8 a.m., es pesado y casi todo el mundo cree que con anotarse uno, dos o tres días o tres horas ya cubrió el tiempo. Y como tu no puedes decirles que no se está anotando, porque ya se anotó y cubrió con el requisito por un ratito, **uno no puede exigir más y quedan huecos** a pesar de que somos muchos, o en un momento dado faltan al fin y no se puede quedar sola la mesa. Ahí anda Ana o quien esté dispuesto. A mi novio le ha tocado quedarse solo en una mesa. A veces uno tiene que hacer uso de personas ajenas para cubrir.

*Entonces, tampoco hay control del tiempo a pesar de que se anotan ¿y no hay una sanción?*

**Ana** - No hay. Tampoco **quién decide cómo** quitar un Coordinador General, un Secretario General. **No existe una forma de decir** si el Coordinador General incumple. Entonces podemos a través de la Mesa Directiva votar y correrlo, igual con los coordinadores. Cuando difusión se quedó sin coordinador, se tuvo que tomar una decisión de quién cubriría el hueco. ¿Cómo determinar el nuevo coordinador? Nosotros lo escogimos, pero en

realidad no sabemos qué está pasando en esa área... Y lo que sabemos es porque también conocemos a la coordinadora que se quedó.

**Patricia** - En realidad se quedó sin coordinador no porque no hubiera coordinador, sino porque el que estaba asignado y dijo que sí estaba de acuerdo dejó de venir...Entonces, tras su ausencia de tres semanas, de estarlo localizando por todos lados, estar haciendo su trabajo, uno dice "bueno, hay que nombrar a alguien", así que nombramos a alguien, pedimos la aprobación de la Mesa Directiva y se votó, pero ya como un voto de respaldo sobre lo que habíamos decidido... Pero no la conocen... Y digo, nosotros conocemos a la nueva coordinadora porque tenemos una relación personal, no porque en realidad tenga ya una trayectoria en el área.

*Aquí tenemos la necesidad otra vez de una Coordinación de Evaluación. Digamos que esta coordinación podría intervenir directamente, controlar horarios, controlar si los coordinadores y voluntarios están cumpliendo las funciones y sanciones.*

**Ana** - Pero ahí hay otro problema: **quién va controlar a Coordinación de Evaluación, quién los va a sancionar a ellos**, o van a funcionar como órgano autónomo nada más de vigilancia, o sea, quién va a controlar a quién. Esto tiene que quedar muy claro si ellos tienen el poder de remover gente. Tiene que quedar muy claro cómo va funcionar esta comisión de evaluación, cómo va a sancionar, pero bajo qué estatutos o bajo qué reglas puede hacerlo y cuáles no.

**Patricia** - Creo que esto se ha dado a raíz del cambio en Alcance, creció demasiado. Hasta **Andrés** era muy dado quien iba a quedar como sucesor al siguiente semestre, digamos que el coordinador tenía preparado quién iba a quedar, ya estaba preestablecido. Este semestre cambió la dinámica, ya nosotros no entramos por asignación directa del coordinador anterior, sino por una votación de todos los voluntarios. Digamos que fue el primer intento del proceso democrático, con sus grandes defectos, como todos los procesos, pero también tuvo muchos aciertos, pero este cambio ha generado cierto malestar entre los que ya estaban amarrando puesto. Esto ha ocasionado que las cosas sean distintas y que uno tenga que estar cuidándose de cosas que antes uno no se cuidaba... Ya por un problema un poco más personal, digámoslo así, en el sentido de que ya hubo **rivalidad** o problemas que no se habían dado.

**Sí hace falta establecer más claramente cómo se tiene que lanzar una persona**, con qué tiempo de anticipación, cómo es el proceso de elección (escrito no existe), qué tipo de propaganda puede hacerse, quiénes se pueden lanzar. Todo esto causó muchos problemas en nuestro caso... Nosotros nos lanzamos después que el otro plan de trabajo... Nosotros nos lanzamos por planilla.

Creo que el trabajo de Coordinación General y Secretaría General es muy cercano y se necesita un respaldo muy fuerte; entonces, como el coordinador no puede hacerse cargo de todo, necesita gente de su total confianza, como el secretario, y viceversa. Entonces, nos lanzamos de una forma arbitraria porque no hay nada reglamentado. No hubo ningún inconveniente, el otro que se estaba postulando buscó una Secretaria. Dijeron que ganamos porque teníamos amarrados los votos de otras áreas... Que teníamos las áreas más grandes. Un montón de sutilezas que quedan un poco de lado, pero que no deberían darse en un proceso real.

Yo entiendo que fue un proceso que se dio así, y ganamos por una diferencia grande de votos.

*¿Pero... No son ustedes del PRI?*

**Patricia** - No, ni somos de la mafia ni compramos los votos.

**Ana** - Otra cosa que **no se ha reglamentado es la duración del cargo**. No dice cuánto tiempo debes durar en tu cargo... Entonces... si como coordinador te gusta tu trabajo te reeliges y te puedes seguir reeligiendo cuantas veces quieras.

*¿Cómo, tu misma?*

**Ana** - Sí, uno mismo. Yo duré en mi área un año de coordinadora por reelección.

*¿Reelección propia?*

**Ana** - Sí, todo porque yo quería ser la coordinadora.

**Patricia** - Pero ahora es un poco distinto, ya ahora hay que lanzarse. Digamos que si yo me quiero quedar otra vez, tengo que competir con el que se lanza y ver quién gana.

*¿Y se puede dar reelección?*

**Patricia** - Sí, si está estipulado. Hay supuestamente nombramientos por seis meses y se pueden extender por seis y por un año más, pero es suficiente por seis meses. Había generalmente por periodos de un año... Hasta Andrés, que estuvo seis meses, pero podía reelegirse y quedarse por periodo de 1 1/2 año... Pero todos los demás coordinadores no. No hay gente que tenga bastante tiempo en un área.

*¿Cómo les gustaría que fuera esa votación, qué propuesta tienen para normalizar esta situación?*

**Patricia** - ¿La votación para Coordinador de Áreas o para Coordinador General?

*Para todos los puestos, para los que son coordinadores o puestos de cargo.*

**Ana** - Que el coordinador de un mismo grupo de trabajo designe, no designe, pero sí vote... Siempre hay alguien que diga "yo quiero ser coordinador"... Ah pues entonces tu ves el candidato y... vamos a votar, pero ahí van a votar los del área por el que quieran que se quede, porque son los que lo conocen directamente.

*¿Y qué pasaría si no hubiera alguien dentro de esa área que quiera quedarse como coordinador?*

**Ana** - Ese es otro problema.

**Patricia** - Se le hace coco wash a uno de los voluntarios para convencerlo de que el cargo no se quede vacío. Se trata de convencer alguno. Cuando este accede maravilloso, pero si no accede . . . A veces entran en conflicto porque queda como coordinador alguien que no está seguro, que le gusta su trabajo, pero por no dejar vacío el lugar se queda. . Entonces, después entra en conflicto de que es demasiado trabajo, que no está de acuerdo, bla, bla, bla.

*¿ A qué se debe que ahora todos quieran ser coordinadores, cuando antes no importaba?*

**Patricia** - No todos quieren ser coordinadores; digamos que, a diferencia de antes, representa a más personas. Ahorita estás hablando de un Alcance de más de 150 personas, y se estaba hablando de un Alcance de 20 personas o 50. Hasta cierto punto sí se ha movido el interés personal de que represento a Alcance. En nuestro caso no fue, no sé, pero los que no estuvieron de acuerdo sí plantearon la idea de que era para el *curriculum*.

*¿Por qué para el curriculum? ¿Por qué es importante?*

**Patricia** - Quien hizo el favor de ese comentario... Yo lo analicé, y de verdad que no tiene que ver lo que estoy haciendo aquí con el *curriculum*, y después de pensarlo mucho, yo creo que hay quien lo ve como una oportunidad de poder decir “bueno, tuve a mi cargo tantas personas, tengo capacidad de puestos directivos”, digamos que hay quien dice “puedo representar, me puedo organizar, me conozco”.

**Ana** - En realidad, nosotros, cuando nos lanzamos, jamás buscamos eso, porque hemos tenido oportunidad de estar en otros lugares donde realmente sí te luces y realmente sí es para tu *curriculum vite*. Esto es más bien porque queríamos seguir ayudando al otro, no es porque soy Secretaria General.

*Pero esos son ustedes. Y los que sí piensan en el curriculum ¿Puede ser como una práctica de su carrera? Aunque no veo que esté relacionado nada con su carrera.*

**Patricia** - Digamos, con la carrera como tal no, pero es un puesto directivo, digámoslo así. Entonces, a quien en un momento dado lo tiene le podría servir. Yo no sé hasta qué punto, pero le podría servir como respaldo, según comentaban.

*¿Ustedes qué escuchaban?*

**Patricia** - Supuestamente, que era para lucirnos, para nuestro *curriculum*, para decir que tuvimos a cargo un número importante de gente, que somos capaces de organizarlos cuando en realidad no conocíamos el trabajo. Por supuesto que esto se dijo porque hubo la polémica del cargo y del que perdió, y el que perdió no fue precisamente muy amistoso y sí le costo trabajo asimilarlo.

*¿Y el que perdió se retiró o qué?*

**Patricia** - En una extraña postura, después de haber perdido...

**Ana** - Y de haber dicho que no éramos unas buenas coordinadoras ni aptas para el puesto, que habíamos comprado el puesto, que éramos... bueno... aparte de que hay varios comentarios personales, decidió colaborar en Alcance como voluntario después de haber renunciado.

**Patricia** - Sí, después de haber renunciado por escrito hasta en la fundación, y decir que él no quería saber nada del programa, pero que estaba a disposición de la fundación... Pero estaba totalmente en contra de la forma como se había elegido, porque él se consideraba la persona indicada para el puesto. Se sintió herido personalmente al no haber quedado y digamos que él decidió, en una actitud muy extraña, regresar como voluntario.

*¿Cómo está de voluntario, tienen problemas con él?*

**Ana** - Seguimos teniendo ciertos problemas, no por su desempeño como voluntario en el área en que trabaja, sino porque tiene cierta influencia con gente que quedó en Mesa Directiva, entonces parece que no, pero detrás de la decisión de estas personas está su decisión... Entonces **no podemos sancionar directamente al voluntario.**

*¿Hay mano negra por ahí?*

**Ana** - Exactamente, es el que nos sabotea, nos está molestando y es el que hace el trabajo difícil, cuando en realidad en vez de colaborar está viendo en qué nos equivocamos, qué dijimos mal, en qué la fregamos, en vez de ayudar está tratando de molestar.

*Es un problema haberlo recibido como voluntario, pero tampoco le pueden negar el derecho a estar como voluntario.*

**Patricia** - Ese es un problema muy grave. Yo no tengo nada personal, digamos que contra ellos. Aparte no hay nada personal, pero en un momento dado sí se vuelve un poco difícil el trabajo con una persona que no entiende por qué no quedó y entonces justifica sus actitudes con un "es por el bien de Alcance", "a mí me preocupa Alcance aunque yo no esté", "voy hacer lo mejor". Y en un momento dado, tu no puedes sancionar de ninguna manera porque las cosas son un poco tácitas y, además, **no hay sanciones reales...** Entonces la influencia es indirecta, en un juego extraño.

*¿Un juego de poder?*

**Patricia** - ... Donde llega a producirse una tensión real, de nosotros, porque es una constante vigilancia, es una constante información. Se editan consejos que se agradecen cuando nos evalúan, pero... Ahí... llega un momento en que sí es incomodo y tiene que estar uno cuidándose y viendo dónde es que me van a tumbar, o sea... Y creo que es un papel muy desagradable para una organización con fines totalmente distintos: sociales y altruistas. Digo, está bien, porque sin querer el enemigo, se convierte en el mejor amigo, porque se encarga de señalar tus errores y permite corregirlos. Eso es real, te permite verlos, pero llega un momento que genera demasiada tensión, donde uno tiene que imponerse y decir "no me importa lo que opine, estoy haciendo esto, esto ya se votó y no

me importa lo que opine"... Y se puede influenciar una persona y hacer pública una decisión que tomó él como de la Mesa Directiva, o sea, cuántos conflictos que no deberían darse.

*¿Hay muchos roces y tráfico de poder?*

**Patricia** - Sí, muchos roces, además, son roces indirectos, no es un roce de "tenemos un problema y vamos a enfrentarlo".

**Ana** - Utiliza otros métodos para comunicarle a todo el mundo nuestros errores, en vez de venir y hablar directamente con nosotros. Entonces genera un rumor por entre la población en ciertos encuentros que nosotros no sabíamos. Hasta que casualmente alguien nos dice "oiga, me está pasando esto", y fue así como nos enterarnos, pero en realidad no sabíamos nada.

*Y me imagino que trabaja muy bien como voluntario.*

**Ana** - Claro...

**Patricia** - Te presento a un coordinador.

*¡Ah! Tú eres coordinadora ¿De qué área?*

**Nora** - De Santa Fé.

*¿Cuál es su nombre?*

**Nora** - Nora Isabel Lara.

*¿Esta encargada de qué Grupo de trabajo?*

**Nora** - De Santa Fé.

*¿Con qué niños trabaja?*

**Nora** - Con niños e comunidades marginadas, entre los 6 y 12 años. También tenemos más grandes, de 15.

*¿Qué talleres está realizando allá?*

**Nora** - Ahorita tenemos clases de karate, de deportes, círculo infantil, regulación de primaria y secundaria, círculo de señoras, clases de inglés para adultos y señoras, nada más.

*¿Qué problemas has tenido de autoridad?*

**Nora** - ¿De autoridad? ¿Aquí con ellas?

*¿O con tus compañeros?*

**Nora** - Con ellas ninguno, pero allá, por ejemplo: el primer día de clases no nos quisieron abrir los salones, entonces tuve que ir hablar con el administrador, pero eso fue desde el semestre pasado.

**Patricia** - El semestre pasado la coordinadora era Georgina.

**Nora** - ... Tuvo que hacer una carta e ir a la delegación y todo. Este semestre fue lo mismo, entonces yo fui a hablar con el administrador y me dijo que le llevara la carta. Quería que volviera a ir a la delegación de nuevo con una nueva carta, pero ya le llevé la anterior y me dejaron trabajar.

*¿Y dentro de Alcance?*

**Nora** - No he tenido ningún problema con mi grupo.

*¿Y con los demás coordinadores?*

**Nora** - No, con ninguno, no he tenido ningún problema.

*¿En su puesto como coordinadora de Santa Fé, qué le toca hacer?*

**Nora** - Tengo que ver que las clases que se van a impartir, los horarios, escoger a mis voluntarios. Tenemos que ir antes para avisar a la comunidad que ya regresamos. Tengo que estar coordinando todo, los problemas que se presentan, luego hay **grupos que de repente no tienen gente entonces ver si se van a cerrar o abrir otros.**

*¿A nivel de Tesorería, usted cómo se relaciona con ellos?*

**Nora** - Todas las facturas que me dan de los artículos didácticos que compran se las paso a Tesorería, o también lo que estamos haciendo este semestre es que en lugar de que los voluntarios compren y gasten de su dinero y después se les reembolse, encargamos todo a tesorería y ya ella compra el material.

*¿A nivel de Recursos Humanos?*

**Nora** - Con Recursos Humanos lo que hacemos es que cada semana todos los voluntarios llenan un reporte semanal, ponen allí todo lo que hicieron en clase, no sé, cosas como "en mi clase dibujé, hice con los niños esto, les enseñé tal cosa", etc. Todo esto yo ya lo paso a Recursos Humanos y también yo lleno uno. Esto es si tu quieres como coordinador, yo le digo allí todo lo que hice. Esto es más que todo para tener un control y ver que los voluntarios están trabajando.

*¿Tienes alguna forma para llenar el control de los talleres? ¿Cómo se avanza, qué dificultades se han tenido?*

**Nora** - Bueno, primero, para empezar yo le pedí a principio de semestre a todos mis voluntarios un **plan de trabajo**, entonces ellos me pusieron así, cada sábado, lo que iban a hacer, entonces allí ya tienes muchísimo control, porque los hace trabajar desde el principio y que vean qué es lo que hay que hacer, y luego muchas veces es diferente; lo de los niños más lento o más deprisa que lo que tu habías planeado. Entonces ya, según los problemas que vayan teniendo, ellos me dicen.

*¿Se puede modificar el plan de trabajo?*

**Nora** - Sí, aparte el reporte semanal te sirve muchísimo porque allí ves lo que hicieron, comparas si sí hicieron lo que habían dicho que iban hacer.

*¿A nivel Difusión, cómo es su relación?*

**Nora** - Ahorita no tenemos relaciones, pero se supone que van a las áreas. El semestre pasado yo recuerdo que iban a las áreas y tomaban fotos.

*¿Pero usted con ellos tiene algún trato?*

**Nora** - Sí, se supone que yo les tengo que decir qué sábado ir para tomar las fotos de mi área y todo eso.

*¿A nivel de Investigación de Proyecto, tiene alguna relación?*

**Nora** - No.

*¿Con los Grupos Pilotos?*

**Nora** - No.

*¿A nivel de Junta Plenaria?*

**Nora** - Para la primer Junta Plenaria hice mi plan de trabajo y lo expuse. Para la segunda, hago todo lo que hicimos en el semestre, lo relevante, también digo qué objetivos se logran y cuáles no.

*¿Usted representa a sus voluntarios de alguna forma?*

**Nora** - Sí, por ejemplo: en la junta todos los jueves hay muchas veces que tenemos que votar, y yo los represento.

*¿Su voto vale por el de todos los voluntarios?*

**Nora** - Sí, yo tengo que ver qué es lo que más o menos quieren ellos, para yo votar.

*¿Algún ejemplo de votación? ¿Sobre qué puede votar?*

**Nora** - Por ejemplo: en la Junta Plenaria se votó por si debíamos o no poner falta a los voluntarios que no fueran a la fiesta de bienvenida, entonces yo vote porque no se les pusiera falta, porque ya no vas a ir por estar con tus compañeros y compartir, vas a ir por la falta. Has que te vean, te ponen asistencia y te sales.

*¿A nivel de Mesa Directiva?*

**Nora** - Tengo trato diario... Que llenar mi reporte, el que le lleno a Recursos Humanos y a Secretaría General, tengo que llenar mi reporte semanal, lo que me pareció o no me pareció.

*¿Hace dos reportes?*

**Nora** - Sí. Uno para Recursos Humanos y otro para Secretaría General.

*¿Con la misma información o tiene diferente información?*

**Nora** - Puede tener la misma o diferente.

*¿Quién le reporta a usted?*

**Nora** - Los voluntarios.

*¿Tiene alguna forma aparte de la verbal?*

**Nora** - Con los reportes semanales. Yo los tengo que leer. Cada voluntario llena su reporte y al final viene el comentario del coordinador. Allí yo comento lo que me pareció, si es buen voluntario, si no lo es, los problemas que tuvo, firmo y lo entrego a Recursos Humanos, pero ya después de haberlo leído y hecho mis anotaciones.

*¿Tiene alguna recomendación o sugerencia para tu cargo o cambios en funciones?*

**Nora** - Creo que al próximo coordinador se le debe **dar más información sobre la parte administrativa de Alcance y de toda el área**. Más información, por ejemplo: con Tesorería tienes que hacer tal y tal cosa, etc.

*¿En cuanto a talleres, alguna sugerencia?*

**Nora** - Este semestre se abrió el taller de karate. **Quisimos abrir el de teatro, pero no funcionó. No llegó ningún alumno**. Estuvimos así tres semanas y ahorita ya al voluntario que daba teatro lo reubicamos.

*¿Alguna sanción para los voluntarios que no están haciendo su trabajo y faltan mucho?*

*¿Hay alguna sugerencia para poderlos controlar y sancionar?*

**Nora** - Creo que lo único que les hacen es que los corren después de tres faltas, pero creo que debería de haber algo más. Creo que se les debería de avisar primero y ya después despedirlos.

*Gracias por su entrevista.*

*Resumiendo, la única forma de salir de un voluntario problemático es que faltara tres veces sin justificarse, entonces qué se podría hacer con un voluntario que cumple bien su función como voluntario, pero que es motivo de discordia siempre.*

*¿Qué sugieren Ana y Patricia?*

**Ana** - Yo sugiero que si separemos Evaluación de Proyecto, que este sea prácticamente un juez, hablando de Mesa Directiva, o sea, **que se estipulara un reglamento especial...** Si es conflictivo en las juntas, si sabotea alguno de los proyectos, si sí asiste; alguna cosa así. **Establecer sanciones medias, no expulsar.** Mi propuesta era una llamada de atención, que se le quitara su voto, que tuviera voz pero no voto en la Mesa Directiva, no sé, pero no expulsarlo, y para el coordinador, cuando es de voluntario a coordinador, tratar de establecer si cumple con su función, que otra vez Evaluación de Proyecto, en calidad de juez, interviniera directamente en este conflicto, pero hay que delimitar muy bien las funciones para que se escuchen las dos partes.

*¿Es un tipo de juicio?*

**Ana** - Entonces está el tribunal que sería la Comisión de Evaluación de Proyectos y los que están a favor o en contra, y también establecer cómo, o si solamente votar o solamente la Evaluación de Proyectos o quiénes van a votar para sacar ese voluntario que cumple con todos los parámetros, pero sí genera un problema, tanto para el coordinador... O si es de coordinador a Dirección General y cosas así por ese estilo.

**Patricia** - Creo que hasta ahora se ha hecho de voluntario a coordinador, y ha dependido mucho del carácter del coordinador, porque en realidad **el Coordinador General nos daba la oportunidad del que no estuviera a gusto con un voluntario se le pudiera dar de baja porque no cumplía con el perfil.** Así como el coordinador tenía la oportunidad de escogerlo, tenía todas las oportunidades para echarlo, pero en el caso del Coordinador General no se daba el mismo caso. Cuando hay un Coordinador General, no se puede echar así. Las circunstancias sí cambian, bastante. Me gustaría que no fuera tan subjetivo, que sí hubiera un jurado.

**Ana** - ... **Un tribunal que fuera imparcial, donde el otro pudiera hablar. También tener un reglamento para las faltas que se están cubriendo.**

*Para citar este tribunal es necesario varias llamadas de atención por escrito... ¿Cuáles serían los antecedentes para poder citar este tribunal?*

**Ana** - Yo creo que escrito sería mucho más formal, porque hablando se puede, digamos, si no hay testigo presencial de que se está llamando la atención, pueden mentir ambas partes. Sí, que fuera por escrito y sí hay sanción. En los reportes de los voluntarios dice: "Comentarios del coordinador", que en esa parte especifique " Le llamé la atención por tal". Y no establecer que a las tres faltas se va al tribunal, y bueno, ya sabes.

*Entonces, es muy importante que haya disciplina. Diríamos que falta un manual de disciplina con todos los procedimientos para así poder sancionar a alguien.*

Ana - Sí, de acuerdo.

*¿Para ese manual podríamos consultar con todas las coordinaciones y llevarlo a junta para votarlo y hacer las reformas del estatuto?*

Ana - Sí.

**Patricia** - Sí. Digamos que antes, en las juntas plenarias, en el pizarrón ponían: ¿Qué opinas...? Vota a favor o en contra. En realidad la gente no tenía tiempo de analizarlo. Entonces, en atención de varios voluntarios, nosotros decidimos este semestre dar las reformas por escrito a los voluntarios a través de sus coordinadores. Darles fotocopias del que está y cómo se va a reformar, para que tuvieran tiempo de analizarlo previo a la Junta Plenaria y en realidad llegaran a la junta sólo a votar.

*¿Ustedes podrían hacer un listado de faltas de disciplina o problemas para una junta y armar un manual de disciplina que sería general, para todo el mundo?*

Ana - Sería cuestión de entrevistar a todos los coordinadores, qué es lo que ellos proponen. Nosotros proponer algo y entre todos formar esto para que no sea sólo de Coordinación General y Secretaría General, sino que fuera de todos... **Y tener un conocimiento más amplio de las sanciones.** A lo mejor me acuerdo de unas, pero de otras no, o sea, tener un panorama completo de la situación.

*¿Cuándo podríamos hacer esto?*

**Patricia y Ana** - El jueves, mañana les pedimos a ellos entregar para el próximo jueves una lista con las faltas que cometen comúnmente sus voluntarios.

*También cómo sugieren sancionar. Podríamos el próximo jueves juntar todas esas faltas, hacer un solo resumen y ver qué se puede salvar, qué es viable.*

Ana y Patricia - Sí se puede.

Ok. Gracias. Quedamos así para la próxima semana.

## **ENTREVISTA : Alcance “Universidad sin Límites”**

Entrevistador: Luisa Jaramillo Mejía.

Entrevistada. Georgina Delgado

Puesto que desempeña el entrevistado: **Coordinación de Tesorería.**

Lugar de la entrevista: Universidad el ITAM, oficinas de Alcance.

Fecha: 18 de febrero de 1998

Ciudad: México, D.F.

Se realiza esta entrevista para conocer las funciones y responsabilidades del Coordinador de Tesorería, asimismo problemas que enfrenta y sugerencias.

*¿Cuál es su nombre?*

Georgina.

*¿Georgina, a nivel de Coordinación de Grupos de Trabajo, cómo se relaciona con ellos, cuál es su función?*

Mi función es la de vigilar la correcta captación, distribución y manejo de recursos que nos fueron otorgados, con el objeto de que éstos sean organizados a favor de los beneficiados del proyecto Alcance.

*¿Georgina, cuál es su relación con los coordinadores de grupos de trabajo?*

Bueno, ahora este semestre cambié la distribución del ingreso del presupuesto que nos dieron en el ITAM. Nos aumentaron un 20%, lo redistribuimos. Lo que hicimos fue dividirlo entre el número de alumnos de cada área, esto para que fuera una distribución más justa del ingreso. Antes se veía que un niño podía tener \$20 pesos y otro \$50, entonces acomodamos esto para que todos los niños quedaran igual.

En cuanto a los coordinadores, con el nuevo plan de trabajo, yo me comprometí a comprar el material que nos encontraba en el almacén, con eso nos estamos ahorrando un 40 o 50% del presupuesto del material y también evitar el trabajo de tanta factura y así no tenerles que pagar a los coordinadores o voluntarios y... que ellos no tuvieran dinero. Así evitamos todos estos problemas. Ya con eso, yo les voy descontando del presupuesto de su área, y ya no hay ese problema de que si les tengo que pagar, que si tienen que poner dinero. Nos estamos ahorrando bastante tiempo, dinero y esfuerzo.

*¿Hay alguna forma de usted saber quién autorizó el gasto o si no lo debe de pagar?*

Bueno, este gasto que nos dieron nos lo da la institución.

*No, no es eso, es lo que te pasan los coordinadores: el listado, la solicitud de material, etc. ¿Cómo saber qué necesita cada área?*

Ellos me pasan una lista y me anotan qué van necesitando, para evitar eso de antes, lo de las facturas, si eran o no eso lo que necesitaban o si me estaban transando. Por eso yo me

comprometí a hacer las compras. Ellos me piden en una lista el material que necesitan y yo ya se los voy entregando.

*¿Qué persona te puede pedir, quién es el encargado?*

Generalmente el coordinador, pero si algún voluntario me lo pide, yo hablo con el coordinador para ver si es cierto que lo va a utilizar para esa actividad.

*¿Lleva algún control por escrito o puede ser verbal?*

Sí, tengo un control. Llevo mis listas en la computadora y nada más voy viendo qué va gastando cada área y se lo voy descontando de su presupuesto.

*¿A nivel de Recursos Humanos, cómo es su relación?*

Más o menos, pero sí es como medio tensionante, porque ellos me van diciendo lo de las fiestas. Sobre todo que necesitan cierto dinero, como por ejemplo: mil pesos mañana para dar de anticipo de la comida y yo no los tengo en caja chica, entonces sí se tiene que controlar esto con más tiempo, algo así, más o menos.

*¿A nivel de Coordinador de Difusión, tiene alguna relación?*

Ahorita no he hablado mucho con ella, solamente me comenzó a decir que necesitaba no sé cuántos rollos, pero allá hay ciertos problemas de división, que la verdad no sé ni en qué están metidos.

*¿Pero usted con ellos no tiene ningún trato?*

Sí, sí tengo que tratar con ellos para los rollos fotográficos, cuánto dinero les tengo que dar, los materiales que ellos necesitan.

*¿Con Investigación de Proyectos?*

Generalmente muy poco, es más, el coordinador me pidió muy poco presupuesto, solamente si se llegara a abrir una nueva área y quisieran llevar algún lugar a los niños... o algún material que ya empezaron a trabajar. Es muy poco el presupuesto destinado para proyectos.

*¿Con los Grupos Pilotos, aparte de solicitud de materiales, tiene algún otro trato?*

No.

*¿En la Junta Plenaria, qué le toca hacer a usted?*

En la primer Junta Plenaria me toca mostrarles cuánto va ser de gasto administrativo y cuánto tiene cada área. También me toca decirles que yo ya voy a comprar el material que

no esté en el almacén. Informales y decirles que controlen el presupuesto porque tenemos un presupuesto muy reducido.

*¿Quiénes deciden el presupuesto y qué le corresponde a cada área?*

Lo que hicimos fue dividirlo entre el número de alumnos. Yo me basé en el número de alumnos del semestre pasado, que cada coordinador me dijo. Sumé el número de alumnos y el presupuesto total, lo dividí entre este número niños.

*¿Cómo aprueban este presupuesto?*

Yo hablé en una junta de los jueves, les dije voy a ser esto y todos acordaron. Yo les pregunté el número de alumnos para evitar malos entendidos y con Coordinación General acordé los gastos administrativos.

*¿Con el Coordinador General, cuál es su función?*

Primero me tiene que firmar todas las solicitudes de pago que le tengo que entregar al ITAM, ella tiene que recoger el cheque y entregármelo.

*¿Ese cheque cuándo se los dan o cómo funciona esa cuenta?*

Yo voy sumando las facturas, o sea, cuando tengo cierta cantidad, mínimo un monto de \$ 1.500 pesos... yo voy agarrando de caja mientras me lo paga el ITAM. El ITAM se tarda entre que yo meto la solicitud y sale el cheque... Tarda una semana generalmente.

*¿De cuánto es la caja chica?*

La caja chica para este semestre es de \$ 4.840 pesos.

*¿Es suficiente ese dinero?*

No, realmente no. A mí me gustaría tener una caja chica de \$ 7.500 pesos mínimo.

*¿Para cuántos días?*

Para unas tres semanas. Luego hay veces que no puedo juntar rápido las facturas. No sé, a veces donde estoy comprando la papelería, que es un mercado, tengo que esperar a juntar en compras \$ 1.000 pesos para que me den la factura. Entonces, cuando Recursos Humanos viene y me pide por ejemplo \$ 2.000 pesos para una fiesta, me deja sin dinero en caja chica.

*¿Podría ser una sugerencia aumentar el monto de la caja chica?*

Sí.

*¿Tienes alguna otra persona contigo en Coordinación de Tesorería?*

Sí, tengo un ayudante que yo lo escogí. Me ayuda con el material y a distribuir el presupuesto.

*¿Quién te supervisa el dinero y los gastos y quién controla esto?*

Nadie. Sólo puede Coordinación General y el ITAM. El ITAM nunca me ha pedido cuentas, yo simplemente le llevo las formas de pago, las facturas y ellos ya me autorizan.

*¿Nunca llegan por sorpresa a hacerte un arqueo de caja?*

Ellos no me entregan el dinero, se recoge contra factura.

**Nota. A partir de este momento interviene en la entrevista la Coordinadora General Patricia Huitrón.**

**Patricia** - No lo hacen porque el aval de lo que se está gastando es... digamos... primero, el coordinador de área que autoriza a su voluntario la factura que garantiza que el material sí se autorizó. Él se lo entrega a la tesorera y la tesorera se fija que no sea material que se le puede brindar de otra forma, esto es, que nos lo dé almacén, que sean copias o ese tipo de material que se está comprando.

*¿Si estoy enviando unas facturas por valor de \$ 1.500 pesos, con una relación de que se mandaron a ciertas áreas, esto va firmado por quién?*

**Patricia** - Esto en realidad lo firmo yo. Yo firmo la orden de pago, yo reviso que esté el número de facturas necesarias, que sea una cantidad pertinente para solicitar un cheque... Entonces, que se compruebe. Le cuestiono a ella si ya lo compraron sus coordinadores. Y a los coordinadores ella les pregunta para saber si fue un gasto innecesario. **Los gastos innecesarios no se aceptan.** Tampoco se aceptan notas, tienen que ser facturas. El material que se da aquí tampoco se les paga, porque se estaría haciendo una duplicación de gastos.

**Georgina** - Ahorita con lo que estoy comprando sí tuve un problema con un área, porque yo estoy comprando muchas crayolas, cartulinas... Y me estoy dando cuenta, en muchas facturas que me dan, que hay crayolas que yo he comprado a \$ 2 pesos, ellos las compran a \$ 12 pesos.

**Patricia** - Estamos tratando de comprar por mayoreo porque cambian mucho los precios.

**Georgina** - Me estoy ahorrando hasta un 40% por área y me estoy ahorrando aproximadamente \$ 250 pesos por semana.

*¿Todos tus reportes van firmados por el coordinador?*

**Patricia** - Soy yo quien después endosa los cheques para que ella los deposite en las cuentas que se abrieron específicamente para Alcance... digamos que hay dos ahora. Se

abrió una nueva cuenta a razón de que estamos recibiendo donativos de todos los alumnos del ITAM. A través de los representantes nos están haciendo donativos y obviamente quieren cuentas claras. Entonces, se está manejando el dinero por separado porque ahí se va a rendir un informe de cómo se están haciendo estos gastos. Entonces, estamos manejando ese dinero en una cuenta separada. Yo pues... endoso los cheques, dependiendo si es para una cuenta del ITAM o para la otra cuenta. Además, a final de semestre se entrega un balance del todo, que yo respaldo también. Ella lo elabora, es su trabajo. Yo lo respaldo y se le presenta al rector, quien nos autoriza el monto que se va asignar para el próximo semestre, y también se le entrega a todos los voluntarios.

*¿A nivel de Mesa Directiva, cuál sería su función?*

**Georgina** - Demostrarles cuál es el presupuesto, cómo voy a trabajar en el semestre, o sea... Cambié el nuevo plan para Tesorería que... pues no sé... eso de la compra del material. No tanto tendría que ser para Tesorería, sino que tendría que haber una nueva área, que ahora sí serían los compradores de cosas, porque ahorita para Tesorería estoy viendo que está demasiado pesado el trabajo.

*A ver ¿Por qué lo considera pesado?*

**Georgina** - Porque tengo que ir al mercado, tengo que ir a Gigante, a varias tiendas para ahorrarme dinero.

*¿Y no puedes canalizar eso en una sola compañía?*

**Georgina** - El problema es que no todas las cosas están en una sola compañía, por ejemplo: no puedo comprar estambre en una papelería, no puedo comprar bolsas en una papelería, no puedo comprar muchas cosas que me encargan en una papelería, o comida, y muchas cosas no las puedo comprar en un supermercado.

*¿Qué sugerencias tienes para tu cargo?*

**Georgina** - Yo sugiero, en primer lugar, un aumento de presupuesto que yo creo que es lo principal. Un aumento de sueldo. No mentira, ni siquiera tengo.

*¿Representativo?*

**Georgina** - ... Sí. No sé, **más eventos de recaudación para aumentar la caja chica.** Ahorita acabamos de tener uno, y yo ese dinero había pensado distribuirlo, pero la verdad ahora lo pienso dejar para la caja chica del próximo semestre. Que esos eventos de recaudación sirvan para la caja chica y no gastarlo y distribuirlo.

*¿Como un colchón para cualquier evento especial?*

**Georgina** - Exacto, como un colchoncito.

*¿En las solicitudes de requerimientos, cuál ha sido tu problema? ¿En qué has tendido roces con los coordinadores?*

**Georgina** - La verdad, algunos son medio tediosos, quieren tener más presupuesto para su área, pero realmente no se dan cuenta de que su área es pequeña, o sea, que tienen 10 alumnos mientras otras áreas tienen 130 alumnos, entonces, no le puedo dar lo mismo a un área que tiene 10 alumnos que a un área que tiene 130 alumnos...Y la verdad, pues sería una injusticia darles lo mismo.

*¿Usted qué sugiere para ese coordinador que está requiriendo más presupuesto?*

**Georgina** - Pues enseñarles matemáticas. No, no es cierto. Yo ya hable con él y me entendió... Y no sé, **que no sean tan tercos, ni tan obsesivos** con su... El orgullo personal, no sé... Como ahorita con la venta de los chocolates. Me salió una de que por qué ella tenía quince voluntarios y sus quince voluntarios vendieron más chocolates, pues quería más dinero y le dije "no sé, es como si nosotros los de administración quisiéramos más dinero porque también vendimos muchos chocolates y nosotros no tenemos ni... no sé... presupuesto".

*Hay que dejar claro que el presupuesto es por el número de alumnos.*

**Georgina** - Y también otra cosa. Esta misma persona me empezó a decir que no sería lo mismo darle a un niño de la calle que a uno de desarrollo comunitario que tienen papás, pero la verdad nosotros no somos una institución de beneficencia para aportarles comida... No sé, vestido, etc., porque para eso están en ciertos lugares como son Casa Alianza, ellos se encargan de aportarles eso.

**Patricia** - El semestre pasado fueron \$ 15.000 para todas las áreas, todo el semestre. Entonces le tocaba a una actividad de un niño \$ 0,50 centavos. Con \$ 0,50 centavos uno no hacía nada. Uno estaba consciente de que los voluntarios muchas veces daban de su bolso y no metían facturas para cubrir sus actividades.

Hay áreas que hacen especial hincapié en el número de veces que van, el número de actividades, y quieren por el número de voluntarios digamos que... Tener un poco más de peso no...Y a veces es más un problema de visión que realmente de mal distribución.

*Patricia, yo me enteré que ustedes estuvieron haciendo varios proyectos el semestre pasado para recoger dinero y tuvieron un relativo éxito. Yo diría que muy buen éxito... la venta de chocolatinas, recolección de donaciones de ropa, juguetes.... ¿Qué otras cosas se podrían hacer para que entre más dinero a Tesorería?*

**NOTA:** Se suspende la entrevista por cinco minutos.

*Entonces un problema en Tesorería sobre los materiales que solicitan son los precios y las marcas, no hay una visión clara de que el presupuesto no da para comprar materiales de marca conocida ni en las mejores tiendas ¿Cómo podría concienciar un poco al personal?*

**Georgina** - Yo pienso que debe haber algún programa, no sé... del gobierno. Yo creo que hay muchos. Yo vi uno el semestre pasado de despensa básica, donde le enseñaban a las señoras a hacer un arroz, cosas sencillas que ellas pueden comprar, o sea, cosas baratas sin necesidad de gastar miles de millones de pesos en cosas que ellos nunca van a poder hacer.

*¿ Y cómo hacer con el voluntario...? Ya se implantó un taller. No sería bueno explicarles qué clase de taller sería el indicado para estas personas marginadas, porque me estaban contando que les estaban enseñando a preparar un pastel de chocolate turin, con un presupuesto que jamás podrá llevar a cabo la señora. Entonces sí falta concienciar un poco al voluntario de los recursos, de la realidad de la persona que toma el curso.*

**Georgina** - Eso, yo creo que sí. Al principio se les debe de dar un curso o en el curso de inducción, no sé, hablarles sobre eso... Que la gente esa sí le va a encantar el pastel, aunque como esta niña me dijo "Va a ser para dos sábados y todo". Nunca más van a poder hacerlo porque no cuentan con ese dinero, pues es una cosa inútil. Al contrario, en vez de decirnos "Hay cómo me está ayudando esta gente"... al contrario, yo pienso que es una forma de rechazarlos más, es una forma... no sé... de verlos que están más por debajo, que no tienen ese dinero ellos y que nosotros somos los niños bonitos, los niños de bien, que tenemos dinero, que sí sabemos de marca.

*Entonces también falta en los cursos que se están dictando, tal vez, revisar un poco esta parte social. Si sí es viable para los estudiantes y si se adapta a sus necesidades económicas... O sea, en este curso de repostería y cocina nadie revisó qué se iba a enseñar.*

**Patricia** - En realidad no. Quien lo revisó fue el coordinador de área, estuvo... digamos que tuvo a cargo los voluntarios que se iban a encargar de la cocina. Como que **cada quien tiene la libertad de escoger qué talleres va a implementar en su área.**

*No se hizo un sondeo o una investigación de alimentos... Cuáles son los alimentos que normalmente consume esta población para buscar recetas... Sobre alimentos que ellos consumen, explicarles cuáles son más ricos en vitaminas, más provechosos y su temporada de cosecha.*

**Patricia** - No, no se hizo y creo que es super importante. Además de que... También... Bueno, al principio del semestre se tuvo gente del CESA, que es gente que estudió gastronomía y demás, que eran algunos voluntarios de fuera del ITAM que iban a implementar estos talleres, pues sí se tenía un poco de conciencia, en el sentido de que trataban de adaptarse al área en que estaban. Si iban a trabajar con niños, hacer recetas fáciles, o sea, dependiendo del lugar. Sin embargo, ahora no contamos con esa gente y han sido los mismos voluntarios quienes han tenido que dar las clases de cocina, pues **carecen absolutamente de la información necesaria, o sea, no tenemos la preparación al respecto** y quien lo está dando, digamos, no se ha encargado de investigar por su cuenta cuáles son las carencias y hábitos alimenticios.

**Georgina** - Yo creo que eso ya es lógico en muchas cosas. Obviamente una señora no va poder hacer aquí las crepas a las no se que... Obviamente es gente que ni sabe comer esas cosas en primer lugar, y es gente que lo que le interesa saber es cocina básica, o sea, cocina que en serio les llene, no sé, que con el menos dinero posible... Son familias grandes, son familias que mínimo tienen cinco hijos.

*Lo que necesitan es cómo hacer rendir el dinero.*

**Georgina** - Exactamente, y no cómo hacer un pastel. Un pastel es lo que menos le interesa a esa gente. Eso es lo que yo pienso. Yo creo que lo más importante es hacer una comida fuerte, un desayuno que esa gente no tiene un desayuno... No sé, enseñarles algo... Que le echen no sé que. Enseñarles eso en lugar de clases de repostería. Yo creo que mejor hábitos alimenticios, de comida. . .

**Patricia** - Yo creo que Coordinación General podría apoyar al respecto. Nosotros tenemos un cierto presupuesto para cocina. Digamos que podríamos ayudar aportando muchísimos libros de cocina práctica...

**Georgina** - No sé, a lo mejor podríamos conseguir por parte del gobierno respaldo, no sé, aquí hay mucha gente influyente. Puede alguien platicarlo...

**Patricia** - Estos de Secretaría que tienen hasta una revista...

**Georgina** - La revista del consumidor...

**Patricia** - Ahí dan mil recetas, mil tips, muchas formas de nutrirse sin gastar tanto. Creo que si podríamos.

*Creo que hay varias instituciones como UNICEF que tienen una campaña alimenticia y tienen manuales de cocina.*

**Patricia** - El problema es que volvemos a lo mismo. **No hay quién se haga responsable porque no está dentro de las funciones u obligaciones.** Entonces, bueno, digo yo. Ahorita me puedo comprometer o se puede comprometer Tesorería, pero **no hay continuidad.** Todos tenemos un conjunto de trabajo muy fuerte, ya de por sí una carga asignada, entonces **a la hora del trabajo real no hay quien se comprometa hacerlo.**

*Entonces, digamos que se implantan los talleres sin ningún respaldo de la comunidad, sin haberse investigado en la comunidad sus necesidades, digamos que a fondo.*

**Patricia** - Sí, en parte sí. Se implanta lo que pide la comunidad en el sentido de que queremos clases de cocina, pero **no investigamos y el coordinador tampoco.** Y realmente eso a veces se suple. Digamos que el problema es que a veces la gente no sabe bien qué es lo que quiere, o sea, a lo mejor las señoras sí estaban muy emocionadas y sí querían aprender a hacer un pastel de chocolate, pero tienen necesidades y prioridades mucho más básicas a las cuales, igual que ella, tampoco se están enfocando porque no se sabe de nutrición.

*Bueno, se nos termino el tiempo. Espero poder seguir charlando con todas ustedes.  
Gracias por la entrevista.*