GOBIERNO DE LA
CIUDAD DE MÉXICO

EVALÚA

# Evaluación de diseño y operación del Programa PILARES 2019

Consejo de Evaluación del Desarrollo Social
de la Ciudad de México

Araceli Damián González

**Directora General y Presidenta Suplente del Comité de Evaluación y Recomendaciones del Consejo de Evaluación del Desarrollo Social de la Ciudad de México**

•

Edith Pacheco Gómez

**Consejera Ciudadana. Coordinadora de la evaluación**

Francisco Pamplona Rangel

**Consejero Ciudadano. Coordinador de la evaluación**

•

Daniel Murillo Licea

Miguel Calderón Chelius

Myriam Cardozo Brum

Teresa Shamah Levy

**Comité de Evaluación y Recomendaciones del Consejo de Evaluación del Desarrollo Social de la Ciudad de México**

•

Jorge Guadalupe Arzate Salgado

**Evaluador**

•

**Ciudad de México, diciembre de 2019**

# Índice

Introducción..... 8

1. Marco teórico y metodológico..... 12

1.1. Inclusión educativa y dotación de derechos culturales para la producción de bienestar

1.1.1. Derechos ciudadanos y acceso a la educación y la cultura

1.1.2. Políticas sociales para la inclusión y cohesión social

1.1.3. Inclusión educativa y educación no formal

1.1.4. El Programa de Envión como ejemplo de política inclusiva para los jóvenes

1.2. Discusión teórica

1.2.1. Los Centros PILARES como instituciones productoras de bienestar

1.2.2. Pobreza, exclusión y cohesión social/desafiliación como sistema explicativo de la vulnerabilidad urbana

1.3. Metodología de la evaluación

1.3.1. La evaluación cualitativa de políticas públicas

1.3.2. Diseño metodológico

2. Programa PILARES y su apuesta por el acceso a los derechos sociales como propuesta ciudadana y democrática..... 52

2.1. Concepción de la Política desde su propuesta inicial

2.2. Concepción de la Política desde los actores institucionales

2.2.1. Lo que PILARES agrega a la esfera pública

2.2.2. Concepción de los PILARES como instituciones de dotación de bienestar

2.2.3. Temas sensibles en torno a la producción de bienestar y el acceso a derechos por parte de PILARES

2.2.4. El problema de inclusión de los jóvenes

2.2.5. Objetivos de la Política desde los LCPs

2.2.6. Satisfacción de los LCPs respecto de su labor en PILARES

3. Centros PILARES y su contexto social desde los actores institucionales..... 105

3.1. Ubicación de los PILARES y posibilidades de accesibilidad para los usuarios

3.2. PILARES y sus contextos sociales

3.3. Relaciones de Centros PILARES con su entorno
3.4. Promoción de los PILARES en su entorno social
3.5. Aporte de la Política desde la visión de los LCPs
3.6. Logros sobre la vinculación de PILARES con las comunidades aledañas e instituciones externas

4. Centros PILARES y su contexto social desde la visión de los vecinos..... 142
4.1. PILARES y sus contextos sociales
4.2. Percepción, ambiente interno y relaciones de los Centros PILARES con su entorno
4.3. Promoción de los PILARES en su entorno social
4.4. Aportes en términos de producción de bienestar en sus contextos

5. Instalaciones y equipamiento de los PILARES..... 169
5.1. Instalaciones y equipamiento en talleres
5.2. Seguridad y protección civil
5.3. Limpieza
5.4. Formas de ingreso de los usuarios, atención a los visitantes por informes, generación de estadística de usuarios y mecanismos de quejas por parte de usuarios

6. Diseño del Programa desde los actores institucionales..... 205
6.1. Ciberescuela
6.1.1. Qué es la Ciberescuela y a quién atiende
6.1.2. Objetivos del programa
6.1.3. Población objetivo
6.1.4. Metas
6.2. Talleres de autonomía económica
6.2.1. Problemática social y dotación de derechos
6.2.2. Objetivos del programa
6.3. Talleres culturales y artísticos
6.3.1. Problemática social y dotación de derechos
6.3.2. Objetivos del programa
6.3.3. Población objetivo
6.3.4. Metas

6.4. Talleres deportivos
6.4.1. Problemática social y dotación de derechos
6.4.2. Objetivos del programa
6.4.3. Población objetivo
6.4.4. Metas
6.5. Principios educativos y valores entorno al bienestar que trabajan los Centros PILARES

7. Funcionamiento del Programa Ciberescuela desde la visión de los docentes y figuras institucionales de apoyo..... 254
7.1. Tipo de usuarios que atiende en sus diversas modalidades
7.2. Condición de trabajo de docentes y figuras institucionales de apoyo
7.3. Formación y capacitación de los docentes y figuras institucionales de apoyo
7.4. Organización y funcionamiento
7.5. Equipo e instalaciones
7.6. Plataformas
7.7. Estrategias pedagógicas utilizadas
7.8. Causas de abandono de usuarios e inscritos
7.9. Formas de seguimiento de los jóvenes inscritos
7.10. Evaluación de los docentes y talleristas
7.11. Principales logros a la fecha
7.12. Opiniones para mejorar el servicio

8. Funcionamiento del Programa Ciberescuela desde la visión de los usuarios..... 301
8.1. Razones por la que acuden los jóvenes a Ciberescuela
8.2. La calidad de los docentes
8.3. Motivación que reciben los usuarios de docentes y figuras institucionales
8.4. Funcionamiento de Talleres de braille y lenguaje de señas desde los usuarios
8.5. Funcionamiento del Taller de Club de Ciencias

9. Servicio cultura de paz..... 322
9.1. Objetivos, importancia y actividades
9.2. Formación y capacitación de los facilitadores
9.3. Condición de trabajo de facilitadores

9.4. Características del servicio desde la visión de los facilitadores, usuarios y figuras institucionales de apoyo
9.5. Problemáticas de los usuarios que acuden a cultura de paz
9.6. Opiniones de usuarios
9.7. Opiniones de mejora

10. Servicio de habilidades emocionales..... 345
10.1. Objetivos, importancia y actividades
10.2. Formación y capacitación de los talleristas
10.3. Condiciones de trabajo de los talleristas
10.4. Características del servicio desde la visión de los talleristas
10.5. Opinión de los usuarios
10.6. Cómo mejorar el servicio de habilidades emocionales

11. Escuela de código..... 363
11.1. Objetivo y tipo de usuarios que atiende
11.2. Formación y capacitación de los talleristas
11.3. Estrategias pedagógicas utilizadas
11.4. Características del servicio desde la visión de los facilitadores
11.5. Opiniones de usuarios
11.6. Opiniones de mejora

12. Talleres económicos desde la visión de los docentes y figuras institucionales de apoyo..... 377
12.1. Tipo de usuarios que atiende en sus diversas modalidades
12.2. Condición de trabajo de docentes y figuras institucionales de apoyo
12.3. Formación y capacitación de los docentes y figuras institucionales de apoyo
12.4. Organización y funcionamiento
12.5. Equipo e instalaciones
12.6. Programas de estudio
12.7. Estrategias pedagógicas utilizadas
12.8. Causas de abandono de usuarios e inscritos
12.9. Seguimiento del aprovechamiento académico
12.10. Principales logros a la fecha

13. Talleres económicos desde la visión de los usuarios..... 373

13.1. Funcionamiento de los talleres
13.2. Relevancia de los saberes aprendidos para el emprendimiento económico
13.3. Talleres exitosos
13.4. Talleres y producción de cohesión social, identidad y solidaridad
13.5. Opiniones de mejora para los talleres

14. Talleres culturales y artísticos desde la visión de los talleristas y figuras institucionales de apoyo..... 426
14.1. Tipo de usuarios que atiende en sus diversas modalidades
14.2. Condición de trabajo de docentes y figuras institucionales de apoyo
14.3. Formación y capacitación de los docentes y figuras institucionales de apoyo
14.4. Organización y funcionamiento
14.5. Equipo e instalaciones
14.6. Programas de estudio
14.7. Estrategias pedagógicas utilizadas
14.8. Causas de abandono de usuarios e inscritos
14.9. Seguimiento del aprovechamiento académico
14.10. Principales logros a la fecha

15. Talleres culturales y artísticos desde la visión de los usuarios..... 451
15.1. Funcionamiento de los talleres
15.2. Opinión de los usuarios sobre los servicios de Talleres culturales y artísticos
15.3. Calidad del servicio cultural en PILARES
15.4. Talleres culturales y artísticos exitosos-desde los LCPs
15.5. Talleres de lenguas indígenas
15.5.1. Importancia de los Talleres de Lenguas indígenas en PILARES
15.5.2. Percepción de los usuarios hacia los Talleres de lenguas indígenas
15.6. Talleres y producción de cohesión social, identidad y solidaridad

16. Talleres deportivos desde la visión de los docentes y figuras institucionales de apoyo..... 468
16.1. Tipo de usuarios que atiende en sus diversas modalidades
16.2. Condición de trabajo de docentes y figuras institucionales
16.3. Formación y capacitación de los docentes y figuras institucionales de apoyo
16.4. Organización, funcionamiento y equipo e instalaciones
16.5. Estrategias pedagógicas utilizadas

16.6. Causas de abandono de usuarios e inscritos
16.7. Seguimiento de aprovechamiento
16.8. Principales logros a la fecha

17. Talleres deportivos desde la visión de los usuarios..... 491
17.1. Funcionamiento y relevancia de los talleres deportivos
17.2. Talleres exitosos desde los LCPs
17.3. Opiniones de mejora para los talleres

18. Diseño del Programa y desarrollo de capacidades institucionales de los Centros PILARES frente a la problemática de la pobreza y las distintas formas de exclusión social..... 500
18.1. Capacidades para ser soporte institucional ante la pobreza económica y la marginación
18.2. Capacidades para ser soporte institucional ante la violencia intrafamiliar y de género
18.3. Inclusión educativa para los jóvenes en situaciones de vulnerabilidad extrema
18.4. Los centros PILARES como centros de apoyo institucional para los más vulnerables
18.5. La inclusión a las diversidades etarias, sociales y culturales
18.6. El respeto a los otros como valor central en los PILARES

19. Estructura organizacional, planeación y gestión de nuevos PILARES..... 537
19.1. Estructura organizacional de PILARES
19.2. Planeación y creación de nuevos PILARES
19.3.Formas de gestión interna en los Centros PILARES

Conclusiones..... 565
Diseño del Programa
Los Centros PILARES como servicio integral para el bienestar de grupos Urbanos vulnerables
Los Centros PILARES y su efecto en el fortalecimiento del tejido social
Los Centros PILARES y su capacidad de inclusión frente a la población joven
Los Centros PILARES como espacios de atención prioritaria de la mujer
Los Centros PILARES y el acceso a la cultura

Los Centros PILARES y el acceso al deporte
La Ciberescuela como modelo alternativo para la inclusión educativa
La inclusión en los mercados laborales a través de la instrucción en artes y oficios
El diseño de los Centros comunitarios para hacer frente a las diversas formas de exclusión

Operación del Programa
Calidad de las instalaciones, deficiencias en cuanto a equipo, herramientas e insumos para la enseñanza
Ciberescuela
Escuela de código
Habilidades emocionales
Cultura de paz
Talleres de autonomía económica
Talleres de cultura
Talleres de deporte
Servicios de apoyo
Gestión
Gestión, administración y planeación
Ubicación de nuevos Centros comunitarios
La promoción de los Centros
Opinión general de la Política

Bibliografía..... 601

Glosario de términos..... 605

# Introducción

En este documento se presenta el Informe Final de la Evaluación de Diseño y Operación del Programa PILARES 2019 encargado por el Consejo de Evaluación del Desarrollo Social de la Ciudad de México (Evalúa).

Los Puntos de Innovación, Arte, Libertad, Educación y Saberes (PILARES) son parte de una estrategia territorial integral conformada por un conjunto de acciones y programas que buscan atender a los barrios, colonias y pueblos más marginados de la Ciudad de México. El Programa PILARES propone la integración social y económica, así como el acceso a derechos de la población más vulnerable de la Ciudad de México, sobre todo jóvenes y mujeres, a través de la educación, cultura y deporte. Se trata de un Programa cuyo diseño pretende, además de lo referido, generar dinámicas sociales tendientes a la reconstrucción del tejido social, así como abatir la incidencia de conductas antisociales y delictivas en los entornos de cada Centro Comunitario.

El objetivo general de la Evaluación es analizar y evaluar el diseño y la operación del Programa PILARES. Tiene como objetivos específicos los siguientes (según Términos de Referencia):

A. Analizar y evaluar el diseño global y conjunto, en términos conceptuales y de estrategia coordinada, de las diferentes acciones, programas y vertientes que integran la formulación de PILARES.

B. Analizar el sistema de relaciones entre los diversos componentes que integran la Estrategia PILARES (educativo, emprendimiento, deportivo y cultural), en términos de coordinación, consistencia, sinergia, complementariedad o contradicción.

C. Evaluar los principales elementos estratégicos del diseño de PILARES: su diagnóstico, definición de problema, delimitación de poblaciones, metas, objetivos, capacidad presupuestaria o indicadores.

D. Identificar y valorar los mecanismos de coordinación existentes entre las diferentes Unidades Responsables que participan de la implementación de los PILARES.

E. Describir y evaluar la calidad del criterio para la localización de los PILARES, a partir de las premisas del programa, sus objetivos y propósitos, así como del contexto socioespacial de la Ciudad de México.

F. Evaluar los sistemas de registro de información y reporte sobre los beneficiarios.

G. Analizar y valorar la pertinencia, oportunidad y calidad de los espacios físicos de los centros.

H. Generar datos precisos sobre satisfacción inicial de los beneficiarios, facilitadores y vecinos de las zonas circundantes con la estrategia PILARES.

I. Valorar si la ejecución de los procesos y subprocesos que integran la gestión operativa de los PILARES en sus distintos niveles (administrativos, gestión, gobernanza, mantenimiento, atención al público) es adecuada para el logro de los diferentes objetivos alineados a los componentes y analizar en qué medida los procesos y subprocesos operativos al interior de cada uno de los PILARES son eficaces, oportunos, suficientes y pertinentes para el logro de las metas planteadas.

J. Evaluar la calidad de los modelos pedagógicos, contenidos impartidos y capacitación de los docentes para contribuir a un proceso pleno de aprendizaje e integración social.

K. Formular recomendaciones específicas, concretas y derivadas de las áreas de mejora identificadas, que permitan fortalecer el diseño y la gestión para la obtención de resultados del Programa social a través del fortalecimiento de la ejecución de sus procesos y subprocesos.

La pregunta de investigación general que guío esta evaluación fue: ¿en qué medida estos Centros cuentan con la infraestructura, el personal y la organización adecuados para lograr el cambio individual a favor de la inclusión educativa, económica y de trasformación de los entornos sociales marginales por medio de la acción creativa de los usuarios, con el fin de obtener bienestar propio y comunitario?

El método de la evaluación es cualitativo, mediante el cual se generó una amplia base de datos que ha permitido analizar, juzgar y proponer cambios al interior de la Política. La perspectiva de evaluación cualitativa se define como teóricamente analítica, holística y centrada en los sujetos que participan de la Política; en ella, el dato cualitativo es producido a partir de un trabajo de campo, entendido como técnica que permite conocer la subjetividad, organización sistémica, prácticas educativas, significaciones sociales y efectos sociales producidos por el Programa desde la vida cotidiana.

Es teóricamente analítica en la medida que la investigación evaluativa se enmarcó en una semántica teórica y normativa en torno a cuatro supuestos teóricos, los cuales funcionan como definición, contexto y explicación de los procesos y situaciones de vulnerabilidad

realmente existentes en la Ciudad: 1. La pobreza, 2. La exclusión y sus diversas formas e intensidades, 3. La violencia como continúo procedimental de las desigualdades sociales y económicas y 4. Los procesos de desafiliación sufridos por los diversos sujetos sociales que acuden a los Centros PILARES. Este conjunto de elementos teóricos nos permite analizar y evaluar el éxito de la Política que pretende la inclusión educativa y económica de la población más vulnerable de la Ciudad de México, en particular de los jóvenes y las mujeres.

La evaluación es holística porque generó datos sobre todos los componentes del Programa, de modo que es posible considerar el Programa como proceso social de producción de bienestar, a la vez que como organización y sistema. En este caso se realizaron dos trabajos de campo: uno de naturaleza exploratoria, donde se visitaron treinta Centros PILARES, cubriendo las principales zonas de la Ciudad; otro, segundo, donde se realizó un trabajo intensivo y a profundidad en ocho Centros. Esto se complementó con una entrevista de largo alcance con el Coordinador General del programa.

La evaluación está centrada en los sujetos que participan de la Política; en este sentido, el dato cualitativo expresa la voz de cada sujeto social que participa en el Programa (figuras institucionales, usuarios y vecinos). Esto hace con base en la evaluación de un ejercicio participativo, democrático y reflexivo. Por ello, la narrativa del informe es descriptiva y reflexiva, es decir, presenta la voz de los sujetos que viven la Política y, al hacerlo, reflexionan sobre su significado en relación con el Programa, así como respecto de su experiencia de vida. La evaluación es democrática en la medida que se trabaja desde una posición horizontal frente al informante, donde se pregunta a todos los implicados con la política; se incluye al personal de limpieza, niños, discapacitados, diversidades culturales y sexuales. Es reflexiva porque la entrevista se plantea como proceso de diálogo y comprensión de situaciones frente al Programa, por esta razón se privilegió la entrevista abierta y semiestructurada, así como las mesas de discusión.

La perspectiva cualitativa es relevante en la medida que permitió captar las subjetividades de los usuarios respecto del marco de valores y normas que aprenden y viven en los Centros PILARES. Desde la intervención metodológica cualitativa son relevantes los efectos no deseados o no contemplados por la Política, algo importante ya que la política social no debe ser entendida como algo estático, sino como un proceso complejo donde son los sujetos sociales, los ciudadanos, quienes la producen, la hacen suya, y es en este momento cuando la institucionalidad que surge de la Política es muy significativa para la vida de los usuarios.

Considerando el método utilizado, los criterios de validación del dato cualitativo son la triangulación, la densidad hermenéutica y, finalmente, la recontextualización o emergencia de una teoría como generalización explicativa, en este caso, en torno al diseño del programa y su capacidad de inclusión en procesos no formales de educación para los más vulnerables. Por lo tanto, la evaluación se encuentra sustentada por evidencia empírica sistemática y suficiente sobre cada asunto tratado, la cual se apoya con imágenes producidas en el trabajo de campo.

Una de las situaciones que más nos impactó en los recorridos de campo es la presencia sistemática de inseguridad y diversas formas de violencia en los contextos urbanos de los PILARES, así como la presencia de focos rojos en términos de narcomenudeo, lo cual impacta, sobre todo a los jóvenes de estos espacios de la Ciudad; esto nos lleva a repensar la pobreza urbana, que adquiere su verdadero sentido para las personas cuando, además de carencias en términos de necesidades básicas, co-existen sistemas relacionales inseguros y violentos; la pobreza en estos casos es sinónimo de desafiliación, desesperanza y exclusión sistemática.

El grueso del reporte se encuentra estructurado en diecinueve capítulos que nos muestran al Programa con estas facetas: 1) sistema vivo (producido por sujetos reflexivos) e interactuante con su entorno social, 2) sistema comunitario al interior de cada Centro, 3) generador de conocimientos valores y técnicas de trabajo para la vida económica, 4) estructura que funciona como soporte institucional para los más desfavorecidos de la sociedad, 5) institución y, a la vez, espacio para la convivencia y difusión de la cultura de paz. En síntesis, lo que emerge de la evaluación es una institución que interviene un espacio social caracterizado por la vulnerabilidad de sus habitantes y, al hacerlo, reconstituye la capacidad de agencia de los ciudadanos, sacándolos de la postración, abandono, soledad, exclusión y adicciones para conducirlos a esferas de actuación social activas; es decir, al significado profundo de la inclusión social educativa y el acceso a derechos que produce PILARES.

El reporte comienza con un capítulo que resume la perspectiva teórica y metodológica de la evaluación; continúa con otro dedicado al tema de acceso a derechos desde los documentos del Programa. Los capítulos cuatro y cinco tratan sobre la Política y su contexto social; el sexto está dedicado al tema de las instalaciones y equipamiento de los Centros PILARES para continuar con una serie de capítulos donde se realiza la narrativa reflexiva respecto de las ideas que sustentan el Programa, el funcionamiento de sus principales componentes y efectos en los usuarios y sociedad inmediata. Estos capítulos están centrados en los servicios de Ciberescuela (Alfabetización digital, Talleres de cultura de paz, Talleres de habilidades

emocionales, Club de ciencias y tareas), talleres económicos, culturales y deportivos, tratados según sea el caso desde el punto de vista de figuras institucionales y usuarios. Continúa con una reflexión sobre la institución y su capacidad para atender la diversidad social y constituirse en soporte institucional para los usuarios con mayores problemas de vulnerabilidad. El capítulo diecinueve toca el tema de las formas de gestión de los Centros PILARES, su sistema organizacional y creación de nuevos PILARES.

Las conclusiones de la evaluación presentan los principales hallazgos, así como las propuestas de mejora y cambio para el Programa. Este último apartado se encuentra organizado en dos apartados: diseño del programa y operación del programa.

Agradecemos a los Líderes Coordinadores de Proyecto (LCP) su apoyo para realizar esta evaluación; sobre todo, mencionamos que durante el proceso se produjeron importantes reflexiones sobre su trabajo de coordinación en cada Centro, lo mismo sucedió en las entrevistas con la Coordinación General de PILARES.

# 1. Marco teórico y metodológico

## 1.1. Inclusión educativa y dotación de derechos culturales para la producción de bienestar

### 1.1.1. Derechos ciudadanos y acceso a la educación y la cultura

En un régimen democrático los derechos ciudadanos están protegidos por el Estado y son una herramienta para que las personas se resguarden y empoderen frente a las acciones del mismo Estado o el mercado;  en este sentido, “la democracia política contemporánea es el único régimen resultante de una apuesta institucionalizada, universalista e inclusiva de la ciudadanía” (O´Donnell citado en Arzate, 2015), por lo que, supone la necesaria participación activa de esta última en todo el espacio público. De acuerdo con una perspectiva liberal, los derechos ciudadanos constituyen el núcleo sólido de legitimidad de una sociedad democrática. La política social es un camino mediante el cual se realizan los derechos ciudadanos. Por tanto, el cumplimiento de los derechos ciudadanos proporciona seguridad a las personas, familias y comunidades, es decir, constituyen un mecanismo jurídico fundamental para cubrir necesidades humanas, sociales, culturales y económicas; son una forma de actuar ante las desigualdades sociales, económicas y sus efectos en términos de violencia (Arzate, 2015b).

La exclusión de derechos ciudadanos supone situaciones de vulnerabilidad, realidad que, a su vez, es soportada por desigualdades sociales y económicas que funcionan como estructuras inhabilitantes. En las ciudades, la debilidad de los derechos ciudadanos ha generado la difusión de un individualismo que imposibilita la acción solidaria, así como la producción de cohesión social. Debido a que la relación igualitaria con el otro se ha transformado en algo incierto, el individualismo ha implicado un debilitamiento de las instituciones sociales y, por ello, el individuo se ve obligado a cubrir sus necesidades de forma precaria (Vite, 2007).

Julio Cotler sostiene que “los agudos índices de desigualdad económica se acompañan con elevados niveles de pobreza y deterioro ambiental, a su vez, determinan que sectores participen de manera restringida en los servicios públicos; que estas limitaciones bloqueen el desarrollo del capital humano, el crecimiento y la movilidad social; por otro lado, refuerzan las rupturas sociales y la fragmentación de lo que contribuye a consolidar la histórica segmentación y heterogeneidad de América Latina” (Citado por: Cuenca, 2014: 262).

La población debe ser consciente de sus derechos y el Estado debe reconocer y proporcionar las medidas para garantizarlos. El desconocimiento de estos se debe a la condición vulnerable de la sociedad. Se trata de una población en rezago educativo, en situación de pobreza extrema y/o de marginación, en desafiliación y en desplazamiento territorial. Esta población en condición de no-agencia ciudadana[1] se encuentra expuesta a la vulnerabilidad en sus diversas formas o manifestaciones. En el caso mexicano, la condición de ciudadanía es un asunto que se debe construir (Arzate, 2015b).

La visión democrática de la noción de una ciudadanía y de los derechos sociales lleva a una redefinición de lo público. Se requiere repensar las instituciones, políticas sociales y educativas desde el interés general como algo distinto de la suma de intereses particulares. El interés general, así como la propuesta democrática que expresa, no es algo que se descubre, se encuentra o se impone; sino que se construye, se enseña y se aprende (García, 2014).

Los derechos sociales son concebidos como una especie de seguro que cada agente toma para evitar la posibilidad de encontrarse descubierto y necesitado. Estos derechos implican políticas públicas para el suministro de ciertos bienes o servicios y que, definitivamente, tiene un ejercicio de deber-obligación entre el Estado y la ciudadanía (Atria, 2005).

Los derechos culturales suelen calificarse como una categoría subdesarrollada de los derechos humanos. En este sentido, durante la Conferencia Intergubernamental sobre políticas culturales para el desarrollo en Estocolmo (1998), se comenzaba a sugerir que la noción de derechos culturales tiene cada día más peso en la conciencia general de los derechos humanos, pero aún no había alcanzado igual importancia en los programas políticos. Por su parte, en los propios documentos preparatorios de la misma Conferencia de Estocolmo, Halina Niec indicó que:

> “Los derechos culturales continúa siendo la menos desarrollada en términos de contenido legal y de obligatoriedad. Esto se debe a las tensiones políticas e ideológicas que rodean este conjunto de derechos, así como tensiones que surgen cuando los

[1] La no-agencia ciudadana es una condición social y cultural que colabora para la producción/reproducción de las formas básicas de las desigualdades sociales y económicas: exclusión, discriminación-estigma, explotación económica. O´Donnell precisa que la agencia ciudadana implica: “la presunción de capacidad de tomar decisiones consideradas suficientemente razonables como para tener importantes consecuencias” (Arzate, 2015: 14).

derechos de un individuo entran en conflicto con los derechos colectivos incluyendo los de los Estados" (Achurar, 2003: 2).

Para Timoti Karetu, Comisario para la Lengua Maorí de Nueva Zelandia, era importante señalar que la cuestión de los derechos culturales se debía a que siempre hay un grupo minoritario que vive en el seno de un grupo mayoritario. "Los derechos culturales comprenden los medios de que disponen las personas para comunicar su sentido de la identidad, ya sea como miembros de una comunidad específica o de una nación en su conjunto" (UNESCO, 1998: 29). Esta identidad se manifesta en el uso de objetos comunes como la indumentaria y/o en los adornos; a través de prácticas como la lengua, música y danza con un saber compartido y con la interpretación del pasado.

En ese momento se planteaba que, a través de programas de cooperación cultural, la atención a los derechos culturales se debía fijar en los grupos y no en derechos de los individuos. Estos programas debían de contribuir al desarrollo cultural considerando a grupos específicos, como son mujeres, niños, adultos mayores y personas discapacitadas, pues ellos exigían una atención especial. Un ejercicio que la política PILARES refleja en sus acciones es la dotación de derechos culturales desde el programa Educación para la autonomía económica, Ciberescuelas, Talleres de artes y oficios y Talleres de deporte.

Javier de Lucas, agrega que "con el incremento del pluralismo cultural, y el reconocimiento de las sociedades multiculturales, es posible e incluso necesario distinguir: una cosa es el derecho al acceso y participación en la cultura como bien primario, en el sentido del acceso, participación y disfrute de la cultura, de la vida cultural, como se requiere para el desarrollo y la emancipación individual. Otra, el derecho a la propia identidad cultural, al propio patrimonio y herencias culturales. En la primera, el objetivo es que todos seamos iguales. En la segunda, lo importante es la diferencia" (citado por Achurar, 2003: 3). La dotación de beneficios culturales es retomada por PILARES.

Existen demandas, derechos y necesidades culturales que ni los Estados nación ni los organismos internacionales conocen, pues los instrumentos de medición, inventario y conocimiento son elaborados en ámbitos en que los paradigmas y consensos no recogen las demandas y necesidades de las comunidades. Esto exige establecer como un derecho cultural la instrumentación de mecanismos de participación popular mediante los cuales la población pueda formular su propia visión, propiciando un límite de acción de las políticas públicas de

los Estados, ya que éstas pasarían a ser la expresión formalizada por parte de un agente neutro, es decir, la propia comunidad (Achurar, 2003).

### 1.1.2. Políticas sociales para la inclusión y cohesión social

La exclusión tiene por lo menos cuatro características. La primera es que algunos grupos son discriminados, a través de formas no económicas, al acceso a los bienes básicos y a los servicios que determinan el capital humano. Hay grupos que no tienen el mismo acceso a la educación, salud y otros servicios. La segunda característica es el acceso desigual a los mercados de trabajo y mecanismos de protección social de las instituciones formales como de las no formales, aún para las personas con similares niveles de capital humano. La tercera característica se refiere a la exclusión de los mecanismos participativos, que por medio de la participación de diversos grupos sociales afectan el diseño, la implementación y la evaluación de programas y proyectos del sector público. Finalmente, una cuarta característica cobra sentido del desigual acceso en la práctica del ejercicio completo y protección de los derechos políticos y libertades civiles, incluyendo la negación de derechos humanos básicos (Gacitúa, Sojo, y Davis, 2000).

Estas características implican una amplia visión para un posterior análisis en el ejercicio de la inclusión social; sin embargo, de primer momento estaremos echando mano de la última que hace referencia del acceso desigual a los derechos políticos y humanos básicos, ya que consideramos explica por qué algunos grupos de personas son exceptuados del ejercicio como ciudadanos. “Si una persona no participa igualitariamente en los procesos políticos, o si no tiene la oportunidad de participar en condiciones de igualdad dentro de un grupo social en el diseño de programas, no puede sorprender que él o ella sean discriminados en el acceso a los programas y a las instituciones que controlan la operación de los mercados de trabajo” (Gacitúa, Sojo, y Davis, 2000: 8).

Al inicio de los años noventa se llegó a la certeza de que las ciudades se ubican en el centro del desarrollo económico; las economías urbanas contribuyeron con el 60% o el 80% a la producción de la riqueza nacional, por lo que una ciudad es considerada el motor del crecientito y, con ello, también de grandes desigualdades (Balbo, Jordán, y Ricardo, 2003).

La oportunidad que se tiene con una política como PILARES inserta en una ciudad, productora de riqueza, pero a su vez de desigualdades, es la participación igualitaria de la comunidad en el proceso político de construcción de ciudadanía; desde sus Reglas de Operación pretende una participación activa de las personas a través de la empleabilidad en

los sectores propios a la zona donde operan los distintos puntos PILARES, ciudadanos que viven la cotidianidad del lugar, de forma que conocen y reconocen las necesidades de su comunidad, propiciando el acceso inmediato de la ciudadanía al programa y también a las instituciones que operan el mercado laboral. Esto obliga a pensar sobre los mecanismos y estrategias que tienen los Puntos PILARES para producir ciudadanía activa entre sus usuarios.

La actual concentración urbana ha propiciado desigualdades en la sociedad; principalmente en las ciudades se ha expresado a través de la concentración de la pobreza. Esto significa que los riesgos de caer dentro de formas crónicas de pobreza están altamente concentradas en las urbes, donde los efectos negativos de la desarticulación de la sociedad del trabajo son más evidentes: desempleo, bajos salarios, analfabetismo y deserción escolar. (Vite, 2007). Esta realidad implica proponer contar con centros de formación cultural que incentiven la identidad y formación a través de una educación incluyente de la población menos favorecida.

El crecimiento desmesurado de las ciudades en contextos que incentivan la reproducción de las desigualdades propicia sociedades desintegradas y fragmentadas debido a la persistencia de la pobreza, “al aumento de la desigualdad en la distribución de los ingresos, la segmentación espacial y la fragmentación cultural de la población” (Tedesco citado en Blanco, 2006: 1). En un primer momento las soluciones no eran la educación o programas sociales, que se les otorgaba a las periferias espacios de vigilancia y control, según esto para mantener una competencia, sí de violencia, pero sin que fuera más allá del gueto o el vecindario. La exclusión entonces es la no oportunidad para desarrollar los procesos de pensamiento que permitan entender, convivir y desempeñarse en un mundo complejo, donde la inclusión lograría adquirir los saberes que la escuela ofrece para participar en la sociedad (García, 2014).

Vemos cómo las periferias se concentraban en estos lugares de vigilancia y atención inmediata que, de cierta manera, eran una forma de puntualizar que ahí se vivía un grado alto de violencia e inseguridad, y que provocaban incertidumbre entre la población. Como consecuencia, la población ha sido vulnerada, “resultado histórico pero irreversible de procesos sociales que producen a los sujetos vulnerabilidad”, está no es una condición propia, sino más bien por efecto de procesos de concentración de la riqueza, de la explotación económica, de la segregación en la participación política y de desigualdad en el acceso a los recursos y a los bienes culturales (Terigi, 2014: 217).

Hablar de una sociedad vulnerable es una realidad social compleja en la que la vulnerabilidad y la exclusión van de la mano. Gil Villa expresa al respecto: “Si se pretende lograr una sociedad más justa con los vulnerables, una sociedad en definitiva menos vulnerable, necesitamos urgentemente aplicar un medio que transforme nuestra cultura a mediano y a largo plazo, una educación diferente. Sólo a través de una educación que sea al mismo tiempo coeducación y ecoeducación, una que ponga menos énfasis en las materias tradicionales y en su evaluación y más en la convivencia multicultural podremos lograrlo” (Gil, 2016: 125). La educación se propone como una solución al problema de desigualdad, exclusión y vulnerabilidad. El derecho a la educación se resolvería a través de mecanismos institucionales precisos, adecuados, pertinentes y oportunos; desde estrategias políticas que den respuesta a las problemáticas de la población vulnerabilizada, las acciones convergentes y eficientes de distintas áreas del Estado para confluir en una sociedad más justa e incluyente.

La inclusión, por su parte, es todo un movimiento que ha surgido para hacer frente a los altos índices de exclusión y discriminación, y a las desigualdades educativas presentes en la mayoría de los sistemas educativos del mundo. “La inclusión siempre es un cambio subjetivo que se produce en el/la ciudadano/a y este proceso posee grados de libertad; es un cambio subjetivo que se da en la cultura, en la historia, es una acción cultural”, como lo mencionó Paulo Freire (García, 2014: 129).

Sin embargo, existe una inevitable situación de vulnerabilidad educativa en la que niños, niñas, adolescentes y jóvenes tienen problemas con su trayectoria escolar, por ser discontinuas o inconclusas; esto no se explica sólo por razones escolares o se resuelve con intervenciones educativas. Existen problemas cuya superación desborda la intervención educativa y, por lo tanto, es requerida la intervención de políticas de apoyo a necesidades, como “las enfermedades producidas por las malas condiciones de alimentación y salubridad del ambiente, los desplazamientos compulsivos por violencia o por catástrofes naturales; la desintegración de los grupos de crianza por migraciones en procura de escapar de la pobreza; el trabajo infantil y la explotación de diverso tipo; la exposición a acciones criminales como la prostitución infantil o el tráfico de drogas, entre otras graves situaciones que afectan las vidas de estos niños, niñas, adolescentes y jóvenes” (Terigi, 2014: 226).

Katarina Tomasevski, relatora de Naciones Unidas para el derecho a la educación, precisa que los países pasan por tres etapas para avanzar hacia un pleno ejercicio del derecho a la educación (Blanco, 2006). La primera etapa consiste en conceder el derecho a la educación a todos quienes por diferentes causas están excluidos (pueblos indígenas, personas con

discapacidad, comunidades nómadas), desde opciones segregadas en escuelas especiales. La segunda etapa enfrenta el problema de la segregación educativa promoviendo la integración en las escuelas para todos. En los procesos de integración, los colectivos que se incorporan se tienen que adaptar a la escolarización disponible, independientemente de su lengua materna, cultura o capacidades. El sistema educativo mantiene el *status quo* y son los alumnos quienes se tienen que adaptar a la escuela y no ésta a los alumnos.

Mientras que la tercera etapa exige la adaptación de la enseñanza a la diversidad de necesidades educativas del alumnado, fruto de su procedencia social y cultural y de sus características individuales en cuanto a motivaciones, capacidades e intereses. Desde esta perspectiva, ya no son los grupos admitidos quienes se tienen que adaptar a la escolarización y enseñanza disponible; sino que éstas se adaptan a sus necesidades para facilitar su plena participación y aprendizaje. Cabe señalar que esta etapa es la aspiración del movimiento hacia la inclusión.

En ese sentido, es importante tener en claro cuáles son las diferencias conceptuales entre inclusión o educación inclusiva respecto de la integración (ver Cuadro 1), ya que ambos conceptos pueden llegar a asimilarse como iguales. Lo cierto es que no es así; sin embargo, esta confusión tiene como consecuencia que las políticas de inclusión se consideren responsabilidad de la educación especial, limitándose al análisis de la totalidad de exclusiones y discriminaciones que suceden al interior de los sistemas educativos, e impiden el desarrollo de políticas inclusivas integrales (Blanco, 2006).

Cuadro 1

Diferenciación conceptual entre inclusión y educación inclusiva e Integración

| Integración | Inclusión |
|---|---|
| Está ligada al colectivo de los alumnos con necesidades educativas especiales y aspira a hacer efectivo el derecho de estas personas a educarse en las escuelas comunes, como cualquier ciudadano. | Representa un impulso para avanzar hacia la educación para todos, ya que aspira a hacer efectivo para toda la población el derecho a una educación de calidad, se relaciona con el acceso, la participación y logros de todos los alumnos, con especial énfasis en aquellos que están en riesgo de ser excluidos o marginados. |
| La preocupación ha estado más en transformar la educación especial, para | Cambiar la cultura y práctica de las escuelas comunes para que sean capaces |

| | |
|---|---|
| apoyar los procesos de integración. | de atender la diversidad del alumnado, y eliminar los diferentes tipos de discriminación que tienen lugar al interior de ellas. |
| Los alumnos se adaptan a la enseñanza. | Transformar la cultura, la organización y las prácticas educativas de las escuelas comunes para atender la diversidad, resultado de su origen social y cultural, así como, de sus características personales. |

Elaboración propia con base en el texto *La equidad y la inclusión social: uno de los desafíos de la educación y la escuela de hoy.* REICE - Revista Electrónica Iberoamericana (2006).

El progreso de los alumnos en la escuela no depende sólo de sus características personales, sino del tipo de oportunidades y apoyos que se les brindan o no; por lo que los propios alumnos pueden tener dificultades de aprendizaje y de participación en una escuela y no tenerlas en otra. Es importante señalar que la inclusión es un proceso que nunca está acabando del todo, ya que constantemente pueden aparecer diferentes barreras que excluyen o discriminan a los alumnos, o que limitan su aprendizaje y su pleno desarrollo como personas (Blanco, 2006).

Así surge la necesidad de una ciudad y una escuela incluyentes; en el caso de la ciudad es el lugar donde cualquiera, independientemente de la condición económica, del sexo, o la edad, la raza o la religión, se le debe permitir participar productiva y positivamente en las oportunidades que una ciudad tiene para ofrecer. Se pretende reforzar la inclusión sobre políticas integrales en las cuales los temas de pobreza, condiciones habitacionales, oportunidades del ingreso se enfrente de forma integrada (Balbo, Jordán, y Ricardo, 2003). Mecanismos que intervengan desde la educación para permitir la participación ciudadana, políticas públicas que apuntalen a la inclusión educativa; en su caso, la política de PILARES, al ser un sistema inclusivo, deberá comprender la complejidad de las causales de la desescolarización y el rezago educativo y, por ende, actuar sobre variados y complejos fenómenos, como la inadecuada alimentación de los jóvenes en edad para estudiar, la situación de calle en la que viven muchos jóvenes de estas zonas periféricas de la Ciudad, la existencia de adicciones en la población.

Es frecuente referir al riesgo educativo ligado con cuestiones de género, discapacidades específicas, o con la pertenencia a determinadas minorías étnicas, incluyendo a quienes son hijos de inmigrantes más las diferencias territoriales. Las razones por las que no asisten a la

escuela, asisten regularmente o no logran aprender son múltiples; puede ser desde la situación económica, el escaso valor que representa la educación para algunos, la desmotivación de los niños y jóvenes ante la reiteración de la experiencia de fracaso, así como las prácticas expulsoras de las instituciones educativas (Terigi, 2014).

Uno de los retos a los que se enfrentan las políticas sociales se relacionan con las necesidades educativas que presentan niños, jóvenes, adultos y adultos mayores asociados a una discapacidad, ya que son el colectivo que se encuentra más excluido. Aunque la tendencia de las políticas de los países es promover la integración de alumnos en la escuela común, la gran mayoría está escolarizada en centros de educación especial, por lo que resultan ser los más discriminados (Blanco, 2006).

Existen grandes diferencias en el armado institucional de los programas; está la de los gobiernos que construyen una institucionalidad específica para las políticas inclusivas, dotándolas de instancias de conducción reconocibles y con capacidad para intervenir en el desarrollo de iniciativas; y la de los gobiernos que colocan los programas inclusivos entre muchos otros, sin responsables específicos ni recursos institucionales adecuados (Terigi, 2014).

El análisis sobre la contribución de la igualdad de oportunidades en la construcción de justicia social resulta fundamental en la identificación de las premisas que hayan en la convicción de que es posible moverse en el espacio social a partir de los esfuerzos individuales, y que el talento, estimulado y desarrollado, es premiado en el marco de un sistema meritocrático de orden social; sin embargo, éstos coexisten en asuntos estructurales que limitan el éxito prometido, por lo que la discusión reside en el tema de la igualdad de oportunidades. El informe Coleman pone de manifiesto que “la educación y la escuela no son espacios “asépticos”, ya que la presencia de variables socioeconómicas y culturales juega un papel importante (no determinante) en el éxito educativo, argumento que juega con la idea de igualdad de oportunidades” (Cuenca, 2014: 267).

En el año 2007, con la publicación de los resultados de la Encuesta de Cohesión Social en América Latina, se reveló que el esfuerzo y el trabajo son los recursos más importantes para aspirar a una mejor calidad de vida, con una visión menos individualista, el papel de la familia y lo comunitario es resaltado con igual importancia. En esta línea, la relación que existe entre el origen social y el éxito en el sistema escolar, cualquier modalidad que fuera, se traduce en posibilidad de conseguir un título que posibilite acceder a un mejor trabajo, inclusive a una

sociedad más justa, equitativa y democrática. Hoy en día la escuela no es el único espacio para acceder al conocimiento, pero es la única instancia que puede asegurar una distribución equitativa del mismo si se dan ciertas condiciones (Cuenca, 2014).

Contar con instituciones inclusivas no es garantía de haber logrado una política social/educacional inclusiva. La educación inclusiva siempre tiende a reconocer a cada quien, sin menosprecio por su raza, género o condición social y cultural. La UNESCO lo ha presentado como una perspectiva para pensar la educación desde el derecho a ésta. La inclusión como problema de las políticas educativas radica en la ampliación del significado de la exclusión en educación, con el fin de abarcar todas las formas de escolaridad de baja intensidad, los aprendizajes elitistas y los de baja relevancia (Terigi, 2014).

Cuando se habla de exclusión educativa, nos encontramos frente a la falta de oportunidades de escolarización en la primera infancia, o la desigualdad en el equipamiento escolar. Bajo la perspectiva del derecho se requiere de las políticas educativas con cierto grado de alerta, de capacidad de interpretación e intervención ante aspectos de la organización escolar y de la cultura profesional docente que puede resultar contrario a la educación como derecho (Terigi, 2014), una política que permee en lo educativo y cultural y que además sea de calidad se vincula con la oferta profesional docente que la conforma, ya que es a través de esto como se mide la calidad educativa que, a su vez, se ve reflejada en los resultados que puedan lograr los usuarios del mismo; en este sentido, habría que analizar la planta profesional docente que trabaja en los PILARES; a su vez, es necesario explorar la pertinencia de sus contenidos curriculares.

Bajo la línea de las políticas sociales, en el caso de México existen programas compensatorios de naturaleza asistencialista, donde la población, se supone, es favorecida por algún apoyo económico; no obstante, ésta población no se involucra o participa del diseño o de los resultados de dicho programa. En el año 2014 la política social de nueva generación proponía discursivamente que “a los individuos como sujetos de derechos y no como receptores pasivos de las políticas públicas, esto es, se promueve que los beneficiarios se conviertan en sujetos activos de su propio desarrollo”, indicando que de esta forma el ejercicio Estado-ciudadanía quedarán compensados en un equilibro social e integral (citado en Arzate, 2015: 16).

> “El diseño de las políticas públicas y sus programas educativos inclusivos [supone las preguntas:] cómo implementar política pública produciendo de manera pedagógica

> ciudadanía activa, cómo evitar el estigma del pobre como objeto y transitar al sujeto como ciudadano, de qué manera dar vuelta a los programas construidos […] bajo el paradigma de asistencia social masiva de bajo costo y comenzar a dirigirse hacia un paradigma centrado en los sujetos, al dialogo y que fuesen de alto impacto ciudadano" (Arzate, 2015: 19).

Las políticas sociales de corresponsabilidad se han impulsado en alrededor de 20 países latinoamericanos y su particularidad es realizar transferencias económicas a las familias en situación de extrema pobreza, condicionadas a algunas acciones que estas familias deben realizar, como enviar a sus hijos a la escuela. Existe cierto paralelismo ideológico entre ambos tipos de políticas, para justificar democráticamente las políticas sociales, en el caso del derecho social y el de la inclusión (García, 2014). Por su parte, las políticas educativas abordan nuevas demandas sociales, como garantizar a los grupos más vulnerables trayectorias escolares continuas y completas, así como en proyectos educativos que los preparen para vivir en sociedades cada vez más difíciles y plurales; sin embargo, es menester considerar que esta premisa no puede ser la única, ya que restringiría las nuevas demandas que se susciten (Terigi, 2014).

Para lograr la cohesión social con equidad e igualdad para todos los sectores, Touraine sostiene que "se debe concebir al sujeto como proyecto de vida personal, mediante procesos de desmodernización y autoreconocimiento referidos al contexto. Siempre y cuando se reconozca al otro como sujeto que trabaja para ajustar su memoria cultural con la de un proyecto instrumental, de esta forma se estarían dando los procesos de valoración de la diversidad cultural" (Citado en Alcántara y Navarrete, 2014: 14). Así que los sujetos y sus procesos de comunicación deben contar con protecciones institucionales que garanticen el principio de libertad.

La expansión de la educación ha facilitado el acceso a grupos tradicionalmente excluidos del sistema mediante la democratización del acceso y, a pesar de ello, la tasa de pobreza se ha mantenido, en el caso de América Latina es invariable. Autores argumentan que la globalización económica ha traído consigo la expansión de los niveles educativos, aunque no necesariamente se ha reducido la desigualdad educativa. Para que esto pueda lograrse, debe haber una mayor coherencia entre las políticas educativas y el resto de las políticas públicas de los Estados nación, a fin de que las cualidades de un individuo sean acordes a su nivel educativo, cuestión que no radica sólo en el campo de la educación sino en el de las sociedades (Alcántara y Navarrete, 2014).

Cabe señalar que dentro de las funciones tradicionalmente asociadas a las políticas sociales tienen que ver con tres aspectos fundamentales: la primera está ligada a la inversión en capital humano (educación, salud, vivienda). Este constituye un prerrequisito del crecimiento económico, en tanto mejora la competitividad del país. En segunda instancia, se habla de la compensación social a través de redes de protección social; éstas cobran relevancia para la superación de la pobreza y la indigencia, además de generar sistemas de protección ante las crisis. La tercera es la cohesión social, que ocurre con una sociedad que comparte valores y metas culturales, objetivos globales y un sistema de normas, lo que resulta especialmente importante en sociedades multiétnicas y multiculturales (Grondona, 2011).

México, al igual que muchos otros países europeos y latinoamericanos, dirige sus políticas hacia a una cohesión social, la que entendemos no como la unificación de todos los habitantes del pueblo a sus derechos, sino considerando que la diferencia entre las personas es lo que enriquece a la sociedad en general, como anteriormente señalamos. Sobre esta pluralidad de pensamientos, ideologías, cuerpos, vestimentas, colores, razas, etnias es que debe estar presente la inclusión, sin discriminación por "ser diferentes" (Alcántara y Navarrete, 2014), mediante el acceso a programas y políticas que impulsen la diversidad cultural como un derecho natural.

La cohesión social se entiende como la garantía ciudadana que orienta a asegurar niveles mínimos de protección, desde la perspectiva de instalar una visión más inclusiva y sustentable de la protección social; por ello, la necesidad de contar con una política social y educativa inclusiva con un enfoque de derechos y del ejercicio de ciudadanía, haciéndose realidad a través de programas sociales y educativos concretos. Todo lo cual es un reto para el diseño de política pública que decida ir más allá del asistencialismo.

### 1.1.3. Inclusión educativa y educación no formal

La educación es “un medio por excelencia para transmitir los valores culturales nacionales y universales; debe procurar la asimilación de los conocimientos científicos y técnicos sin detrimento de las capacidades y valores de los pueblos” (Conferencia mundial sobre las políticas culturales, 1982: 3). En nuestro país la educación formal no ha podido cumplir la plena escolarización de los niños y jóvenes; ante lo cual, es necesario impulsar instituciones educativas que promuevan las prácticas educativas dirigidas a todos y cada uno de los miembros de la sociedad en su conjunto.

Lo anterior plantea un modelo de actuación que afecte positivamente a todas las dimensiones del proceso educativo que tenga como fin lograr la igualdad de oportunidades, la superación del racismo y la adquisición de competencia intercultural en todas las personas, sea cual sea su grupo cultural de referencia; en este sentido, la integración y la familia aparecen como dos grandes dimensiones, para la promoción de la igualdad y de la convivencia (Gonzáles, 2008).
Tomasevski emprendió el primer esfuerzo por hacer realidad el derecho a la educación; en su esquema de investigación expuso que la asequibilidad, la accesibilidad, la aceptabilidad y la adaptabilidad son dimensiones aplicables para la calificación de una política educativa como la puesta en práctica de la educación como un derecho humano (Cuenca, 2014). En este sentido, tonto las políticas sociales focalizadas como las reformas educativas parecieran coincidir en los esquemas de protección social bajo las nuevas apuestas de tecnología educativa.

En la actualidad, la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE, 2012) ha destacado que no sólo las escuelas que atienden a sectores desfavorecidos "tienden a reforzar las desigualdades socioeconómicas de los estudiantes", es decir, "no mitigan el impacto negativo de los estudiantes de entornos desfavorecidos", sino que "amplifican su efecto negativo en su rendimiento" (OCDE citado en Acevedo, Valenti y Aguiñaga, 2017: 2).

Tal configuración de la desigualdad educativa se agrava en México, ya que el sistema educativo nacional cuenta con las denominadas escuelas en desventaja, cuyas composiciones sociales muestran una fuerte presencia de alumnos con bajo nivel socioeconómico y con resultados educativos bajos en comparación con los alumnos provenientes de familias con mayor poder adquisitivo. Sin embargo, esto no significa en su totalidad que los resultados estén determinados por los recursos sociales, económicos y culturales que posee una familia. En el caso mexicano, "la contribución de la escuela constituye entre el 27% y el 34% del rendimiento mostrado por los alumnos" (Acevedo, Valenti y Aguiñaga, 2017: 3).

Estudios centrados en los factores que se desarrollan al interior de las escuelas constatan la importancia de la gestión institucional y de la enseñanza en el aula para lograr buenos resultados educativos a nivel general y para aminorar el impacto negativo de los factores socioeconómicos en el caso de las poblaciones desfavorecidas. Para ello, se determina que la importancia radica en la capacidad institucional, con el fin de definir proyectos educativos

consensuados y del compromiso docente en el proceso de enseñanza-aprendizaje (Acevedo, Valenti y Aguiñaga, 2017).

En la educación contemporánea surgen dos ejes primordiales para la mejora en el sistema educativo: el primero es la calidad y el segundo es la equidad; ambos valores deben considerarse como presupuestos inherentes. Se trata de planteamientos inclusivos que pretenden la calidad desde la diversidad. De este modo, se observa el interés por la configuración de espacios inclusivos que desarrollen procesos de mejora educativa. El aumento de investigaciones que dirigen su discurso hacia la planificación, la implementación y la evaluación de planes, proyectos y programas de mejora en el campo de la enseñanza hace constar el compromiso que tienen los centros escolares y el aumento de la calidad de sus procesos.

Murillo y Krichesky distinguen cinco fases para acometer la mejora de un centro, relacionadas con las fases de la administración: 1) iniciación (identificación de fortalezas y debilidades), 2) planificación (diseño de planes de mejora, 3) implementación de lo planificado, 4) evaluación de lo realizado y 5) institucionalización (etapa de asimilación). En esta última fase, la innovación y el cambio dejan de considerarse como algo puntual y se convierten en elementos naturales que pasan a formar parte del funcionamiento diario de la organización escolar" (Citado en Arnaiz, Azorín, y García, 2015: 328).

El proceso de autoevaluación de los centros educativos se realiza con la intención de abordar prácticas de evaluación interna y dar voz a los protagonistas del proceso educativo. En el contexto educativo, un plan de mejora es un instrumento que implica una planificación orientada al aumento de la calidad de los procesos y de los resultados de los centros; aspectos a considerar como los objetivos, las necesidades detectadas, las acciones y tareas; la metodología, los recursos con los que cuenta el centro educativo, los procedimientos e instrumentos de evaluación; la secuenciación, los responsables-supervisores del plan y los agentes implicados. En esta línea, el profesorado no debe ser visto como un agente externo al centro escolar, sino como una figura de apoyo, refuerzo y acompañamiento dentro de las acciones de mejora (Arnaiz, Azorín y García, 2015).

Ante la necesidad de incorporar grandes contingentes, jóvenes y adultos a la educación, en contextos de múltiples formas de desigualdad social y económica, el modelo educativo ideal va a ser el que considere a la inclusión como parte fundamental de su propia constitución; es decir, la educación inclusiva puede ser la vía para superar a la exclusión social, que resulta de

ciertas actitudes y respuestas ante las diferencias socioeconómicas, culturales y de género. Asimismo, el principio rector del Marco de Acción de la Conferencia Mundial trata el tema de las necesidades especiales; menciona que “todas las escuelas deben acoger a todos los niños independientemente de sus condiciones personales, culturales o sociales; niños discapacitados y bien dotados, niños de la calle, de minorías étnicas, lingüísticas o culturales, de zonas desfavorecidas o marginales” (Blanco, 2006).

Esto plantea un reto para los sistemas educativos; sin embargo, las escuelas inclusivas representan un marco favorable para asegurar la igualdad de oportunidades y la completa participación; además la enseñanza tendría que personalizarse, el fomento de la solidaridad entre todos los alumnos y, por ende, mejorar la relación costo-eficacia de todo el sistema educativo en primera instancia.

Es importante retomar que la educación es un instrumento fundamental para la superación de la exclusión social. Se debe dejar en claro que la educación por sí sola no puede compensar la inequidad, desigualdad, vulnerabilidad, ni las múltiples formas de discriminación presentes en nuestra sociedad. Es necesario, como mencionamos, desarrollar en paralelo políticas económicas y sociales que aborden los factores que generan toda vulnerabilidad y necesidades en la sociedad.

La educación no es el único instrumento de mejora social, tampoco lo es el modelo educativo que en la actualidad impera en el sistema escolarizado; si bien el ideal es que la educación sea inclusiva, lo cierto es que esto no es del todo verdad. Si bien a través de la educación se puede lograr ese equilibrio social que tanto se busca, lo innegable es que presenta sus propias fallas; en principio al tener una cobertura insuficiente; un bajo rendimiento y, finalmente, una estructura centralizada. No es sino a partir de la educación no formal (ENF) que las necesidades en la población más desfavorecida pueden ser satisfechas mediante un desarrollo socioeconómico y cultural que tiene como base este modelo alternativo de educación.

La educación no formal “se ha abordado desde diferentes perspectivas, desde su papel en el desarrollo económico, como fuente de formación de recursos humanos, hasta como vía para el logro del cambio social, desde compensador de las contradicciones producidas por el sistema capitalista a través del mejoramiento de los niveles sociales de las capas marginadas, hasta como elemento de concientización” (Blancarte, 1991: 11). Ésta constituye una fuente importante del fortalecimiento de la ideología del Estado, por lo que personalidades como

Bernstein van más allá de los análisis interactivos de un salón de clase (en el caso de la educación formal) concede mayor importancia al análisis del papel de la educación en la sociedad a partir de una interpretación estructural (Blancarte, 1991). De esta manera, la educación no formal pretende ser un paliativo al pretender suavizar la marginalidad económica, política y social derivada del modelo de desarrollo existente; a su vez, busca incorporar a las masas marginales a las nuevas modalidades del desarrollo: reproduciendo las relaciones de producción (causa estructural de la desigualdad), pero ajustando la mano de obra al aparato productivo (Pieck y Aguado, 1987).

Borsotti sitúa el surgimiento de la ENF bajo dos causales diferentes, pero estrechamente conectados: a) los límites propios del sistema educativo formal: cobertura insuficiente, bajo rendimiento, estructura centralizada, altos costos de operación, inadecuación de los contenidos al medio, comunicación de valores predominantemente urbanos, reforzamiento de la igualdad selectiva, escasa utilidad para la población receptora; b) los límites de la ENF para solucionar los efectos derivados de un modelo de desarrollo: necesidades básicas de la población, de la educación, y la incapacidad de proveer educación a la población de 15 años o más que nunca asistió a la escuela o que ha olvidado la enseñanza por desuso (Pieck y Aguado, 1988).

La Belle plantea que la ENF en países latinoamericanos se ha entendido bajo dos perspectivas; la primera que tiene que ver con privación-desarrollo, “el progreso se logra al extender el modernismo a las áreas retrasadas, a través de la aplicación y tecnología, los programas se diseñan para cambiar las actitudes hacia el trabajo y la vida”, dando por entendido que es una forma innovadora de beneficiarse en el ámbito económico nacional y personal. La segunda se refiere a la dependencia-liberación: “sostienen que la causa subyacente del desarrollo es la dominación política-económica inherente a la estructura social y que la respuesta debe ser la liberación, que elimina la dominación y la vulnerabilidad”. El objetivo del planteamiento, por un lado, es generar reformas estructurales y, por el otro, es que la educación sea un acelerador de cambios en la estructura social, siendo éste uno de sus objetivos la justicia social (Citado en Pieck y Aguado, 1987: 10).

Se considera que la ENF debe dirigirse hacia la necesidad de crear conciencia de lo indispensable de la organización en el proceso productivo, en acciones dirigidas al desarrollo comunitario, así como en la defensa de sus derechos. No se puede generar un cambio y desarrollo sin la acción colectiva; bajo esta premisa, se sugiere que el sujeto de la acción educativa es el grupo y no el individuo (Pieck y Aguado, 1988).

La constitución de la ENF en la actualidad es la alternativa para generar oportunidades y una posible cohesión social a largo plazo, siempre que cumpla con una educación inclusiva, donde la educación debe ser para todos; la educación para todos determina que la educación sea de calidad; está se podrá lograr si se salvaguardan tres aspectos fundamentales: a) el respeto de los derechos de las personas, b) la equidad en el acceso a procesos y resultados y c) la pertinencia de la educación.

La educación inclusiva tiene implicaciones en la transformación de los paradigmas educativos vigentes, pasando desde un enfoque basado en la homogeneidad a una visión de la educación común basada en la heterogeneidad. Sin embargo, existe una tendencia a considerar la diferencia como lo que se distancia o desvía de la "mayoría", de lo "normal" o "frecuente", es decir, desde criterios normativos. La valoración negativa de las diferencias y los prejuicios conducen a la exclusión y discriminación, situación que retoma la ENF y las convierte en oportunidades (Blanco, 2006).

Por su parte Gil (2016), menciona que la educación y una justicia pensadas para reducir la vulnerabilidad podrían basarse en el concepto de compasión si se tienen en cuenta los valores de la competencia y el éxito de la cultura del capitalismo en la que estamos inmersos. Aun así es evidente que el contexto social no fomenta la empatía por el sufrimiento ajeno. De ahí la necesidad de cierta educación compensatoria que potenciaría en muy diversos ámbitos y con diferentes estrategias si se pretende afianzar la solidaridad en una base firme que no dependa de campañas efímeras o gestos individuales y colectivos que surgen inesperadamente y que dependen por lo tanto del azar.

La educación no formal puede dar la impresión de una mayor igualdad de oportunidades, especialmente si se trata de cursos técnico-vocacionales y de apoyo a la unidad económica familiar. Por su parte el vocacionalismo, como señala Bernstein, "parece ofrecer a la clase trabajadora una legitimación de sus propios intereses en un currículum basado en lo manual, y al hacer esto parece incluirlos como sujetos pedagógicos significativos, pero al mismo tiempo cierra sus posibilidades personales y ocupacionales". Esto da respuesta a la necesidad de completar los espacios inferiores del mercado de trabajo y en este sentido contribuir a la estratificación del conocimiento y la movilidad sociedad (Blancarte, 1991: 55-56).

La educación no formal no sólo basa su implementación en cursos técnico-vocacionales; este sistema no escolarizado ofrece una gran variedad de programas cuyos objetivos abarca la

alfabetización y la educación básica; va desde la capacitación agrícola, hasta la enseñanza administrativa y programas de concientización, como el generar en los usuarios hábitos y el fomento a valores culturales. La ENF hace referencia a un variado conjunto de actividades organizadas y semi-organizadas, que se ofrecen en diversas circunstancias y a través de distintas instituciones o personas; las cuales operan fuera de la estructura regular, o bien del sistema educativo común y, aunque a veces sean desarrolladas por éste, están destinadas a atender una gran variedad de necesidades de aprendizaje de distintos subgrupos de la población, como lo pueden ser mujeres, niños, jóvenes y adultos mayores, quienes contribuyen al desarrollo económico y social (Blancarte, 1991: 35). La ENF busca elevar la productividad y mejorar las condiciones de vida de la comunidad, desliga estas acciones de los factores estructurales que condicionan esta situación de rezago y miseria de los sectores de la población (Pieck y Aguado, 1988).

Lo cierto es que los programas de educación extraescolar en ocasiones tienden a reducir las aspiraciones de los usuarios. De acuerdo con esto, las características de la pedagogía invisible de algunos programas de educación extraescolar, como las reglas de secuencia, criterios de evaluación, entre otras, puede frustrar la motivación y frenar las aspiraciones. “La falta de acreditación de los cursos, la inexistencia de criterios específicos de evaluación, la ambigüedad de lo que debe ser entendido como aprendizaje, las condiciones precarias de los espacios donde se realiza el proceso educativo, son factores que contribuyen a bloquear la motivación y acogida posible que los programas pudieran despertar” (Blancarte, 1991: 49).

Uno de los quehaceres más importante que tiene la ENF a través de centros de enseñanza es ligar la educación no formal con el mercado del trabajo; en un principio era impensable relacionar la ENF con el desarrollo social y económico, ya que este factor podría ser imprescindible del éxito de los programas de ENF; sin embargo, se creía que las funciones de éste eran más bien políticas que económicas o desarrollistas. No obstante, la ENF, como instrumento, puede efectuar una movilidad social ascendente y actuar entre los usuarios como la posible alternativa para la resolución de sus necesidades económicas y sociales primarias (Blancarte, 1991).

Lo innegable es que en ocasiones la forma de vida anula el potencial de un tipo de educación que debería ayudar a fomentar la paz en las relaciones entre personas, comunidades, y entre éstas y el medio ambiente. “Existen razones para impulsar el accionar de la educación, para que el arte, la poesía, la filosofía dejen de ser el privilegio de una minoría que se conoce así misma a través de un uso adecuado del ocio” (Gil, 2016: 114). Por un lado, disminuye la

sensación subjetiva de la vulnerabilidad; por otro lado, prepara el paso del cuidado de uno mismo al cuidado de los demás, para lograr concretar la paz desde la autonomía y la igualdad (Gil, 2016: 114). “Solo una educación que obre de forma lenta pero constante puede lograr, de forma indirecta pero duradera, una transformación cultural que haga justicia a los vulnerables, a partir de una conciencia social” (Gil, 2016: 116).

Consideramos que la noción de inclusión educativa debe aplicarse no sólo a la escuela formal, sino a cualquier tipo de estrategia educativa como es la ENF; en este sentido, ésta última, por su naturaleza innovadora y flexible, puede constituirse como una alternativa a la inclusión educativa para los grupos sociales menos favorecidos.

### 1.1.4. El Programa de Envión como ejemplo de política inclusiva para los jóvenes

La Convención Internacional sobre los Derechos del Niño (CIDN), auspiciada por la ONU (1989), generó a nivel mundial la adopción del enfoque de garantía de derechos (la no discriminación, el interés superior del niño, el derecho a la vida, la supervivencia y desarrollo, y la participación). Uno de los Programas más destacados en América Latina fue Envión, el cual estaba dirigido a jóvenes (entre 16 y 21 años) en situación de pobreza en la provincia de Buenos Aires, entre 2006 y 2017[2]. La característica de esta Política fue la protección integral de los jóvenes vulnerables; de esta forma pretendió intervenir diversos aspectos y derechos de un modo conjunto, simultáneo y articulado.

Envión trabajó de manera multidimensional, por lo que su diseño intervenía en torno a seis derechos centrales: educación, salud, recreación, deporte y vida artística, trabajo, integración socio-comunitaria. Envíon laboró en sedes de barrio, en donde, se brindaba desayuno, almuerzo y merienda a los jóvenes, además se les otorgaba una beca mensual. La oferta formativa, educativa y recreativa se diseñó tomando en cuenta las características del barrio y las necesidades e intereses de los jóvenes.
Dos cosas resaltan del diseño de este Programa; primero, se trataba de un dispositivo de inclusión que tenía como principio normativo la construcción de lazos de confianza “a partir del vínculo cotidiano y cercano con profesores, docentes y talleristas, las sedes del Programa

[2] Este apartado sobre el Programa Envión se desarrolla con base en Freytes, sin/año.

se convierten en un espacio de permanencia paras los/as jóvenes" (Freytes, s/a: 9). Esta estrategia de acción pedagógica se encuentra sólidamente argumentada, es decir, hay toda una filosofía educativa implícita que le sostiene (Freytes, s/a: 9); segundo, la integración socio-comunitaria, suponía un trabajo no sólo con los jóvenes, sino con sus familias y sus escuelas, mediante un trabajo de seguimiento cuidadoso y sistemático a cargo de profesionales (pedagogos comprometidos, psicólogos, trabajadores sociales) y tutores de barrio, que eran otros jóvenes del mismo barrio que colaboraban en dar seguimiento a los jóvenes que asistían al Envión.

Otro mecanismo de integración socio-comunitaria era la realización de una tarea de inserción barrial. Consistía en la participación del equipo técnico del Envíon en actividades específicas con los barrios, por ejemplo, la realización de Mesas de Gestión Barriales, en las cuales participaban representantes de todas las organizaciones e instituciones del barrio y donde se discutían las problemáticas, se diseñaban iniciativas y acciones coordinadas remediales entre los actores participantes.

Envíon evitó la tendencia a la psicologización de las políticas dirigidas a la juventud y niñez en la Argentina (Llobet *et. al*., 2012). Además de que la integralidad de su intervención se afincó en la inscripción territorial, algo distintivo de las clases populares y fundamental para comprender sus procesos de integración y afiliación (Llobet *et. al*., 2012).

Es importante no perder de vista el diseño del Programa Envío, pues es quizá uno de los mejores ejemplos en América Latina de estrategias de política pública para la inclusión de los jóvenes en pobreza desde la integralidad en la dotación de derechos, basados en estrategias pedagógicas centradas en la construcción de lazos de confianza y en una interacción poderosa son su población objetivo desde un principio de territorialidad urbana.

El programa PILARES, comparado con Envíon, al menos en términos de su diseño, es menor en cuanto a su integralidad, estrategia de inserción barrial y claridad en relación con su estrategia pedagógica, la cual en estos momentos se encuentra poco fundamentada en términos teóricos.

## 1.2. Discusión teórica

### 1.2.1. Los Centros PILARES como instituciones productoras de bienestar

La evaluación como proceso de las políticas públicas tiene como objetivo analizar, juzgar y proponer cambios en los programas evaluados; de esta forma, se trata de un ejercicio democrático fundamental para la propia administración pública, como para la ciudadanía. Entendemos la evaluación "como la aplicación sistemática de procedimientos de investigación social para valorar el diseño, la implementación y la utilidad de los programas de intervención con el fin de producir evidencia empírica válida y fiable que permita valorar y perfeccionar los programas públicos" (Navarro, 2008: 247).

El programa PILARES 2019 es un diseño inspirado en acciones gubernamentales en contra de procesos propios de la marginación urbana; de esta forma, Los PILARES, se dice, "representan una estrategia territorial conformada por un conjunto de acciones y programas que buscan atender a los barrios, colonias y pueblos más marginados de la Ciudad de México" (TR, 2019: 2).

Al plantearse PILARES como una estrategia territorial se coloca como acción gubernamental que trabaja en contra de la marginación urbana y sus efectos como contexto productor de vulnerabilidades, no sólo de desigualdades sociales (exclusión y discriminación) y económicas (explotación económica y asimetría en la dotación y distribución del ingreso y la riqueza), sino como generador de violencia(s) –directa, cultural y psicológica– y diversas formas de desintegración social. Al colocar en un espacio cultural varias acciones y programas educativos y de animación socio-cultural y deportiva, se plantea una institucionalidad que funciona, en teoría, como herramienta para la generación de inclusión educativa, económica y cultural.

Los PILARES se plantean como una estrategia de política social, "de actuación integral que busca fortalecer el tejido social de las comunidades más vulnerables de la Ciudad de México, prioriza a la población que ha quedado rezagada en las instituciones formales de educación; a las mujeres que requieren fortalecer su autonomía económica; y a las comunidades que hoy no cuentan con el acceso a recintos culturales y deportivos dignos" (TR, 2019: 3). Se trata de un conjunto de acciones, de naturaleza educativa, que buscan producir una articulación pragmática en contra de procesos de exclusión social y que, como fin último, "persiguen fortalecer la integración social de diversos sectores de la población, particularmente jóvenes, a través de la promoción de la cultura, el deporte, el empleo o la educación" (TR. 2019: 3).

PILARES no parte de un principio redistributivo, económico en sentido estricto; más bien, apuesta por una estrategia de acción pedagógica, es decir, productora de micro saberes,

capacidades para producir emprendimientos económicos, significados sociales, actitudes y valores para la producción social de cohesión social; se dotan de significaciones en torno al bien común; las cuales, a su vez, produzcan procesos sociales de cohesión: acción social y formas culturales de socialidad (G. Simmel) caracterizados por una solidaridad orgánica (E. Durkheim), reflexiva, creativa, colaborativa y ciudadana (Arzate, 2019).

El planteamiento educacional para la trasformación social y generación de bienestar para los beneficiarios de Los PILARES, al conjuntar acciones tendentes a la autonomía económica, así como para la inclusión educativa de jóvenes implica trabajar a partir de dos formas de racionalidad: a) una acción social basada en la racionalidad instrumental, tendiente a la incorporación de los beneficiarios a los mercados de trabajo de la ciudad como mecanismos contra la exclusión económica y la pobreza y b) una acción social de naturaleza normativa que otorgue saberes, capacidades productivas para que los beneficiarios puedan producir formas de cohesión social, ciudadanía activa y cultura de paz. Este planteamiento es, ciertamente, ambicioso, al operar en contextos sociales caracterizados por la vulnerabilidad social y económica, además en donde la violencia es la norma.

El supuesto educativo y normativo de PILARES plantea que el programa pueda robustecerse a futuro, de manera que "la expectativa para el proyecto [sea] implantar nuevos canales de integración, participación e inclusión orientados, en último término, a reconstruir el tejido social y a abatir la incidencia de conductas antisociales y delictivas" (TR, 2019: 4). Estas expectativas significan que el diseño supone que los procesos de inclusión educativa y formación técnica para el trabajo aunados a una actividad lúdica-recreativa y deportiva son los mecanismos idóneos para producir una ideología a favor del bienestar, sobre todo en los jóvenes excluidos y discriminados de la ciudad; así como para producir actitudes, formas organizativas e ideologías en contra de la violencia cotidiana urbana y a favor de la solidaridad orgánica de las comunidades urbanas y familias.

Si los PILARES pretenden generar, a través de sus diversas acciones educativas de inclusión educativa económica y de animación socio-cultural, procesos de integración social y de reconstrucción del tejido social (éstas entendidas como formas de la cohesión social), deberían contemplar al menos el desarrollo de las siguientes competencias de naturaleza normativa en sus programas o currículums: ideología del bien común, un imaginario identitario fuerte –sobre todo entre los jóvenes–, actitud cívica ciudadana, acción social proclive a la participación en comunidad, y una socialidad proclive a la acción solidaria

(dimensiones de la cohesión social elaboradas a partir de la obra de los sociólogos E. Durkheim y H. Joas).

El planteamiento teórico y metodológico de esta evaluación es considerar los PILARES como instituciones de acción pedagógica cuyos fines últimos son: 1) producir procesos de inclusión educativa para los jóvenes a través de la Ciberescuela, 2) otorgar autonomía económica a través de Talleres de habilidades económicas y 3) "Reconstruir el tejido social y abatir la incidencia de conductas antisociales y delictivas" (TR, 2019: 5). Por la naturaleza de los Centros PILARES y sus objetivos sociales, más allá de un sentido redistributivo o asistencial, se debe realizar una evaluación de carácter cualitativo, donde los diversos actores sociales que interactúan con los PILARES compartan su experiencia comprendida como proceso reflexivo y dialógico. De esta manera, se plantea que sean los usuarios de los PILARES los principales aportadores de opinión sobre su pertinencia y funcionamiento; en consecuencia, la perspectiva cualitativa de evaluación está basada en la voz ciudadana de los usuarios.

Considerar la voz de los actores implica partir de una concepción teórica donde los sujetos sociales son creativos (Joas, 2013); esto significa para esta evaluación que los beneficiarios de los programas de los PILARES tienen la suficiente capacidad reflexiva para utilizar su experiencia transformar su realidad y trayectoria biográfica, son capaces de usar el conocimiento adquirido como habilitaciones (A. Giddens) contra su situación de marginación y pobreza; así como mejorar su sentido de identidad, fortalecer su individualidad (individuación) y su capacidad de acción social orgánica. Por ello, es posible y deseable que el programa genere habilitaciones para la inclusión económica, la inclusión social y cultural centrada en una ideología de trabajo colaborativo a favor del bienestar comunitario y una formación ciudadana y de cultura de paz.

PILARES busca no sólo la inclusión educativa y económica de jóvenes, sino también pretende un cambio en formas de actuar de los beneficiarios al generar cambios actitudinales y normativos, finalmente cercanos a una ciudadanía activa que significa participación política de naturaleza democrática en la esfera pública, participación económica en los mercados de trabajo, acción social reflexiva a favor del bien común y en contra de la violencia(s) cotidiana.

PILARES propone cuatro principales componentes en su diseño: educación, cultura, deporte y emprendimiento económico. Los cuatro suponen una acción pedagógica normativa e ideológica centrada en el bien común, así como en torno a una formación integral de los beneficiarios desde una institución que brinda educación no formal en contextos de amplias

desigualdades sociales-económicas y violencia urbana. Los Centros comunitarios PILARES deben entenderse, metodológicamente hablando, como instituciones que funcionan como muros de contención al continuo desigualdad-violencia que caracteriza los contextos sociales y económicos marginales de la Ciudad; es decir, como instituciones que tienen la misión de habilitar a sus beneficiarios de las herramientas, capacidades, significaciones culturales y conocimientos técnicos necesarios para salir del continúo desigualdad-violencia en el que, posiblemente, esté signado su mundo de vida, todo lo cual a través de una educación no formal centrada en una serie de valores ciudadanos democráticos.

El diseño de Los PILARES supone un planteamiento de política pública centrado en los sujetos sociales, fundamentalmente por dos razones; primero, el programa busca la generación de bienestar, en un sentido amplio del término, en un espacio de aprendizaje (técnico, actitudinal, normativo y cívico), donde los Centros PILARES deben ser comprendidos como instituciones de educación no formal ligados a su entorno social, un entorno caracterizado por las desigualdades sociales y económicas; segundo, en tanto que los PILARES son Centros educativos de barrio, su acción organizativa, social y pedagógica productora de bienestar adquiere sentido sólo en la medida en que los sujetos sociales beneficiarios puedan realizar sus potencialidades de manera efectiva como sujetos independientes, creativos y ciudadanos dentro de los objetivos de aprendizaje que plantean las diversas estrategias educativas del Programa. Los Centros PILARES producen un sistema de relaciones sociales, conocimientos y significados colectivos entre los sujetos que interactúan, por lo que la evaluación buscará conocer ese sistema de relaciones que le da sentido social a cada PILARES dentro de su contexto urbano. Enmarcamos esta investigación evaluativa en una teoría de acción social creativa, de acción estructurante de la institución educativa, así como con un enfoque de evaluación cualitativa democrática.

De este planteamiento de diseño, con un fuerte contenido ideológico y normativo, deviene su complejidad institucional, en la medida en que los PILARES no son meras casas de cultura, sino instrumentos institucionales de política pública para la transformación de la vida de las personas pobres, desafiliadas, excluidas y violentadas en sus derechos sociales y condición humana y eso, finalmente, es lo que tiene que responder esta evaluación: ¿en qué medida tienen los PILARES las suficiente capacidad para producir este tipo de cambio social en sus usuarios y entorno? Objetivo por lo demás complicado por lo abrupto de este tipo de micro territorios urbanos, es decir, los Puntos PILARES son ínsulas de producción de bienestar en medio de un contexto geográfico de injusticia social, deterioro de la cohesión social y degradación, en general, del espacio urbano.

### 1.2.2. Pobreza, exclusión y cohesión social/desafiliación como sistema explicativo de la vulnerabilidad urbana

Considerando los datos de medición de la pobreza de Evalúa (Evalúa, 2019) la pobreza en la Ciudad de México –utilizando el Método de Medición Integrada de la Pobreza (MMIP), un método que usa umbrales de satisfacción más generosos y reflejan de mejor manera las carencias en la Ciudad– en 2018 era del 51.1 % de la población; 33.2 % eran pobres moderados y 17.9 % pobres extremos; cinco de cada diez habitantes de la Ciudad son pobres y prácticamente dos de cada diez se encuentra en la pobreza extrema, lo cual anuncia una situación masiva de vulnerabilidad; la pobreza es, en tanto que situación estructural, una institución social y económica en sí misma; la cual, siguiendo la lógica de la doble estructuración de A. Giddens (Giddens, 2003), funciona produciendo habilitaciones para la sobrevivencia cotidiana (estrategias de sobrevivencia, formas organizativas de solidaridad, trabajo informal, formación de capital social a nivel de barrio); así como constricciones: diversas formas de vulnerabilidad social, educativa, económica y violencia.

La pobreza como carencia, en términos de ingreso y de acceso a bienes esenciales (salud, educación, alimentación, pensiones, vivienda digna), supone, como acción social, procesos vivenciales y biográficos marcados por situaciones de exclusión, desafiliación y violencia. La pobreza es un proceso de vida para las personas, donde lo que importa es la no disolución de la sociedad y el individuo, sociológicamente hablando; es la unidad de la sociedad y sus instituciones, ambas fundamentales para preservar a los sujetos y su condición humana, derechos humanos, y derechos ciudadanos. Estos tres elementos conceptúales, a su vez, significan la posibilidad de existencia de un sujeto social con autonomía, fundamental para la modernidad como contexto histórico-social y para la democracia.

En términos teóricos, la unidad social representa el principio que da sentido a todo concepto de bienestar. La unidad para G. Simmel es “la síntesis de las personas, de las energías y las formas constitutivas del grupo consideradas en su globalidad final, incluyendo los factores tanto unitarios como dualistas” (Simmel, 2010: 19). Para dar cuenta de los procesos de unidad de la sociedad, la sociología ha ensayado diversos conceptos, para el caso que nos compete, los conceptos de exclusión, desafiliación, y cohesión social son importantes; a partir de ellos es posible comprender los procesos complejos que gatilla tanto la pobreza como los circuitos de desigualdad-violencia, situaciones que imperan en las zonas menos favorecidas o vulnerables de la Ciudad.

La exclusión social es un concepto que sirve para pensar la condición básica de ciudadanía: “sirve para reflexionar sobre el grado en que se da esta condición básica [de ciudadanía]. Una sociedad muy excluyente sería una sociedad injusta, poco democrática” (Gil, 2002: 16). Gil

Villa identifica tres grados de exclusión los cuales explican los niveles de gravedad que supone tal condición: a) el primer grado supone la amenaza directa de supervivencia; en este caso está la pobreza cuya condición amenaza la vida misma de los sujetos y la unidad de la sociedad, b) el segundo grado amenaza los derechos de la persona; es la condición de marginalidad su mejor expresión o "aquellos que quedan fuera de la aplicación efectiva de los derechos humanos" (Gil, 2002: 27) y c) el tercer grado de la exclusión es la condición de desviación, donde el sujeto sufre estigma, una acción de auto marginación, de ruptura de normas y de delito; se trata de individuos "cuya acción es causa o factor que contribuye a la exclusión" (Gil, 2002: 27).

Un asunto central en la comprensión de la exclusión es que siempre puede empeorar la condición de exclusión; es decir, si la exclusión no es contenida por la sociedad el Estado o el mercado mediante intervenciones concretas, sólo es cuestión de tiempo para que una persona pueda empeorar su condición de exclusión y padecer grados de exclusión múltiples. La condición de pobreza, su profundización, puede ser un factor de empeoramiento sistemático de los grados de exclusión: "En materia de exclusión, se corre contra el tiempo. Es cuestión de tiempo que alguien muera de hambre o de enfermedad. […] También es cuestión de tiempo que el adolescente desorientado infrinja las normas" (Gil, 2002: 49). El concepto de exclusión no sólo ayuda a medir las formas que adquiere en la sociedad o a comprender su impronta relacional en los cursos biográficos de las personas, sino que es una herramienta para pensar acciones concretas de política pública tendentes a solucionar el asunto de acceso a los derechos sociales.

El concepto de cohesión social representa el esfuerzo más importante de la sociología para dar cuenta de los diversos procesos tendentes a la unidad de la sociedad en el mundo moderno, es decir, la vinculación de los individuos con su grupo social inmediato, a partir de principios como la identidad y la ideología del bien común, pero partiendo de la autonomía del individuo moderno. La individualidad, identidad, sentido subjetivo del bien común y posibilidad de organización en torno a éste indican que para lograr procesos de acción social a favor de la unidad de la sociedad y del bienestar es necesario que a partir de la individualidad planteada al sujeto por la modernidad, con base en un sentido de identidad inmediata con su contexto social, es posible que el sujeto construya una ideología del bien común, necesaria, legítima y eficaz; que sea lo suficientemente importante en cuanto a sus significaciones imaginarias para que éste pueda involucrarse en procesos de organización a favor del bien común, cualquiera que éste sea o en cualquiera de sus escalas de realidad (esfera pública, comunidad, barrio, familia, escuela, iglesia).

Siguiendo a H. Joas, todo concepto de cohesión social es deficiente sino se toma en cuenta la dimensión creativa de los sujetos; sobre el principio de individualidad que impone la modernidad a los sujetos subyace un principio de acción social creativa, la cual da sentido a los modelos de la acción racional y normativa de Weber y Parsons, siguiendo a Joas: "a los modelos predominantes de la acción racionalmente orientada y la acción orientada normativamente cabe añadir un tercer modelo, que insiste, preferentemente, en el carácter creativo de la acción humana. La pretensión consiguiente es reclamar que este tercer modelo 'aboveda' los otros dos" (Joas, 2013: 62).

Este carácter creativo de la acción humana, siguiendo a Joas como respuesta creativa de los sujetos a los problemas que obstaculizan los hábitos, se encuentra ligada de forma natural al aprendizaje en todas sus formas, pues el aprendizaje resulta una actividad que supone plasticidad no sólo cognitiva sino en los procesos que gatilla a nivel de la acción social soluciones a la vida a partir de formas de conocimiento. Lo anterior es muy importante para nuestra Evaluación al enfatizar en el análisis de una institución pública que dota de micro saberes estratégicos a población vulnerable como mecanismo privilegiado de producción de bienestar.

Consideramos que la producción de cohesión social supone no sólo reflexividad por parte del actor social sino capacidades de agencia –lo cual lo emparenta en términos semánticos con el concepto político de ciudadanía activa–, situaciones complejas de producir en sociedades y economías que tienden a la fragmentación y alienación cultural de los sujetos sociales, en medio de una realidad social donde la pobreza, y diversas formas de vulnerabilidad son la norma. La cohesión social no es una tendencia importante en este tipo de sociedades; más bien avanzan las tendencias hacia la disolución del individuo, las instituciones y toda forma organizativa frente a la construcción del bien común y el bienestar en general. Ante este panorama es de utilidad el concepto de desafiliación, acuñado por el sociólogo Robert Castel.

Castel acuñó el concepto de desafiliación "como debilidad de los soportes del individuo moderno –el cual está fuertemente vinculado con el lugar que este último tiene en la división social del trabajo y en las redes de sociabilidad" (Castel en Arteaga, 2008: 157). Los soportes permiten al individuo moderno construir su interioridad y le dan la posibilidad de que los actores construyan estrategias de acción como actores. El concepto de soportes sociales o institucionales tiene su antecedente en la obra de Goffman, según el cual "los soportes sociales o institucionales […] permiten la configuración de la individualidad del hombre

moderno” (Arteaga, 2008: 159); de esta forma los sujetos que no tienen suficientes soportes están desafiliados y están situados en los márgenes de la sociedad, es decir, habitan y reproducen espacios de vulnerabilidad.

Castel (1994:13) propone tres zonas de vulnerabilidad social que cubren el espectro que va de la inserción relacional fuerte a su antípoda la fragilidad relacional. Estas tres zonas son: a) zona de integración (supone un trabajo estable y una fuerte inscripción relacional), b) zona de vulnerabilidad (supone un trabajo precario una fragilidad en los soportes institucionales de la cohesión social) y c) zona de desafiliación (que implica ausencia de trabajo y un aislamiento relacional). Una zona de desafiliación supone, regresando al concepto de exclusión, una situación de exclusiones múltiples donde incluso el sujeto pude pasar a la categoría de desviación social.

Los datos de pobreza en la Ciudad son indicadores de la existencia de posibles situaciones de desafiliación, es decir, las personas no tienen soportes institucionales de apoyo para lograr una vida autónoma y digna; no tienen trabajo o trabajan en el mercado informal, no tienen familia o su familia sufre problemas de violencia y desintegración, no tienen acceso a la educación básica, la comunidad no funciona como sistema solidario, sufren diferentes formas de violencia y no tienen manera de evitarla y, en general, sus redes de apoyo son débiles.

Para esta evaluación resulta pertinente la sintaxis conceptual pobreza-exclusión-cohesión social/desafiliación. Este conjunto semántico es de vital importancia para comprender los contextos y formas de subjetividad de la población objetivo del Programa. En términos reales para los objetivos que pretendemos, el concepto de pobreza, desentramándolo sociológicamente, es demasiado abstracto para dar cuenta de los procesos sociales de construcción de bienestar que los propios sujetos sociales ponen en práctica; para ello es necesario considerar como herramienta analítica el modelo de acción creativa, que podemos traducir a la siguiente pregunta: ¿de qué manera los sujetos desafiliados que acuden a un PILARES asumen el conocimiento que reciben para producir bienestar ante los problemas que plantea a su rutina la desafiliación, la exclusión, la violencia y la pobreza?

De lo anterior surge esta pregunta: ¿en qué medida los PILARES pueden constituirse en instituciones de barrio que funjan como soportes institucionales para la población desafiliada de su entorno? Esta pregunta amplía la zona de indagación en torno a los PILARES, más allá de una mera evaluación de eficiencia y eficacia lo que se plantea es la cuestión de si estos PILARES, a través de su acción inclusiva, educativa, de difusión de valores y principios

democráticos como igualdad, horizontalidad y libertad, pueden romper con su acción pública la inercia de la vulnerabilidad y la violencia en la que viven sus usuarios.

Esta pregunta funciona como marco teórico, metodológico y normativo de la evaluación, en la medida que proporcionan un horizonte heurístico suficientemente dúctil para entender la complejidad de la acción de los PILARES; de esta forma la semántica conceptual aquí propuesta funciona como teoría de la observación (García, 2014) sin la cual no es posible interpretar las respuestas de nuestros informantes, usuarios de PILARES (docentes, usuarios, vecinos, coordinadores); sobre todo en la medida en que los PILARES se encuentran intencionalmente, explícitamente, en zonas liminales de desigualdad-violencia.

## 1.3. Metodología de la evaluación

### 1.3.1. La evaluación cualitativa de políticas públicas

La metodología para realizar esta evaluación será de naturaleza cualitativa y pretende conocer el tipo de vida de los sujetos sociales; "esto incluye motivos, significados, emociones y otros aspectos subjetivos de las vidas de los individuos y de los grupos; [también] incluye sus actos diarios, las estructuras de esas acciones objetivas que los acompañan e influyen en ellos" (Schwartz y Jerry, 1995: 22). Dichos conceptos son observables, por lo que son objetivos para el investigador (como sistema observador reflexivo y/o de segundo orden) y son registrables a través del lenguaje y la observación rigurosa en trabajo de campo.

En la investigación cualitativa lo que importa no son las regularidades (las variables no están controladas); sino la comprensión y explicación satisfactoria de un determinado sistema problemático de relaciones sociales, situado como proceso en un tiempo y espacio específico. Lo que significa que una institución sólo se puede evaluar como proceso en marcha: "La investigación evaluativa que usa métodos cualitativos tiene en el proceso como un objetivo, y busca comprender qué ha ocurrido dentro de la caja negra, o cómo y por qué ha ocurrido un efecto dado, de manera que se puedan modificar las intervenciones" (Swanson y Chapman, 2003: 84). Finalmente, las evaluaciones cualitativas buscan comprender como proceso las interacciones que suceden entre los programas y sus beneficiarios, incluido, dado el caso, la interacción con sus entornos sociales.

La investigación cualitativa pretenderá dar cuenta de siguientes aspectos generales: 1) consistencia del diseño del Programa, lo que una vez en operación significa evaluar su consistencia institucional (jurídicas, materiales, administrativas, organizacionales, en

términos de su personal) para el bienestar, 2) eficacia y eficiencia de su operación inicial, 3) eficacia, eficiencia y pertinencia de contenidos educativos y del personal docente a cargo de los procesos educativos de inclusión educativa y de formación para el trabajo, 4) satisfacción de los beneficiarios, 5) comprender sus relaciones con su entorno social, 6) evaluar sus capacidades reales para lograr sus objetivos en términos de producción de formas de bienestar específicas (inclusión educativa y en los mercados de trabajo, y su efecto como detonante de formas culturales e imaginarias a favor de la cohesión social) y 7) emitir recomendaciones de cambio para su mejora, en términos de diseño y primera operación. Las técnicas privilegiadas para esta investigación evaluativa serán la observación, entrevista a profundidad con informantes clave y la mesa de discusión.

La evaluación de políticas sociales desde perspectivas cualitativas permite, de manera privilegiada, conocer la opinión de los ciudadanos respecto a los servicios públicos que reciben (Velázquez y Arzate, 2015); se trata de una opinión sentida; tal subjetividad es importante al momento de valorar los servicios públicos que reciben. En forma normal, las entrevistas con usuarios de servicios públicos, el proceso de reflexividad que se pone en juego en su realización permite que se expresen las posibles soluciones a un mal servicio por parte de los usuarios o beneficiarios (Rebolloso, *et al*., 2008; Velázquez y Arzate, 2015).

Al respeto, abunda Arzaluz: “la evaluación cualitativa busca la manera en que el programa afectó (positiva o negativamente) el modo de vida de los individuos beneficiados. Asimismo, se pregunta por los roles asumidos por los actores sociales durante el desarrollo del programa y analiza, además, las consecuencias o acciones no esperadas de este programa o política” (Arzaluz, 2013: 335). Arzaluz (2013) percibe necesario revalorar las evaluaciones cualitativas de política pública, sobre todo al evaluar aspectos como el cambio de actitudes y comportamiento de la población; es decir, el impacto social de un Programa, cuando se requiere conocer el nivel de insatisfacción de la población o los procesos de cambio comunitario y de autogestión.

Las perspectivas cualitativas son especialmente acordes para comprender las desigualdades sociales como procesos enraizados en los sujetos, es decir, como trayectorias biográficas de exclusión, marginación, explotación, violencia (Arzate, 2015b); esto es, conocer las narrativas de la desigualdad-violencia desde el punto de vista de un sujeto social, como parte de su experiencia, permiten al investigador cualitativo comprender a profundidad los efectos de la pobreza, la marginación y la violencia como mecanismos estructurantes de los sujetos y grupos sociales en sus contextos institucionales (Arzate, 2015b). Por ello, para el caso

específico de la comprensión de instituciones con acciones pedagógicas, los métodos cualitativos son particularmente relevantes al momento de conocer los espacios educativos, en tanto que sistemas o comunidades de aprendizaje, en donde la institución educativa es comprendida como un todo.

La perspectiva cualitativa de evaluación implica "comprender la situación objeto de estudio mediante la consideración de las interpretaciones, intereses y aspiraciones de quienes en ella interactúan, para ofrecer la información que cada uno de los participantes necesita en orden a entender, interpretar e intervenir del modo más adecuado" (Alemán y Trinidad, 2006: 297). Es por ello que en los procesos de evaluación cualitativa la esfera de los valores es fundamental, ya que el intercambio dialógico genera significados, se comparten y contrastan valores; de esta forma las técnicas de entrevista y mesas de discusión deben de entenderse como productoras de reflexión entre los participantes, donde la esfera de valores es fundamental para generar comprensión e incluso cambio en la acción social y educativa entre los participantes. Este tipo de evaluaciones no son un mero proceso tecnológico, sino que al generar reflexividad, mayor conciencia y comprensión de los conceptos que guían la Política, pueden gatillar cursos de acción a favor de la producción de bienestar legítimos e innovadores.

### 1.3.2. Diseño metodológico

El diseño de la evaluación tiene como finalidad analizar, juzgar y proponer cambios en torno a la lógica de intervención social del Programa, con la intención de que tales cambios puedan mejorar la planificación de la implementación, así como mejorar los procesos mismos de gestión de cada Centro PILARES en operación. A través de la evaluación de la operación del Programa, pretende se logre ajustar el diseño mismo del Programa (sus conceptos, principios normativos y objetivos de intervención social y educativa), así como hacer eficientes sus recursos materiales y humanos que hacen posible su operación. Al final de cuentas se trata de que el Programa use de manera prudente sus escasos recursos humanos y materiales.

Siguiendo la lógica de la producción de dato cualitativo los indicadores de eficacia permiten comprender el efecto social del diseño y operación de la política, en este caso, los logros en los procesos de inclusión educativa que realizan los centros comunitarios, logros que representan de hecho una dotación de derechos sociales. La eficacia tiene que ver con el cambio social que una política social propone a través de diseño y operación.

Por la naturaleza del método cualitativo del discurso de los actores emerge un elemento central en la producción de formas de bienestar: el conjunto normativo (ideologías a favor del bienestar y valores) de la política en tiempo real. Los indicadores de eficacia son los que, al final de cuentas, nos periten evaluar el diseño del programa, es decir, valorar sus

componentes como un todo sistémico en relación con su problemática y contexto social. En esta evaluación se trabajaron 22 indicadores de eficacia, los cuales fueron propuestos en TR por Evalúa.

Los indicadores cualitativos de eficiencia permiten comprender con un nivel alto de certeza y exactitud los procesos organizativos que hacen posible cumplir con los objetivos planteados para los centros comunitarios y del programa en su conjunto. Esta serie de indicadores dan cuenta de la calidad de servicio que los PILARES ofrecen a sus usuarios y a la sociedad en general. El Informe presenta una cantidad de información sobre cómo cada componente del programa puede o no cumplir sus objetivos. Lo interesante a destacar es que el dato de eficiencia al no ser un número se presenta como un hecho significativo por parte de los actores sociales, es decir, como un hecho reflexivo como acción funcional o procedimiento educativo. En esta evaluación se trabajaron 40 indicadores de eficiencia, los cuales fueron propuestos en TR por Evalúa.

La evaluación expresa no sólo la opinión de los usuarios sino su reflexión sobre su actuar dentro del programa, dentro de cada centro comunitario; por lo que si la narrativa de los actores es reflexiva entonces podemos decir que el proceso evaluativo es de naturaleza participativa, de alguna manera democrática por su horizontalidad, así como por su efecto de toma de conciencia sobre un espacio público. La opinión del ciudadano sobre su experiencia y efectos en su vida cotidiana de una política social, por su sentido profundo y legítimo, representa la mejor forma de evaluar la acción gubernamental en un contexto democrático.

El conjunto de dimensiones e ítems cualitativos (según lo indicado en Términos de Referencia) buscaron responder, siguiendo a Alemán y Trinidad (2006), las siguientes cuestiones generales de la Política:

1. El problema que intenta resolver.
2. El origen del problema.
3. La incidencia del problema.
4. Las características sociodemográficas de las personas afectadas por el problema.
5. Los lugares en donde se manifiesta el problema.
6. Las características de los profesionales implicados en el desarrollo de la intervención.
7. Los espacios donde no se produce o tiene menos intensidad el problema.
8. La evolución del problema.
9. Las fuentes de información utilizadas para elaborar la intervención.
10. El respaldo político de la intervención.

Las técnicas usadas en el trabajo de campo fueron las siguientes:

- Grupo de discusión.
- Entrevistas en profundidad a informantes clave.
- Entrevistas estructuradas a informantes clave.
- Observación participante.

Para la elaboración de los instrumentos se construyeron cuatro matrices de indicadores, cuyo ejercicio permitió lograr una mayor claridad respecto a lo que se debe preguntar durante el segundo trabajo de campo. Las cuatro matrices de indicadores fueron las siguientes:

A. Matriz de indicadores dimensiones sobre contexto social.
B. Matriz de indicadores dimensiones sobre educación.
C. Matriz de Indicadores dimensiones actores sociales.
D. Matriz de Indicadores dimensiones diseño.

El trabajo de campo se realizó en dos etapas. En la primera se hizo una visita exploratoria a treinta PILARES (véase Cuadro 2). La muestra, que representa el 50 % del sistema al principio en septiembre de este año, nos permitió conocer Puntos PILARES pequeños, sobre todo los que se han montado a partir de los antiguos módulos de policía, medianos y grandes; también permitió distinguir entramados en la dinámica de barrio, como aquellos ubicados en espacios urbanos segmentados y más bien relativamente lejanos a las dinámicas de barrio. Se visitaron Puntos con ocho meses de operación, así como otros con dos o tres semanas de haber iniciado sus actividades, incluso menos.

Cuadro 2

Puntos PILARES explorados según el orden de visita

| N° | PILARES | ALCALDIA | COLONIA | CALLE | FECHA_ INAUGURACION/ OPERACIÓN |
|---|---|---|---|---|---|
| 1 | PILARES LA ARAÑA | ALVARO OBREGON | LA ARAÑA | PROLONGACION RIO MIXCOAC | 08/02/2019 |
| 2 | PILARES JALALPA | ALVARO OBREGON | JALALPA TEPITO | ENCINAL | 15/02/2019 |
| 3 | PILARES SANTA FE | ALVARO OBREGON | PUEBLO DE SANTA FE | CORREGIDORA | 03/08/2019 |
| 4 | PILARES MARGARITA MAZA DE JUAREZ | AZCAPOTZALCO | TEZOZOMOC | AMUZGOS | 30/04/2019 |
| 5 | PILARES SAN PEDRO XALPA | AZCAPOTZALCO | SAN PEDRO XALPA | AVENIDA HIDALGO | 14/08/2019 |
| 6 | PILARES MUNICIPIO | BENITO JUAREZ | PORTALES NORTE | MUNICIPIO LIBRE Y | 31/08/2019 |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | LIBRE | | | CALZADA DE TLALPAN | |
| 7 | PILARES CANTERA | COYOACAN | SANTO DOMINGO PGAL DE STO DOMINGO | AVENIDA ANTONIO DELFIN MADRIGAL | 29/03/2019 |
| 8 | PILARES VILLA PANAMERICANA | COYOACAN | PEDREGAL DE CARRASCO | AVENIDA PANAMERICANA | 12/08/2019 |
| 9 | PILARES CHIMALPA | CUAJIMALPA DE MORELOS | SAN PABLO CHIMALPA (PBLO) | PORFIRIO DIAZ | 15/02/2019 |
| 10 | PILARES ATLAMPA | CUAUHTEMOC | ATLAMPA | CERRADA DE CEDRO | 18/03/2019 |
| 11 | PILARES INSURGENTES | CUAUHTEMOC | JUAREZ | AVENIDA INSURGENTES | 04/09/2019 |
| 12 | PILARES RICHARD WAGNER | GUSTAVO A. MADERO | VALLEJO | JOSE ANSELMO CLAVE | 28/01/2019 |
| 13 | PILARES BENITA GALEANA | GUSTAVO A. MADERO | NUEVA TENOCHTITLAN | AVENIDA CANAL DEL DESAGÜE | 17/02/2019 |
| 14 | PILARES CENTENARIO | GUSTAVO A. MADERO | JUAN GONZALEZ ROMERO | CENTENARIO Y ANILLO PERIFERICO RIO DE LOS REMEDIOS | 02/09/2019 |
| 15 | PILARES JOSE MARTI | IZTACALCO | LA ASUNCION | JUAREZ | 22/02/2019 |
| 16 | PILARES AGRICOLA PANTITLAN | IZTACALCO | AGRICOLA PANTITLAN | CALLE UNO | 22/02/2019 |
| 17 | PILARES ACAHUALTEPEC | IZTAPALAPA | 2DA AMPLIACION SANTIAGO ACAHUALTEPEC | COLORIN | 24/02/2019 |
| 18 | PILARES GABRIELA MISTRAL | IZTAPALAPA | LEYES DE REFORMA 1RA SECCION | SUR 27 Y OCHO | 24/02/2019 |
| 19 | PILARES CENTRAL DE ABASTOS | IZTAPALAPA | CENTRAL DE ABASTOS (SAN JOSE) | TOLTECAS PROLONGACION | 21/03/2019 |
| 20 | PILARES FACUNDO CABRAL | IZTAPALAPA | LOS REYES | MOCTEZUMA | 24/05/2019 |
| 21 | PILARES RENOVACION | IZTAPALAPA | RENOVACION | AVENIDA 9 | 04/09/2019 |
| 22 | PILARES HUAYATLA | MAGDALENA CONTRERAS | PUEBLO NUEVO ALTO | HUAYATLA | 16/03/2019 |
| 23 | PILARES CANEGUIN | MIGUEL HIDALGO | ARGENTINA ANTIGUA | LAGO DE CANEGUIN | 27/07/2019 |
| 24 | PILARES SAN PEDRO ATOCPAN | MILPA ALTA | SAN PEDRO ATOCPAN | CALLE ATZAYACATL Y GUADALUPE VICTORIA | 07/09/2019 |
| 25 | PILARES ZAPOTITLA | TLAHUAC | SAN MIGUEL ZAPOTITLA | CECILIO ACOSTA | 07/03/2019 |
| 26 | PILARES ROSARIO | TLAHUAC | SANTA CECILIA | AVENIDA TLAHUAC | 07/03/2019 |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | CASTELLANOS | | | ESQUINA SONIDO TRECE | |
| 27 | PILARES PAULO FREIRE | TLAHUAC | ARBOLEDAS | SANTA CRUZ | 07/08/2019 |
| 28 | PILARES TIZIMIN | TLALPAN | JARDINES DEL AJUSCO | TIZIMIN | 31/07/2019 |
| 29 | PILARES ECOGUARDAS | TLALPAN | AMPL MIGUEL HIDALGO 4A SECC | KILOMETRO 5.5 CARRETERA PICACHO AJUSCO | 31/07/2019 |
| 30 | PILARES TULYEHUALCO | XOCHIMILCO | SANTIAGO TULYEHUALCO (CENTRO) | AV. IGNACIO ZARAGOZA | 07/03/2019 |

Elaboración propia.

La localización dentro del entramado urbano de estos PILARES se observa en el siguiente mapa 1. Su ubicación abarca los cuatro puntos cardinales de la Ciudad.

Mapa 1

Ubicación de los 30 PILARES visitados

Elaboración propia.

Durante este trabajo de campo se entrevistaron a treinta Líderes Comunitarios de Proyecto, se recorrieron las instalaciones de cada Centro y se tomaron registros fotográficos.

Para la segunda etapa de trabajo de campo se visitaron ocho PILARES emblemáticos. Los cuales fueron los siguientes:

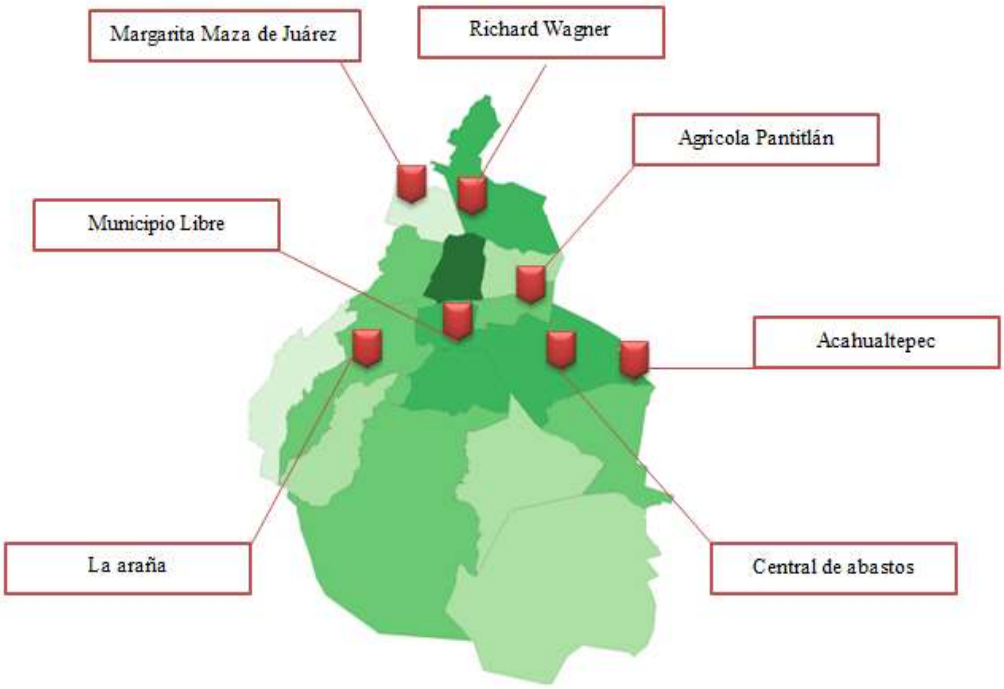
| N° | PILARES | ALCALDIA | COLONIA | CALLE | FECHA DE INAUGURACION/ OPERACIÓN |
|---|---|---|---|---|---|
| 1 | PILARES LA ARAÑA | ALVARO OBREGON | LA ARAÑA | PROLONGACIÓN RIO MIXCOAC | 08/02/2019 |
| 2 | PILARES AGRICOLA PANTITLAN | IZTACALCO | AGRICOLA PANTITLAN | CALLE UNO | 22/02/2019 |
| 3 | PILARES MUNICIPIO LIBRE | BENITO JUAREZ | PORTALES NORTE | MUNICIPIO LIBRE Y CALZADA DE TLALPAN | 31/08/2019 |
| 4 | PILARES RICHARD WAGNER | GUSTAVO A. MADERO | VALLEJO | JOSE ANSELMO CLAVE | 28/01/2019 |
| 5 | PILARES MARGARITA MAZA DE JUAREZ | AZCAPOTZALCO | TEZOZOMOC | AMUZGOS | 30/04/2019 |
| 6 | PILARES ACAHUALTEPEC | IZTAPALAPA | 2DA AMPLIACION SANTIAGO ACAHUALTEPEC | COLORÍN | 24/02/2019 |
| 7. | PILARES CENTRAL DE ABASTOS | IZTAPALAPA | CENTRAL DE ABASTOS (SAN JOSE) | TOLTECAS PROLONGACIÓN | 21/03/2019 |
| 8. | PILARES INSURGENTES | CUAUHTEMOC | JUAREZ | AVENIDA INSURGENTES | 04/09/2019 |

Elaboración propia con base en trabajo de campo.

La localización de estos PILARES se observa en el Mapa 2.

Mapa 2

Puntos PILARES seleccionados para la segunda etapa de trabajo de campo




Elaboración propia.

Las razones por las cuales se eligen estos Puntos fueron las siguientes:

1. Son PILARES que funcionan a plenitud, muestran una actividad frenética y tienen un flujo de usuarios importante.
2. Cuentan con una amplia oferta de Talleres, así como sus servicios de atención psicológica está funcionando.
3. Desarrollan proyectos singulares, estratégicos, por iniciativa de sus coordinadores.
4. Han logrado una importante implicación con su entorno.
5. Municipio Libre es elegido como caso de Punto pequeño, segmentado respecto a su comunidad inmediata y ocupando instalaciones que eran una antigua estación de policía.

En este trabajo de campo se realizó una jornada completa de actividades en cada PILAR, al tiempo que se hicieron entrevistas a los docentes, profesores, usuarios, y vecinos. Se enfatizó en el trabajo que desarrolla Ciberescuela; también se entrevistó a personas discapacitadas,

de la tercera edad, niños, mujeres jefas de familia, personas adultas desempleadas, diversidades sexuales y culturales.

Para el caso de los vecinos a los PILARES se convocó a mesas de discusión con el objetivo de conocer sus impresiones sobre la actividad que realizan los PILARES, así como se aprovechó para conocer la problemática social que viven las colonias aledañas.

En el caso de las personas que trabajan en los PILARES, no sólo se entrevistó a los profesores de las distintas áreas, sino también a las figuras administrativas y de gestión, así como a los policías que se encargan de la seguridad de los Centros y a los conserjes que están a cargo de la limpieza.

En este sentido, se realizó un trabajo de campo que cubrió la totalidad de sujetos sociales y figuras que laboran en los Centros, para tener una idea clara y amplia de los procesos de implementación que se realizan en estos primeros meses de funcionamiento de la Política. Como productos concretos se obtuvieron un total de doscientas cincuenta y siete entrevistas en audio.

Los instrumentos que se aplicaron en los ocho PILARES seleccionados fueron los siguientes:

1. Cuestionario para docentes de Ciberescuelas
2. Cuestionario para monitores de Ciberescuelas.
3. Cuestionario para alumnos de Ciberescuelas.
4. Cuestionario para docente auxiliar en Club de tareas.
5. Cuestionario para docentes de Escuela de códigos.
6. Cuestionario para alumnos de Escuela de códigos.
7. Cuestionario para maestros de Educación para la autonomía económica.
8. Cuestionario para usuarios de Educación para la autonomía económica.
9. Cuestionario para jefes de taller del área de Educación para la autonomía económica.
10. Cuestionario para maestros de Talleres deportivos.
11. Cuestionario para alumnos de Talleres deportivos.
12. Cuestionario para Facilitadores Territoriales del área de cultura.
13. Cuestionario para maestros de Talleres culturales y artísticos.
14. Cuestionario para alumnos de Talleres culturales y artísticos.
15. Cuestionario para facilitadores de cultura de paz y atención psico-social.
16. Cuestionario para usuarios del área de cultura de paz y atención psico-social.

17. Cuestionario para Coordinador de PILARES.
18. Preguntas mesa de discusión para usuarios niños y madres de familia.
19. Preguntas mesa de discusión para usuarios jóvenes excluidos de la escuela formal.
20. Preguntas mesa de discusión para personas discapacitadas.
21. Preguntas mesa de discusión para adultos mayores.
22. Preguntas mesa de discusión para jefas de familia sin empleo.
23. Preguntas mesa de discusión para personas desempleadas que acuden a Talleres económicos.
24. Preguntas mesa de discusión para usuarios niños y madres de familia.
25. Preguntas mesa de discusión para usuarios jóvenes excluidos de la escuela formal.
26. Preguntas mesa de discusión para personas discapacitadas.
27. Preguntas mesa de discusión para adultos mayores.
28. Preguntas mesa de discusión para vecinos de los PILARES
29. Guía de observación para una jornada cotidiana en un PILARES

Del conjunto de entrevistas se produjeron 189 versiones estenográficas. Enseguida se generó una base de datos cualitativos organizada en 800 códigos, las unidades hermenéuticas se realizaron usando el software ATLAS/ti 7.0. Además, se produjo una importante serie fotográfica, de la cual se muestra una selección en el desarrollo del informe. La imagen fotográfica complementa y expande comprensivamente la voz de los diversos informantes, por lo que forma parte del proceso de triangulación.

# 2. Programa PILARES y su apuesta por el acceso a los derechos sociales como propuesta ciudadana y democrática

## 2.1. Concepción de la Política desde su propuesta inicial

En el documento *Ciudad de México: Ciudad de la innovación y la esperanza* (Sheinbaum, 2018) se hace mención de la necesidad de generar un gobierno que se apegará a la legalidad, con eficiencia, eficacia y efectividad, con responsabilidad, inclusión y respeto a los derechos humanos. En este sentido, propone en el apartado *"Rescate y mejora de la seguridad ciudadana*", crear programas para la atención y mejora de oportunidades en las zonas de mayor incidencia delictiva y alto grado de marginación; así como, mejorar el sistema de justicia cívica para resolver conflictos y promover acciones cívicas para reparar daños y crear una cultura de paz. En el apartado "*Desarrollo urbano, vivienda y espacio público*", propone la creación de 300 Centros de innovación comunitaria: "como una expresión más del derecho de los habitantes de la cuidad a la educación, la salud, la cultura, el deporte, el empleo y la cultura de paz" (Sheinbaum, 2018: 21).

En cuanto al apartado "*Fomento y promoción de la cultura*", refiere que todo proyecto de ciudad es un proyecto cultural; en donde se dice: "La cultura es sin lugar a dudas una de las principales herramientas para reconstruir el tejido social en la Ciudad de México y también para potenciar el turismo y el desarrollo económico" (Sheinbaum, 2018: 23). Por lo que el programa cultural se divide en cinco líneas de acción: "Potenciar y promover la educación artística y la cultura comunitaria; promover actividades culturales en toda la Ciudad; promover la lectura; apoyar la creación artística y fortalecer la Ciudad de México como un referente cultural" (Sheinbaum, 2018: 23).

Para ello, se propone aumentar al doble el presupuesto destinado a la cultura, rescatar la cultura de pueblos originarios: lengua, tradiciones, organización y creación artística; así como promover el programa de cultura comunitaria; el cual garantizará por lo menos 300 espacios en los Centros de Innovación Comunitaria, "en donde se impartirán talleres de artes y oficios, se dará acceso a distintas modalidades de educación artística a las y los jóvenes, niños y adultos y en donde habrá lugar para libro-clubes y cine-clubes" (Sheinbaum, 2018: 23).

En el apartado "*Fortalecimiento y ampliación de derechos sociales para promover la igualdad y la inclusión*" puntualiza que la igualdad y la inclusión significan hacer una ciudad más accesible para las personas con alguna discapacidad; en el caso de la mujer, propone un sistema de cuidados que alimente, a partir del fortalecimiento de políticas públicas, su autonomía económica, física y política para erradicar el acoso y la violencia de género.

En el ámbito de la educación, señala que la Ciudad de México presenta los niveles más altos de deserción escolar en educación media superior. En este sentido, propone fortalecer los programas sociales existentes y garantizar la educación y la salud como derechos sociales fundamentales. Además de fortalecer y modernizar los programas sociales, operándolos de forma más eficiente: "La pensión universal para adultos mayores, el programa de becas a madres jefas de familia y personas con discapacidad, el de útiles y uniformes escolares y el programa Prepa Sí" (Sheinbaum, 2018: 37). Además, señala que se atenderá el derecho a la alimentación "fortaleciendo y ampliando los comedores comunitarios" (Sheinbaum, 2018: 38).

Asimismo, en coordinación con la Secretaría de Educación Pública, se promoverán escuelas de tiempo completo y programas en la educación básica de una cultura para la paz y la solución de conflictos sin violencia, así como educación cívica. "En al menos, la mitad de los 300 Centros de Innovación Comunitaria se instalarán consultorios médicos que promoverán la prevención, la consulta y la atención inmediata de la salud de los habitantes de los barrios y colonias de la ciudad" (Sheinbaum, 2018: 38). También buscará ampliar programas transversales y específicos para grupos prioritarios, jóvenes, mujeres personas LGBTTTIQ y otras poblaciones en situación de vulnerabilidad.

En el aparatado "*Educación, cultura y deporte para las y los jóvenes*" se generarán espacios para que las y los jóvenes tengan expectativas para salir adelante y continúen estudios de secundaria y preparatoria a distancia, impulsando la creación artística, la actividad deportiva y el aprendizaje de un oficio. "Nuestro compromiso es generar opciones para vivir con dignidad" (Sheinbaum, 2018: 41). En los Centros Comunitarios de Innovación se ofrecerá el aprendizaje de oficios, como plomería, electricidad, jardinería, huertos urbanos familiares, costura, joyería, artesanía y la comercialización de productos.

Como parte de los Centros de Innovación Comunitaria, se dice, se establecerán 300 Ciberescuelas en toda la ciudad, priorizando las colonias, barrios y pueblos de alta marginación. Se trata de Centros de educación a distancia con personal docente, talleres

culturales y de oficios que den oportunidad a todas las personas, en su mayoría jóvenes, de terminar sus estudios, desde la primaria hasta la preparatoria. “Con ello contribuiremos a disminuir los índices de delincuencia en los territorios de mayor marginación y violencia” (Sheinbaum, 2018: 41). En las Ciberescuelas se establecerán módulos de capacitación y formación en el manejo de datos que den oportunidad a las y los jóvenes de acceder a los empleos de mayor demanda y mejor remuneración. Por su parte, a través del programa de cultura comunitaria, fortalecerán y ampliarán las Fábricas de Artes y Oficios (FAROS) donde potencializarán la educación artística en los jóvenes.

En el apartado “*Reconocimiento político y rescate cultural de los pueblos originarios y la diversidad étnica*” se menciona la necesidad de desarrollar un programa integral para los pueblos a partir de esquemas para la participación comunitaria que permitan generar visiones colectivas de rescate urbano, social, cultural, y generar opciones de educación, cultura y empleo. Por lo anterior, el objetivo de la política social del gobierno de la Ciudad es disminuir las desigualdades, ampliar los derechos humanos en el marco de un gobierno laico, que respete todas las religiones y la libertad de pensamiento, y que promueva la formación de ciudadanos participativos, críticos y solidarios.

De acuerdo con las Reglas de Operación del Programa PILARES, el Gobierno de la Ciudad de México tiene como uno de sus ejes del proyecto aplicar la innovación, entendida como la combinación de creatividad y conocimiento para construir una Ciudad de Derechos, en un sentido amplio: una ciudad que acorte desigualdades y provea oportunidades de desarrollo para todas las personas, garantizando la educación, alimentación, desarrollo urbano y económico incluyentes, el medio ambiente, la cultura y el deporte desde el ejercicio de los derechos humanos, efectuar la atención hacia las mujeres, las personas LGBTTTIQ, personas con alguna discapacidad, así como el derecho de los pueblos originarios y comunidades indígenas que residen en la Ciudad (Gaceta Oficial de la Ciudad de México, 14 junio, 2019).

Se denominaron Centros comunitarios a los Puntos de Innovación, Arte, Educación y Saberes (PILARES); palabras que tiene una consecuencia práctica en el diseño y en la puesta en marcha de éstos. Son Centros que se colocaron en barrios, alcaldías y pueblos de menor índice de desarrollo social, con mayor presencia de jóvenes en situación de exclusión educativa, mayor densidad de población, donde los habitantes padecen altos índices de violencia. Estos Centros contribuirán a acercar el gobierno a los ciudadanos y ayudar a garantizar el ejercicio de los derechos a la educación, cultura, economía social y deporte; lo cual se afirma desde la Coordinación general del Programa.

> El año pasado estuvimos […] discutiendo […] con nuestros compañeros de la Secretaría de Cultura, del Instituto del Deporte, con diversas secretarías que confluyen y que estamos articulados para esta estrategia esencialmente educativa, […] el nombre y finalmente la decisión fue, […] llamar a esta estrategia, Puntos de Innovación, Libertad, Arte, Educación y Saberes, cada una de estas palabras tiene una consecuencia práctica en el diseño, en la puesta en marcha de los PILARES. P35: 31-Entrevista a Samuel.pdf - (2:966-2:1480)

En línea con lo expuesto en la propuesta de la Jefa de Gobierno y de acuerdo con las Reglas de Operación del mismo, el Programa PILARES es definido por su Coordinación general como una estrategia que busca producir ciudadanía a través de la dotación de derechos; con lo cual, a través de sus componentes, al mismo tiempo pretende restituir el tejido social en sus contextos urbanos. Es una política que pone el acento en la inclusión de jóvenes, mujeres, así como identificar, desnormalizar y reducir las formas de violencia realmente existentes.

> [PILARES es una estrategia que busca producir ciudadanía… busca una] restitución del tejido social; […] ciudadanía en un sentido muy amplio porque incluimos desde luego el ejercicio de los derechos de quienes todavía no son ciudadanos en el sentido legal de todos los niños y los jóvenes, […] sobre todo con los jóvenes el que vuelvan a tener un espacio en donde puedan relacionarse con otros, con sus pares o con personas mayores tener actividades, etcétera y a reducir la discriminación salarial contra las mujeres que es otro de los propósitos importantes y en general aspirar a reducir, a visibilizar, […], identificar, desnormalizar, reducir todas las violencias. P35: 31-Entrevista a Samuel.pdf - (4:1547-4:2957)

La propuesta de la Política se plantea en una integralidad de acciones, donde la cultura, el deporte, el acceso a las capacidades digitales y a la red, así como el tema de autonomía económica constituyen la centralidad de la estrategia de intervención. Además, en el caso de la inclusión de la cultura, a través de talleres, pretende reconocer y potenciar talentos presentes en los barrios de la Ciudad.

> En donde y la cultura […] busca reconocer y potenciar los talentos presentes en los barrios, en las colonias y también acercar una riquísima oferta cultural a estas a estas zonas; […] la existencia de un promedio de cuarenta computadoras en cada PILARES y una buena conectividad permite que la gente tenga acceso de pronto a una reserva de

> disfrutes técnicos en diversos temas, […], y toda la parte deportiva que es, no solamente deporte masivo al alcance de la gente, sino también escuelas técnicas de fútbol, de básquetbol, en fin de diversos deportes. P35: 31- Entrevista a Samuel.pdf - (3:1914-3:2728).

Una de las ideas básicas, normativas, con la que trabajan los Centros PILARES es brindar apoyo solidario a los usuarios de manera organizada; el "*no estás solo*" es un principio fundamental para constituir a los PILARES en instituciones públicas que funcionen como soportes institucionales, es decir, brinden ayuda a los usuarios, muchos de los cuales no cuentan con apoyos reales dentro de sus núcleos familiares.

> "*No estás solo* entonces si tiene algún problema brincamos todos" ¿no? O sea, si hay algún problema de alguien de la Ciberescuela todos pegamos el brinco y todos vamos a ver qué pasa y nos movilizamos para echar la mano. P35: 31- Entrevista a Samuel.pdf - (6:2637-6:2895).

La postura de apoyo a los usuarios es también relevante, pues constituye un principio para la posibilidad de una inclusión educativa basada en lazos de confianza sin los cuales, en principio, el regreso a estudiar por parte de un joven que ha sido excluido de la escuela formal no es posible.

> El propósito central de PILARES es precisamente, […] volver a entusiasmar a las personas que han abandonado sus estudios, para que regresen a la escuela para que puedan volver a estar dentro de una institución o dentro de un proceso de aprendizaje que les permita certificar y continuar […] con el ejercicio de su derecho a la educación. P35: 31- Entrevista a Samuel.pdf - (10:698-10:1137).

De esta forma, cada Centro comunitario surge como una necesidad de tener un espacio físico y un ambiente social donde las personas se integran a una comunidad con un enfoque formativo solidario y humano; algo que contrasta con la difícil realidad de violencia y vulnerabilidad imperantes en colonias donde operan los PILARES.

Fuente: Trabajo de campo: Ciberescuela en PILARES Chimalpa.

Por su parte, la UNESCO emite en su plan de trabajo para el año 2030 una propuesta que analiza la iniciativa del Gobierno de la Ciudad de México desde una visión global de las Naciones Unidas sobre el Desarrollo Sostenible. Este plan de acción plantea una educación que atienda de manera equilibrada a través del fortalecimiento de la cultura, el respeto a los derechos humanos y la educación a lo largo de la vida de todas las personas, la prosperidad y la paz de todos los pueblos, así como el cuidado ambiental del planeta (UNESCO, 2019). Por lo que, la agenda para el año 2030 establece que el objetivo de Desarrollo Sostenible (ODS 4) es "garantizar una educación inclusiva y equitativa de calidad y promover oportunidades de aprendizaje permanente para todos" (UNESCO, 2019: 2).

PILARES es un programa que coincide con la Estrategia operacional de la UNESCO, sobre todo en lo que respecta al apoyo a la juventud; orientada a que, en todo el mundo, los jóvenes de ambos sexos encabecen el cambio hacia sociedades más justas, a través del respeto por las libertades y los derechos, para mejorar las condiciones de vida para ellos y sus comunidades, que logren oportunidades de aprender, trabajar y participar en las decisiones que les conciernen.

De acuerdo con la UNESCO, esta labor que se hace para la juventud se basa en tres ejes: a.) formulación y revisión de políticas con la participación de los jóvenes, b) aumento de capacidades para transición a la edad adulta, y c) compromiso cívico, participación democrática e innovación social. Mediante estos tres ejes se pretende impulsar el cambio,

hacer frente a dificultades que entorpecen su desarrollo y llegar a quienes han quedado al margen. Por lo que, la UNESCO dispone integrar en el ODS 4-Educación 2030 la formulación de políticas y estrategias del sector educativo, pone a consideración del Gobierno de la Ciudad de México las siguientes estrategias de trabajo conjunto:

1. Enlazar la iniciativa PILARES con la Agenda 2030 de pertinencia universal, a través de alianzas y colaboración con otras agencias y organismos, como el Centro Internacional para la Enseñanza y Formación Técnica y Profesional UNEVOC, la Organización Internacional del Trabajo (OIT), entre otros.

2. Monitorear el acceso a todos los niveles educativos de las personas que participan en PILARES, reconocer, acreditar y convalidar el aprendizaje y las competencias adquiridas, desde jóvenes hasta adultos, para lograr una integración con procesos productivos.

3. Dar seguimiento y profundizar en una atención renovada a la equidad, la inclusión y la igualdad de género, generar estrategias para ampliar el diálogo inclusivo que garantice la legitimidad de las decisiones en materia de políticas educativas, y monitorear, a través de datos fehacientes, el avance en la equidad, la inclusión, la igualdad de género a grupos más desatendidos, vulnerables y desfavorecidos.

4. Contribuir a que los procesos que se generen en PILARES sean de aprendizaje eficaz, fortaleciendo las metodologías de trabajo y la formación continua de los promotores de paz, docentes y otras figuras educativas.

5. Aplicar la pertinencia del aprendizaje tanto para el mundo global como para el ejercicio de la ciudadanía, reforzando los mecanismos de garantía de la calidad de los aprendizajes, fortaleciendo los contenidos y metodologías, así como integrando capacidades de alfabetización mediática e informacional en el marco del ODS 4, de la Agenda 2030.

Enlazar la iniciativa PILARES con la Agenda 2030 de la UNESCO resulta interesante en la medida que el trabajo de los Centros PILARES asume compromisos internacionales; así como se compromete a una evaluación de largo plazo en torno a su capacidad de cobertura, de vinculación, de oportunidad y de cambio social, a través de los jóvenes desde políticas que cumplan con una visión holística y humanista.

## 2.2. Concepción de la Política desde los actores institucionales

En este apartado analizaremos y presentaremos evidencia sobre la concepción de la política desde la percepción de los LCPs de treinta Centros visitados durante el primer trabajo de campo, además de la perspectiva de la Coordinación General.

De los objetivos generales de la Política se dice que la razón por la que se llevó a cabo el proyecto fue el ambiente en que se encontraban muchos jóvenes en la ahora alcaldía Tlalpan, viven en situación de calle, sin alguna alternativa de convivencia o de formación educativa. En principio estaba dirigido a jóvenes; sin embargo, la atención se brindó a toda la ciudadanía, convirtiéndose en un espacio público de aprendizaje con resultados como el egreso de estudiante de bachillerato, pretendiendo que continúen con su formación en lo que ahora es PILARES.

> En 2015 la actual jefa de gobierno la Doctora Claudia Sheinbaum […] durante los recorridos de campaña para la […] jefatura delegacional Tlalpan, […] conoció profundamente la situación de la hoy alcaldía y pudo constatar […] en estos recorridos la situación en la que estaban muchos jóvenes en la delegación, […] prácticamente viviendo en situación de calle […] sin tener una alternativa de aprendizaje, de estudios, de convivencia, […], me pidió que preparara una propuesta para abrir […] escuelas que denominamos Ciberescuelas donde pudiéramos atender a jóvenes principalmente, […] se convirtieron en un espacio público de aprendizaje tuvimos un egreso de estudiantes de bachillerato que ahora nos los encontramos en PILARES estudiando la licenciatura. P35: 31- Entrevista a Samuel.pdf - (1:819-1:1895)

El programa PILARES tiene su antecedente en las Ciberescuelas que iniciaron en la alcaldía Tlalpan. Asimismo, autonomía económica tenía su antecedente en los Centros de desarrollo integral comunitario de ese mismo lugar; por ello, tuvieron éxito y fueron bien recibidas por la población.

> En el momento en el que […] la Doctora Sheinbaum es electa Jefa de Gobierno en la Ciudad de México […] me llama para que […] armemos la propuesta de PILARES, [...] con cuatro componentes básicos, el tema de las Ciberescuelas que se había […] armado en Tlalpan y que […] había sido muy exitoso […] una parte de educación para la autonomía económica que también tenía un antecedente en Tlalpan en los Centros

> de desarrollo integral comunitario y que también fueron muy bien recibidos por la población, una parte de cultura comunitaria que también tiene un antecedente importante en Tlalpan y […] la parte de deporte. P35: 31- Entrevista a Samuel.pdf - (1:1904-1:2539)

Uno de los primeros reconocimientos que recibió el proyecto de Ciberescuela fue en términos de innovación educativa. Éste reconocía la importancia que ello significa para la población más vulnerada, ya que garantiza el acceso gratuito a la educación media superior, en principio.

> En […] 2017 […], la revista Alcaldes identificó la experiencia de Ciberescuelas en Tlalpan a la alcaldía como una experiencia muy importante en términos de innovación educativa y le otorgó el premio alcaldes a la innovación educativa. P35: 31- Entrevista a Samuel.pdf - (2:72-2:314)

Fuente: Trabajo de campo: mesa de informes, al fondo carteles dirigidos al público; en ellos se indica la gratuidad de la oferta en PILARES Gabriela Mistral.

La fundamentación del programa comienza con la libertad en el acceso a los PILARES. Al inicio, el funcionamiento de cada Centro se plantea como de puertas abiertas. Aunque, en algunos casos, la situación de inseguridad de ciertas colonias hace que este principio sea matizado. Cada Centro cuenta con un policía desarmado que está encargado de la seguridad.

En algunos casos, hay listas donde los visitantes tienen que registrarse; pero en otros, como La Araña, no hay lista en la entrada y el acceso es totalmente libre.

> La oferta que le estamos dando, la manera, el trato, esa inclusión que le estamos dando, [sic] porque nosotros somos una institución de puertas abiertas, ese trato de verdad que la gente lo valora mucho. P 5: 1-ENTREVISTA LA ARAÑA.pdf - (6:646-6:898)

Fuente: Trabajo de campo: policía a cargo de la seguridad en PILARES Acahualtepec.

La política tiene por objeto la inclusión de diversos grupos sociales que viven en la Ciudad. En este sentido, busca garantizar la atención a los grupos étnicos, hablantes de lenguas maternas. Durante el recorrido en los Centros fue posible constatar que los Talleres de lenguas indígenas son concurridos y que los asistentes son comunidades culturales migrantes que residen en espacios marginales de la Ciudad.

> En esa innovación justamente vamos a ir construyendo […] la estrategia para cómo incluir a las personas, que son hablantes de lenguas maternas, y que a lo mejor no son hispanoparlantes pero que se les tiene que atender. P 6: 2-ENTREVISTA ATLAMPA-.pdf - (9:1461-9:1885)

Tanto usuarios como facilitadores comentaron que en el funcionamiento de espacios culturales que antecedieron a los PILARES había, de manera recurrente, formas de exclusión en el servicio, cobro por el acceso a los servicios, incluso, negación del servicio. Uno de los

beneficios relevantes y muy valorado por los usuarios, como se mencionó, es la gratuidad de los servicios.

> Creo que está proporcionando [PILARES], pues los derechos fundamentales que se […] habían perdido en las administraciones pasadas, [sic], proporcionan las actividades gratuitas, y eso ha generado que también la población encuentre lo que ha estado buscando. P 8: 4-ENTREVISTA SANTA FE.pdf - (6:1274-7:543)

Las personas que acuden a los PILARES tienen la garantía del acceso a sus derechos, su participación en diversos talleres les permite apropiarse de estos espacios. Este enfoque cambia la biografía de ciertos usuarios, sobre todo de aquellos que viven de situación de desafiliación familiar.

> Venir a PILARES, no es venir a pedir un favor, sino a exigir derechos, a vivir sus derechos, […] a apropiarse de sus derechos. P18: 14-ENTREVISTA MARGARITA MAZA DE JUÁREZ.pdf - (6:1301-6:1468)

Fuente: Trabajo de campo: joven en situación de farmacodependencia que acude a una cita con las facilitadoras del Taller de habilidades emocionales en PILARES Centenario.

Las zonas donde se ubican los diferentes PILARES tienen como antecedente historias donde la población ha sido violentada y excluida; por lo que la necesidad por establecer las condiciones para ejercer sus derechos se reconoce como algo necesario. La inclusión se

convierte en un asunto central para poblaciones, no sólo en situación de pobreza, sino en situación de exclusión, a veces, absoluta.

> […] población históricamente violentada, históricamente excluida, y que es necesario que se establezcan en condiciones de posibilidad para que puedan ejercer su derecho que les ha sido robado. P15: 11- ENTREVISTA RICHARD WAGNER.pdf - (9:756-9:972)

### 2.2.1. Lo que PILARES agrega a la esfera pública

A continuación, se hace un análisis de las concepciones que tienen la Coordinación general de PILARES y los LCPs en torno a los antiguos espacios que hoy ocupan los PILARES (Cuadro 3). Este ejercicio permite reconocer el significado que estos espacios tenían y tienen hoy en día frente al servicio que dan a sus comunidades de usuarios. Se trata de identificar los conceptos clave con que trabajan los Centros PILARES, en función de un nuevo planteamiento basado en el acceso a sus derechos.

Cuadro 3

Significado de los antecedentes de los PILARES desde Coordinación general y LCPs

| Cita | Tipo de inmueble |
|---|---|
| Anteriormente era un Centro interactivo, que lo administraba la alcaldía, sin mucho éxito, yo sé que no […] tenían computadoras, que nunca eran utilizadas, tenían actividades […]. [Las personas que cedían] eran señaladas: tú sí, tú no, porque tú eres de allá, tú eres de acá. P 5: 1-ENTREVISTA LA ARAÑA.pdf - (3:151-3:504) | Centros sin equipamiento.<br><br>Excluyentes. |
| Es un espacio histórico, […] anteriormente era una cárcel y de ahí […] pasó a ser una subdelegación, después se transformó en Centro social. P 8: 4-ENTREVISTA SANTA FE.pdf - (2:1577-3:28) | Espacios sin sentido para la comunidad. |
| Antes de ser un PILARES, este era un Faro del saber […] por lo que he platicado con coordinadores del INEA, y con usuarios no había como actividades muy constantes, sino que, pues, estaba un poco solo, […] hace poco lo comenzó a coordinar el consejo del pueblo. P10: 6- ENTREVISTA CHIMALPA-.pdf - (2:1517-2:1906)<br>El edificio como tal funcionaba como un Centro de desarrollo lamentablemente dentro de los muchos vicios que pudieran existir en las diferentes alcaldías o en gobiernos pasados, el espacio no | Actividades poco constantes.<br><br>Salón de fiestas administrado por el consejo del pueblo. |

| | |
|---|---|
| solamente fungía o tenía esa actividad educativa o de resguardo de menores, sino que también ya lo utilizaban como un salón de fiestas infantiles que al parecer cobraban. [Contenido para cita vinculada "11:3"] | |
| El parque en si tiene una historia dentro de la colonia, […] todo el terreno que abarca el parque anterior realmente era un estacionamiento para autobuses de red de trasporte público entonces cuando hacen el movimiento de […] trasporte, los colonos […] defendieron el terreno, […] un grupo de colonos se organizó y entonces consiguieron precisamente que la alcaldía […] facilitara la forma de que esto se convirtiera en lo que es el parque Caneguín. P11: 7-ENTREVISTA CANEGUIN.pdf - (2:1939-3:317) | Espacio compartido con un parque público. |
| Es un espacio que es de la comunidad […] antes de que existiese el programa, […] era una casa de cultura, como un esfuerzo ciudadano que busca tener espacios de acceso a la educación y la cultura. P12: 8-ENTREVISTA AGRÍCOLA PANTITLÁN.pdf - (2:1329-2:1562) | Casa de cultura que cobraba por el acceso a su oferta. |
| Se acondicionaron eran parte de la delegación, bueno la tomaban como oficinas administrativas de la delegación […] aunque es muy pequeño nosotros hubiéramos querido que nos brindaran todo el edificio. P13: 9-ENTREVISTA JOSÉ MARTI.pdf - (3:335-3:603) | PILARES es compartido con oficinas administrativas por lo que es muy pequeño. |
| Por lo que nos cuentan, los […] vecinos […] no tenía muchas actividades era un tiradero de basura y aparte les cobraban por las actividades. P16: 12- ENTREVISTA BENITA GALEANA.pdf - (3:190-3:363) | Pocas actividades.<br><br>Cobro en el acceso a las actividades.<br><br>Un espacio utilizado como tiradero de basura. |
| Este Centro se funda en mil novecientos setenta y dos como un Centro femenil de trabajo en el cual […] existían lavaderos comunitarios, regaderas comunitarias, había una guardería y […] vendían comida a precio muy bajo, a las mujeres que venían a capacitarse traían a sus hijos para la convivencia interna en el | Integralidad de servicios.<br><br>Lavaderos y regaderas comunitarios. |

| | |
|---|---|
| Centro, evoluciono posteriormente en un Centro comunitario a cargo de la delegación Azcapotzalco, y bueno llegando la doctora Sheinbaum al gobierno de la ciudad se convirtió en un PILARES. P18: 14-ENTREVISTA MARGARITA MAZA DE JUÁREZ.pdf - (2:1230-2:1739) | Guardería.<br><br>Comedor. |
| Este PILARES surge de la necesidad […] de tener un espacio en el que se puedan tener actividades educativas principalmente y que se puedan recuperar […] espacios, […]. El espacio estaba o no tenía mayores actividades, tenía [sic] Centro de salud, que compartíamos con él, tenemos […] el comedor comunitario […] pero fuera de eso no había otras actividades. Este era un Centro de desarrollo comunitario de aquí de Azcapotzalco. [Contenido para cita vinculada "19:5"]. Me decías que tienen cincuenta años, más o menos. [Contenido para cita vinculada "19:7"]. P19: 15-ENTREVISTA XALPA.pdf - (2:1170-2:1723) | Integralidad.<br><br>Centro de desarrollo comunitario<br><br>Centro de salud<br><br>Comedor comunitario |
| Era un Centro comunitario que realmente estaba como un poco abandonado, […] se llevaban a cabo algunas… pero esas actividades tenían un costo. P20: 16-ENTREVISTA ACAHUALTEPEC.pdf - (2:1768-2:1917) | Centro comunitario un poco abandonado.<br><br>Actividades con costo. |
| Antes era un módulo de participación ciudadana, […] era un espacio que atendía [...] grupos de la tercera edad, […] con talleristas que enviaba la alcaldía de Iztapalapa. P21: 17-ENTREVISTA RENOVACIÓN.pdf - (2:1693-2:1972) | Módulo de participación ciudadana.<br><br>Atención a grupos de la tercera edad. |
| […] principalmente había […] una como Ciberescuela en la que se aplicaban exámenes de bachillerato digital. El espacio en general en su conjunto, fue gestionado, principalmente por adultos de la tercera edad, […] en un principio era el espacio de ellos, ¿no?, y… posteriormente, pues se fueron agregando otros módulos aquí. P22: 18-ENTREVISTA GABRIELA MISTRAL-.pdf - (2:873-2:1565) | Ciberescuela con bachillerato digital.<br><br>Un espacio para personas de la tercera edad. |
| Este PILARES anteriormente fue un Centro cultural, […] realmente tenía muy poca afluencia, cuando lo visitamos tenía únicamente un consultorio dental, […]. Se remodelaron completamente, […] no hubo un agregado. P23: 19-ENTREVISTA FACUNDO CABRAL.pdf - (3:191-3:478) | Centro cultural con poca afluencia.<br><br>Existencia de un consultorio dental. |
| Anteriormente, […] era una biblioteca y casa de Día del Adulto | Biblioteca. |

| | |
|---|---|
| Mayor. La casa de Día del Adulto Mayor siempre ha tenido una gran […] afluencia de personas, y cuando también nos enteramos de la biblioteca […]eran dieciséis personas en dos meses, entonces la alcaldía […] toma la decisión de proponernos el espacio para crear un PILARES […] los adultos mayores tenían un temor, de que los íbamos a sacar, pero se confirmó, […] que no. P24: 20-ENTREVISTA HUAYATLA.pdf - 2:864-2:1627) | Casa del adulto mayor con importante afluencia. |
| Las instalaciones del PILARES están […] adaptadas en unas cabañas que anteriormente estaban para el Centro Educativo Ambiental ECO-Guardas. P25: 21-ENTREVISTA ECOGUARDAS.pdf - (3:299-3:504) | Inmueble dedicado para usos educativos ecológicos. |
| Este espacio es una reconstrucción del CECOI, […] de la […] antes delegación Tlalpan. Ese era un Centro de… artes y… de actividades culturales por parte de la alcaldía. P29: 25-ENTREVISTA TULYEHUALCO.pdf - (2:1014-2:1146) | Centro de artes y actividades culturales. |
| Se rescata un espacio que era una Casa de Cultura anteriormente, que en realidad ya estaba abandonada, […] se busca […] nuevamente el espacio utilizarlo, […] es la forma en que nace este PILARES aquí. P31: 27-ENTREVISTA ZAPOTITLA.pdf - (2:1090-2:1343) | Casa de Cultura abandonada. |
| Casa de Cultura, tengo entendido que eran Escuelas para la vida. P32: 28-ENTREVISTA PAULO FREIRE.pdf - (2:1935-3:74) | Escuelas para la vida. |
| Este espacio ya era un referente para la comunidad como un Centro de atracción para esparcimiento, cultura, deporte y de más, el inmueble todavía cuenta con un gimnasio que es privado, hay que pagar una membresía, todos estos son servicios de la alcaldía de Coyoacán, también cuenta con gimnasia semiprofesional, […] antes de que nosotros llegáramos, bueno contaba con clases de ballet, de pintura, […] de karate todavía lo tienen […] hay una plaza comunitaria del INEA, hay un grupo de alcohólicos anónimos aquí, […] es un referente, de esparcimiento, […] generador d comunidad. P33: 29-ENTREVISTA VILLA PANAMERICANA.pdf - (2:1073-2:1845) | Centro de atracciones para el esparcimiento.<br><br>Gimnasio privado.<br><br>Clases de culturales y deportivas.<br><br>Plaza comunitaria INEA<br><br>Grupo de alcohólicos anónimos.<br><br>Generador de |

| | |
|---|---|
| | comunidad. |
| Es un espacio que ya existía, […] hace más de veinticuatro años, y es un espacio que ya tenía un recorrido y que lo trabajaban algunas otras personas […] el fideicomiso de la Central de Abasto, y… aquí se daban o se impartían clases de INEA, […] su nombre anterior era el CAMT, Centro de Atención al Menor Trabajador […] durante mucho tiempo estuvo dando, […] atención a […] una población especifica que eran jóvenes, […] que trabajaban en la Central de Abasto. P34: 30-ENTREVISTA CENTRAL DE ABASTOS (Autoguardado).pdf - (2:986-2:1525) | Centro de Atención al Menor Trabajador.<br><br>Clases INEA |

Elaboración propia con base en el trabajo de campo.

Los espacios que antecedieron a los PILARES eran en su mayoría Centros sociales; cada uno con diferente servicio y funciones. Había desde atención al adulto mayor, a niños y jóvenes, lo que caracterizaba a la mayoría de estos lugares era su inconsistencia en la oferta y su trato hacia la comunidad, ya que algunos eran excluyentes y selectivos. La oferta que proporcionaban por lo general tenía un costo, por lo que su popularidad iba en decadencia, y su abandono era evidente. Algunos lugares se utilizaban de tiraderos o salón de fiestas. Estos elementos son conocidos por los hoy usuarios de los Centros PILARES, lo que permite tener un referente para conocer la importancia de los PILARES en la actualidad.

A continuación se muestra una nube (A) de palabras con las que describe los antecedentes de los Centros Comunitarios PILARES; como se observa, la mayoría de los ahora PILARES eran lugares de atención a grupos de la tercera edad, en reiteradas ocasiones se aclaró que el servicio a este grupo se les sigue otorgando. Posteriormente, notamos que en estos espacios se tenía un costo por las actividades y se encontraban abandonados; en contraparte, existía una integralidad de servicios. Esto tiene que ver con que algunos Centros cuentan con comedor comunitario, servicio de salud, lavaderos; dichos servicios tuvieron que modificarse con la apertura de los PILARES.

Nube A

**Principales significados de las casas de cultura antecedentes a los PILARES desde la opinión de la Coordinación general y LCPs**

Elaboración propia con base en el trabajo de campo. Derivada del cuadro 3.

Fuente: Trabajo de campo: lavaderos que se conservan en uso en el interior del Centro PILARES Margarita Maza de Juárez.

A través de este ejercicio se visualizar que antes de que existiera el Programa PILARES en estas dependencias no había un ejercicio de dotación de derechos, más bien las oportunidades culturales que ofertaban eran limitadas. Asimismo, se observa que la

población que atendían con una mayor incidencia eran personas de la tercera edad; mientras que la población más joven no figuraba. Entonces no existía una inclusión educativa, gratuidad en los servicios, acceso a los derechos y, por lo tanto, no había vínculos entre la comunidad desde la institución.

Una de las primeras acciones del Programa fue remodelar cada espacio; algunos son compartidos con Centros de salud, comedores, casas de cultura o bibliotecas. Los nuevos PLARES tuvieron que adaptarse a las condiciones preexistentes. Otra de las mejoras es la atención que se brinda, el recibimiento, las asesorías y el cuidado, además de una oferta gratuita que anteriormente en estos mismos espacios no proporcionaban; asimismo, la constancia y el acompañamiento en las actividades genera comunidad, identidad y cohesión social.

Fuente: Trabajo de campo: mesa de informes al interior de PILARES Acahualtepec.

Actualmente, de acuerdo con datos estadísticos proporcionados por la SECTEI, se obtiene que la población de mayor incidencia en los Centros es la que va de los 0 a los 14 años con un 35.2% del total de la población inscrita (46, 142), ya sea en Ciberescuela o en Autonomía Económica, mientras que la población de adultos mayores representan un 7.6%, es la población que menos asiste, y la población objetivo que va de los 14 a los 29 años representa un 26% (SECTEI, 2019).

### 2.2.2. Concepción de los PILARES como instituciones de dotación de bienestar

Una de las características de los Centros PILARES es el trato digno brindado a los usuarios y visitantes; en general, durante las visitas se constató un trato humano a los usuarios; así mismo fue posible ver que las diferentes figuras que apoyan los Centros son muy conscientes de la necesidad de un trato digno y cuidadoso a los usuarios.

> Si eligiera una yo pensaría que es el trato digno a las personas, que es una actitud de servicio de parte de todos que colaboramos en PILARES y la conciencia de que […] la potencia de estas ciudades está en sus habitantes ¿no?, entonces es comprender y […] ensalzar la dignidad intrínseca de las personas. P35: 31- Entrevista a Samuel.pdf - (13:394-13:793)

A través de la convocatoria “Mi beca para terminar la Prepa en línea”, los jóvenes se sintieron más interesados por asistir o ser más constantes con su formación en PILARES. Este tipo de beneficio atrajo a todo tipo de personas, principalmente jóvenes en situación de drogadicción, alcoholismo; por lo que asistir a los Centros resignifica su sentido de vida y les dota de deseos por recuperarse, estudiar, aprender más y construir un nuevo sentido integral a su vida. La beca, como es posible ver, es un aliciente importante para la inclusión educativa, por lo menos lo es en su etapa inicial; habría que observar sí es suficiente en los próximos meses para mantener a los jóvenes asistiendo de manera regular a las Ciberescuelas.

> Ya ahorita vienen muchos jóvenes, […] sirvió mucho la convocatoria de Prepa en línea de bachillerato digital, lo de las becas, para atraer a muchos jóvenes y los propios jóvenes ahora también nos han recomendado y han venido jóvenes también en situación […] de consumo de drogas, de alcohol, de violencia y… pues también han encontrado un buen espacio en PILARES, para recuperar, […], los deseos de estudiar y seguir aprendiendo cosas. P27: 23-ENTREVISTA LA CANTERA.pdf - (5:2034-6:395)

Fuente: Trabajo de campo: lista de beneficiarios de “Mi beca para terminar mi Prepa en PILARES”, primera convocatoria.

De acuerdo con lo estipulado en Reglas de Operación, una de las poblaciones objetivo es la joven de los 15 a los 29 años; sin embargo, no todos los PILARES cuentan con usuarios suficientes dentro de este rango de edad; ciertamente los Centros han trabajado para que esta población se muestre interesada; pero la realidad es que son pocos los Centros que han logrado cumplir con el objetivo de atender a una población joven de una manera importante en términos numéricos; esta cuestión es una problemática que tiene preocupados a los LCPs y genera discusiones sobre cómo hacer para que los jóvenes vayan y, quizá más importante, permanezcan en Ciberescuela.

A continuación, se hace un análisis de cómo los LCPs definen a los Centros PILARES (Cuadro 4). Como se muestra, a pesar de la capacitación y constante reflexión sobre el sentido de la Política, existe cierta dispersión conceptual al momento de definirla. Si bien hay una subjetividad que gira en torno a las ideas de inclusión, libertad, educación, en ocasiones las ideas sobre lo que son y deben ser los PILARES son ambiguas.

Cuadro 4

Concepción de los PILARES por parte de los LCPs

| Cita | Palabras clave |
|---|---|
| A mí me parece una maravilla, la verdad ha sido de éxito, y bueno hemos podido incluir [sic] el equipo, que hemos logrado conformar, se ha logrado consolidar. P 5: 1-ENTREVISTA LA ARAÑA.pdf – (8:1528-8:1724) | Programa exitoso |

| | |
|---|---|
| PILARES, también es un programa con enfoque de género, o sea, si tú te das cuenta cuando yo te presenté a las personas de las jefas de talleres, son puras jefas de taller, no hay jefes, o sea, la idea es empoderar de muchos modos al género femenino.<br>P 6: 2-ENTREVISTA ATLAMPA-.pdf -(2:1723-2:1976) | Enfoque de género<br><br>Empoderamiento del género |
| De hecho toda la concepción de PILARES, es como que sea una cosa como que la comunidad se apropie del espacio, y que la comunidad encuentre un lugar donde pueda desarrollar actividades lúdicas, de arte, cultura, este, deportes, y también un espacio educativo, donde la gente que, por una o por otra razón dejó de estudiar algún nivel educativo pueda hacerlo en la Ciberescuela; que a través de este proceso propio del espacio se haga comunidad, reforzar como, eh… todos los lazos sociales, empatía, tiene un profundo sentido de… de solidaridad. P 7: 3-ENTREVISTA INSURGENTES-.pdf - (4:494-4:1050) | Construcción de comunidad<br><br>Espacio educativo, lúdico, artístico y deportivo<br><br>Inclusión educativa<br><br>Sentido de solidaridad |
| Qué es PILARES… yo lo defino como una oportunidad para modificar los patrones de vida, tanto de la comunidad o de las comunidades que se atienden, pero también, creo que es la posibilidad para construir, el tejido social que ya se ha visto vulnerado en diferentes administraciones pasadas, entonces para mí es como la apuesta o la utopía para ir construyendo este tejido social vulnerado. P 8: 4-ENTREVISTA SANTA FE.pdf - (11:1-11:400) | Construcción de tejido social<br><br>Modificación de patrones de vida |
| Pues, como bien lo dice el eslogan, es llevar los derechos de forma gratuita a la población, así yo lo definiría, es esta aplicación de derechos que está ofertando en las comunidades o en las colonias que más lo necesitan, esta oferta de actividades, y pues aparte, como, pues, esta filosofía de decir que las personas, pues son importantes, que confiamos en ellas, y […] no están solos, […] es interesante que toda esa oferta que se está llevando sea de forma gratuita. P 9: 5-ENTREVISTA JALALPA TEPITO-.pdf - (7:680-7:1278) | Dotación de derechos<br><br>Acompañamiento al usuario |
| Para mí PILARES, […] es un Centro comunitario donde se | Centro comunitario |

| | |
|---|---|
| busca como recibir a toda la población y atender las necesidades de la comunidad, o sea, realmente al final, se tenían ciertas actividades organizadas, pensadas, por nosotros por los LCPs que estuvimos en un principio, y la demanda de la gente fue… brutal, la verdad tuvimos que aprender muchas habilidades para poder satisfacer lo que necesitaban, entonces para mí es una experiencia muy padre, de crear un espacio de integración donde la comunidad se siente recibida, acogida, […]. P10: 6-ENTREVISTA CHIMALPA-.pdf - (2:2199-2:2691) | Acceso a derechos<br><br>Espacio que funciona como soporte institucional |
| Para mi PILARES es un monstruo no en un mal sentido sino más bien […] porque implica muchas cosas, ¿no? implica una fortaleza muy grande, implica una disciplina muy importante, implica tener la capacidad para precisamente hacer y dar todo lo que quiere dar ¿no? ya cuando entras en este caso yo hablando de mi experiencia como líder coordinador del espacio sabes que es enorme todo lo que hay y a la vez es enorme la responsabilidad. P11: 7-ENTREVISTA CANEGUIN.pdf - (10:145-10:588) | Espacio que implica una gran entereza de trabajo<br><br>Espacio que implica disciplina<br><br>Espacio que implica responsabilidad |
| Depende mucho también la visión, las experiencias que tenga en proyectos educativos como de este tipo y los enfoques comunitarios creo que también depende mucho de eso, sobre todo, ahora es distinto no sé el papel me parece coordinador no está necesariamente inserto, in situ en los procesos de educación, aprendizaje me parece que el papel hoy es distinto tienes un pie en los objetivos de la secretaría con digamos toda la parte de la política pública y otro pie en la parte operativa. [Contenido para cita vinculada "12:30"]<br><br>Como un Frankenstein […]. Porque está así inserta la cultura […] con la Secretaria de Cultura, y luego la parte de deporte y luego la parte de educación, pero a la vez se divide en dos adecuación para la autonomía económica y aparte Ciberescuela se divide en otras más que es habilidades digitales, emocionales, cognitivas entonces sí | Espacio donde convergen diversas Secretarías con tiempos y formas distintas<br><br>Proyecto educativo<br><br>Proyecto con sentido comunitario |

| | |
|---|---|
| pareciese una especie de Frankenstein en ese sentido cada secretaría tiene sus tiempos, sus formas, sus modos, sus evaluaciones, sus registros, y en ese sentido aquí convergemos en este espacio. P12: 8-ENTREVISTA AGRÍCOLA PANTITLÁN.pdf - (10:1405-11:1) | |
| Yo creo que es un programa que quiere apoyar a toda la comunidad a acceder a esos derechos que nunca hemos tenido que siempre hemos tenido que pagar, por ejemplo, el derecho a la cultura, el derecho al deporte, el derecho a la autonomía, al emprendimiento ¿no? a un trabajo, derecho a la educación que es lo principal o lo más importante y que es un programa que te puede cambiar la vida. P13: 9-ENTREVISTA JOSÉ MARTI.pdf - (7:1456-7:2003) | Soporte institucional<br><br>Acceso a derechos |
| Aquí puedes aprender lo que en otros espacios tienes que pagar y donde [sic], de verdad hay mucha gente, yo me sorprendí que haya tanta gente capacitada.<br>[Contenido para cita vinculada "14:24"]<br><br>Yo la definiría como un espacio de oportunidades […]. P14: 10-ENTREVISTA MUNICIPIO LIBRE.pdf - (7:1057-7:1216) | Gratuidad del servicio<br><br>Espacio de oportunidades<br><br>Servicio de calidad |
| Lo entiendo como un universo de posibilidades en todos, en todos los sentidos, […]. PILARES nos brinda la oportunidad no sólo de transitar por un programa sino de construirlo, pero al mismo tiempo nos da la oportunidad de seguir aprendiendo, de seguirnos sacándonos de nuestros sitios comunes, de nuestros lugares comunes, de nuestras zonas de confort para llevarnos hacia la construcción de nuevos horizontes, […] como aquella posibilidad de construir nuevos escenarios. P15: 11-ENTREVISTA RICHARD WAGNER.pdf - (14:132-14:355) | Espacio de oportunidades<br><br>Libertad en la construcción del programa<br><br>Innovación |
| PILARES es una alternativa, muy necesaria para nuestros tiempos, […] durante mucho tiempo se, se ha descuidado mucho todas las colonias marginales, y este, este espacio corresponde a […] una zona marginal donde hay mucha incidencia delictiva. P17: 13- ENTREVISTA | Atención a colonias marginales |

| | |
|---|---|
| CENTENARIO.pdf - (12:152-12:588) | |
| Lo defino como un instrumento que asertivamente el gobierno de la Ciudad, […] implementa para fomentar la participación ciudadana, en esas colonias donde ya el tejido social está desmoronado, yo creo que hacía falta, estoy segura, hacía falta, no medidas preventivas sino una intervención del tamaño de PILARES que le ofrezca a la comunidad la alternativa de tener educación , de tener deporte, de tener cultura pero también de ser económicamente independientes y si pensamos que nuestra población objetivo está entre los quince y los veintinueve años yo creo, que el programa es exitoso y lo defino como un instrumento de participación ciudadana que el gobierno de la ciudad está implementando en las colonias más vulnerables de la Ciudad de México. P18: 14-ENTREVISTA MARGARITA MAZA DE JUÁREZ.pdf - (9:417-9:1184) | Participación ciudadana<br><br>Reconstrucción de tejido social<br><br>Atención integral<br><br>Atención a los jóvenes |
| Exitoso y humano, creo que PILAREES, […] es un programa social que es humano, es un proyecto, […] que jala mucho la parte humana de las personas, […] y de poder superarse a sí mismos. P19: 15-ENTREVISTA XALPA.pdf - (7:731-7:1205) | Programa con sentido humano<br><br>Superación personal |
| PILARES es una… oportunidad enorme para empezar a crear […] una educación más integral, una educación integral, es un… sueño hecho realidad para mí, la verdad, este, es un espacio que puede abrir… siempre he creído que se puede trabajar a partir de posibilidades y PILARES es eso, es un espacio también donde se pueden ejercer los derechos, es un espacio donde podemos experimentar nuevas formas de comunicarnos y, este… y… vincularnos con los otros. P21: 17- ENTREVISTA RENOVACIÓN.pdf - (8:580-8:1047) | Educación integral<br><br>Espacio de posibilidades<br><br>Acceso a derechos<br><br>Espacio de vinculación ciudadana |
| PILARES me parece que es […] como un foco que genera comunidad y al mismo tiempo restablece, las relaciones sociales [sic], reestablecer esas redes, porque la gente se puede encontrar aquí, aunque pareciera que la educación, | Espacio que genera comunidad<br><br>Espacio de vinculación |

| | |
|---|---|
| […], en computadoras es muy individualizada, la gente se encuentra aquí y la gente hace otras actividades, se conocen, es un foco también que acerca muchos programas sociales, que acerca a la educación y la cultura, que a mí me parecen que tienen grandes potenciales para incidir en […] transformaciones sociales […] desde la educación. P22: 18-ENTREVISTA GABRIELA MISTRAL-.pdf - (11:210-11:1393) | ciudadana<br><br>Espacio transformador desde la educación y la cultura |
| PILARES […] es una médula del gobierno actual que creo que […] tenemos como la gran oportunidad de transformar, ¿Dónde se tiene que transformar? en las comunidades que son más vulnerabilizadas, en las comunidades que requieren tenerlas, [sic] el acceso ¿para qué? Para que los jóvenes principalmente no se vayan a otras actividades, sino tengan la posibilidad de estudiar, tengan la posibilidad de trabajar, tengan la posibilidad de activarse deportiva, culturalmente tengan la […] posibilidad de conectarse a la red y tener el acceso a cosas que […] en otras circunstancias no tenían acceso, hay muchos […] que simplemente vienen a navegar, porque en sus casas no tienen internet, no tienen computadora y para ellos es la posibilidad de poder conocer […] otras formas de… relacionarse como con el mundo en general. P23: 19-ENTREVISTA FACUNDO CABRAL.pdf - (10:779-10:1716) | Política de intervención en zonas vulnerables<br><br>Atención a los jóvenes<br><br>Inclusión educativa<br><br>Atención integral<br><br>Inclusión digital |
| Son puntos donde tenemos la innovación, porque muchos piensan que van a venir a tomar clase como [en la] escuela convencional, y cuando les decimos, no, es a través de una computadora y es autodidacta, nosotros te asesoramos, esa parte innovadora de aprender la primaria, secundaria, preparatoria desde un equipo de cómputo, lo trae, [sic] que son programas […] que no existía, […] aquí tenemos el equipo de […] última generación. P24: 20-ENTREVISTA HUAYATLA.pdf - (12:1061-12:1774) | Proyecto innovador<br><br>Inclusión educativa<br><br>Educación informal<br><br>Espacios con equipos de cómputo de última generación |
| ¡Ay! PILARES es oportunidad, oportunidad aprovechada, PILARES es un proyecto con éxito, PILARES es… era, | Programa exitoso |

| | |
|---|---|
| necesario para mí. P25: 21-ENTREVISTA ECOGUARDAS.pdf -(7:1029-7:1182) | Espacio de oportunidades |
| PILARES pienso que es una oportunidad para todos, […] me da una oportunidad para mí en primera instancia de desempeñar […] mi carrera, lo que estudié, otra oportunidad para las personas que en realidad pues pueden ejercer su derecho a la educación, otra oportunidad para los jóvenes de dejar en este caso las drogas y aquí lo […] estamos viendo, hay chicos que, […] desde la secundaria habían consumido drogas y aquí se siente muy felices viniendo a pintar, viniendo a, ah… tomar el taller de […] dibujo de grabado de escultura y que están haciendo […], muy buenas cosas, esta es una oportunidad para mejorar la calidad de vida de las personas. P26: 22- ENTREVISTA TIZIMÍN.pdf - (7:72-7:834) | Espacio de oportunidades<br><br>Acceso a derechos<br><br>Inclusión educativa<br><br>Reconstrucción del tejido social<br><br>Soporte institucional<br><br>Mejora la calidad de vida de las personas |
| PILARES es un Centro educativo, comunitario para, […] poder aportar y ayudar, […] en estas necesidades. […] la formación integral de una persona, desde la parte de cultura, la parte de deporte, […] somos una comunidad de aprendizaje en donde todos aprendemos de todos, en ese sentido creo que PILARES, [sic] se crea como […] una estructura quizá más sólida desde la educación. P28: 24-ENTREVISTA SAN PEDRO ATOCPAN.pdf - (2:1784-2:1895) | Centro educativo comunitario<br><br>Espacio de formación integral<br><br>Comunidad de aprendizaje |
| PILARES es el punto del asa de una nueva forma de hacer comunidad, es una nueva forma de hacer participación ciudadana, es una nueva de generar, […] nuevos paradigmas en el ejercicio de los derechos, en el conocimiento en el acceso, en la igualdad y en la transformación […] del día a día, es la manera, […] sutil de decirle […] al joven y de decirle a la comunidad – […] puedes hacer algo por tu comunidad y puedes ejercer tus derechos de manera efectiva. P29: 25- ENTREVISTA TULYEHUALCO.pdf - (7:1263-7:1747) | Una nueva forma de hacer comunidad<br><br>Participación ciudadana<br><br>Acceso a derechos<br>Solidaridad |
| Para mí PILARES es un programa que de verdad se está enfocando mucho a la gente que realmente lo necesita y sobre todo para esas personas que, […] han sido muy | Programa enfocado a la gente vulnerable |

| | |
|---|---|
| vulnerables en muchas situaciones y […] aquí no se le está cerrando las puertas a nadie, sino al contrario, he tenido gente, y tengo gente que, que viene, […] mal, en tema de drogadicción, más sin embargo vienen y utiliza y pide apoyo en el área de Ciberescuela y como también tengo psicólogos, pues de ahí mediamos esa parte para ver en qué lo podemos ayudar. P30: 26-ENTREVISTA ROSARIO CASTELLANOS.pdf - (8:575-8:1121) | Soporte institucional |
| PILARES… […], es un proyecto de entrada innovador, […] está cubriendo necesidades […] está cubriendo derechos, creo que… no se debería de desperdiciar la oportunidad en… […] ningún sentido, ni de la comunidad hacia acá, ni de nosotros hacia la comunidad. P31: 27-ENTREVISTA ZAPOTITLA.pdf - (8:1152-8:1468) | Proyecto innovador<br><br>Acceso a derechos<br><br>Soporte institucional |
| Les podría decir que para mí es […] un proyecto innovador, […] que está… teniendo mucha importancia, está creciendo dentro de la comunidad, se está dando a conocer, […] es algo que realmente… se necesitaba. P32: 28-ENTREVISTA PAULO FREIRE.pdf - (6:100-6:503) | Proyecto innovador<br>Construcción de tejido social |
| Yo creo que PILARES es un referente de la intención del Gobierno de la Ciudad, de… […] cubrir las necesidades que no habían sido atendidas, PILARES, […] se va a volver eso, un Centro nodal y de aquí se van a atender muchas problemáticas. P33: 29-ENTREVISTA VILLA PANAMERICANA.pdf - (7:172-7:419) | Programa de atención a necesidades no atendidas |
| PILARES es un proyecto que viene a cambiarle la vida a todos los que estamos involucrados en él, sean los que, participamos colaborando desde dentro […] como las personas que vienen hacer uso de las instalaciones del PILARES, […] es un proyecto que está trasformando la vida de mucha gente para bien. P34: 30-ENTREVISTA CENTRAL DE ABASTOS (Autoguardado).pdf - (7:4-7:325) | Proyecto trasformador de la vida<br><br>Programa participativo |
| Cuando hablamos de innovación pensamos no solamente en el cambio tecnológico, sino sobre todo en la innovación social, esto significa que las maneras de coordinar y dirigir estos programas […] trabajan centralmente en la | Programa participativo<br><br>Innovación social |

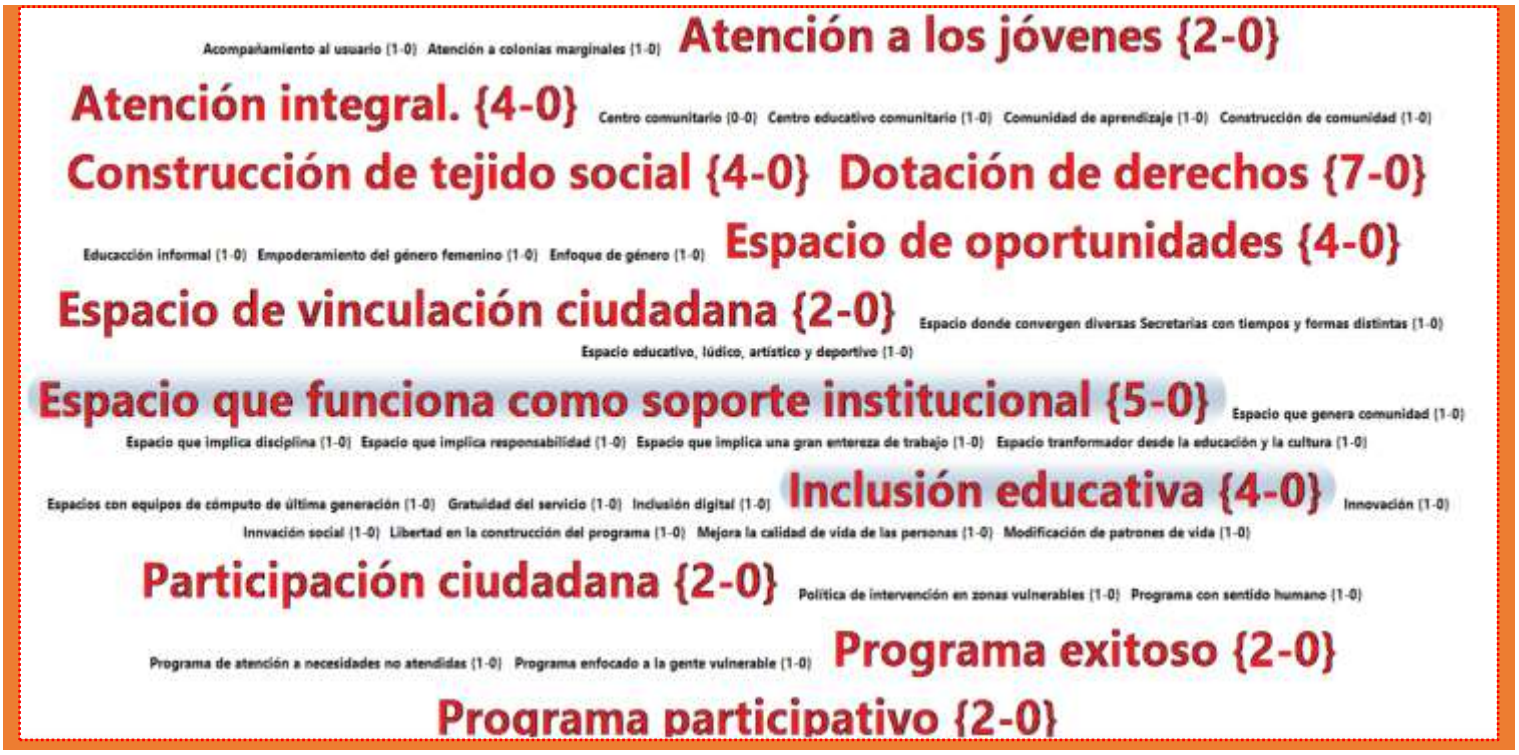
| | |
|---|---|
| construcción de consensos con las personas, […] es decir, poner en marcha en PILARES una serie de principios ético-políticos que tienen que ver con […] una nueva forma de relacionarse el gobierno con las personas. [Contenido para cita vinculada "35:12"]<br><br>Entonces PILARES explícitamente es una estrategia que busca producir ciudadanía, formas de ciudadanía. Restitución del tejido social, [sic] ciudadanía en un sentido muy amplio. P35: 31- Entrevista a Samuel.pdf - (2:865-2:909) | Una nueva forma de relacionarse con el Gobierno<br><br>Una estrategia que produce ciudadanía<br><br>Restitución del tejido social |

Elaboración propia con base en el trabajo de campo.

En la Nube B se observa que los LCPs consideran que PILARES es un soporte institucional para la comunidad, donde se les permite una inclusión educativa, el acceso a los derechos, a una atención integral, ya que gracias a la oferta que tienen estos Centros se han convertido en espacios de oportunidades donde además se hace un ejercicio de vinculación entre la población que asiste, en el cometido de reconstruir el tejido social. Estas ideas de los LCPs sobre lo que son los Centros Comunitarios PILARES dan contenido a la concepción de Centro Comunitario, es decir, lo que debe trabajar cada PILARES para producir cohesión social. Quizás valdría la pena tratar de generar una idea conceptual más clara sobre lo que debe entenderse por trabajo comunitario en los centros PILARES.

Nube B

Concepción de los PILARES por parte de los LCPs




Elaboración propia con base en el trabajo de campo.

### 2.2.3. Temas sensibles en torno a la producción de bienestar y el acceso a derechos por parte de PILARES

En estos espacios, como se ha visto en la opinión de lo LCPs, hay un intento de integración social a través de procedimientos de dignificación para la población. En cuanto a la estructura de PILARES, hay una preocupación por lograr que las condiciones materiales sean las necesarias para un desarrollo adecuado de la oferta educativa. El acceso libre permite que la gente cercana a estos Puntos pueda terminar su formación, si bien en muchos casos la situación económica de la ciudadanía es un problema. En este espacio no lo es; al contrario, se ofrecen opciones educativas a través de docentes preparados y de personal auxiliar motivado.

> Va generando un proceso donde aparece la población, […] que se esté como dignificando, ser un hombre íntegro, no, integro en el sentido de que tengo

> condiciones materiales necesarias para poderme desarrollarme […] que puede acceder a eso, y que además es un punto para que la gente que quiera terminar sus estudios, […] por el problema económico, pueda hacerlo aquí, pueda hacerlo con profesores, con docentes. P 7: 3-ENTREVISTA INSURGENTES-.pdf - (8:4-8:697)

Los LCPs reconocen que todas las personas tienen derecho al acceso a estos espacios, no importa su condición física, económica, preferencias sexuales e inclusive si tienen alguna discapacidad, siempre y cuando los interesados estén en la facultad del personal para atender las necesidades de la población. Los Centros PILARES se plantean como un punto de reencuentro para que esto sea así; la seguridad interna es un asunto central, por lo que los PILARES se plantean como un espacio libre de cualquier tipo de violencia y discriminación; seguro para todos quienes le visitan.

> Tenemos diversidad sexual, que […] se presenta en los PILARES, una compañera que está en el Taller de cerámica, se ha sentido excluida […] de muchos espacios, y PILARES lo ha retomado, como ese espacio donde puede sentirse cómoda, donde puede sentirse bien. P 8: 4-ENTREVISTA SANTA FE.pdf - (14:275-14:691)

Fuente: Trabajo de campo: PILARES Chimalpa no cuenta con las instalaciones para recibir a personas con alguna discapacidad motriz, no cuenta con elevador.

La Ciudad de México es un punto atractivo para la población de cualquier parte del país, debido a la concentración de los recursos. En este sentido, durante décadas se ha visibilizado un fenómeno migratorio que aumenta: la población proveniente de los pueblos indígenas. Al

respecto, el Programa fomenta valores que promuevan su riqueza cultural, el respeto al entorno y a la madre tierra para dotar a este sector de la población de derechos y crear vínculos para atender sus necesidades, además de fomentar el respeto a la diversidad cultural.

> Fomentamos este respeto por ser una zona hace rato de flujo, de migración que viene de los Estados […] de los pueblos indígenas, fomentan mucho los valores, […] el respeto al entorno, el respeto a la madre tierra, […] a las personas e inclusive a los espacios. P17: 13- ENTREVISTA CENTENARIO.pdf - (9:779-9:1054)

Dentro de las prioridades de una política de Desarrollo social, se debe contemplar la atención a la pobreza alimentaria; una buena alimentación y nutrición de los usuarios es relevante, de lo contrario esto tiene un impacto en el desarrollo de las poblaciones; éstos pueden traer efectos negativos sobre la salud, implicaciones asociadas con el desarrollo humano y su desempeño físico, escolar, intelectual y cognitivo. En el Programa hay una incidencia considerable de personas con discapacidad intelectual y cognitiva; según datos proporcionados por la SECTEI, PILARES atiende a un 20.3% de usuarios inscritos con algún problema cognitivo (SECTEI, 2019).

De acuerdo con la Conferencia Mundial de las Naciones Unidas sobre la Alimentación en 1974, “todos los hombres, mujeres y niños tienen el derecho inalienable a no padecer de hambre y malnutrición a fin de poder desarrollarse plenamente y conservar sus facultades físicas y mentales”, es indispensable que ante este problema social las naciones y organismos formulen y pongan en marcha planes alimentarios de nutrición concertados” (Ríos *et. al*, 2016). En este sentido algunos Centros cuentan con comedores comunitarios. A través de estos espacios se pretende incluir a toda la población que requiera el servicio, como lo son las personas con alguna discapacidad, personas en situación de calle, de abandono absoluto, con problemas de adicción o adultos mayores en situación de vulnerabilidad. En estos espacios se pretende atender una de las necesidades fundamentales: la alimentación. Estos comedores promueven de alguna forma la integralidad y complementariedad de la que habla la jefa de gobierno en su pan de trabajo. La incorporación de comedores comunitarios en los PILARES es una propuesta adecuada, indispensable para lograr la integralidad de servicios que propone la política. La solidaridad no se hace esperar en los comedores comunitarios, como es el caso en Margarita Maza de Juárez.

> Contamos con un comedor popular […] los comensales que vienen, algunos vienen en sillas de ruedas, hay un chico al que le tenemos que dar asistencia para comer él está postrado en su silla, […] aquí los promotores o los docentes ayudan a darle de comer. P18: 14-ENTREVISTA MARGARITA MAZA DE JUÁREZ.pdf - (7:292-7:1071)

Fuente: Trabajo de campo: comedor popular en PILARES Margarita Maza de Juárez.

El principal promotor de estos comedores dentro de los PILARES es la Secretaría de Inclusión y Bienestar Social (SIBISO). Esto se debe, en gran medida, a una emergencia alimenticia en la Ciudad en donde las necesidades básicas de las personas aún no han sido cubiertas en su totalidad, lo cual refleja los datos de pobreza. La pobreza alimentaria se percibe en los jóvenes que asisten a Ciberescuela. Para lograr tener el servicio de comedor comunitario o popular en por lo menos uno de los Centros, se debió a la gestión que realizó la LCP en turno, a través de vínculos institucionales, ya que en su evaluación observó la falta de alimentación entre la población cercana al PILARES y se dio a la tarea de buscar a las autoridades correspondientes para solicitar el servicio; en el caso del PILARES San Pedro Xalpa, también cuentan con un comedor comunitario, pero éste ya existía en ese espacio antes de que se convirtiera en un PILARES, éste es subsidiado por el gobierno de la Ciudad de México.

> En mi diagnóstico hay emergencia alimenticia en esta colonia, la gente necesita comer, yo tenía chicos en Ciberescuela de las nueve de la mañana hasta las ocho de la noche y no iban a comer a su casa […], me dicen mi mama está trabajando y llega hasta la noche y no hay nadie que me dé de comer, entonces mi diagnostico no estaba equivocado, lo fuimos comprobando y entonces en una asamblea que tuvimos con la jefa de gobierno, […] ahí estaba el coordinador de los comedores, yo le dije que en mi

> PILARES hacía falta un comedor, […] entonces lo reporte con mis superiores, hicimos el vínculo institucional y aterrizamos un comedor popular SIBISO. ENTREVISTA MARGARITA MAZA DE JUÁREZ.pdf - (10:656-11:479).

Este tipo de comedor funciona de la siguiente manera: SIBISO proporciona la comida caliente, también dota de equipo como lo fueron mesas y sillas, además del personal para atender a los comensales; el Centro lo único que tiene que proporcionar es un espacio permanente.

> SIBISO me trae la comida calentita, ellos pusieron mesas y sillas, las personas que sirven, te lavan la loza, entonces nosotros solamente abrimos el espacio. P18: 14-ENTREVISTA MARGARITA MAZA DE JUÁREZ.pdf - (10:656-11:479).

Fuente: Trabajo de campo: comedor popular en PILARES Margarita Maza de Juárez.

La coordinadora del PILARES especifica que en este tipo de servicio no se hace algún tipo de distinción, por lo que todos pueden ser beneficiarios de él; una forma de poder medir la afluencia de comensales es a través de un censo que se efectúa todos los días; éste tiene dos finalidades: la primera es saber a cuántas personas llega el programa, y la segunda es saber cuántas raciones se necesitan para el día siguiente. Asimismo, indicó que comenzaron atendiendo a cien personas; en la actualidad, se han mantenido constantes con un promedio de ciento setenta personas por día.

> Hay un censo, diario se inscribe la gente que quiere ser comensal, no importa si lo necesitan o no, eso no se pregunta, entonces para nosotros todos son importantes, todos ocupan un espacio en el censo y […] están considerados para el día siguiente. […] iniciamos con cien raciones, […] a estas alturas son ciento setenta comensales los que están viniendo y nos hemos mantenido en ese número. P18: 14-ENTREVISTA MARGARITA MAZA DE JUÁREZ.pdf - (10:656-11:479)

Fuente: Trabajo de campo: fila de espera, comedor popular, PILARES Margarita Maza de Juárez.

En los PILARES, personas en situación de calle se empiezan a insertar en actividades, comienzan a pedir ayuda, buscan informes; se les brinda un soporte institucional al ser incorporados a las actividades de un PILARES. Sin embargo, para lograr un cambio también es necesario cubrir todas las necesidades de salud, alimentación y vivienda.

> Gente en […] situación de calle, […], se ha empezado a incluir a alguno de ellos en algunas de las actividades educativas, […] personas también que consumían algún tipo de drogas, […] se han acercado mucho al espacio para pedir informes acerca de educación, […] de adicciones. P19: 15-ENTREVISTA XALPA.pdf - (6:205-6:637)

Fuente: Trabajo de campo: la frase al fondo, “¿Qué puedes hacer para mejorar el medio ambiente?”, PILARES Agrícola Pantitlán.

Otra de las iniciativas del Programa es generar conciencia acerca de la contaminación, especialmente en la Ciudad, por ser considerada como una de las más habitadas del planeta; de esta forma a través de los talleres se informa y se dota de saberes a la población acerca de cómo aportar en el cuidado del planeta; se practican actividades que enseñan a cuidar la tierra, a generar espacios verdes, a reutilizar la basura y darle una función; uno de los talleres más exitosos de este tipo es huertos urbanos, un taller que forma a las personas en el cuidado de la flora y construye espacios verdes alternativos.

> Empezar a crearle conciencia a la gente, de que, sí se vive de la basura, pero también podemos innovar con ella y… podemos hacer, y empezar a crear espacios verdes, en este espacio (14:02-14:06). P21: 17- ENTREVISTA RENOVACIÓN.pdf - (7:1861-7:2078)

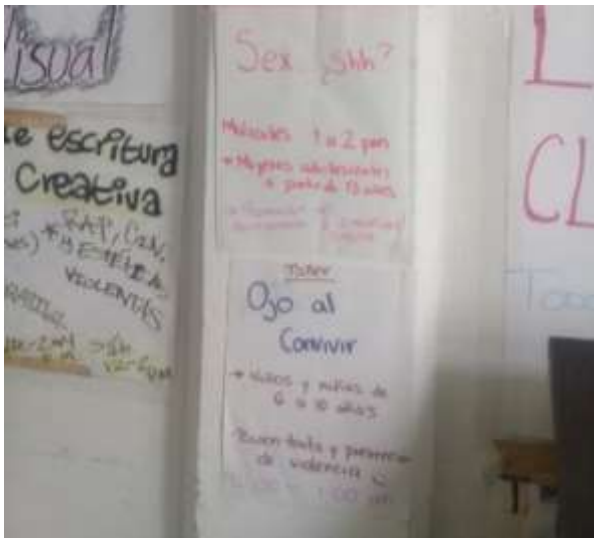
Fuente: Trabajo de campo: clase del Taller de Huertos Urbanos en PILARES Benita Galeana.

El propósito que tienen las actividades de Autonomía económica es incluir a la mujer en el ámbito laboral; se trata de dotarla de micro conocimientos que le ayuden a incluirse en los mercados laborales, importante ya que el género femenino históricamente ha sido tradicionalmente excluido en los mercados laborales de la Ciudad. La coordinación general de PILARES parte de que las mujeres siguen siendo violentadas, siguen sufriendo carencias económicas, abandono, se han convertido en madres solteras y jefas de familia, personas que han truncado su formación educativa, encontrándose en desventaja; por lo que la política de desarrollo social a través del programa pretende reducir, desnormalizar e identificar el tipo de violencia que viven las mujeres cercanas a los Centros.

> […] reducir la discriminación salarial contra las mujeres que es otro de los propósitos importantes y en general aspirar a reducir, […] identificar, desnormalizar, reducir todas las violencias. P35: 31- Entrevista a Samuel.pdf - (4:1770-4:2415)

Fuente: Trabajo de campo: alumnas y tallerista de la clase de plomería en PILARES Huayatla.

Durante los recorridos por los PILARES, encontramos carteles en torno a la identificación de la violencia, de todo tipo, dirigida hacia mujeres, hombres y niños. En estos carteles tocaban temas acerca de la sexualidad, prevención de la violencia, igualdad, inclusión, amor propio, o violentómetros (una regla donde se mide la violencia). Se trata de un material sencillo pero eficaz para que los usuarios visibilicen las formas de la violencia.




Fuente: Trabajo de campo: carteles sobre el taller de “ojo al convivir” y de sexualidad en PILARES La Araña.

Fuente: Trabajo de campo: cartel sobre el violentometro en PILARES José Martí.

La política tiene como objetivo ampliar la idea de inclusión, es decir, la inclusión supone ir más allá de una discriminación positiva de las personas en pobreza. La inclusión en los PILARES se amplía en diversos campos; por ejemplo, se pretende contratar a más personas pertenecientes de la comunidad LGBTTTIQ, propiciando la aceptación a la diversidad y normalizándola en los centros. En ese sentido el programa trabaja bajo un concepto de no discriminación.

> La inclusión se manifiesta en muchos campos, en muchas vías, de un lado, […] estamos trabajando para incluir a la diversidad lésbico, gay, transexual, transgénero, […] de un modo rotundo, incorporando a nuestro equipo, contratando personas trans, […] propiciando […] mucha aceptación. P35: 31- Entrevista a Samuel.pdf - (10:698-10:1522)

La política va más allá del asistencialismo; de acuerdo con los LCPs, se pretende crear un sistema de acceso y aseguramiento de los derechos con una visión distinta al modelo asistencial basado en transferencias en dinero o en especie, que ha dominado la política social por varias décadas en el país; en este sentido la política busca que el individuo tenga el acceso gratuito a la educación, a la cultura, el deporte, y a algún oficio que los conduzca a una estabilidad económica deseable para vivir en comunidad; es decir, mediante pequeñas acciones educativas generar una forma efectiva de acercar a la ciudadanía a sus derechos, a las habilitaciones económicas, de tal manera que el usuario pueda ser un agente con capacidad de acción frente a su situación de desigualdad-violencia.

> PILARES es desde mi perspectiva un hito muy importante, una referencia […], la primera piedra para tener una transición real del sistema asistencialista al sistema de acceso y aseguramiento de los derechos cívicos y humanos de todas las personas. P 6: 2-ENTREVISTA ATLAMPA-.pdf - (10:2129-10:2371)

Los LCPs consideran que PILARES debe estar totalmente abierto a la población; de ahí deriva la importancia de plantear el trabajo organizativo en el día a día como trabajo comunitario; en este ejercicio de acercar a la comunidad a los saberes que son su derecho, donde todos reciban un mismo trato, donde se efectúen relaciones permanentes; se construye una concepción en la cual los PILARES sean verdaderos soportes institucionales para la sociedad, ante situaciones de pobreza, exclusión, inseguridad y violencia.

> Tratando de que ellos [los usuarios] vean este espacio […] como una segunda casa, o como un lugar donde ellos pueden también, […] obtener cualquier tipo de información o conocimiento, […] que este sea un Centro de apoyo principalmente. P28: 24-ENTREVISTA SAN PEDRO ATOCPAN.pdf - (5:66-5:406)

Fuente: Trabajo de campo: Taller de diseño de modas y cosmetología, PILARES Benita Galeana.

### 2.2.4. El problema de inclusión de los jóvenes

Los jóvenes constituyen una de las poblaciones más vulneradas. De acuerdo con la Coordinación General, se reconoce que aún hace falta llegar a más jóvenes, que sean más quienes reciban las atenciones y lo necesario para su desarrollo educativo; en este sentido, se dice, hace falta construir estrategias, reflexionar en modos de hacer vínculos emocionales, formas empáticas y significativas para atraer la atención de una población con una cantidad exacerbada de distracciones; situaciones que en ocasiones los rebasan, creando sociedades desinteresadas y movidas por la violencia; tipos de vida que de alguna forma deben transformarse a través de programas integrales que les haga significativa la educación.

> Aunque nuestros números son buenos, siento que todavía nos falta llegarle más a los jóvenes, entonces […] siento que tenemos que pensarle un poco más para que los PILARES sean significativos para los jóvenes. P35: 31- Entrevista a Samuel.pdf - (16:1651-16:2029)

Algunos LCPs concuerdan con la Coordinación General, aún no han logrado la permanencia significativa en términos numéricos de los jóvenes en los Centros; si bien estos llegan como usuarios a la Ciberescuela es difícil que permanezcan. En principio, es difícil llamar su atención. Algunos concuerdan que han sido la población más exigente, además de que han

sido renuentes a la imagen de autoridad que puede representar para ellos; en general, reconocen que hace falta más acercamiento, tal vez un diálogo más directo para percibir, aclarar necesidades e intereses de esta población.

> Uno de nuestros objetivos o el principal objetivo, siempre han sido los jóvenes, sin embargo, los jóvenes también, […] por la situación de violencia que viven en la ciudad, es difícil que se encuentren en estos espacios, siempre hay que […] generar como, estrategias o proyectos comunitarios que nos permitan vincularnos con estas poblaciones. P 8: 4-ENTREVISTA SANTA FE.pdf - (9:1616-9:1970)

Una de las iniciativas que proponen los LCPs para capturar la atención de la población joven es a través de la oferta educativa, cultural, sobre todo, deportiva; es ahí donde ellos podrían encontrar un espacio para sentirse escuchados, seguros y libres, a través de una formación lúdica que les permita un crecimiento intelectual y a nivel personal les permita descubrir nuevas formas de relacionarse con su entorno. Lo importante para los funcionarios de PILARES, finalmente, es sacar a los jóvenes de las calles.

> La población a la que nosotros nos estamos dirigiendo a es a la población adolescente, joven a la que […] no podemos captar, es difícil captar ese tipo de población, entonces en fotografía de producto los jóvenes han encontrado como una, […] entrada a una oportunidad, de poder ser escuchados y poderse sentir bien y libres en ese espacio y obviamente se están formando ahí jóvenes este que tal vez estuvieran en otro lado no sabemos en dónde yo supongo que en la calle. P13: 9-ENTREVISTA JOSÉ MARTI.pdf - (8:1312-8:1852)

Fuente: Trabajo de campo: jóvenes en el Taller de habilidades emocionales en PILARES Benita Galeana.

Los jóvenes han encontrado la posibilidad de acceder de manera gratuita a la red. Esto posibilita relacionarse con el mundo fuera de los entornos que conocen, donde antes acceder a un espacio como estos no era una opción viable. Éste es un modo de acercarlos a la información que necesitan, de vincularlos con las actividades, como la educación, deporte y cultura, y que además les permita trabajar a mediano y largo plazos. Las Ciberescuelas son un éxito en términos de acceso a la red, pero queda pendiente el acceso sostenido y más numeroso de jóvenes para acabar sus estudios de preparatoria.

> Hay muchos que vienen y que simplemente vienen a navegar, porque en sus casas no tienen internet, no tienen computadora y para ellos es la posibilidad de poder conocer otras […] formas de relacionarse como con el mundo en general. P23: 19-ENTREVISTA FACUNDO CABRAL.pdf - 10:1118-10:1715)

Otra opción para hacer atractivos los PILARES para los jóvenes sería proponer talleres artísticos que fueran significativos para los jóvenes en situación de vulnerabilidad y exclusión educativa; por ejemplo, se puede pensar en talleres de grafiti, pintura callejera como tipo de arte, teatro urbano.

A partir de los datos estadísticos proporcionados por la SECTEI (2019), son más niños los que acuden a Ciberescuela, en un intervalo de edad de 0 a 14 años; en la tabla global representan

el 36.11% (11,089) de la población total en esta área (30,704), mientras que la población objetivo que va de los 15 a los 29 años representan un 29.31% (9,000), por lo que aún no se ha cumplido con el objetivo de atender mayormente a una población joven.

### 2.2.5. Objetivos de la Política desde los LCPs

Al momento de preguntar a los LCPs sobre cuáles eran los objetivos de la Política, surgió una gran cantidad de ideas, las cuales sirven para ilustrar el trabajo que ellos realizan en tiempo real en cada uno de sus Centros; se evidencia que este Programa, al no estar planteado bajo una lógica estrictamente burocrática, realmente no existe ningún manual de procedimientos administrativos, se construye bajo una lógica de deriva, la cual parte de una serie semántica de principios; en algunos casos derivados de las Reglas de Operación, pero matizados y ampliados en la práctica cotidiana por los LCP.

A continuación, se presenta un cuadro donde se hace un análisis acerca de la concepción de los objetivos de la política desde la visión de los LCPs (Cuadro 5).

Cuadro 5

Principales objetivos de la política desde la perspectiva institucional

| Cita | Palabras clave |
|---|---|
| Ahí, te asaltan, te matan, huele bien feo, está bien bacheado, está hasta peligroso para caminar, está oscuro, […] el gobierno de la ciudad dijo, -este es un espacio donde hay que subsanar todas esas necesidades- tanto de la población como de la misma ciudad. P 6: 2-ENTREVISTA ATLAMPA-.pdf - (3:1941-3:2290) | Rescate del espacio público |
| PILARES es un proyecto vivo, y yo le llamo proyecto más que un modelo porque el proyecto te da la posibilidad en cuanto a su vida de irse modificando, […] PILARES es […] la posibilidad de construir políticas públicas desde las bases, desde las poblaciones, […] construyendo qué es lo que necesitan, ellas mismas apropiándose de los espacios, para poder lograr en realidad un impacto social y no ser una simple simulación P15: 11- ENTREVISTA RICHARD WAGNER.pdf - (15:1289-15:1520) | Proyecto vivo en construcción por parte de los actores |
| Inicialmente el proyecto PILARES va enfocado a las colonias | Acceso a derechos |

| | |
|---|---|
| con más violencia, con más rezago educativo y con más vulnerabilidad económica.<br><br>El proyecto PILARES […] se trata de que el ciudadano, de que la comunidad ejerza sus derechos porque pues los derechos no se […] negocian, […] ni se regalan se tienen que, y los tiene que ejercer el ciudadano [sic] la Constitución nos dice que tienen derecho a la educación todas aquellas personas vulnerables o que de alguna manera han sido excluidos […] de las escuelas públicas. P16: 12- ENTREVISTA BENITA GALEANA.pdf - (2:897-2:1239) | |
| El objetivo de crear identidad, porque también pues estamos en un contexto de un barrio y pues eso influye mucho, ustedes vieron la fachada trae como grafitis y de más, y eso genera empatía con la comunidad […], darles a entender a la comunidad que no estamos tan alejados […] de lo que es la colonia y el barrio. Desde mi perspectiva yo creo que lo que ha hecho el PILAR en específico es crear comunidad… crear como esa confianza, [sic] más bien se rompió en algún momento ese tejido social y cultural, lo que está haciendo el PILAR es recuperarlo. P20: 16-ENTREVISTA ACAHUALTEPEC.pdf - (5:274-5:660) | Generar identidad<br><br>Restablecer lazos de confianza entre institución y comunidad<br><br>Crear comunidad<br><br>Recuperar el tejido social |
| Un espacio de este tipo, en tanto la capacidad educativa que tiene hacia la comunidad, como también, […] las… posibilidades que te da, […] para construir con tu comunidad nuevas, […] opciones. P22: 18-ENTREVISTA GABRIELA MISTRAL-.pdf - (12:439-12:639) | Inclusión educativa<br><br>Construir comunidad |
| Tenemos como la gran oportunidad de transformar, […] ¿Dónde se tiene que transformar? en las comunidades que son más vulnerabilizadas, en las comunidades que requieren tener, el acceso ¿para qué?, para que los jóvenes principalmente no se vayan a otras actividades, sino tengan la posibilidad de estudiar, tengan la posibilidad de trabajar, tengan la posibilidad de activarse deportiva, culturalmente, tengan la […] posibilidad de conectarse a la red y tener el acceso a cosas que en […] otras circunstancias no tenían | Intervención en las zonas más vulnerables<br><br>Inclusión educativa para los jóvenes |

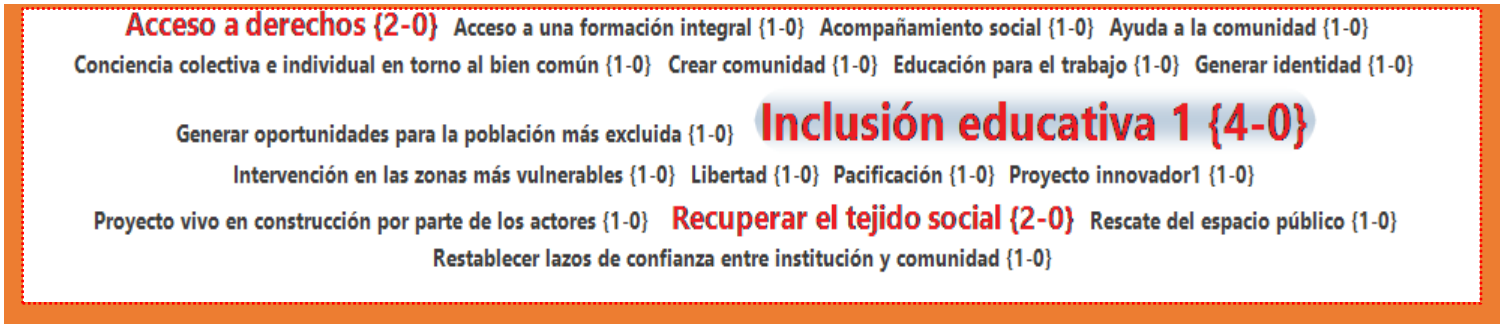
| | |
|---|---|
| acceso. P23: 19-ENTREVISTA FACUNDO CABRAL.pdf - (10:884-10:1716) | |
| Tenemos que empezar a trabajar con otro tipo de paradigmas, con otro tipo de perspectiva, en donde la gente vea que no es un entorno cerrado, sino, […], hay todo un mundo, también, alrededor en donde ellas mismas pueden converger, yo creo que, […] la trasformación es desde ahí, desde la parte individual creando esta conciencia, pero también una conciencia colectiva, entonces la educación desde ahí tiene un, un aporte muy importante. P28: 24-ENTREVISTA SAN PEDRO ATOCPAN.pdf - (7:460-7:900) | Conciencia colectiva e individual en torno al bien común<br><br>Inclusión educativa |
| Se me hace un maravilloso proyecto, [sic] esa parte que nos ha permitido seguir con esa filosofía de este maravilloso proyecto de, de innovar y esa libertad, ha, […] surgido la necesidad, creo, y el apoyo de todos, [sic] porque sabemos que nuestro objetivo es el mismo, ayudar a la comunidad. P32: 28-ENTREVISTA PAULO FREIRE.pdf - (2:1159-2:1432) | Proyecto innovador<br><br>Libertad<br><br>Ayuda a la comunidad |
| Lo más importante que […] vienen a…. hacer PILARES es cubrir una necesidad que el Estado no estaba dando, es decir, no estaba generando condiciones para… la población más olvidada, […] condiciones o acceso a espacio para la educación, para el deporte, para la cultura y las artes. P34: 30-ENTREVISTA CENTRAL DE ABASTOS (Autoguardado).pdf - (4:1793-4:2094) | Generar oportunidades para la población más excluida<br><br>Acceso a derechos educativos y culturales |
| En el momento en el que […] la Doctora Sheinbaum es electa Jefa de Gobierno en la Ciudad de México […] me llama para que […] armemos la propuesta de PILARES, […] con cuatro componentes básicos, el tema de las Ciberescuelas que se había […] armado en Tlalpan y que […] había sido muy exitoso […] una parte de educación para la autonomía económica que también tenía un antecedente en Tlalpan en los Centros de desarrollo integral comunitario y que también fueron muy bien recibidos por la población, una parte de cultura comunitaria que también tiene un antecedente importante en Tlalpan y eh la parte de deporte, […] estos cuatro componentes han formado parte del enfoque de la | Acceso a una formación integral<br><br>Inclusión educativa<br><br>Educación para el trabajo<br><br>Acompañamiento social<br><br>Pacificación |

| | |
|---|---|
| Doctora Sheinbaum para impulsar […] un trabajo esencialmente educativo, de acompañamiento social y porque no decirlo también de pacificación en PILARES, este es el origen, empezamos a trabajar […] en la parte central que fue el mapeo de la Ciudad de México para identificar aquellas colonias prioritarias que tenían que ser atendidas. P35: 31- Entrevista a Samuel.pdf - (1:1904-1:2957) | |

Elaboración propia con base en el trabajo de campo.

Nube C

**Principales objetivos de la política desde la perspectiva institucional**




Elaboración propia con base en el trabajo de campo. Derivado del cuadro 5.

Como se aprecia en la nube C hay dispersión conceptual al respecto. En esta nube el principal objetivo de la Política es la inclusión educativa y en segundo lugar aparece el acceso a derechos y recuperar el tejido social. Llama la atención la dispersión conceptual, que supone una diversidad de interpretaciones de los objetivos de la Política por parte de los LCPs, quizá sería bueno un trabajo de mayor claridad sobre los objetivos de PILARES, sobre todo al tratarse de una figura clave en la implementación y conducción del Programa.

### 2.2.6. Satisfacción de los LCPs respecto de su labor en PILARES

Si bien los LCPs son comprometidos con la gestión de sus Centros, es pertinente preguntarse qué piensan sobre su desempeño. Esto es relevante para comprender las ideas que conforman y dan sentido al trabajo de los LCPs, con lo cual es posible pensar la manera en que éstos han hecho propias las Reglas de Operación del programa.

A continuación, se presenta un análisis acerca de la satisfacción laboral de los LCPs de los distintos Centros visitados (Cuadro 6). Con este ejercicio analítico se pretende tener un conocimiento acerca del propósito que ellos tienen con respecto al programa. Es importante conocer la satisfacción y subjetividades en torno a su trabajo, sobre todo en la medida que ellos son la piedra angular del trabajo cotidiano en sus Centros; es decir, si ellos sienten motivaciones fuertes, sólidas, respecto de las ideas que plantea la Política, entonces estarán en posibilidades de hacer un trabajo comprometido con sus comunidades de usuarios.

Cuadro 6

Satisfacción y significación de la labor de los LCPs

| Cita | Codificación |
|---|---|
| Sí, vale la pena, todos los días le digo a mis […] amigos, -me saqué la rifa del tigre- porque ahorita estamos aquí atendiendo Atlampa, pero también estoy atendiendo a la brigada de Valle Gómez, Tepito. P 6: 2-ENTREVISTA ATLAMPA-.pdf - (13:1847-13:2179) | Vale la pena la atención a la gente<br><br>Mucho trabajo |
| ¡Me encanta! P 7: 3-ENTREVISTA INSURGENTES-.pdf - (8:1922-8:2014) | Satisfacción laboral |
| Sí. Es que desde que yo entre al proyecto, y me plantearon la dimensión, […] sentí que […] en realidad toda mi formación y todo el trabajo comunitario, el trabajo popular que había realizado durante mi estancia en la Facultad, y también los otros lugares donde he trabajo era enfocado a esto, en tratar de modificar, en tratar de hacer algo […] me siento con una gran responsabilidad desde que era estudiante, de poder, […] regresar un poco de lo que a mí se me ofreció en la Universidad, porque yo era muy consciente | Retribuir al país a través del trabajo comunitario |

| | |
|---|---|
| […] que era importante regresar al pueblo de México, como un poco de lo que nosotros recibimos […] de manera gratuita. P 8: 4-ENTREVISTA SANTA FE.pdf - (11:789-12:198) | |
| Desde mi formación tengo ese interés por trabajar con la gente, ofrecer desde lo que yo veo, o desde lo que también ellos platican acerca de la comunidad, […] ofrecer alternativas, poder a lo mejor hacer un plan de intervención, diseñar algunos programas, […] eventos, para que ellos […] tengan esa oportunidad de cambiar algo en su vida, meter esa cosquillita de que siempre se pueden aprender algo más. P 9: 5-ENTREVISTA JALALPA TEPITO-.pdf - (7:1776-7:2394) | Trabajo comunitario constructor del tejido social<br><br>Diseño de planes y programas para generar cambio socia<br><br>Aprendizaje |
| Para mí sí, la verdad es muy cansado los horarios son terribles, […] la interacción con ciertas personas, cosas así, luego es muy cansado, y… las mismas respuestas de la institución a veces son cansadas, pero cuando estás aquí, pues vale la pena. P10: 6- ENTREVISTA CHIMALPA-.pdf - (9:1149-9:1453) | Horario extenuante<br><br>Trabajo cansado<br><br>Respuestas burocráticas a los problemas<br><br>Vale la pena |
| Es muy enorme la gratificación […] que la gente llegue con gusto, el que la gente pregunte por ti, o pregunte por algunos de tus docentes, el que te llamen por tu nombre, así como tú los ubicas […] son de las cosas que te dan, [sic] todo este monstruo que es. P11: 7-ENTREVISTA CANEGUIN.pdf - (10:592-10:926) | Trabajo gratificante<br><br>Lazos de afectividad |
| Es muy divertido, es muy estresante a la vez porque hay muchas cosas, pero vuelvo a lo mismo vale la pena cada vez que llegas y que ves a uno de los chicos apurados en hacer sus actividades, […], conocer a las personas desde ese lugar personas que se te acercan pidiendo un consejo de repente que no saben qué hacer con sus hijos, o ellos mismos te platican de repente lo que les paso, eso es muy gratificante. P11: 7-ENTREVISTA CANEGUIN.pdf - (11:439-11:913) | Divertido<br><br>Estresante<br><br>Vale la pena<br><br>Trabajo gratificante |
| Sí vale la pena, […] sobre todo me queda muy en claro que todas las habilidades, las competencias, las capacidades | Vale la pena la atención a la gente |

| | |
|---|---|
| que he desarrollado a partir de la experiencia en otros proyectos educativos comunitarios en entornos rurales y urbanos hoy pues al final son como lo que utilizo, como herramientas para lograr esto que decía mantener la parte operativa alineada, como a la parte institucional al ideal de la política pública ¿no?, y eso es […] posible en mi opinión a través de mucho dialogo, […] de mucha negociación, de mucho cohesionar equipos, de mucho estar en contacto con la colonia, con mis vecinos, con las vecinas, con la gente que aquí está de mantener un espacio que conserve la mística de los proyectos educativos y de seguir no quitando el dedo del renglón que hay formas distintas de hacer las cosas pero eso sólo tiene sentido en la medida en que sí estamos con los otros […] de una manera solidaria, respetuosa. P12: 8-ENTREVISTA AGRÍCOLA PANTITLÁN.pdf - (11:1705-12:625) | Mantener la parte operativa desde negociaciones, diálogo, y la cohesión<br><br>Contacto con la gente de manera solidaria y respetuosa. |
| [No es como un esfuerzo porque yo ya vengo de trabajo comunitario] y con mujeres entonces yo he atendido también casos de centros sociales de mujeres, entonces, yo sé lo que implica estar aquí, y yo creo sí he […] aguantado mucho y creo con esto estoy […] culminado o estoy coronando todo lo que he aprendido en la comunidad. P13: 9-ENTREVISTA JOSÉ MARTI.pdf - (8:177-8:718) | Trabajo comunitario |
| Me gusta. Porque tengo la oportunidad de lo que siempre he hecho, […] de aplicar programas sociales a una comunidad que sí lo necesita y que mucha gente piensa que no lo necesita […] Benito Juárez. Y es que les digo […] los voy a llevar a colonias que, aunque están en la del valle […] hay vecindades y hay gente que sí lo necesitan. P14: 10-ENTREVISTA MUNICIPIO LIBRE.pdf - (8:880-8:939) | Me gusta porque se aplica un programa para la comunidad vulnerable |
| PILARES precisamente, […] me saca todo el tiempo de mi lugar común, todo el tiempo me saca del espacio que conozco, todo el tiempo me lleva por caminos insospechados, que para mí es un aprendizaje impresionante, todo el tiempo estoy aprendiendo. P15: 11-ENTREVISTA RICHARD WAGNER.pdf - 14:847-14:1098) | Programa social que saca de la zona de confort<br><br>Programa que permite un aprendizaje constante |

| | |
|---|---|
| Me gusta trabajar para la gente, es una satisfacción que probablemente nada más nosotros lo entendemos, quien ha trabajado con la comunidad, […] me gusta trabajar […] para la gente, con la gente y cuando ellos dicen gracias me gusta, […] entonces pues sí estoy enamorada del proyecto y me gusta mucho el trabajo con la comunidad. P16: 12-ENTREVISTA BENITA GALEANA.pdf - (8:74-8:690) | Me gusta trabajar para la comunidad<br><br>Enamorado del proyecto |
| Me di cuenta que me gusta trabajar para la gente y bueno lo vuelvo a repetir ayudar a los demás en un poquito, [sic] cambiarle a alguien la vida yo creo que es muy satisfactorio. P16: 12- ENTREVISTA BENITA GALEANA.pdf - (9:517-10:198) | Me gusta trabajar para la gente<br><br>Trabajo satisfactorio |
| Yo estoy acostumbrado a trabajar con, […] la gente con poblaciones, he estado con varias organizaciones, fui presidente de la de escritores en lenguas indígenas, yo soy este, otomí este, de nacimiento. [sic] entonces este si me preocupa mucho la población indígena. P17: 13-ENTREVISTA CENTENARIO.pdf - (14:385-14:747) | Me gusta trabajar para las comunidades indígenas |
| A mí me place servir a la comunidad desde PILARES, es para mí gratificante poder ofrecer esas alternativas que en algún momento no encontraron y ver que la gente se maravilla. P18: 14-ENTREVISTA MARGARITA MAZA DE JUÁREZ.pdf - (9:1645-9:1822) | Me gusta trabajar para las comunidades |
| Vale mucho la pena por el contacto que se tiene con la población, creo que es un contacto directo, es un contacto inmediato, es un contacto que te da la necesidad que tiene la gente de, […] este tipo de espacios. P19: 15-ENTREVISTA XALPA.pdf - (7:1584-7:1805) | Vale la pena el contacto directo con la población |
| PILAR me dio como esa oportunidad de conocer más afondo a la comunidad y… y sí me gusta. P20: 16-ENTREVISTA ACAHUALTEPEC.pdf - (12:652-12:740) | Oportunidad de conocer a la comunidad<br><br>Me gusta |
| Cuando se abre el PILAR, justo pensé eso, es un sueño hecho realidad porque ahí tenemos recursos del gobierno, con espacios que el mismo gobierno nos da y donde podemos […] echar andar este interesé de hacer trabajo comunitario y acercar el arte, la cultura y los saberes, [sic] la | Tienen recursos para hacer trabajo comunitario.<br><br>Acercar el arte, la cultura |

| | |
|---|---|
| educación a las comunidades. P21: 17- ENTREVISTA RENOVACIÓN.pdf - (8:1757-8:2082) | y los saberes a las comunidades |
| Desde pequeño he creído en la necesidad de trasformar a la sociedad, […] hacer una sociedad más justa, en la cual, digamos, todos podamos ser reconocidos por lo que somos, encontremos, […] en nuestro trabajo nuestra realización personal, podamos acceder a una vida digna en la cual se encuentren todos los servicios, y me parece que para eso es fundamental un, […] espacio de este tipo, en tanto la capacidad educativa que tiene hacia la comunidad, como también, […] las posibilidades que te da para construir con tu comunidad nuevas […] opciones. P22: 18-ENTREVISTA GABRIELA MISTRAL-.pdf - (11:1539-12:639) | El trabajo es una realización personal<br><br>Transformar a la sociedad a través de la educación y el trabajo comunitario |
| Para mí […] es como el trabajo ideal, tal vez, se oye muy fantasioso pero mucho tiempo estuve trabajando en regularización, estuve trabajando en [14:34], en CENEBAL. P23: 19-ENTREVISTA FACUNDO CABRAL.pdf - (11:476-11:937) | Trabajo ideal |
| ¡Claro que sí! Nos pagan por algo que nos gusta hacer. P24: 20-ENTREVISTA HUAYATLA.pdf - 24:55 [E: Vale la pena trabajar en P.] (14:5-14:117) | Nos pagan por algo que nos gusta hacer |
| Yo creo que sí había muchísima carencia en la parte educativa para […] la población, de verdad que hacía falta, y eso es lo que a mí […] me mantiene en este proyecto, la verdad. P25: 21-ENTREVISTA ECOGUARDAS.pdf - (5:2808-5:2991) | Le motiva el trabajo educativo con poblaciones excluidas |
| Sí, […] me llena de satisfacción ver el avance que va teniendo la gente, […] la respuesta que tiene la gente, […] el equipo que tengo me dice que se siente a gusto, trabajando conmigo, entonces, eso me llena de satisfacción. P25: 21-ENTREVISTA ECOGUARDAS.pdf - (8:35-8:396) | Trabajo satisfactorio |
| Sí, vale mucho la pena tiene muchas satisfacciones, el hecho de poder ver a una persona que se empieza a superar es algo que moralmente te motiva, […] no sólo para mí, | Vale la pena<br><br>Trabajo satisfactorio |

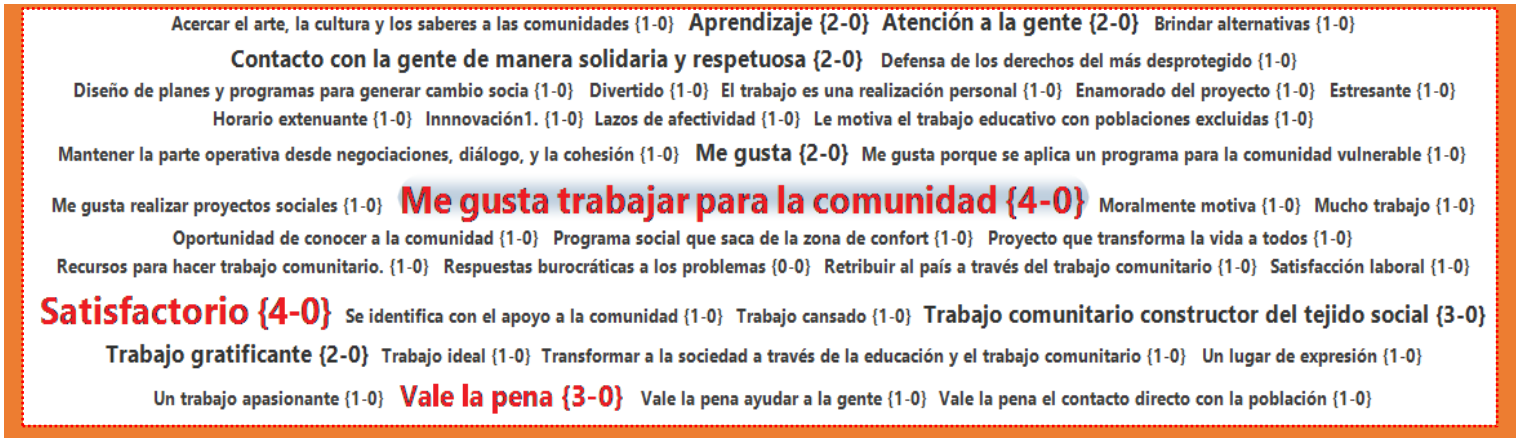
| | |
|---|---|
| sino para todo el equipo que trabajamos por acá, el hecho de que alguna persona, venga y te agradezca […] es algo muy bueno, porque ya no nos ven como una institución, nos ven como algo que es parte de. P26: 22- ENTREVISTA TIZIMÍN.pdf - (7:1234-7:2132) | Moralmente motiva |
| Sí, por supuesto […], no lo pensaría, si me volvieran a preguntar lo volvería a hacer creo que tengo esa ideología de trabajar por la gente. P27: 23-ENTREVISTA LA CANTERA.pdf - (7:997-7:1201) | Satisfactorio por la ideología de trabajar por la gente |
| Sí por supuesto, bueno, PILARES Tulyehualco […] me ha dotado y digo nos ha dotado a muchos de esa apertura, de expresión, de […] recibir propuestas, de ser escuchados, también en muchas de las formas que queremos cambiar, cuando tienen ganas de cambiar algo, […] muchas veces no encuentra el espacio para poder hacerlo, y PILARES […] ha confluido en eso. P29: 25- ENTREVISTA TULYEHUALCO.pdf - (7:1981-8:150) | Un lugar de expresión<br><br>Innovación. |
| Sí, ¿por qué vale la pena?, porque yo… soy de Oaxaca, vengo de una comunidad indígena y yo he trabajado mucho con la comunidad y la verdad me gusta dar mucho y apoyar a la gente que realmente lo necesita […] estando aquí en el PILARES, […] más que nada toda la experiencia que he tenido anteriormente con […] la comunidad indígena pues me está sirviendo mucho para acercarme también a los pueblos originarios y ver también, tanto su cultura, tradiciones […] también que va más enfocado para la gente que realmente lo necesita. P30: 26-ENTREVISTA ROSARIO CASTELLANOS.pdf - (8:1247-9:255) | Programa dirigido a comunidades que lo necesitan |
| Por supuesto que sí, […] creo que yo toda mi vida me he trabajado como… con la comunidad, siempre, desde pequeña, por mi formación y por mi papá, entonces para mí… estar aquí y tener la oportunidad por lo menos de hacer proyectos, que creo que es algo padrísimo que tendríamos que hacer los LCPs, realizar proyectos, para mí es… lo que estoy haciendo y lo que me gusta. P31: 27-ENTREVISTA ZAPOTITLA.pdf – (9:164-9:602) | Trabajo comunitario<br><br>Me gusta realizar proyectos sociales |

| | |
|---|---|
| Parte de… mí… formación como les decía, de abogada, desde muy niña, pues he trabajado a parte con la comunidad, y siempre en la defensa de los derechos […] del más desprotegido, siempre esa parte impulsó lo que me motivó a estudiar la carrera, este proyecto se vio reflejado prácticamente, algo de lo que yo siempre he querido; me identifico mucho con él en esa parte de apoyo con la comunidad, de poder brindar algo, de lo que yo hubiese querido dar, […] tener al alcance que muchos de nosotros no tenemos, por cuestiones económicas, por cuestión de trabajo, entonces dar una alternativa más. P32: 28-ENTREVISTA PAULO FREIRE.pdf - (6:1372-7:643) | Defensa de los derechos del más desprotegido<br><br>Se identifica con el apoyo a la comunidad<br><br>Brindar alternativas |
| Mi vocación es esa, sí a partir de, […] ahora que, […] estoy completamente inmersa en mí, en mi trabajo, en mi vida laboral, puedo ayudar a la gente a tener una oportunidad para eso, entonces, yo creo que vale la pena trabajar en PILARES. P33: 29-ENTREVISTA VILLA PANAMERICANA.pdf - (7:2177-7:2430) | Vale la pena ayudar a la gente |
| PILARES es un proyecto que viene a cambiarle la vida a todos los que estamos involucrados en él, […] participamos colaborando desde dentro y como las personas que vienen hacer uso de las instalaciones del PILARES [sic], es un proyecto que está trasformando la vida de mucha gente para bien. P34: 30-ENTREVISTA CENTRAL DE ABASTOS. Pdf - (7:4-7:325) | Proyecto que transforma la vida a todos |
| Sí […] es un espacio el cual […] al ochenta por ciento de los compañeros que trabajamos aquí, es un trabajo que nos apasiona. P34: 30-ENTREVISTA CENTRAL DE ABASTOS.pdf - (7:336-7:516) | Un trabajo apasionante |

Elaboración propia con base en el trabajo de campo.

Nube D

## Satisfacción y significación de la labor de los LCPs




Elaboración propia con base en el trabajo de campo. Derivado del cuadro 6.

De acuerdo con los LCPs (Nube D), la satisfacción más grande para ellos es la oportunidad de trabajar con y para la comunidad, en la nube se observan opiniones de los actores institucionales, desde su objetividad son diversas y variadas; existe una mayor incidencia en que les gusta lo que hacen, es valioso el trabajo que realizan, ya que para ellos éste es un ejercicio inagotable de aprendizaje de todos los que participan activamente. El hecho de que la idea principal respecto a la valoración de su trabajo sea “me gusta trabajar para la comunidad”, nos indica que su selección o reclutamiento ha sido adecuado.

Los LCPs sugieren que el trabajo comunitario debe estar encaminado a la construcción del tejido social, que a través del dialogo con la población se puede llegar a mantener una idea de las necesidades de la población. Aunque las ideas sean distintas, el fin es el mismo: el trabajo con la comunidad. Esto resulta gratificante para los LCPs porque consolidan su formación, sus esfuerzos a través de este indispensable proyecto.

# 3. Centros PILARES y su contexto social desde los actores institucionales

## 3.1. Ubicación de los PILARES y posibilidades de accesibilidad para los usuarios

La ubicación de cada PILAR es muy importante para el acceso de los usuarios, así como en la centralidad que puede tener en la vida de barrio o comunitaria. Encontramos PILARES segmentados de su entorno, ya sea por vías urbanas de gran tráfico y afluencia, así como otros insertos en el tejido urbano con una fácil accesibilidad para los usuarios. Aunque cada caso presenta condiciones de accesibilidad diferentes, aquí anotamos varios para ejemplificar la importancia de una adecuada ubicación de los Centros.

Desde la Coordinación general se dice que, en muchos casos, antes de la apertura de un Centro PILARES, los ciudadanos no habían tenido acceso a la cultura, ni siquiera alguna autoridad del gobierno de la Ciudad había visitado esos espacios urbanos.

> Tenemos lugares en donde nunca había ido una autoridad, un jefe de Gobierno, una, un, un regente ¿no? Sitios en donde, pues muy olvidados muy marginados, no solamente marginados, muy olvidados, con dificultades de acceso muchos de ellos. P35: 31- Entrevista a Samuel.pdf - 35:79 (14:905-14:1195)

Se debe partir de que la vulnerabilidad social es otra de las constantes en los entornos sociales de los PILARES.

> La demanda de la comunidad es cómo surge el PILARES aquí en Rosario Castellanos, más que nada por el tema de, las, las necesidades de la comunidad como tal y, por otro lado, pues es una zona, pues vulnerable, es por ello que surge el Rosario Castellanos. P30: 26-ENTREVISTA ROSARIO CASTELLANOS.pdf - (2:855-2:1151)

En el caso de PILARES Renovación (alcaldía de Iztapalapa), la ubicación supone una fácil localización para los usuarios; pero ubicarse en medio de avenidas importantes le genera mucho ruido, con lo cual es incómodo el trabajo en sus talleres.

> La ubicación […] pues tiene muchos […] pros y contras, ¿no?, los pros es que estamos en una zona céntrica, bueno, de alguna manera la colonia, no, reconocida, y ese es un

pro porque pasa la gente y nos ubica en el espacio; contras, porque justo estamos en una zona de avenidas donde hay mucho ruido, exagerado ruido. P21: 17- ENTREVISTA RENOVACIÓN.pdf (9:1116-9:1795)

En PILARES Tulyehualco (alcaldía de Xochimilco) su entramado en el centro del pueblo le permite una gran influencia en su entorno social inmediato.

- E1: Vemos que este PILARES está inserto […] en medio del corazón del pueblo, ¿no?
- D: Sí, estamos en alto.
- E1: Esta… justo en la plaza, prácticamente, junto al mercado, a la iglesia, está inserto.
- D: Sí, sí, sí, si lo analizamos un poco estamos conviviendo con […] la plaza pública, el ayuntamiento ¿no?, el mercado y… el, PILARES está en medio, justamente es donde confluye toda la dinámica de la población, de la gente […] del pueblo, pero también estamos en el triángulo donde confluyen las alcaldías de Xochimilco, Tláhuac y Milpa Alta. P29: 25- ENTREVISTA TULYEHUALCO.pdf (4:1216-4:1847)

Fuente: Trabajo de campo: perímetro de PILARES Tulyehualco.

En PILARES Paulo Freire (alcaldía de Tláhuac) encontramos un Centro encajonado y aislado de su entorno, una ubicación que hace difícil la comunicación con las colonias aledañas, lo cual se complica con la situación de inseguridad que vive la zona; a pesar de ello, se dice que el PILRES es una oportunidad para regenerar el tejido social.

> Las vías de comunicación, […] son calles muy largas, no se comunican unas con otras, eso pues también aunado a la inseguridad, […] la comunidad es… muy… cerrada, de hecho, eh… aquí estamos rodeados de algunas unidades habitacionales, fábricas, pero también he notado que… son como sus templos, cierran y no fácilmente permiten el acceso a las personas de […] otros lados; pero al igual para salir por la misma parte de, de la inseguridad, mucha, pues, no hay… mercados, no tenemos espacios públicos donde la gente se desarrolle; este PILARES fue una alternativa para la comunidad para que pueda integrarse a algunas actividades, P32: 28-ENTREVISTA PAULO FREIRE.pdf (4:1541-4:2232)

Por el contrario, la ubicación de los PILARES Central de Abastos (alcaldía de Iztapalapa), La Araña y Santa Fe resulta ideal para la afluencia de usuarios; en este caso, resalta su centralidad en lo que respecta a su espacio urbano.

> Está en una de las colonias prioritarias […] o considerada como más vulnerable de Iztapalapa, que es San José Aculco y a ladito tenemos la Central de Abastos, este… […] considero que era un espacio […] idóneo para… generar impacto positivo, social, cultural, […] económico, académico, […] para las colonias aledañas a este sitio. P34: 30-ENTREVISTA CENTRAL DE ABASTOS (2:1827-2:2180)

Fuente: Trabajo de campo: perímetro cercano a PILARES Santa Fe.

Este lugar, así como quedó el entorno, fue estratégico, porque estamos en medio de, acá atrás hay un apresa, están las [Hace movimientos señalando el lugar] colonias divididas, y lo que sí hemos logrado es, este, acercar a la gente porque ya vienen de acá y ya vienen de acá [Vuelve a hacer ademanes con sus manos señalando el lugar], anteriormente los de allá no podían venir para acá, y los de acá no podían venir para allá, lo que hemos logrado hacer es integración [comienza un breve silencio]. P 5: 1-ENTREVISTA LA ARAÑA.pdf (9:401-9:910

Fuente: Trabajo de campo: perímetro PILARES La Araña.

Sí, nos encontramos en el centro del pueblo de Santa Fe. Eso también nos permite tener mucha afluencia de población, porque tenemos del lado derecho, […] el mercado de Santa Fe, justo en la hora de la comida vienen todos, este, los empleados de los corporativos de Santa Fe, y del lado izquierdo tenemos la iglesia de la Asunción, que es, digamos la iglesia más grande que se tiene alrededor. Entonces también eso nos permite, […] tener un ambiente de afluencia fuerte. P 8: 4-ENTREVISTA SANTA FE.pdf (7:689-7:1209)

Como se ha documentado, si bien la Ciudad cuenta con una infraestructura cultural relevante, especialmente en los municipios céntricos, esto no supone que todos los ciudadanos de estos municipios tienen acceso a los servicios culturales; esto lo dice la LCP de PILARES Municipio Libre.

> El PILARES aquí, en Benito Juárez, aparentemente mucha gente dice que no la necesitamos porque Benito Juárez es una delegación donde hay recursos: no es cierto; mucha gente está encantada, agradecida de tener la oportunidad de recurrir a estos espacios que no lo podían hacer si tienen tres o cuatro hijos pues ya no pudieron pagar. P14: 10-ENTREVISTA MUNICIPIO LIBRE.pdf (6:353-6:693)

Situación de los contextos rurales o semi-rurales de la ciudad los PILARES, antecedente de la existencia de redes comunitarias que son aprovechadas por PILARES, como PILARES Gabriela Mistral.

> La colonia nace de una zona que era principalmente ejidal, que tenía inclusive chinampas, que tenía una población que era, pues digamos semi rural, […] y la colonia se organiza muy fuerte cuando vienen los sismos del ochenta y cinco, ¿no?, y… digamos en la zona de Vicente Guerrero y para acá, ¿no?, ahí empieza a haber como un conflicto entre esas tradiciones, que, que existían, digamos, por ser un entorno rural y otras maneras de ver pues mucho más urbanas, ¿no?, eso sí trae problemas, lo comentan mucho los docentes que viven aquí, porque tenemos docentes que viven, viven, viven en la colonia, docentes que ya también son, son grandes que han visto todo ese tránsito, trajo problemáticas de delincuencia, de drogadicción, un choque, digamos, entre zonas, entre maneras de vivir que sí fue fuerte, ¿no? La consolidación de esta, digamos, forma, digamos, se estructura un tanto como rural, como de pueblo, como de barrio, se sostiene digamos, los eh, las redes sociales de aquí, ¿no?, los sostienen fuerte mente y hace que sea una comunidad cohesionada, ¡eh! El problema es que bueno, evidentemente existe tanto narcotráfico como, este, como delincuencia. P22: 18-ENTREVISTA GABRIELA MISTRAL - (6:1601-7:1354)

La ubicación correcta es un aspecto central para el éxito de un Centro PILARES, sobre todo se debe buscar el fácil acceso de los vecinos.

## 3.2. PILARES y sus contextos sociales

Los LCPs conocen muy bien la historia biográfica de los usuarios; con lo cual son informantes clave al momento de describir la situación social aledaña de los PILARES. Al respecto, llama la atención que al momento de preguntar sobre las principales problemáticas sociales en los centros PILARES no aparecen las palabras pobreza ni marginación. En cambio, lo que aparece de manera recurrente es la violencia en todas sus formas (violencia directa, cultural,

psicológica). Recordemos que teóricamente hablando la violencia forma parte de un continuo o sistema de relaciones desigualdad-violencia; por lo que, detrás de la idea de violencia se encuentran, de forma implícita, las carencias o pobreza realmente existentes.

> La violencia es imperante, desafortunadamente. P18: 14-ENTREVISTA MARGARITA MAZA DE JUÁREZ.pdf - 18:21 (5:1316-5:1363)

> Pues ya nos dimos cuenta con que [hay en torno a los centros PILARES] mucha marginación, mucha pobreza, mucha violencia P35: 31- Entrevista a Samuel.pdf - (12:351-12:458)

Todos los actores de los PILARES concuerdan en que las colonias aledañas se caracterizan por una serie de problemáticas sociales coincidentes, desde la pobreza, exclusión educativa y laboral, hasta la desintegración familiar y sus secuelas biográficas, sobre todo en niños y jóvenes. Un asunto central y recurrente es la violencia e inseguridad ciudadanas que padecen los habitantes de estas colonias. En relación con las formas de violencia, el planteamiento de la política es realizar una intervención desde los PILARES a éstas; de esta manera, se sugieren el acompañamiento social y la n violencia como actividades centrales de los Centros PILARES.

> Cuatro componentes han formado parte del enfoque de la Doctora Sheinbaum para impulsar un trabajo esencialmente educativo, de acompañamiento social y porque no decirlo también de pacificación en PILATES; este es el origen empezamos a trabajar en la parte central que fue el mapeo de la Ciudad de México para identificar aquellas colonias prioritarias que tenían que ser atendidas. P35: 31- Entrevista a Samuel.pdf (1:2551-1:2957)

> Este inicialmente el proyecto PILARES va enfocado a las colonias con más violencia, con más rezago educativo y con más vulnerabilidad económica; entonces […] el proyecto este escogió esta colonia porque precisamente reúne esos requisitos: violencia, alto rezago educativo y vulnerabilidad económica entre sus habitantes. P16: 12- ENTREVISTA BENITA GALEANA.pdf - (2:897-2:1239)

Fuente: Trabajo de campo: PILARES Jalalpa Tepito en medio de gran concentración de población.

La violencia es la problemática más sentida por la comunidad de PILARES. Un ejemplo de esta situación sucede en PILARES Richard Wagner, violencia que impacta sobre todo a los jóvenes.

> I: Tenemos, […] la colonia vallejo se divide en dos parte, la segunda parte que es donde se encuentra situado el PILARES Richard Wagner, es una zona muy violenta, de entrada tenemos, por parte de la violencia… socialmente, tenemos una población que de entrada, abandona los estudios, tenemos mucha población adolescente que vive en un abandono familiar, […] tenemos muchos adolescentes que no estudian, y por el lado de la violencia, pues es un panorama terriblemente fuerte, todos los jóvenes y las jovencitas aquí necesitan crecer cuidándose, necesitan crecer tejiendo alianzas, necesitan crecer siendo fuertes, demostrando que son fuertes, porque pareciera que es la única manera en la que podrán sobrevivir en este espacio. Tenemos también distintos puntos de venta de droga, aquí tenemos muy cerca, a una calle, un espacio que se llama el laberinto que es terriblemente complicado. Sin embargo, tenemos parte del equipo que vive ahí y que está con nosotros impartiendo talleres, eh… tenemos también una zona más hacia el metro la raza, que se le llama la Isla, que es también una unidad habitacional terriblemente violenta y para sorpresa nuestra tenemos a muchos usuarios que viven ahí. P15: 11- ENTREVISTA RICHARD WAGNER.pdf - (8:2249-9:340)

I: sí, los mismos vecinos nos cuentan que muy al inicio del año hubo una violación de una chica de la comunidad, porque el espacio, no solamente del espacio de las vías, me refiero, estaba con muy poca iluminación o nada, está lleno de basura, llenos de muebles, hubo… nos cuentan que también hubo un feminicidio que desafortunadamente no, no fue ni siquiera publicitado en medios de comunicación, […], pues nos enteramos de un domingo para amanecer lunes, una persona fue lapidada, fue asesinada a pedradas, recién íbamos a iniciar las actividades, yo recibí una llamada telefónica, afortunadamente vivo muy cerca y pude trasladarme muy rápido, y pues nos encontramos, eh, con el cuerpo de una persona que era integrante de la comunidad, y que fue asesinada por otro integrante de la comunidad. 15: 11-ENTREVISTA RICHARD WAGNER.pdf - (9:1058-9:2287)

Fuente: Trabajo de campo: vías del tren a un costado de PILARES Richard Wagner.

La violencia e inseguridad impactan a los PILARES de múltiples formas, aunque no se detectaron muchas agresiones directas a los PILARES, a sus instalaciones o a sus usuarios; pero han existido incidentes graves en sus entornos, como los casos de PILARES Huayatla y PILARES Richard Wagner.

D: El entorno de PILARES… el… la colonia sin lugar a duda es muy peligrosa, el día que nosotros inauguramos, la idea era que el PILARES abriera de ocho a siete de la noche, pero, el primer día que inauguramos, que tuvimos las casi cuatrocientas, seiscientas personas, ese día, saliendo del espacio fuimos amenazados con un arma de fuego en la esquina del PILARES, eh… se levantó la… la… acta ante el ministerio público, eh,

de hecho es una acta de hechos, porque no logramos identificar a las personas, y… este, se determinó que como es muy oscuro, pues mejor cerrar un poquito antes para la seguridad de todos, entonces, hemos visto esta… actividad, la viví, eh, propiamente yo, en otras ocasiones hemos visto violencia de género a fuera del PILARES, tuvimos que intervenir, estaban golpeando a una chica, eran dos jóvenes, yo creo de veinticinco años, veintisiete años, una pareja afuera de la caseta de policías, eh, del… la entrada del PILARES, no propiamente adentro, pero sí salimos y le pedíamos que pues no era modo de llevar, la, la, la relación, ¿no?, eh, al final, el chico este, nos dimos cuenta que estaba drogado, la chica pues simplemente salió, ¿no?, no quiso dar testimonio, entonces vimos que tenemos esta parte de la, de las drogas también, apenas hace como mes y medio hubo un operativo donde se llevaron a muchos chicos por ingerir sustancias, desafortunadamente algunos eran nuestros usuarios, eh… tratamos de hablar con ellos, pasan con la maestra Cristina que es de emociones, pasan con el maestro Abad, que es el paramédico y que, les intenta dar una charla de lo que general el que ingieran esas sustancias, al principio, pues nos hacen caso, pero desafortunadamente ya es una situación muy… complicada porque… no hay dinero para que coman, ¿no?, entonces la mona, pues les hace perder, el, el…
E: El apetito. P24: 20-ENTREVISTA HUAYATLA.pdf- (10:400-10:2285)

Entre las problemáticas que detectan, sobre todo entre la población joven y adulta, está el alcoholismo. En el caso de PILARES San Pedro Actopan es notoria la presencia cotidiana de jóvenes en avanzado estado de alcoholismo y drogadicción en torno al PILARES.

[…] aquí sí hay mucho alcoholismo eso si hay mucho. P13: 9-ENTREVISTA JOSÉ MARTI.pdf - (5:315-5:369)

- ¿Hay alcoholismo?
- J: Eh… en el PILARES no sea ha presentado, pero a los alrededores sí se observa, sí se observa. P28: 24-ENTREVISTA SAN PEDRO ATOCPAN.pdf - (4:1990-4:2105)

Un tema delicado para los PILARES es la venta de sustancias psicoadictivas en las inmediaciones. Es un tema recurrente en los relatos de los LCPs e impacta de manera importante en la seguridad de las zonas aledañas a los Centros; también supone el consumo por parte de los jóvenes en situaciones de vulnerabilidad. Éste es, sin duda, un tema sensible para los PILARES, especialmente el reto de lograr la inclusión de los jóvenes en situación de consumo de sustancias psicoadictivas.

E: Una cosa más ¿hay adicciones en la colonia?
M: Sí, sí las hay.
E: Y ¿Qué hay?
M: Pues, realmente es consumo de estupefacientes. P14: 10-ENTREVISTA MUNICIPIO LIBRE.pdf - (10:176-10:308)

Como saben, los PILARES están ubicados en los […] puntos rojos, ¿no? Aquí si bien, a lo largo de la mañana se ve muy tranquilo, durante la noche sí hay, digamos, como un quiebre, porque a partir de las, digamos, ocho de la noche no hay gente en la calle, […] y uno de nuestros puntos rojos más cercanos es justo en la esquina de nuestro PILARES, ah…ahí… a la altura del mercado, ahí, este, es un punto de distribución de droga, de hecho un día antes de aperturar nuestro PILARES, […] acecinaron a un joven. P 8: 4-ENTREVISTA SANTA FE.pdf (7:1250-7:2020)

Este PILARES en específico nace a partir de la ubicación en zona, eh… ya de por sí es una zona roja, es una zona muy conflictiva y delictiva, sobre todo por el narcomenudeo. P31: 27-ENTREVISTA ZAPOTITLA.pdf - (2:909-2:1088)

E: ¿hay puntos de ventas de drogas?
V: Puntos sí, existe un espacio que está, en un deportivo que está acá atrás sobre G cinco, ¿no?, donde y cerca de Chinampac de Juárez hay un parque, este, muy grande, donde nos dijeron es un punto rojo y en la noche ahí se hace este intercambio de, pus, de, de mercancía. P21: 17- ENTREVISTA RENOVACIÓN.pdf - 21:18 (4:1986-4:2298)

Tenemos también distintos puntos de venta de droga, aquí tenemos muy cerca, a una calle, un espacio que se llama el laberinto, que es Nueve, terriblemente complicado. P15: 11- ENTREVISTA RICHARD WAGNER.pdf - (8:3004-9:30)

El consumo de sustancias tiene efectos en las familias, donde genera procesos de violencia que impactan a niños y jóvenes; teniendo, a su vez, consecuencias en la cadena causal rezago-deserción educativa.

Se convierte en una cuestión de patrones culturales y de patrones educativos que se perpetuán y que aparte se legitiman, porque: cómo no chupar, cómo no ponerme pacheco, cómo no darme unas líneas, cómo no darme unas monas, si mi papá y mi

abuelito se las daban, ¿no?, y si ellos son la autoridad, son las personas que tienen el conocimiento y yo ya he visto que pueden mantener una casa, que pueden tener una familia teniendo un consumo indiscriminado de sustancias, a ellos también se les hace muy normalizado que la violencia, por ejemplo, que mi papá ejercía con mi mamá, yo la pueda ejercer con mi pareja. P 6: 2-ENTREVISTA ATLAMPA-.pdf - (12:1630-12:2258)

Hasta el momento no se detectaron incidentes entre los centros PILARES y los narcomenudistas. Al parecer, se respetan el espacio y perímetro de los centros; por ejemplo, en el PILARES Acahualtepec (alcaldía de Iztapalapa), donde se utiliza un espacio público para dar talleres deportivos, al momento de la visita la venta de sustancia era explicita, respetando el espacio que utiliza PILARES.

E1: Aquí hay puntos de venta, ¿no?
J: Sí.
E1: ¿Y de drogas?
J: Sí hay un punto de venta en las canchas, pero… se ha trabajado de manera correcta con ellos, ¿no?, o sea como les comentaba hace un momento, pues nosotros en lo nuestro y ellos en lo suyo, y respetamos espacios, y si ellos quieren insertarse en alguna actividad con los PILARES pues son bienvenidos, ¿no? P20: 16-ENTREVISTA ACAHUALTEPEC.pdf - (7:983-7:1363)

Fuente: Trabajo de campo: Altar a la Santa Muerte en el parque “Rebeca” en Acahualtepec, Iztapalapa, a unos metros de distancia se realiza la clase de tai chi de PILARES.

El asunto del narcomenudeo es un tema serio que impacta la seguridad ciudadana de estos espacios urbanos, afecta a los jóvenes excluidos de la escuela y, finalmente, tiene una incidencia en la vida cotidiana de los PILARES. Si bien el Gobierno de la Ciudad cuenta con esquemas de intervención para el caso de jóvenes en situación de farmacodependencia, los PILARES no cuentan con protocolos para asumir e incorporar, por ejemplo, a los jóvenes con tal problemática; los talleres de habilidades emocionales no alcanzan para atender esta problemática.

> Pero sí dicen que hay mucha venta de droga. P27: 23-ENTREVISTA LA CANTERA.pdf - (4:810-4:854)
>
> E: ¿Hay adicciones?
> V: ¡Sí!, si hay adicciones, sin embargo, en este momento con este poco tiempo que tenemos en el PILARES todavía no nos hemos enfrentado de lleno con esa población que tiene esa adicción, no sé ha acercado hasta este momento. P21: 17- ENTREVISTA RENOVACIÓN.pdf - (4:1651-4:1933)

A pesar de las limitaciones comentadas, a los jóvenes que acuden a la Ciberescuela en estado inconveniente no se les impide entrar a las instalaciones e incluso realizar alguna actividad. La cuestión de fondo es que los PILARES no tienen capacidad profesional para rescatar a estos jóvenes; no tienen forma de ir por ellos a sus casas, darles tratamiento y seguimiento psicológico, alimentarlos o proponerles una oferta cultural significativa; sí los apoya, pero lo hace de manera improvisada que al final resulta un apoyo insuficiente.

> Principalmente hay jóvenes que […] se dedican, pues no tienen como una actividad; sí hay algunos que se han acercado, pues porque quieren terminar con sus estudios, pero ellos vienen en condiciones […] no convenientes, aun así los hemos invitado a pasar, les hemos dado la apertura, ellos, bueno, siempre se han quedado por fuera, pero la idea es, pues ir con ellos, […] poder rescatarlos, pues de ese espacio en donde ellos están. P28: 24-ENTREVISTA SAN PEDRO ATOCPAN.pdf - (4:1521-4:1983)

En los PILARES Facundo Cabral (alcaldía de Iztapalapa), como en el PILARES Insurgentes (alcaldía de Cuauhtémoc), la problemática de contexto supone la existencia de personas en situación de calle, lo cual plantea retos para este tipo de PILARES.

> Este PILARES surge porque es una zona de alta vulnerabilidad, en la zona podemos encontrar personas que están en situación de calle, personas que no tienen no han cumplido sus estudios, personas que salen de sus casas y no tienen como actividades culturales, deportivas, eh académicas a veces, entonces surge como una necesidad de la comunidad. P23: 19-ENTREVISTA FACUNDO CABRAL.pdf - (2:859-2:1208)

Sin duda, las problemáticas educativas de las poblaciones aledañas a los PILARES incluyen no sólo la exclusión educativa, sino desde el analfabetismo en adultos mayores, pasando por el rezago educativo de niños y jóvenes.

> Este PILARES surge a raíz de las necesidades de la población, bueno, se encuentra con un rezago educativo significativo, la mayoría de sus jóvenes no han terminado el nivel bachillerato, incluso, pues también muchos, muchas personas adultas les hace falta terminar primaria y secundaria, P28: 24-ENTREVISTA SAN PEDRO ATOCPAN.pdf - (2:855-2:1171)

La inseguridad es una problemática persistente en todos los casos porque se habla de robo a casa habitación y robo a transeúntes.

> Pues sobre todo la delincuencia, este… hay mucha inconformidad con robos a casa habitación. P33: 29-ENTREVISTA VILLA PANAMERICANA.pdf - (4:2199-4:2290)

La violencia vinculada a la inseguridad existente en las colonias aledañas, sobre todo los robos, se dice, no es algo realizado por los vecinos, quienes padecen violencia e inseguridad. Los jóvenes son quizás los más impactados por la violencia en sus trayectorias escolares y de vida. La violencia es la problemática más importante reportada, tanto dirigida a vecinos a los PILARES, como a los LCPs; en todos los PILARES visitados la situación de violencia(s) es importante e impacta de varias formas a los usuarios, como algunas referidas y documentadas.

> S: No, no es rasgo distintivo de las colonias donde está PILARES el que haya delincuentes, es el rasgo distintivo es que padecen violencia; quisiera ser muy claro en

> este esquema por que los propios vecinos nos han pedido no, nos desprestigien. P35: 31- Entrevista a Samuel.pdf - 35:81 (14:1810-14:2056)

> Los jóvenes por ejemplo están invisibles aquí en la sociedad porque están metidos en el narcomenudeo, pero gracias al programa, por ejemplo, éste que se hizo de becas, ahorita te, estamos jalando a muchos jóvenes, y eso nos ha ayudado mucho a estarlos manteniendo, porque no teníamos aquí. […] La principal [problemática] es la violencia y el narcomenudeo aquí. P31: 27-ENTREVISTA ZAPOTITLA.pdf - (4:795-4:846)

En algunos casos, particularmente niños y mujeres, en momentos extremos recurren a los PILARES como refugio y apoyo a la violencia que sufren en sus familias. En este sentido los PILARES funcionan como soportes institucionales; las situaciones límites y humanas obligan a los Centros a tomar actitudes de ayuda a estas personas, aunque en realidad no están preparados para afrontar estas problemáticas, ya que los servicios de habilidades emocionales no cuentan con protocolos, ni es su función atender casos de violencia extrema hacia los usuarios.

> Bueno, sobre todo, tenemos mucha inseguridad, o sea, hay muchos robos, muchos asaltos, pero sobre todo el tipo de violencia es una, digamos, se han acercado personas a refugiarse, porque son… maltratadas por sus maridos, por ejemplo, violencia familiar. [Contenido para cita vinculada "29:17"]. La problemática social que más aqueja [sic] e impacta definitivamente es la violencia. P29: 25- ENTREVISTA TULYEHUALCO.pdf - (4:1993-4:2093)

En el PILARES Jalpa Tepito se reconoce la existencia de un contexto complicado, además las instalaciones que ya existían no funcionaban de forma adecuada.

> Bueno la idea de los […] PILARES, en general, [era ubicarlos] donde había los mayores índices de violencia, asaltos y nivel de abandono escolar en jóvenes, entonces este PILARES cumplía con estas características, aparte de que era, pues un lugar que estaba abandonado, no había actividades, no se ofrecían, o no había oferta para la población que estaba aquí. P 9: 5-ENTREVISTA JALALPA TEPITO (2:1329-2:1708)

Otro problema identificado con claridad por los funcionarios de PILARES son agresiones que sufre el género femenino, ya sea por el denominado machismo.

> Uno de los temas en que me encantaría que pudiera trabajar en PILARES, por ejemplo, es el tema, digamos, del machismo y las masculinidades, es un problema que se ha identificado aquí, se han identificado en otros PILARES. P22: 18-ENTREVISTA GABRIELA MISTRAL-.pdf - (11:974-11:1206)

Como parte de la realidad de mujeres jóvenes con hijos, existen situaciones que los PILARES no tienen forma de resolver correctamente, puesto que carecen de instalaciones de apoyo para los hijos muy pequeños de estas jóvenes; lo mismo sucede en el caso de la trata de mujeres.

> Hay una cantidad impresionante de mujeres que tienen bebés, jóvenes, mujeres adolescentes que tienen bebés. P21: 17- ENTREVISTA RENOVACIÓN.pdf - (4:1342-4:1450)

> Yo creo que hasta mafias donde hay trata de blancas, porque nos han llegado a PILARES personas en situaciones difíciles ¿no?, migrantes, gente como que viene escoltada por otros a pedir información, pero muy sesgado y cuando se trata de identificarse y entablar una conversación más profunda se retractan y mejor se retiran y siempre vienen acompañadas, no vienen solas las chicas. P18: 14-ENTREVISTA MARGARITA MAZA DE JUÁREZ.pdf - (5:1429-5:1817)

## 3.3. Relaciones de los centros PILARES con su entorno

Una de las metas que han logrado algunos PILARES en los pocos meses de operación es recuperar su perímetro como espacio público, el cual, antes de la existencia de los Centros PILARES, era espacio de la delincuencia. El funcionamiento de los PILARES ha producido un efecto de mayor seguridad para las personas y usuarios que transitan por las inmediaciones de los Centros.

> S: el hecho de tener un espacio público abierto donde está entrando y saliendo continuamente gente, en donde van los niños, en donde están, hay adultos mayores, en a donde llegan los jóvenes hace que se convierta como en una suerte de referencia de tranquilidad; la gente nos dice sabe que este por este lugar, “ya yo por este lugar no pasaba”, “ya no pasaba nunca y ahora paso y me siento como más tranquila”; siento que […], que hay cierta seguridad. P35: 31- Entrevista a Samuel.pdf - 35:71 (12:757-12:1218)

Éste es un hecho que constatamos durante las visitas y ha sucedido de diversas maneras en el caso de PILARES Cantera, ubicado en medio de una reserva ecológica; allí se recuperó el paso para llegar al PILARES o, en el caso de Acahualtepec, donde han recuperado un parque aledaño. Con los PILARES funcionando, hay un "repliegue" de la delincuencia en diversa medida.

> La gente que operaba de mala fe, se repliega, se hace a un lado, ¡se va! Se van para las orillas, y… dejan este espacio libre. P 5: 1-ENTREVISTA LA ARAÑA.pdf - (2:2427-2:2586)

Fuente: Trabajo de campo: Parque "Rebeca" intervenido por el Taller de huertos urbanos en PILARES Acahualtepec.

> R: Yo creo que ha favorecido mucho la cohesión, eh… como la recuperación de este espacio, cuando yo llegué aquí a principios del año […] la verdad es que sí daba miedo bajar por esta zona, mucha gente nos decía eso: "ah van a está ahí, qué miedo, ahí asaltan, ahí matan, ahí roban, etcétera"; y después de las dos o tres de la tarde ya no pasaba gente por aquí, o sea, en el parque si hay gente haciendo ejercicio en las mañanas, pero una vez que está el sol fuerte ya deja de pasar la gente y ya como a esta hora ya no había nadie, entonces este ha sido interesante como se ha ido recuperando cada vez más el espacio. P27: 23-ENTREVISTA LA CANTERA.pdf - (3:1267-3:2436)

> Ese parque es muy… particular, en el sentido de que antes de que nosotros llegáramos como PILARES, tenía como muchos problemas sociales, este, de delincuencia sobre todo, ¿no?, y que no es algo particular de la colonia si no de Iztapalapa; una vez que

> nosotros llegamos ese parque retoma mucha vida, […] en el sentido de que empiezan a ver, este, otro tipo de perfiles de gente, no solamente al joven como que está ahí enganchado a algún tipo de adicción y de más, sino que también se llevan actividades recreativas, deportivas, como es de fútbol, de básquetbol, vóleibol, la compañera de taekwondo, […] en este caso es el Parque Rebeca. P20: 16-ENTREVISTA ACAHUALTEPEC.pdf - (4:1539-4:2642)

La recuperación del espacio público, convirtiendo los perímetros de los PILARES en zonas más seguras para los transeúntes es evidente en los PILARES que coparon los espacios de antiguas estaciones de policía, como el PILARES Municipio Libre, ubicado debajo de un puente. Algo similar sucedió en el PILARES Benita Galeana; es decir, la operación de los PILARES ha generado una dinámica de mayor certidumbre en sus espacios aledaños, tanto para los usuarios que van a los PILARES, como para los vecinos y gente que transita por esos sitios.

> M: Si la recuperación del espacio público fue posible a través de este espacio ¿Por qué? venían muchos indigentes, aquí en este espacio que tomamos en bajo puente había mucha inseguridad y ahora que nosotros estamos, pues los vecinos se han acercado de hecho va a haber una reunión ahora para implementar lo que es el sendero seguro que van a poner luminarias en toda esta parte y van a pintar fachadas o algo así entonces se activó. P14: 10-ENTREVISTA MUNICIPIO LIBRE.pdf - (6:770-6:1415)

> A partir de que se inaugura PILARES eso se ha disminuido un poquito porque también como por la ubicación estamos a un costado del canal la gente, acá atrás está el canal del desagüe la gente tenía miedo de venir hasta acá, pero sí, pero ahorita es un poquito más transitado el lugar. P16: 12- ENTREVISTA BENITA GALEANA.pdf - (5:1376-5:1728)

En los procesos de recuperación del espacio participan varios actores institucionales y los mismos usuarios jóvenes de PILARES, así como para la sociedad en general o vecinos; fue el caso de la recuperación de la parte posterior, una zona de vías de tren, en el PILARES Richard Wagner.

> Muy bien, la idea surge por parte de la Secretaría de Cultura, ellos llegaron, nos propusieron hacer una especie de mural, muy a la entrada de […] la calle que es Constantino y las Vías, y lo que nosotros les propusimos es que podíamos ampliarla;

> […], podíamos invitar a más gente, podíamos, este, conseguir incluso algún patrocinio por parte de Comex, o una tienda que […] quisiera donarnos la pintura y finalmente se logra, se logra, de manera inicial se invitaron artistas, eh… de Italia, de España, de… Estados Unidos, de Chile, y en la medida en que ellos empiezan a pintar para la revitalización del espacio, se empiezan a integrar jóvenes de la misma comunidad que resultó que también […] hacían murales con el estilo del grafiti, ¿cuál fue lo interesante de todo este proceso?, que… la alcaldía viene y pone luz, porque el espacio de todas las vías no estaba iluminado, pone luz, y empieza la misma comunidad a hacer un ejercicio de conciencia, respecto de cuidarlo, ¿por qué?, porque era un espacio donde la gente acostumbraba a traer a sus mascotas sin correa y por lo tanto no responsabilizarse de los desechos fecales de las mismas, traía su basura, seguía trayendo sus muebles, o simplemente venían y aventaban animales muertos, [es a partir de este proyecto] y de su iluminación que la gente empieza a apropiarse del espacio, porque se dan cuenta […] que finalmente hay un ejercicio por recuperar, que brinda seguridad, que brinda salubridad y que… y ellos asumen que lo necesitan, prefieren ver a sus hijos jugando en un espacio limpio, en un espacio libre de basura que, que en un sitio lleno de animales muertos […] con un olor muy desagradable. P15: 11- ENTREVISTA RICHARD WAGNER.pdf - (4:2469-5:666)

La recuperación del espacio público por parte de los PILARES supone, entre otros aspectos, como en el caso de PILARES Facundo Cabral, una disminución de la venta de sustancias tóxicas en los perímetros de los Centros.

> Es algo que hemos como aplaudido con el avance del de PILARES que había un punto donde realmente era muy evidente que llegaban personas, hacían como transacciones […], pues sabíamos que había, se vendían diferentes tipos de sustancias, estupefacientes, y que ahorita realmente podemos identificar, que casi podemos decir que ya no, ya no se hace esa práctica en este espacio. […] el cambio en los entornos de donde se consumía ahora se ha disminuido bastante. P23: 19-ENTREVISTA FACUNDO CABRAL.pdf - (7:1060-7:1138)

En algunos PILARES se realizan diversas juntas vecinales, lo cual es un síntoma de que los usuarios se sienten seguros dentro de los PILARES; además de que esto también ayuda a tener mejores vínculos con el contexto de los Centros. La recuperación de espacios perimetrales por parte de los PILARES es una condición fundamental para generar lazos de confianza entre sus usuarios y comenzar a producir dinámicas de cohesión interna.

> Y entonces ya sea la alcaldía o u otras instancias de Gobierno Central ya saben que los vecinos prefieren que en la explanada se haga su asamblea vecinal, […] la gente se siente segura en. PILARES. P18: 14-ENTREVISTA MARGARITA MAZA DE JUÁREZ.pdf - (5:731-5:930)

> Entonces realmente lo que ha pasado con este espacio, es que este espacio ha dejado de ser como un foco rojo y se ha convertido en un punto de comunidad. P26: 22-ENTREVISTA TIZIMÍN.pdf - (5:460-5:654)

Es correcta la intención de montar otras políticas de seguridad pública (policía de cercanía, senderos seguros, iluminación de zonas peatonales muy concurridas) en torno a los espacios ya recuperados por los PILARES, con lo cual se podría consolidar la construcción y uso de espacios seguros y de apropiación ciudadana.

> Hay una intencionalidad desde el Gobierno de la Ciudad de México en el sentido de que en torno a los PILARES se haga un proceso de mejoramiento del espacio público, de replanteamiento, senderos seguros, luminarias, […] esa es una parte del trabajo. P35: 31- Entrevista a Samuel.pdf - (12:474-12:738)

Fuente: trabajo de campo: perímetro cercano a PILARES Benita Galeana.

Además de la recuperación del espacio público, los PILARES emprenden una serie de acciones disímiles que pretenden producir cohesión social dentro de su comunidad, así como con la población de las colonias aledañas. Tales acciones proponen generar distintas formas de

solidaridad, organización social, e ideologías del bien común comunitario. Lo primero es ganar la confianza de los ciudadanos, asunto nada fácil para los PILARES, sobre todo en la medida en que los contextos que trabajan, por las condiciones de desigualdad-violencia existentes, son proclives a la desconfianza, el temor, a veces hasta la incomprensión hacia el otro. En este sentido, la política de puertas abiertas de los PILARES es correcta y debe practicarse como principio normativo para la convivencia y también como principio organizativo.

> Lo más importante es esa confianza que tenemos hacia la gente, […] yo creo que algo que es básico para que la gente pueda, pueda decidir incorporarse a un PILARES, es esa confianza que nosotros le damos. Yo creo que el diálogo a través de lo que nosotros, la oferta que le estamos dando, la manera, el trato, esa inclusión que le estamos dando, porque nosotros somos una institución de puertas abiertas, ese trato de verdad que la gente lo valora mucho. P 5: 1-ENTREVISTA LA ARAÑA.pdf -(6:431-6:898)

A través de actividades como el deporte, los PILARES generan cohesión social en sus espacios vecinales.

> Yo pienso que la gente lo ve como bello y lo ven como oportuno, ¿no?, y lo digo como oportuno, porque si había mucha, mucha tensión entre las partes de la colonia, que te digo, de repente no se toleraban los de la unidad (20:00-20:02) con los de la Nopal, -¡ay pinches fresitas!- ¿no?, y les decían los de acá [Señala con sus manos] -¡ay, pinches ñeros!- pero ahora todos están al mismo tiempo jugando fútbol, cocinando. P 6: 2-ENTREVISTA ATLAMPA-.pdf - (8:596-8:1021)

En algunos PILARES se ha logrado construir una comunidad al interior, trabajo en buena medida producido de manera intencional y sistemática por los LPCs, como fue evidente en PILARES La Araña. La forma de producir comunidad se vincula con la formación profesional y de valores en torno a la gestión del PILARES que maneje el LPCs.

> Cuando nosotros llegamos aquí, con una idea distinta, con actividades culturales, educativas, deportivas, [...] la gente se empieza a integrar, y se apropian del inmueble, es algo que la gente agradece. P 5: 1-ENTREVISTA LA ARAÑA.pdf - (2:1324-2:1526)

Otra estrategia que utilizan los LCPs para producir integración dentro de sus centros es la organización de actividades lúdicas en donde intervienen varios actores, principalmente jóvenes y niños. Normalmente se trata de actividades plásticas como el producir pintura mural o grafiti urbano, como sucedió en el PILARES Richard Wagner. Este tipo de estrategias integrativas deben de incentivarse, incluso, institucionalizarse para promover actividades preestablecidas.

> Muy bien, la idea surge por parte de la Secretaria de Cultura, ellos llegaron, nos propusieron hacer una especie de mural, muy a la entrada de la calle que es Constantino y las vías [del tren], y lo que nosotros les propusimos es que podíamos ampliarla; […] podíamos invitar a más gente, podíamos, este, conseguir incluso algún patrocinio por parte de Comex, o una tienda que quisiera donarnos la pintura y finalmente se logra, se logra, de manera inicial se invitaron artistas, eh… de Italia, de España, de… Estados Unidos, de Chile, y en la medida en que ellos empiezan a pintar para la revitalización del espacio, se empiezan a integrar jóvenes de la misma comunidad que resultó que también este eh… hacían murales con el estilo del grafiti. 15: 11- ENTREVISTA RICHARD WAGNER.pdf - (4:2472-4:3243)

Fuente: Trabajo de campo: labor de jóvenes grafiteros en PILARES Tulyehualco.

En PILARES Margarita Maza de Juárez la LCP se ha logrado una compenetración con sus usuarios; allí se involucran las diversas problemáticas que surgen de manera cotidiana; algo que, si bien genera conflicto, por otro lado le retribuye lazos de confianza y procesos integrativos dentro del PILARES. Es el caso de la existencia de un Comedor Comunitario que

ayuda a producir lazos solidarios entre los asistentes al comedor, los cuales conviven en la hora de la comida y luego participan de talleres del Centro.

> Yo creo que desde PILARES estamos construyendo comunidad, el decirle a la gente: “confiamos en ti, tú eres importante para nosotros, te ofrecemos este abanico de posibilidades aprovéchalo y ve y compártelo a la comunidad¨; yo siento que la comunidad sí está siendo impactada por PILARES. P18: 14-ENTREVISTA MARGARITA MAZA DE JUÁREZ.pdf - (5:125-5:417)

La contratación de LCPs y profesores pertenecientes a las colonias aledañas ayuda a los procesos de construcción de confianza y cohesión social interna a los PILARES, como sucede en PILARES Tizimín.

> Los docentes que están aquí en Tizimín son muy participativos […], algo que nos ayuda es que ellos son parte de la comunidad; entonces también ellos han hecho un buen trabajo de vinculación con la comunidad; entonces la gente se siente muy segura en este momento porque sabe que entrando aquí en las puertas de PILARES, pues, […] se sienten seguros, hay respeto, hay equidad, hay oportunidad, hay, hay… pues algo muy favorable para todas las personas en general, yo lo, yo lo… presumiría en, en, P26: 22- ENTREVISTA TIZIMÍN.pdf - (5:2589-6:130)

Para los LCPs es prioritario generar una comunidad, en un sentido amplio de la palabra; es decir, producir un grupo de usuarios con identidad en torno a lo que es y hace PILARES, con una subjetividad proclive al apoyo y la participación en actividades organizadas por los centros, un grupo que funcione como apoyo en relación con sus compañeros.

> El tiempo que he estado aquí en la administración, lo más importante que, que he buscado es construirlo como un espacio del que se sientan partícipes todos, todos se reconozcan en este trabajo, inclusive, puedan de alguna manera cómo que resolver sus, bueno, no resolver sus necesidades, sus búsquedas, digamos, poderlas, poder realizar, digamos, sus búsquedas intelectuales, este, personales en las actividades de aquí y en su trabajo, ¿no?, es un trabajo en el que la gente se reconozca a sí mismos. P22: 18-ENTREVISTA GABRIELA MISTRAL-.pdf - (8:1255-8:1772)

La idea que permea desde la Coordinación general de PILARES es que estos Centros conformen comunidades solidarias y de trabajo que permitan generar actitudes para la

cohesión social y que, además, funcionen como vínculos entre el Gobierno de la Ciudad de México y la ciudadanía (instancia de mediación). El asunto de construir, de hacer comunidad es una discusión central, aún en proceso, entre la primera estructura de servicios del Programa.

> La estrategia la ha marcado la propia gente, nosotros pensamos que el ejercicio de derechos conduce a nuevos procesos de cohesión social; pero además el contar con un espacio público en donde te encuentras con tus vecinos, en donde están los niños de otras vecinas, en donde puedes encargarle incluso [sic.]. P35: 31- Entrevista a Samuel.pdf - (11:1060-11:1378)

> Esto es […] desafortunadamente el neoliberalismo en nuestra ciudad ha roto digamos ha generado una enorme distancia entre el gobierno y la población de modo que no hay estructuras intermedias que permitan a la gente de tener una cercanía, una mayor cercanía con su gobierno y […] a través de diversos dispositivos, actitudes, propuestas la Doctora Sheinbaum ha reducido esa distancia [con los ciudadanos]. P35: 31- Entrevista a Samuel.pdf - (2:2406-2:2812)

## 3.4. Promoción de los PILARES en su entorno social

Los centros PILARES, a pesar de operar relativamente desde hace poco tiempo, han tenido una importante aceptación en sus contextos, sobre todo porque hay una demanda de su oferta educativa por parte de las familias en situación de vulnerabilidad, quienes ven una oportunidad para que sus hijos accedan a servicios educativos, culturales y deportivos de calidad; algo que en muchos casos nunca habían tenido como posibilidad siquiera. La llegada de este tipo de usuarios, en casi todos los casos, ha sucedido de manera natural y a un ritmo sostenido; situación que explica la marcada presencia de niños en los PILARES, especialmente en horarios vespertinos, cuando han terminado sus clases escolarizadas.

> B: El PILARES empieza… se inaugura el día 08 de febrero, pero ya la operación como tal, iniciamos el día 11, ya con todas las actividades, y es donde nosotros, o sea, empezamos a hacer la oferta educativa, la oferta cultural, la oferta deportiva, he… Todas las actividades que se manejan en el PILARES, empezamos a hacer toda la difusión en toda la zona, todo el entorno, y la gente… Empieza a llegar. Empieza a llegar, empiezan a conocer las actividades, empieza a incorporar, y se apropian, se

apropian de lo que es el inmueble, de lo que son las actividades. P 5: 1-ENTREVISTA LA ARAÑA.pdf (2:1790-2:2362)

Como les comentaba, nosotros no tenemos que hacer mucha difusión porque la gente siempre ha visibilizado a este espacio, como un espacio donde se proporcionan actividades, pero al inicio llegaban preguntándonos, -¿cuál es el costo del taller de electricidad?-, ¿no?, entonces cuando le decíamos justo, eh… -es gratuito- lo… comenzaron a llegar más, y más personas, justo porque va corriendo la voz y se va indicando que este espacio es un espacio gratuito, ¿no?, y un espacio que, que te está brindando ciertas actividades sin ningún costo. P 8: 4-ENTREVISTA SANTA FE.pdf - (8:1167-8:1720)

Fuente: Trabajo de campo: asistencia de niños en Ciberescuela, PILARES Margarita Maza de Juárez.

En todos los PILARES visitados se hace una difusión de su oferta. Al respecto, las estrategias son diversas y se vinculan con la dinámica interna que cada LCP imprime al trabajo, así como con la dinámica territorial de cada PILARES. Algunos centros salen a los kioscos de la colonia a difundir su oferta, como en PILARES José Martín; otros lo hacen en escuelas cercanas a sus instalaciones, como en PILARES Tizimín.

También es porque queremos que se haga más difusión para los talleres entonces salimos con, con las personas al quiosco ¿no? para que también la gente sepa que estamos aquí en el José Martin y también sirve como difusión. P13: 9-ENTREVISTA JOSÉ MARTI.pdf (3:2504-3:2735)

Cartel con la oferta educativa del PILARES Gabriela Mistral.

No siempre los PILARES tienen una afluencia de usuarios importante. Puede haber altibajos. En el caso del PILARES Gabriela Mistral, durante los meses de verano salieron a hacer Brigada o Estrategia, como también se le conoce a esta actividad. En las brigadas de difusión participan los encargados de los talleres económicos y casi todas las personas que colaboran en el PILARES. Las Brigadas van a escuelas de diferente tipo para difundir las actividades. El trabajo de Brigadas ayuda a que los PILARES conozcan a los líderes comunitarios, los cuales funcionan como vínculos para realizar actividades con las comunidades en forma posterior.

> Hay participación, hay momentos en que, bueno […] ha bajado la participación de usuarios aquí, ha sido, principalmente fue en verano, la época más fuerte de lluvias, pero ya hemos vuelto otra vez a mantener un ritmo, este, bueno. [Contenido para cita vinculada "22:68"]. Yo era el encargado de difusión entonces […] lo hacía con las monitoras de autonomía económica, […] y este sí hacemos brigadas de difusión, entonces establecimos una estructura, se salía a uno de los puntos que tenemos establecidos hay varios aquí, en la purísima, o se hacía aquí a G6, o a las secundarias o a fuera de las escuelas, se pone una carpa y a veces llevábamos aun tallerista que da un taller allá afuera, se reparten volantes, se invita a alguna actividad, o también pegamos carteles […] en los negocios, en los lugares donde nos permite la comunidad ponerlos, principalmente la forma de difusión que tenemos. P22: 18-ENTREVISTA GABRIELA MISTRAL (14:180-14:837)

En otros casos, se realizan talleres demostrativos, con el fin de animar a la gente a asistir a los PILARES, como sucede en San Pedro Atocpan (alcaldía de Milpa Alta), PILARES Jalalpa Tepito (alcaldía de Álvaro Obregón) y PILARES Acahualtepec (alcaldía de Iztapalapa).

> Nosotros ya trabajábamos con una brigada, aquí mismo en San Pedro Atocpan, en donde pues tuvimos buena aceptación por parte de la población, en esa brigada, bueno, se daban algunos talleres, ahora que se abre este PILARES también traemos talleres que pueden, eh, significativos para que ellos comiencen con autonomía económica, algunos negocios, pero principalmente también que terminen sus estudios. P28: 24-ENTREVISTA SAN PEDRO ATOCPAN.pdf - (2:1173-2:1582)

La promoción extramuros de los PILARES es una actividad que deben realizar los LCPs, pero no hay un protocolo ni calendario establecido, así que esta asignatura queda en libertad de los LCPs. Por ello, es una actividad que adquiere muchas variantes. En el caso de PILARES Rosario Castellanos hacen Estrategia de manera intensiva hasta quince días consecutivos.

> Lo que hemos hecho es hacer mucha difusión, salir a campo, […] ofrecerles el servicio y todo lo que tenemos, todo lo que conlleva para que ellos puedan llegar.
> […]
> E1: ¿Cada cuánto hacen estrategia?
> R: Eh… incluso lo hacemos por lo menos, […] quince días seguidos, cada mes. 30: 26-ENTREVISTA ROSARIO CASTELLANOS.pdf - (6:1168-6:1489)

Además de la promoción de los PILARES desde los propios centros, éstos participan en la Estrategia 333, la cual es un programa que promociona parte del abanico de programas sociales que desarrolla el gobierno de la Ciudad en las 300 colonias con mayores niveles de pobreza, excusión y violencia.  En este caso, los PILARES colaboran con la Estratega 333, como es el ejemplo de PILARES Renovación.

> V: Estrategia, sí yo tengo estrategia, tres, tres, tres, en Santa Martha Acatitlán, tuvimos nuestra asamblea este jueves pasado, y espesamos salir en una semana, estamos en la planeación para empezar a salía Santa Marta Acatitlán, el lugar que tenemos ubicado es justo donde se va aperturar otro PILAR y lo vamos a ir a hacer, yo le llamo sembrado.
> […]

## 3.5. Aporte de la Política desde la visión de los LCPs

Para finalizar este apartado, se presenta un análisis cualitativo referente a la pregunta realizada a los LCPs: ¿qué es lo más importante que hace PILARES para la sociedad? Este apartado complementa los anteriores porque ayuda a comprender conceptos desde los que trabajan en la vida cotidiana los LCPs, así como para identificar sus prioridades y objetivos, más allá, incluso, de Reglas de Operación que guían su trabajo organizativo y de gestión en sus Centros. Esta respuesta representa, como un todo, la ideología en torno al bienestar de esta importante figura organizativa de la Política. Una ideología que es el motor conceptual y normativo fundamental para trabajar de manera comprometida con el Programa (Ver Cuadro 7).

Cuadro 7

Aporte en términos de producción de bienestar de PILARES desde la perspectiva de los LCPs

| Cita | Palabras claves |
|---|---|
| Lo más importante en general, es hacer cosas por la gente, […] PILARES es una de esas ideas que puede transformar ideas, que puede transformar conciencias, puede transformar la forma, como mostrar que la vida puede ser distinta, sobre todo, dentro de estos temas violencia de género, violencia intrafamiliar, de sentir que no tienes opción educativa, que no tienes una opción cultural, que si no tienes dinero no puedes acceder a algo, […]. Entonces PILARES es… es eso, llevar al acceso a la comunidad. [Intervención del E1]. P 7: 3-ENTREVISTA INSURGENTES-.pdf - (7:948-7:1777) | Transformar ideas, transformar conciencias, mostrar que la vida puede ser distinta.<br><br>Transformar las condiciones de la violencia contra el género y la violencia intrafamiliar<br><br>Inclusión educativa y cultural |
| Creo que está proporcionando, pues los derechos fundamentales […] que se habían perdido en las administraciones pasadas, [sic] proporciona las actividades gratuitas, y eso ha generado que también la población encuentre lo que ha estado buscando, tanto apoyo, ya sea para tareas o para, […] acabar el bachillerato, así también como actividades deportivas, […] les está proporcionando la oportunidad de generar, de saber un oficio y al mismo | Acceso a derechos<br><br>Acceso a la educación, cultura y deporte<br><br>El fomento al empleo a través del aprendizaje de un oficio |

| | |
|---|---|
| tiempo de poder emprender; entonces el rescate de fomento al empleo creo que está, aporta este PILARES en específico. P 8: 4-ENTREVISTA SANTA FE.pdf - (6:1274-7:543) | |
| Yo pienso que lo más importante que hace PILARES, es llevar toda esta oportunidad integral […] todo lo que es deportivo, cultural, lo de los oficios, y la parte educativa que lo ofrece, es como algo integral, y lo más importante es que no tiene ningún costo, es totalmente gratuito, […], tratar de ofrecer una educación integral a las personas que a lo mejor en algún momento dado por diferentes condiciones, […] tuvieron que dejar sus estudios o simplemente en la colonia no se ofertaban esas actividades, porque a lo mejor tenían un costo o les quedaba muy lejos, entonces [sic] ofertar todo este abanico de oportunidades. P 9: 5-ENTREVISTA JALALPA TEPITO-.pdf - (4:746-4:1755) | Acceso a la educación integral<br><br>Gratuidad |
| En el caso de educación, yo creo que hemos logrado crear como un espacio, donde la gente se siente cómoda y viene a estudiar realmente, cuando la gente se sentía excluida de muchos otros espacios, porque ellos mismos nos han dicho, la mayoría de nuestros estudiantes de prepa en línea de la primera generación, son mamás jóvenes que habían dejado la secundaría y así, que vienen de INEA, entonces como que ya no tenía muchas perspectivas ellos de seguir sus estudios y ahorita están como muy emocionados, […] por otro lado, la nueva generación de Prepa en línea la mayoría son jóvenes de quince, dieciséis, que no obtuvieron algún lugar en un sistema escolarizado, entonces como que vieron PILARES como su oportunidad […] de estudio. [Contenido para cita vinculada "10:14"]<br>Yo creo que lo más importante que yo he visto, es que hay diferentes perspectivas, uno es el que puedan acceder, insisto, a actividades culturales y deportivas, porque han tenido mucho éxito, hay clases que se nos llenan con cuarenta personas allá abajo, y que no caben. P10: 6-ENTREVISTA CHIMALPA-.pdf - (5:2319-5:2735) | Acceso a la educación integral<br><br>Inclusión educativa<br><br>Política exitosa |
| Creo que PILARES da una oportunidad a la gente de conocer | Política de oportunidades |

| | |
|---|---|
| muchas otras alternativas para su vida cotidiana y a la vez recibir la posibilidad también de estar en un lugar donde se sienten a gusto […] porque se sienten escuchados, se sienten atendidos se sienten de alguna forma considerados como personas. [Contenido para cita vinculada "11:11"]<br>A: Creo que lo que hace PILARES para la comunidad lo más importante es la oportunidad que se les da a las personas de estudiar, de terminar para algunos un proceso que se detuvo hace más de treinta años. P11: 7-ENTREVISTA CANEGUIN.pdf - (6:1906-6:2123) | Atención humana<br><br>Inclusión educativa |
| Es un impacto que hay en los barrios, en las colonias que no se podría negar, lo segundo es más como de la calidad educativa digamos tiene un enfoque de educación, de trabajo comunitario y en ese sentido me parece que pues estas con vecinos todo el tiempo, estas con amigos todo el tiempo, estas aprendiendo en un espacio, estas aprendiendo en tu propia colonia, lo estás haciendo de una manera muy […] clara, […] muy sistemática, muy objetiva, me parece que también eso dota de saberes que la propia colonia necesita, ponía el caso de computación básica […] hay una gran necesidad de alfabetizarse digitalmente y en ese sentido pues ahí está. [Contenido para cita vinculada "12:11"]<br>Pues una y es super evidente, es que per se a la recuperación de espacios públicos y de una oferta educativa, cultural y deportiva gratuita me parece que […] es un impacto que tiene la comunidad. P12: 8-ENTREVISTA AGRÍCOLA PANTITLÁN.pdf - (5:2307-6:113) | Enfoque de trabajo comunitario<br><br>Espacio de convivencia<br><br>Dotación de saberes en alfabetización digital<br><br>PILARES recupera espacios públicos<br><br>Acceso a la educación integral |
| Hay muchas cosas muy bonitas, muy hermosas que estamos logrando como PILARES que es hacer comunidad, que es que la gente se acerque al gobierno que muchas veces siempre se le han cerrado las puertas a la comunidad, a los niños, a las mujeres, […], aquí en PILARES […] tienen un espacio cálido y aparte donde se les puede […] aprender cosas con calidad todos los […] compañeros talleristas, los compañeros docentes, todas las personas que facilitan aquí atención tienen […] una capacidad muy grande para aprender y | Producción de comunidad<br><br>Acceso a la educación integral<br><br>Atención con calidad humana |

| | |
|---|---|
| también este tienen una calidad muy humana yo creo que eso es lo que hay que rescatar, creo que este proyecto es innovador porque tienen esa característica de efectividad, calidez, calidad, y yo quiero también este subrayar la parte de que contamos aquí con muchas mujeres, que muchas veces no se acercaban a instancias porque fueron maltratadas en las instancias gubernamentales o porque se les cobraba el acceso a algún taller y como dice la Doctora Claudia los derechos son gratuitos no se deben de cobrar y aquí los estamos viendo. P13: 9-ENTREVISTA JOSÉ MARTI.pdf - (4:451-4:1636) | Acceso a derechos |
| Yo creo que hace […] dos funciones muy importantes, una comunidad, porque aquí ves a mil vecinos […] se conocen porque también realizamos esas actividades de enlazar vecinos […] y la segunda que es muy importante […] no solamente viene gente de portales también gente de otras colonias de esta delegación a que potencien su educación y su formación académica, eso es muy importante. P14: 10-ENTREVISTA MUNICIPIO LIBRE.pdf - (5:1539-5:2002) | Producción de comunidad<br><br>Generación de lazos comunitarios |
| Esta opción […] que se le da a todos los adolescentes, jóvenes y adultos mayores para poder […] terminar la secundaria la preparatoria inclusive más adelante se ha comentado que […] va a haber alguna carrera en línea entonces, […], esta importancia de poder atender a la población que está, […], marginal. [Contenido para cita vinculada "17:16"]<br>Bueno, lo más importantes […] es este atractivo de la cuestión educación, […] llamémosle informal, por la cuestión de que no es […] una primaria, secundaria. P17: 13-ENTREVISTA CENTENARIO.pdf - (6:538-6:760) | Inclusión educativa<br><br>Modelo de educación no formal |
| Pues yo creo que no nada más es abrir las puertas para que vengan a desarrollar o a iniciar un proyecto educativo, yo creo que desde PILARES estamos construyendo comunidad, el decirle a la gente: “confiamos en ti, tu eres importante para nosotros, [sic] te ofrecemos este abanico de posibilidades aprovéchalo y ve y compártelo a la comunidad | Producción de comunidad<br><br>Acompañamiento educativo |

| | |
|---|---|
| “ yo siento que la comunidad sí está siendo impactada por PILARES, […] la comunidad viene a nosotros o nosotros vamos a ellos porque hemos hecho actividades extramuros no nos limitamos, […] siento que estamos tejiendo lazos cuando celebran los vecinos sus asambleas allí en la calle, nos piden intervención de PILARES, ¿por qué no hacemos la reunión en PILARES? ¿no? Y entonces ya sea la alcaldía o u otras instancias de Gobierno Central ya saben que los vecinos prefieren que en la explanada se haga su asamblea vecinal, la gente se siente segura en PILARES. P18: 14-ENTREVISTA MARGARITA MAZA DE JUÁREZ.pdf - (5:7-5:930) | PILARES un espacio seguro |
| Yo creo que es en un […] punto en el cual, […] la comunidad puede llegar y sentirse, protegida, ¿no?, sentirse segura, y sentirse que puede desarrollar, […] muchas actividades, […] que necesitaría principalmente en el terreno educativo y de esparcimiento, es el punto en el cual, pues se confluyen muchas necesidades, por ejemplo, […] hay chicos que digamos, pues han asistido a un taller aquí y que luego lo ven como un lugar de abrigo cuando tienen alguna problemática y quieren hablar con la psicóloga, inclusive a otras personas que hemos podido, tal vez, canalizar a algún servicio de la alcaldía o algún Centro de salud de aquí, por sus problemas. P22: 18-ENTREVISTA GABRIELA MISTRAL- (6:283-6:1068) | Soporte institucional<br><br>Inclusión educativa |
| El auge que nosotros tenemos es el de escuchar a la gente, al usuario y no imponer las actividades como en muchos espacios se ha realizado. [Contenido para cita vinculada "24:34"]. P24: 20-ENTREVISTA HUAYATLA.pdf - (9:1569-9:1679) | Atención personalizada |
| Yo creo que en realidad les hacía falta […] este proyecto en el cual se les da la oportunidad, y cuando les dices –no te vamos a cobrar nada- cuando les dices –aquí hay gente que sí sabe enseñar, que sí te sabe apoyar- y un espacio agradable, la gente queda súper convencida, y yo lo comprobé muchísimo en la Ciberescuela. [Contenido para cita vinculada "25:18"]<br>Yo creo que todo, o sea, está integral y para mí es un | Otorga oportunidades<br><br>Gratuidad<br><br>Calidad educativa en PILARES |

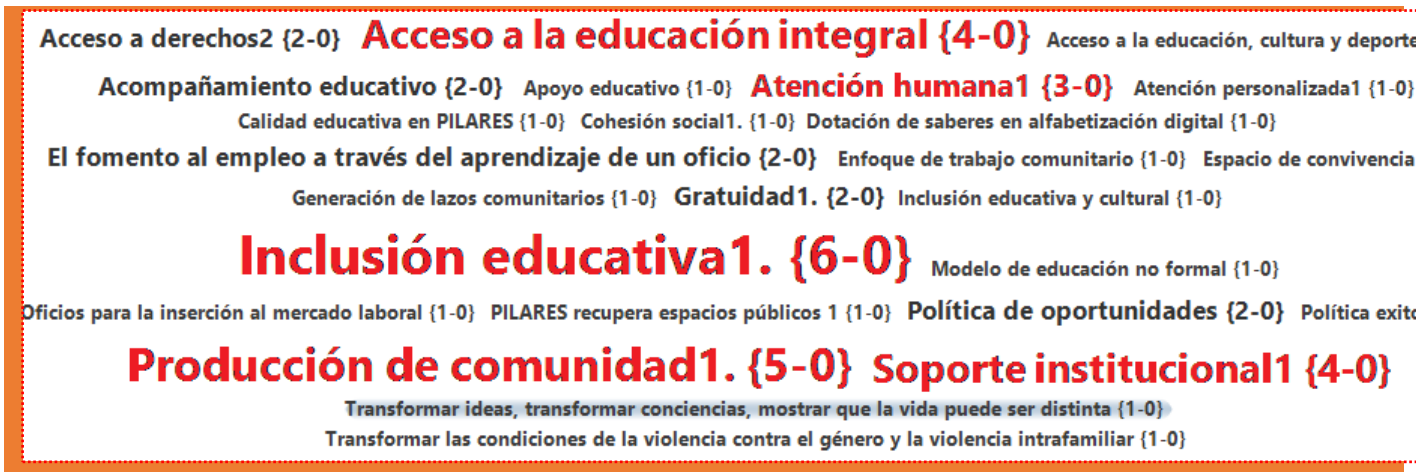
| | |
|---|---|
| proyecto […] que me ha convencido desde que entré, yo entre desde que eran Ciberescuela. P25: 21-ENTREVISTA ECOGUARDAS.pdf - (5:1117-5:1358) | |
| Realmente lo que ha pasado con este espacio, es que […] ha dejado de ser como un, un foco rojo y se ha convertido en un punto de comunidad, […], es algo muy bonito. P26: 22-ENTREVISTA TIZIMÍN.pdf - (5:7-5:655) | Producción de comunidad |
| Lo más importante… pues yo creo que apoyarlos en sus estudios, […] tenemos, […], muchos casos de personas que quieren continuar con sus estudios para crecer económicamente. P28: 24-ENTREVISTA SAN PEDRO ATOCPAN.pdf - (4:939-4:1113) | Apoyo educativo<br><br>Formación para el trabajo |
| Estamos tratando de que ellos vean este espacio […] como una segunda casa, o como un lugar donde ellos pueden, […] obtener cualquier tipo de, […] información o de conocimiento, […] que realmente no tengan ningún costo para ellos y que este sea un Centro de apoyo principalmente. P28: 24-ENTREVISTA SAN PEDRO ATOCPAN.pdf - (5:66-5:406) | Soporte institucional |
| Lo más importante que hace PILARES para la comunidad es trabajar con […] la cohesión, […] del desarrollo social [sic] involucrar a la gente en las actividades de la comunidad, hacer comunidad con […] los chavos, […] recalcarles a los jóvenes que son importantes, que… lo que piensan es importante, que hay muchas cosas que pueden hacer en la innovación. P29: 25- ENTREVISTA TULYEHUALCO.pdf - (4:812-4:1203) | Cohesión social<br><br>Producción de comunidad |
| Lo más importante es darle esa atención, […] ese servicio […] de la manera más atenta y más cordial, […] aquí¸ les ha ayudado muchísimo, […] el área de Ciberescuela igual que va relacionado todo el tema educativo, la gente la verdad se va agradecida. P30: 26-ENTREVISTA ROSARIO CASTELLANOS.pdf - (5:877-5:1244) | Atención con calidad humana<br><br>Inclusión educativa |
| Bueno, tenemos aquí varios casos de personas que […] de aquí, han sacado negocios, de aquí incluso han sanado familias, lo puedo decir en estos términos y no exagero | Oficios para la inserción al mercado laboral |

| | |
|---|---|
| porque, mujeres que han sido como violentadas, los talleres que han tenido los socioemocionales les ha ayudado mucho a rescatarse a sí mismas, pero yo creo que¸ […] la parte de autonomía económica y la parte de Ciberescuela ha sido como fundamental para ellos. P31: 27-ENTREVISTA ZAPOTITLA.pdf - (4:494-4:634) | Soporte institucional |
| Hace muchas cosas importantes, […] las personas que han sido como excluidas de los espacios tradicionales de educación y formación, aquí encuentran la opción que estaban necesitando, yo siempre he creído que a los PILARES llegan las comunidades, los abrazan de inmediato […] la comunidad aquí a recibido la oferta educativa, las asesorías, las tutorías, el acompañamiento. P33: 29-ENTREVISTA VILLA PANAMERICANA.pdf - (4:1225-4:1727) | Inclusión educativa<br><br>Soporte institucional<br><br>Acompañamiento educativo |

Elaboración propia con base en trabajo de campo.

Nube E

**Aporte en términos de producción de bienestar de PILARES desde la perspectiva de los LCPs**




Elaboración propia con base en el trabajo de campo. Derivado del cuadro 7.

De acuerdo con los LCPs, los principales aportes en términos de bienestar que la Política produce (ver Nube E), en orden de importancia, son: la inclusión educativa, la producción de comunidad, el acceso a la educación desde una perspectiva integral, el funcionamiento de los

Centros como soportes institucionales, y una atención humana a los usuarios. Todo está en línea con el planteamiento del Programa y en Reglas de Operación. Sin lugar a dudas, estos elementos hacen de PILARES una política de inclusión social y educativa singular, sobre todo por su ideal de incluir pero dentro de un sistema social comunitario; es decir, solidario y proclive a la producción del bien común y de cohesión social. Este entramado normativo supone enormes retos para la operación del Programa.

Fuente: Trabajo de campo: Ciberescuela de PILARES Paulo Freire.

## 3.6. Logros sobre la vinculación de PILARES con las comunidades aledañas e instituciones externas

Los modos en que los LCPs han logrado abrir espacios fuera del PILARES es una labor importante para la difusión y penetración del programa en los barrios. Los LCPs comentan que una de las formas de comenzar relaciones con los integrantes de la comunidad es acercándose a ellos, proponiendo actividades que les sean significativas y estén ligadas a sus usos y costumbres, celebración del día de muertos, por ejemplo, lo cual hicieron los Centros, actividad que tuvo aceptación por parte de usuarios y vecinos.

> E1: Comentaste […] que empezaste una relación con los delegados de Acahualtepec y que tuvieron buenos resultados ¿Cuáles fueron los resultados?
> C: Bueno ahí surgió a partir de una fecha en específico que fue el día de muertos, nosotros empezamos a trabajar y dijimos “sí vamos hacer una actividad, pero no una

> actividad que solamente se quede dentro del Pilar, sino que ahora vamos a salir a la calle" ¿Cómo vamos a salir a la calle? Pues vamos al lugar más simbólico de la comunidad, el panteón, que es un lugar sagrado y significativo para ellos, pero para esto siempre con el respeto, logramos entrar ahí identificando quienes son los mayordomos, […] explicarles socialmente lo que quiere hacer el programa, […] nos dieron la oportunidad de hacer una réplica de lo que hacemos aquí en el Pilar, pero adentro del panteón. Nuestras intenciones era mantener usos y costumbres, a partir de una actividad sociocultural como es el Día de Muertos, a aparte de este suceso hay como cierta empatía de ellos hacia nosotros y cierta aceptación y quedaron las puertas abiertas para seguir trabajando. P85: 212 ACAHUALTEPEC ENTREVISTA COORDINADOR.rtf - (43:45)

Las relaciones que también suceden en el ámbito educativo, aseguran los LCPs es de interés común, han llegado a relacionarse con la educación formal, tanto en primarias como secundarias, y es que al parecer son las instituciones quienes han buscado orientación sobre tres temas específicos, la nivelación educativa, la interculturalidad, esa apertura que hay sobre la diversidad cultural en los PILARES y la parte de habilidades emocionales. De esta forma han llegado a solicitar talleres, consejos técnicos para los alumnos. En este sentido, han logrado una gran participación y vinculación con este sector.

> Hemos estado trabajando con las escuelas, eh, al menos ahorita llevamos como siete escuelas, […] primaria y secundaria, hay tres cosas que les son súper interesantes, o que les interesan mucho de nosotros, algo que llamamos "la nivelación educativa", […], es decir, de repente, hay chicos que les falla la parte de matemáticas, sienten que necesitan un repaso en la parte de español, pues, vienen, o sea, les decimos aquí estamos. La segunda, es el tema de interculturalidad, como […] la Secretaría de Educación Pública, eh, les pide que sea un eje prioritario el tema de la diversidad cultural, pues nos han solicitado talleres, consejos técnicos, eh, para los propios alumnos, […] y, por último, la parte de habilidades emocionales, los talleres para padres, […] hemos tenido una gran participación. P108: 76 PILARES AGRÍCOLA PANTITLÁN-Entrevista con Coordinador.rtf - (46:46)

Uno de los trabajos que se deben reconocer dentro de la labor de vincularse con otros sectores de las comunidades incluso con organizaciones es el de PILARES Agrícola Pantitlán, el LCP compartía, han llegado a trabajar también a nivel medio superior con escuelas como el CONALEP; de tal forma que los estudiantes pueden hacer servicio social en el centro, en este

sentido los chicos permanecen siete meses, cubriendo veinte horas a la semana para apoyo administrativo y participando en las actividades de la oferta cultural, deportiva, educativa y de emprendimiento, de modo que puedan construir un proyecto en ese tiempo para liberar el servicio social con ellos. A la fecha han logrado una primera generación de alumnos y pretenden continuar este encuentro con jóvenes para trabajar en conjunto.

> En nivel medio superior, ya estamos trabajando con el CONALEP Iztacalco, uno que está aquí en la misma colonia, sólo en otro extremo. Pero ahí lo que les ha hecho mucho sentido es […] el tema del servicio social, […] ahí sí es como, "oye, bueno, ¿puedes preparar a mis chicos para que hagan servicio social?", "claro que sí", entonces ahí el vínculo fue otro, […] digamos, lo que les hizo sentido de nosotros fue, "bueno, puedo tenerlos ahí con ustedes", […] al final, tienen veinte horas que cubrir a la semana, una es de apoyo administrativo, y cuatro, estás en las actividades educativas, culturales y deportivas, pero no sólo por estar, sino, al final de los seis meses, tienes que presentarnos un proyecto, eh, ya nos pasó en la primera generación, nos fue muy bien. P108: 76 PILARES AGRÍCOLA PANTITLÁN-Entrevista con Coordinador.rtf - (46:46)

Asimismo, han realizado foros que se han organizado con la Dirección de la Reserva de la Biosfera de Teotihuacán-Cuicatlán, con la CONABIO y con el huerto Azcapotzalco, se tocó el tema sobre la concientización ambiental, además invitaron a escuelas para que fueran parte del programa, en este sentido la idea es que no sólo se identifique a PILARES como el lugar donde hay talleres, sino que sea visto como un centro donde también se hacen eventos educativos, de acuerdo con el LCP, que favorezcan el espacio y se reconozca preponderantemente como un lugar donde converge la educación, la cultura, pero de calidad.

> Tuvimos hace poco un foro, […] de dos días, que organizamos con la Dirección de la Reserva de la Biosfera de Tehuacán-Cuicatlán, con la CONABIO y con el huerto Azcapotzalco, fue un tema sobre concientización ambiental, un día fue aquí, y otro día, fue en un parque público, se llama Parque Escuela Ecológico urbanista Iztacalco, […] y entonces, invitamos a las escuelas, ¿no?, y ahí también les hizo mucho sentido que, de repente, PILARES no sólo son talleres, sino eventos educativos. P108: 76 PILARES AGRÍCOLA PANTITLÁN-Entrevista con Coordinador.rtf - (46:46)

> […] un tercero, los eventos que tenernos, […] el lunes pasado, tuvimos uno que vino de la Facultad de Ingeniería que se llamó los *Microfascinantes.* […] fueron cuatro tallercitos de ciencia, […] para mí fue, súper relevante, […] de repente, estaba con un tallerista y sus usuarios, estábamos con seis, siete personas en una mesa, tomando el taller, aprendiendo juntos. P108: 76 PILARES AGRÍCOLA PANTITLÁN-Entrevista con Coordinador.rtf - (50:54)

Un trabajo que se ha logrado en PILARES es la vinculación con proyectos que tienen que ver con el empoderamiento de la mujer, de acuerdo con la líder coordinadora del PILARES Margarita Maza de Juárez; SEDEMA ha compartido con ellos la capacitación de 25 mujeres, donde la secretaria de la Mujer participa para traer conferencias y de esta manera ir resolviendo la necesidad de una economía independiente para las mujeres que participan.

> Es un proyecto *SEDEMA* compartió con PILARES se capacitaron 25 mujeres, se les dotó de herramienta y ahorita a través de la secretaria de la Mujer se están empoderando, traemos conferencias y de esa manera ellas están resolviendo una necesidad económica o están descubriendo económicamente independientes. P128: 179 MARGARITA MAZA DE JUAREZ_Coordinadora.rtf - (172:172)

Estos son algunos logros que a la fecha el trabajo de los LCPs, como el resto de figuras institucionales, han gestionado en relación con la vinculación de una institución como PILARES con otras, la educación media superior y superior; sobre todo el trabajo que se ha logrado con la comunidad aledaña a los Centros, pues a través de estas vinculaciones se tiene una mejor percepción, aceptación y una estrecha relación con la comunidad, dejando las puertas abiertas para la realización de más proyectos, en un intercambio de experiencias y conocimientos. Acercar los PILARES a la comunidad fortalece y resulta una actividad emergente al Proyecto inicial. Este tipo de vinculación será necesaria para profundizar el proyecto de inclusión, sobre todo para el caso de los jóvenes menos favorecidos que viven en los barrios y colonias aledañas, pero que todavía no se acercan al Programa.

# 4. Centros PILARES y su contexto social desde la visión de los vecinos

## 4.1. PILARES y sus contextos sociales

En las entrevistas realizadas con vecinos de los Centros PILARES, mediante la técnica de mesa de discusión, al preguntar sobre la problemática social y económica, existente en las colonas aledañas, se presentan una serie de coincidencias con lo dicho por los LCPs, aunque los relatos son más crudos.

Fuente: Trabajo de campo: mesa de discusión con vecinos en PILARES La Araña.

Si bien los vecinos hablan de falta de transporte, servicios públicos deficientes (por ejemplo, el acceso al agua potable) o el desempleo lo que más resalta son los relatos sobre inseguridad y violencia urbana, situaciones que son la principal preocupación. La inseguridad significa la constante amenaza de ser víctima de un robo. La inseguridad está asociada a múltiples formas de violencia directa.

V3: Sí, robo…
V2: Muchos robos. Sí, eso sí. Hay muchos robos. Pues, de hecho, aquí, la gente de aquel lado… apenas hubo un enfrentamiento, ¿verdad?

V3: Sí.
V2: Muy fuerte, hubo hasta gente muerta. P39: 155-ENTREVISTA MARGARITA_ Mesa de discusiòn_Vecinos.rtf - (24:27)

V: La inseguridad, o sea que hay bastante robos sobre todo en la calle que yo vivo que es este Ogazon está muy cerca un Oxxo y seguido están quitando las placas de los carros, los espejos, las llantas, en las noches amanecen en tabiques. P64: 114 RICHARD WAGNER_ Mesa de discusión vecinas pilares.rtf - (27:29)

La inseguridad puede desanimar a las personas a asistir a los PILARES, como lo dice este maestro de La Araña. De igual forma, la inseguridad tiene implicaciones para las personas que colaboran en los Centros, quienes sienten miedo de ser asaltados a la salida de su jornada de trabajo.

F: Es que como veo como mucha delincuencia, muchos se sienten inseguros y no quieren venir y pues sienten miedo de que los vayan a asaltar, o que los pase algo, esa es la problemática. De ahí, fuera, no hay más. P192: 30-PILARES LA ARAÑA_ Maestro de artesanías en madera.rtf - (388:390)

B: Mal muy mal ¿no? pues yo sé, yo soy consciente que somos becarios, […], ningún PILARES está en zona vigilada, todos los PILARES están en zonas feas por decirlo así, zonas […] muy vulnerables, de que, si ahorita salimos ahora y nos roban, me arrebatan mi mochila, pues ya ni modo ¿no? P196: 34-PILARES ARAÑA_ Tallerista de diseño de imagen y cosmetología.rtf - (179:181)

Para el caso de los jóvenes, los vecinos, usuarios y figuras de trabajo de los PILARES enfatizan como problema grave el asunto de la drogadicción y el alcoholismo; sobre todo muestran preocupación por el asunto de la venta y consumo de substancias sicoactivas en los entornos de los PILARES, incluso la venta de substancias en el día y, a veces, los puntos de venta muy cercanos a los PILARES.

V4: ¡Aquí, en la calle! ¡Luego les pasan hasta la luz! De aquí, que es lo que yo no me explico. Yo como les digo… está bien que vendan porque todos tenemos la necesidad, nada más que sea una cosa buena, ¿no? Pero la cosa es que, si yo pongo como pantalla eso, llegan y venden aditivos, mota si es posible y yo sé porque (inaudible 07:12-07:15) vivía allá adelante, por el puente que está aquí, de este lado (inaudible 07:20-07:25)

hoy no sé dónde viva, *nomás* que vende, vendía ahí. Luego hasta cinco, seis focos tienen encendidos. Entonces pues yo digo estamos evitando esto y ¿cómo es posible que hasta le facilitemos las cosas para que haga sus…? P47: 17 -ENTREVISTA LA ARAÑA_ Mesa de discusión _vecinos del PILARES.rtf - (64:64)

E: ¿Y cómo está la situación de adicciones, drogadicción?
G1: Ah, pues, sí, ¡ah sabe qué!, todas las mañanas, cuando se van ya llevan su marihuana, todas las tardes que regresan, traen marihuana. P111: 79 PILARES AGRÍCOLA PANTITLÁN- Mesa de discusión vecinos.rtf - (76:77)

Como documentamos en el caso de PILARES Margarita Maza de Juárez y en el caso de La Araña el consumo de substancias es común en las colonias aledañas, incluso en niños y adolescentes; además, genera inseguridad para las personas que van al Centro PILARES.

M: La mayoría de los niños, eh, andan con su mona, que es este, el tiner. La mayoría de los, ¡qué! De 20 años, 50, 60 años, hay algunos hombres de 70 o 80 años que andan con la piedra, andan consumiendo la piedra. Y ese es el problema de aquí, la drogadicción que es muy fuerte. P166: 2. PILARES La Araña_ Usuaria prepa abierta SEP.rtf - (166:166)

M: De bueno, pues, la verdad, así sinceramente, no le veo mucho bueno aquí. Porque está, a cada rato hay como conflictos, problemas. Por las esquinas ya puede haber niños drogándose, desde 13 años, 12 años, así se la viven y pues los niños que caminan por las calles, que están jugando, pues es lo que ven y como que a lo mejor quieren imitar y como son muy pequeños y sigan el mismo ejemplo, y pues así se van, generación tras generación, y así sigue pasando. P172: 4. PILARES La Araña_ Usuario prepa en línea.rtf - (63:63)

V2: Pues yo veo muchos chavos aquí que se andan drogando. Aquí, de hecho… en el parque de aquí vienen a hacer ejercicio, vienen a jugar fútbol y todo, pero se está, se drogan antes de jugar futbol. Yo siento que también estaría bien que vinieran a checar ahí, este, porque sí… de hecho ahí dan clases dos profesores de aquí [de PILARES]. Dan futbol y dan otro tipo de deporte, *handball* o no me acuerdo cómo se llama, y la verdad están los chavos drogándose y los niños están jugando ahí. Esa es la problemática, que vinieran a invitar a esos chavos de ahí a que ya no se droguen exactamente ahí porque es un parque. La verdad, este, la gente no viene ahí por miedo a que vayan a hacerles

> algo. P39: 155-ENTREVISTA MARGARITA_ Mesa de discusión_ vecinos.rtf - 39:1 [V2: Pues yo veo muchos chavos…] (22:22)

La violencia directa en estos contextos urbanos es recurrente, como lo muestran los relatos de los vecinos del PILARES Agrícola Pantitlán. La violencia directa se convierte en una atmósfera que genera inseguridad, miedo e incertidumbre entre los vecinos de los PILARES.

> G1: Hemos tenido muertes, aquí, en frente del metro, el otro día mataron a un chico a siete balazos, ¿no?, eh, aquí en la calle tres, mataron a una señora, salieron de una fiesta, se balacearon, y mataron a una señora, y una chica que iba en la ambulancia, también falleció. Mucho, mucha, este, violencia, mucha muerte hemos tenido. P111: 79 PILARES AGRÍCOLA PANTITLÁN- Mesa de discusión vecinos.rtf - (50:53)

> J1: en la calle dos y en la Iztacalco, este, ahí hay una casa que se metieron, como, cómo se dice, que llegaron en la (03:58 – 03:39) ahí, y ahí hay mucho, hay mucho, este, mucho vandalismo, mucho marihuano, que se meten ahí, y muchos pleitos ahí, porque yo vivía en frente, y yo me cambié de ahí porque era pura balacera, salían de ahí y pura balacera, venían otros y empezaban a balacearse a las horas de la noche. Asaltos, hay un callejón ahí llegaban, y ahí metían a los que iban a asaltar, y ahí los golpeaban. Yo salía a las cuatro y media a trabajar, y veía yo cómo los estaban golpeando. P111: 79 PILARES AGRÍCOLA PANTITLÁN- Mesa de discusión vecinos.rtf - (54:55)

A las familias, en particular para las jefas de familia, les preocupa la seguridad de sus hijos e hijas. Esto es importante para tomar en cuenta en los PILARES, los cuales deben ser espacios seguros.

> De aquel lado de Zaragoza, también llegan las muchachitas de la escuela y las asaltan. Las asaltan.
> C1: las asaltan…
> G1: ah, se acaban de robar a una niñita en la calle siete, P111: 79 PILARES AGRÍCOLA PANTITLÁN- Mesa de discusión vecinos.rtf - (66:68)

Fuente: Trabajo de campo: entrevista con madre de familia y usuaria de PILARES Agrícola Pantitlán.

Ante esta situación, los vecinos solicitan mayor vigilancia policial en las zonas cercanas a los PILARES. Al parecer, las incursiones de la policía, en el caso de La Araña, no son eficientes.

> V1: Exactamente. (Inaudible 08:21-08:25) Y tiene que pasar uno, y desgraciadamente, agachar la cabeza, ¿Por qué? Porque sacan armas. Entonces le digo que, de un tiempo para acá ya bajo, tendrá dos meses que bajo un poco. Pero ya hay una balacera cada ratito, a cada ratito, cada ratito, y muertos cada rato. P47: 17 -ENTREVISTA LA ARAÑA_ Mesa de discusión_ vecinos del PILARES.rtf - (72:74)

> V1: En una zona que no hay acceso, aquí desgraciadamente vienen a hacer centro de distribución, entonces cuando vienen a hacer operativos. No sé. Yo no entiendo la verdad, porque hay, hay tanta tecnología que pueden hacer todo esto bien. Sin embargo, no hacen sus operativos como deben. Y si llegan a este lado, se van para acá; llegan de este otro, se van por acá. O sea, tienen salida ellos por todos lados y nunca los agarran. Entonces, llegan los operativos, se van, y a la media hora ya andan con la desfachatez. Entonces, siento que uno de los problemas es ese. El señor que trabaja aquí ha estado muchas veces dando su opinión para que nos abran otra área, porque ahora, desgraciadamente, que arreglaron el puente de arriba, de la subida, nos quedamos aquí dos meses, sin acceso a ninguna vía. Entonces, fallecieron personas, las tuvieron que sacar cargando de aquí hasta arriba. Ahora sí que hasta la secundaria

porque no hay acceso. Hay para arriba accesos y no los permiten. [Interrupción de V4]. P47: 17 -ENTREVISTA LA ARAÑA_ Mesa de discusión_ vecinos del PILARES.rtf - (82:82)

V: También este… sobre las cámaras, porque a veces dicen que están ahí como para cualquier situación, oprimir el botón y pues reportarlas las cosas, las anomalías, pero pues no sirven; sí incluso pues una ocasión cerca de por la casa, […] en una combi se subieron asaltar, incluso hasta hubo disparos, ya fue en la noche, pero uno se acerca a las cámaras y pues no funcionan; y las patrullas pues ahorita ya andan un poquito más rondando pero pues ahí hay ocasiones que cuando se necesitan no están ahí. P78: 205 ACAHUALTEPEC_ Mesa de discusión vecinos.rtf - (55:55)

Fuente: Trabajo de campo: mesa de discusión de adultos mayores en PILARES La Araña.

Sería útil mejorar la seguridad en los entornos a los PILARES, introduciendo senderos seguros, iluminación y sistemas de cámaras lo cual daría mayor certidumbre a los usuarios.

Para la calle tres, también está siempre solo, no hay alumbramiento, este, asaltos, mucho, entre la calle uno y la calle dos, mucho asalto también. Mucha inseguridad. P111: 79 PILARES AGRÍCOLA PANTITLÁN- Mesa de discusión vecinos.rtf - (46:46)

Estos contextos son particularmente complicados para los jóvenes, ya que plantean tres situaciones que aparecen entrelazadas: venta de drogas, violencia e inseguridad. Los vecinos hablan de la existencia de jóvenes que no estudian ni trabajan. La espiral desigualdad-

violencia es particularmente agresiva con los jóvenes, en este sentido los PILARES pueden ser muy necesarios, no sólo como estrategias de inclusión educativa, sino como soportes institucionales para los jóvenes que viven situaciones límites de violencia.

> Ahí cerca de mi cuadra, habrán como tres o cuatro puntos de riesgo, en los que sí se ve mucha droga, se drogan los jóvenes, este, son muy agresivos, hay veces que se golpean, hay veces que ha habido disparos, *mmm*, los niños, este, pues yo procuro que no salgan, mi niña, porque sí hay mucha agresión y se escucha también mucho robo a transeúnte […], pues en cuestiones positivas, este, antes eran muy bajas, este, hay mucho robo por aquí, hay muchos asaltos, *ehm*, mucha delincuencia, hay mucho joven que son los famosos *ninis*, no trabajan, no estudian, hay mucha drogadicción, venta de drogas por lo mismo, este, ¿qué otra cosa?, y a grandes rasgos, creo que sí está muy mal. P109: 77 PILARES AGRÍCOLA PANTITLÁN- Entrevista con vecinos.rtf - (19:19)

> G: […] y es algo con lo que estamos rodeados porque la verdad es que esta colonia tiene una mala fama *"la araña no, ir a la araña no"*, o sea, si alguien tomaba un taxi aquí arriba: *" No yo allá no bajo, no"* pero ahora eh… el PILARES hace que haya más gente, que haya seguridad porque siempre están los policías la gente se ha acercado con ese temor y es como *" No este es un lugar seguro"* ha pasado por ejemplo que mujeres que han vivido violencia y que han llegado a este espacio, llegan aquí porque piensan que es un lugar seguro, el chico que te comentaba, este, el chico homosexual llego una vez a las doce de la noche a tocar al PILARES porque lo habían corrido de casa y sabía que al lugar al que podía acudir era este lugar, entonces le abrieron las puertas y ya se dialogó con la mamá se pidió pues que estuvieran calmados y ya cuando la situación era segura el chico regresó que es de hecho el chico que van a entrevistar, entonces, eso, ven este lugar como un lugar seguro, los niños se sienten seguros, las mamás, los papás se sienten seguros de que sus hijos e hijas estén en este espacio, es lo que hemos conseguido. P198: 36-PILARES LA ARAÑA_ Facilitadora de Cultura de Paz.rtf - (208:208)

Fuente: Trabajo de campo: exterior del PILARES Agrícola Pantitlán.

En todos los PILARES visitados la inseguridad y la violencia en los alrededores son constantes, incluso en el caso de PILARES Insurgentes la situación de vulnerabilidad social es compleja; en la zona existen personas en situación de calle, prostitución, lo cual plantea enormes retos de atención, inclusión educativa y seguridad para este Centro.

> Este PILAR efectivamente, sí es un poco diferente, alrededor hay comunidad de otro tipo, situación de calle, migrantes, comunidad indígena, diversidad sexual, eh, jóvenes con adicciones. P119: 246 PILARES INSURGENTES -Entrevista con la Coordinadora.rtf - (21:21)

La situación de inseguridad es corroborada por los usuarios de Ciberescuela, quienes se quejan de situaciones de acoso, miedo y agresiones durante el trayecto a los PILARES.

> A: Sí es seguro y a la vez no porque, pues, cuando vas caminando te dicen cosas o así.
> E1: ¿Te molestan?
> A: Sí.
> P124: 44-ENTREVISTA AGRÍCOLA PANTITLÁN_ Ciberescuela_ Usuario de BADI.rtf - (37:43)

> […] no es muy bonita porque pues a veces hay cosas que no podemos cambiar, hay vecinos incomodos, hay maleantes, borrachos, hay de todo y no, vivir en un barrio no es muy bonito, lo haces porque no hay para más pero no es tan agradable, tiene sus ventajas, que es un poco más económico pero sus desventajas es que se te pierden

cosas, te asustan o cosas así, no es muy lindo. P134: 110 MUNICIPIO LIBRE_ Usuaria de computación.rtf - (29:29)

Los Centros PILARES aspiran a mejorar el ambiente de inseguridad y violencia en sus entornos. Ya hay casos en los que esto se está dando, como sucede con el PILARES La Araña, el cual ha logrado una mejora en términos de seguridad en su perímetro inmediato.

Fuente: Trabajo de campo: perímetro aledaño al PILARES La Araña.

En este caso es, que ya hay más seguridad, que ya entra más la seguridad pública, ya hay más control, en el caso de… pues obviamente de la prevención de los, las drogas. Eh, afortunadamente, en lo malo que antes había, no estaba Pilares aquí, cuando llegó Pilares, hubo más control en seguridad y P166: 2. PILARES La Araña Usuaria prepa abierta SEP.rtf - (28:28)

E1: ¿Y desde que inauguraron Pilares ya no ha habido ni una sola?
M: Ya no ha habido, sí hay todavía las zonas de venta.
E1: Pero ¿matazones ya no?
M: Pero ya no ha habido este, matazones, o que se disputan la plaza con metralletas, porque hay metralletas, cuernos de chivo, y todas esas armas largas.
E1: ¿Cómo era la vida en La Araña antes de Pilares, en esta zonita?
M: Eh… había mucha violencia, mucha violencia. De hecho, este… había inclusive muertes, se peleaban la zona de distribución y se mataba la gente aquí. Inclusive a 12,

medio día, domingo, día que los niños o las personas, hay más gente en las calles, en esas fechas o en esos tiempos también lo hacían, mataban gente y de los mismos que vendían se peleaban, y se mataban entre ellos para abarcar la zona.
E1: ¿La última vez que sucedió eso, recuerda cuándo fue?
M: Eh…
E1: La última matazón.
M: Exactamente no la fecha, pero fue como un mes antes que se inaugurara aquí Pilares. P166: 2. PILARES La Araña_ Usuaria prepa abierta SEP.rtf - (48:53)

Fuente: Trabajo de campo: exterior del PILARES La Araña.

La mejora del alumbrado público en los entornos de los PILARES es algo que los vecinos demandan, al ser la iluminación un factor que da certidumbre a los usuarios, sobre todo a las familias. La mejora del alumbrado público podría gestionarse mediante los PILARES con sus respectivas autoridades.

E1: ¿Alrededor del PILARES esta oscuro o es una situación de toda la colonia?
V: Pues en toda la colonia, hay puntos que no hay luz. P109: 77 PILARES AGRÍCOLA PANTITLÁN- (91:93)

E: ¿Tiene alguna dificultad para acceder al PILAR?
D1: Bueno, del lado de donde vivo, sí es un poquito complicado porque cruzo un puente que está muy obscuro, entonces ahí sí o me vengo con familiares o saliendo de

la escuela con todo el grupo de mamás. P78: 205 ACAHUALTEPEC MESA DE DISCUSIÓN VECINOS.rtf - (59:61)

## 4.2. Percepción, ambiente interno y relaciones de los Centros PILARES con su entorno

En términos generales, la recepción que tiene la población de los PILARES ha sido muy buena. Durante las entrevistas y mesas de discusión con vecinos y usuarios la opinión sobre los PILARES es siempre positiva. Las madres y padres de familia aprecian la existencia y trabajo de los Centros, pues son una oportunidad para que sus hijos aprendan diversas actividades culturales y hagan deporte de manera gratuita.

> J: Si no existiera PILARES, ¿qué haría con sus hijos?
> E: No, pues… estaría en la casa, jajaja. P36: 151-ENTREVISTA MARGARITA_ Entrevista_ jefa de familia.rtf - (25:26)

> E1: Decías que no hay nada bueno en la colonia. ¿No hay nada bueno en la colonia?
> M: Ah, bueno, pues ahorita el Pilares. P172: 4. PILARES La Araña_ Usuario prepa en línea.rtf - (93:95)

La gratuidad de todas las actividades que los PILARES ofrecen es el factor principal que explica su aceptación por parte de los usuarios y vecinos; en este sentido, existe una gran aceptación de los talleres culturales, sobre todo por parte de las familias que traen a sus hijos a este tipo de actividades.

> E1: Y la aceptación de talleres culturales es muy grande en PILARES ¿No? Tú en tu experiencia en estos cuatro PILARES ¿Qué aceptación ha tenido aquí en los usuarios?
> F: Muy alta, principalmente lo que vemos que tiene como mayor participación de la gente son las talleres de música, lo que es guitarra; la gente donde lo ponga su al taller, hay talleres que tenemos como más limitantes pero afortunadamente el proceso que lleva cultura la dinámica de trabajo es que se enfoca más en el proceso que genera, más que en un número, entonces si me tallerista llega a tener un usuario qué lleva un proceso iniciado, interesante que va evolucionando entonces ya tenemos como ahí la de ganar por parte de cultura, que creo que es una parte muy noble. P80: 207 ACAHUALTEPEC FACILITADOR TERRITORIAL DEL AREA DE CULTURA.rtf - (81:83)

Otro grupo que valora positivamente la existencia de los PILARES son los adultos mayores; al funcionar como Centros de día, los adultos pueden reunirse, aprender y compartir en grupo.

Fuente: Trabajo de campo: clase de cultura con adultos mayores en PILARES Acahualtepec.

Los jóvenes en condiciones socioeconómicas difíciles asisten a los PILARES y los ven como una oportunidad para aprender, socializar y terminar sus estudios básicos; aunque muchos de ellos todavía no son el grupo etario mayoritario. Finalmente, a la fecha, en términos de usuarios, son los niños los que acuden a los PILARES de modo mayoritario.

> E1: Es decir que han podido unir a muchos adolescentes a los talleres, a Ciberescuela. ¿Cuándo salen a la calle han tenido aceptación? ¿Qué les dice la gente?
> J: Pues por ejemplo aquí sobre el área de Misterios y circuito interior hay muchos chicos que se dedican a, son limpiaparabrisas, y desde la primera vez que salimos a hacer el recorrido en la colonia , ellos se acercaron y nos preguntaron qué era lo que se iba a dar, cuántos talleres teníamos, los proporcione información también acerca de Ciberescuela, han venido estos niños a tomar clases para terminar primaria , secundaria, preparatoria algunos menos pero sí han venido con alguna licenciatura. P72: 122 RICHARD WAGNER -JEFA DE TALLER.rtf - (80:84)

Muchos de los hoy Centros PILARES eran espacios que se encontraban abandonados, lugares vandalizados, utilizados para delinquir. Su funcionamiento era deficiente; algunas veces funcionaban bajo una lógica clientelar y por lo tanto excluyente. Esto los usuarios y vecinos tienen muy presente al opinar sobre la presencia y operación de los PILARES, los cuales funcionan desde una lógica de puertas abiertas.

> M: […] yo siento que… ahorita como que el Pilares vino así, como a reunir a varias personas así, para hacer deportes, acabar sus estudios, y así porque no estaban. Antes aquí estaba como un centro social chiquito de lámina, pero pus no, no funcionaba casi de nada, y pues ahorita sí, yo he visto a varias personas que luego estaban ahí drogándose, aquí ya haciendo unas que otras actividades. P172: 4. PILARES La Araña_ Usuario prepa en línea.rtf - (99:99)

El rescate de espacios abandonados por parte de PILARES es agradecido por los vecinos, quienes lo reconocen como un acierto del Programa.

> E1: La siguiente cuestión es, ¿piensan que es importante tener este PILARES aquí en la colonia?
> V1: Hoy, como lo está trabajando, a mí sí me da gusto, la verdad. Este PILARES, bueno, antes de que fuera PILARES, estaba este módulo. Pero este módulo no tenía funcionalidad. O sea… hicieron primero una encuesta y la gente quería un mercado y les pusieron una cancha de futbol [Interrupción de V2]. P47: 17 -ENTREVISTA LA ARAÑA_ Mesa de discusión_ vecinos del PILARES.rtf - (86:88)

Durante las entrevistas y mesas de discusión con vecinos y usuarios no se encontró evidencia de que haya existido algún conflicto entre los PILARES y los vecinos; es decir, una vez que comienzan a trabajar los Centros, la población aledaña los valora de manera positiva de forma rápida.

Fuente: Trabajo de campo: mesa de discusión con vecinos del PILARES La Araña.

Es evidente que los usuarios, sobre todo los que asisten a talleres económicos de cultura y deporte, hacen suyo el espacio de los PILARES; se ha construido un sentido de pertenencia e identidad dentro de los Centros, lo cual reportan tanto usuarios como docentes porque significa que hay un ambiente agradable. Durante las jornadas de talleres, los usuarios se sienten a gusto al asistir seguros.

> E1: En el tiempo que has trabajado en este PILARES ¿Has notado alguna mejora? ¿Cuál es el cambio que ves en los usuarios, en el ambiente?
> A: Sí, la verdad yo creo que si se nota mucho en el sentido de pertenencia, creo que es muy importante, las personas se han ido apropiando del lugar, lo consideran un espacio suyo, aja, un espacio donde encuentran actividades que le gusta, eso es muy importante, donde se sienten a gusto, donde adultos mayores me han dicho de pronto que incluso de pronto, las actividades que realizan aquí les dan sentido a su vida, han cambiado su vida. P61: 101 MUNICIPIO LIBRE MAESTRA DE TALLER DE HABILIDADES EMOCIONALES - copia.rtf - (142:144)

Fuente: Trabajo de campo: entrevista con usuario de Ciberescuela, PILARES La Araña.

## 4.3. Promoción de los PILARES en su entorno social

La promoción de los PILARES se hace de varias formas, desde campañas en redes sociales *facebook, whatsapp*, a través de lo que llaman *flayer* digital, usado por algunos LCPs con buenos resultados (es el caso de PILARES Municipio Libre), por medio de campañas demostrativas organizadas por los mismos PILARES, mediante volanteo elaboración de carteles u otros materiales, así como a través de la llamada Estrategia; brigadas que difunden la política social de la Ciudad, en las cuales los PILARES tiene una importante participación.

> E: Sí, este ¿Cómo se da la promoción de los PILARES entre la población?
> S: Hay varias líneas, […] hay pautas en Facebook en donde se difunden las actividades por regiones ¿no? y por grupos en donde se da a este, por ejemplo, una actividad que va a ocurrir en La Araña se difunde más entre, en las redes sociales, en los alrededores, hay campañas […] publicitarias generales, como la que tuvimos, parece ser en agosto, en donde los PILARES estuvieron en para buses, en este en espectaculares en fin estuvieron presentes los cuatro servicios centrales de PILARES y la promoción que hacen nuestros compañeros de casa en casa ¿no?, las brigadas trabajan mucho de casa en casa y los PILARES establecidos llega un momento en el que pues la promoción la hacen los propios usuarios de boca en boca. P35: 31- Entrevista a Samuel.pdf - (42:1333-42:2147)

Fuente: Trabajo de campo: material visual sobre las brigadas realizadas por PILARES Municipio Libre.

El trabajo de difusión en las colonas suele funcionar, de acuerdo con los usuarios.

> E1: ¿Cómo te enteraste del PILARES, de su existencia?
> A: Yo me enteré porque tuvieron un anuncio en un papel, lo pegaron y yo lo leí y ya pasé ahí y ya vine por acá a preguntar. P52: 22-ENTREVISTA LA ARAÑA_ Autonomía económica_ usuario del taller de autonomía económica.rtf - (53:55)

En el caso de PILARES La Araña, el LCP tiene el objetivo de realizar una encuesta para saber cuáles son las condiciones de los usuarios, las necesidades que se presentan durante su estancia en el Centro.

> E1: ¿y qué actividades o promociones realizan afuera?
> B: Hacemos desde volanteo, hacemos desde, te digo, visitas directas. Hemos querido levantar una encuesta, te digo hemos querido porque ha quedado en propósito para conocer bien las condiciones de cada una, pero siempre nos gana, este… todas las actividades que tenemos aquí. De hecho, ya tenemos desarrollado un cuestionario, que sería el idóneo para hacer todo un levantamiento, pero sí [Interrupción del E1].
> E1: Sería para detectar necesidades

> B: Así es, detectar necesidades e incluso tener información de primera mano de, de, de la gente. P43: 16-ENTREVISTA LA ARAÑA_Entrevista_Coordinador.rtf - (51:57)

> Lo que hemos estado haciendo es salir constantemente a difusión, eh, las pocas unidades habitacionales que hay, a las escuelas, eh, obviamente, aquí también hay muchas escuelas, de todos los niveles, públicas y privadas, pero también por la misma situación, no son como comunidad de aquí, son de los trabajadores que vienen y que pues, aquí inscriben a sus hijos, ¿no?, o de los mismos comerciantes, o de locatarios, o los antros, ¿no?, eh, eh, hemos como que ese proceso de difusión y de sensibilización, y sí hemos logrado como establecer comunidad estos dos meses, ¿no?, se le llama a este PILAR, el PILAR metropolitano. P119: 246 PILARES INSURGENTES -Entrevista con la Coordinadora.rtf - (277:277)

Hay muchas ideas sobre cómo hacer difusión a los PILARES a través de actividades culturales, así como deportivas, mediante la demostración de clases que puedan ilustrar el trabajo cotidiano realizado en los Centros.

> Aquí atrás, este, y pues, es una unidad que ha presentado como, pues altos índices de, pues de violencia, de desorganización, hoy administración, y digamos, ahí lo que hemos tratado de hacer es entrar, ¿no?, en colaboración con la Secretaría de Seguridad Pública, con los vecinos, a hacer actividades, por ejemplo, de cine, actividades de robótica, actividades de ajedrez, llevar talleres para padres, y en ese sentido, digamos, no es que ahí estemos trabajando todo el tiempo, sólo digamos que de repente, la gente sepa que aquí estamos. P108: 76 PILARES AGRÍCOLA PANTITLÁN-Entrevista con Coordinador.rtf - (38:38)

Fuente: Trabajo de campo: clase al exterior de PILARES Municipio Libre.

En la promoción participan monitores y jefas de talleres, quienes coordinan las actividades para salir a las calles a dar a conocer la oferta en PILARES, incluso los talleristas se involucran con materiales que ayudan a la difusión; en algunos casos, los LCPs también participan directamente en la estrategia. Esto ha tenido como resultado la presencia de niños.

> E1: ¿Cómo hacen su promoción afuera?
> J: Está el perifoneo, hemos tenido la gran intervención de nuestro compañero que está en audio, radio y video que ha hecho varios spots, con eso mismo hemos salido a perifonear, se han entregado volantes, se han hecho entrevistas con algunos de los las personas más representativas de la colonia, buscando el apoyo pues es una zona altamente conflictiva, pero hemos tenido buenos resultados. Sobre todo, hemos visto resultados en los niños y en los adolescentes, aun sabiendo que no es un programa para niños y adolescentes, pero yo creo también hemos podido incluir. P72: 122 RICHARD WAGNER -JEFA DE TALLER.rtf - (76:78)

El plan de trabajo sobre la estrategia también incluye las brigadas, intervenciones en las colonias a través de clases extramuros, con el fin de que las personas, desde sus espacios, se apropien de las actividades y, en consecuencia, conozcan del Programa; en este caso la monitora realiza directamente toda la planeación.

Lo que dices de la difusión, eh, sí se está haciendo, sí se hizo un plan de trabajo con las monitoras, y ahora sí ya tenemos una planeación de las últimas tres brigadas que van a suceder en el año, este, y de una brigada que vamos a tener de intervención en la colonia, eh, este, va a ser en la tercera semana de diciembre, y que ya va a ser como, justo, también esto que decía al inicio que creo que no se ha estado haciendo y es, tenemos aquí en la colonia que intervenir y no se ha estado haciendo, ¿no?, y que entonces, o sea, justo es otra forma de difundir el espacio, ¿no?, o sea, de intervenir directamente en la colonia, y que la propia colonia se vaya entonces apropiando del espacio desde allá. P94: 222 PILARES CEDA - Entrevista con el Coordinador.rtf - (108:108)

## 4.4. Aportes en términos de producción de bienestar en sus contextos

Más allá de la estadística de usuarios, así como de los objetivos en términos de la población objetivo, la percepción cualitativa de los PILARES en relación con las formas de bienestar que producen, por parte de vecinos y usuarios, es bastante positiva. Hay varios reconocimientos relevantes sobre los efectos positivos que los Centros PILARES han generado en pocos meses de funcionamiento: producen inclusión educativa, ayudan a mejorar la seguridad de los espacios urbanos o al menos los más cercanos a ellos, se convierten en soportes institucionales en momentos de crisis para ciertos usuarios en condiciones de vulnerabilidad y violencia extrema;  su gratuidad es una oportunidad para las familias de bajos recursos, así como para los adultos mayores.

Fuente: Trabajo de campo: Taller de modelado de figuras y taller de bordado, comparten espacio y mesa en PILARES Richard Wagner.

Respecto de la generación de espacios seguros, los PILARES podrían inscribirse dentro de una política de seguridad integral para las colonias que atienden; por lo demás, son espacios urbanos con mayores problemas de violencia y pobreza urbana.

> E: ¿Usted creé que hubo un cambio antes de que hubiera Pilares a después?
> M: Ajá. Cuando hubo la Pilares, hubo cambio, ya un poco.
> Los PILARES también acercan las políticas públicas a los usuarios más excluidos; es decir, parte de su tarea como soporte institucional es acercar y facilitar el acceso a las diversas políticas públicas disponibles por parte del gobierno de la Ciudad. P185: 7. PILARES La Araña_ Usuaria INEA primaria.rtf - (123:125)

> El caso muy específico de nuestro amigo Sandro, ¿no?, que sale en este video que grabó el Gobierno de la Ciudad de México, Sandro ahorita, este, aparte de que toma sus asesorías en la Ciber escuela, ya está estudiando lo que es la Secundaria, eh, ya logramos también, eh, que recuperara sus documentos base, como lo es el Acta de nacimiento, en una Jornada se colaboración con instituciones que organizamos aquí, en la Glorieta de los Insurgentes, eh, este, el registro civil vino con su camioneta móvil de impresión de actas totalmente gratuitas, con todo y búsqueda, y le pudimos apoyar, este, para que consiguiera su acta de nacimiento, y ya, aparte de que él se

esfuerza vendiendo dulces, chocolates, etcétera, este, ya también ya está trabajando, de repente, le ayuda a un señor que tiene un puesto de periódicos, etcétera, ¿no?, y poco a poco, pues, va, va, va reintegrándose. P102: 250 PILARES INSURGENTES-Entrevista con Coordinador de apoyo.rtf - (36:36)

Hay evidencias de que algunos jóvenes, al momento de participar en talleres deportivos, como son los talleres de baile en el PILARES Richard Wagner o como los talleres de deporte en La Araña, han podido alejarse del consumo de substancias; este tipo de historias advierten de la importancia que tiene la inclusión educativa en los jóvenes que viven en situaciones de vulnerabilidad. Participar en los talleres y sentirse arropados por una institución puede ser el detonante para alejarse de la calle. Para este tipo de jóvenes, el deporte es una alternativa poderosa que les ofrece no sólo activación física; sino posibilidades de integración a un grupo, generando empatía, lazos de confianza social e identidad entorno a un grupo. Todos estos elementos son fundamentales en la existencia de una situación de cohesión social.

E1: ¿Cómo es la vida de los jóvenes? ¿Qué problemas tienen?
I: Ahorita ya no tanto, o sea he visto antes, se drogaban, robaban, no sé cómo caían en las drogas, se peleaban a cada rato, pero pues ahorita se alivianaron un poco siento que por ejemplo, han venido aquí chavos que se drogaban, se han acercado aquí a Pilares y les hemos enseñado baile o aquí había otros talleres que se han alejado poco a poco las drogas, la calle, que se la pasan todo el día en calle sin hacer nada o así, por ejemplo aquí en la barda a veces se ponen hacer ejercicio, se ponen hacer ejercicio lo que activa mucho. P67: 117 RICHARD WAGNER PONTE PILA TALLER DE BAILE- (78:80)

En este caso es, que ya hay más seguridad, que ya entra más la seguridad pública, ya hay más control, en el caso de… pues obviamente de la prevención de los, las drogas. Eh, afortunadamente, en lo malo que antes había, no estaba Pilares aquí, cuando llegó Pilares, hubo más control en seguridad y nos ayudó en el caso, para poder emplearnos, las actividades que están aquí, se realizan aquí, pues, este, nos ayudaron a los niños que están en la drogadicción. Como, por ejemplo, los niños que están en el delinquir de 16 años, son los que más están en la drogadicción, en el alcohol, esos son los que, algunos niños, que me consta, eh, han venido aquí a PILARES; y las actividades deportivas son las que los han ayudado a ellos para quitarse un poco de los vicios. P166: 2. PILARES La Araña_ Usuaria prepa abierta SEP.rtf - (28:28)

Para que los PILARES puedan funcionar como un soporte institucional de manera eficaz, la Política debe generar herramientas en términos de organización, contratación de personal especializado, incluso de mejoramiento de sus instalaciones para lograr la atención de los grupos más vulnerables, sobre todo los jóvenes que han sido excluidos de los procesos educativos escolarizados y que viven dentro de zonas de precariedad y violencia, normalmente desafiliados porque no tienen apoyos familiares importantes. Hoy en día, las personas que colaboran en los PILARES están conscientes de que el modelo de inclusión tiene enormes retos frente a las diversas poblaciones que ya acuden a los Centros, así como con las poblaciones potenciales y que están en las zonas más álgidas de la exclusión social.

> Nos encontramos con un gran, no una problemática, un gran reto, ¿no?, un gran reto para el programa de PILARES, porque no es sencillo atender a la gente […] que está en esta población, ¿no?, que está en este riesgo, eh, eh, no, no, no es fácil, este, ha sido complicado, necesitamos también tener cierta preparación, y también hemos echado mano, ¿no?, de ciertas estrategias, y de capacitaciones para poder tener el tacto para atender a la población en situación de calle. P102: 250 PILARES INSURGENTES-Entrevista con Coordinador de apoyo.rtf - (20:20)

Algunas situaciones complicadas, por ejemplo el tema del consumo de substancia por parte de los jóvenes, son pensadas dos veces por el personal que colabora en los PILARES, algo normal ya que está fuera de su alcance realizar una intervención en tales problemas. Para eso existen programas específicos, pero que no llegan de manera oportuna a cada Centro.

> E: Okey ¿Qué tipo de problemáticas psico-sociales has detectado?
> G: Pues creo que la situación que esta alrededor del PILARES es mucho lo de drogas ¿no?, han venido también además de lo que hacemos en PILARES pues de la alcaldía, entonces de pronto ya nos asomamos y están los que se están moneando, los que están con la marihuana, entonces, pues es lo que nos rodea y lo que buscamos es que, pues que no lleguen a eso, pues a lo mejor habrá quien fuma ¿no? híjole, tampoco nos cuesta, pero eso es ya como la decisión. P198: 36-PILARES ARAÑA Facilitadora de Cultura de Paz.rtf - (202:204)

Fuente: Trabajo de campo: fachada del PILARES Margarita Maza de Juárez.

Los PILARES tienen retos que afrontar, uno es atraer y mantener en los PILARES a la población joven en situación de exclusión educativa y de desafiliación. Nada fácil la atención a este grupo social; el cual, por sus características, no ve a los PILARES como un espacio propio, adecuado para sus intereses. Para el LCP de PILARES La Araña, la cuestión de los jóvenes es un reto, sobre todo llegar a los jóvenes que consumen substancias sicoactivas y que dudan en acercarse a la oferta de los PILARES.

> B: Y algo que nos queda por lograr es, justamente, llegar a esa población entre 14 y 29 años que anda en las esquinas, que se droga, que nos conoce, que nos ve pero que está todavía dudosa. Ha habido instituciones que se han acercado aquí al PILARES y hemos trabajado de manera coordinada con ellos, justamente para atender el problema de la adicción. Los hemos invitado, se han sumado, han platicado, han pasado con el psicólogo. Pero no es fácil, sabemos que no es fácil. O sea, no es fácil una persona que tiene una adicción y este… y llega a platicar así con el psicólogo acepta su problemática, pero igual no acepta su realidad y continua permanentemente. Yo creo que ese es uno de los fracasos que hemos tenido, de, porque qué más quisiéramos nosotros, eh, poder ayudar a todos, pero sí hay quien después de estar en esa parte de la drogadicción y demás, que ha cambiado. Ha cambiado. Yo he visto gente que, que, nos tenía miedo que no asistía, que viene y "oye, voy a presentar un examen de matemáticas en el bachillerato donde estudio, ¿quién me puede asesorar?". Lo metemos a asesorar, sale contento, se va contento y dice "ya con esto paso" y se va y me dice "¿Qué crees? Sí pasé". P43: 16-ENTREVISTA LA ARAÑA_ Entrevista_ Coordinador.rtf - (117:119)

> E2; Híjole, ya estoy bien tonto, me pego duro la gripa, pensé que iba a curarme. Yo creo que la pregunta más importante es la de la compañera en el sentido de los jóvenes. Se han dado a la tarea de invitarlos ¿Cuál es la respuesta? ¿Por qué no quieren?
> C: Pues no es realmente una respuesta negativa yo lo que creo es que si tenemos que tener un poquito más de difusión aja, tenemos dos meses, entonces como que vamos avanzando ¿no? ahora la población de esta delegación y más de esta parte es gente adulta mayor, la mayoría de la población entonces eso aminora la posibilidad de llegar a los jóvenes ¿no? pero yo creo que hacemos un poco más de difusión y yo creo que con el tiempo van a llegar más jóvenes, yo creo que este vamos avanzado para dos meses no creo que estemos tan mal. P63: 103 MUNICPIO LIBRE COORDINADORA.rtf - (65:67)

Una forma en que se ha logrado atraer a todo tipo de población a la oferta en PILARES es a través de la Estrategia 333. Esta iniciativa trabaja en conjunto con otras instituciones del Gobierno de la Ciudad de México. PILARES, al ser un Programa social del Gobierno central y estar cerca de los puntos más vulnerables de la Ciudad, colabora directamente en la estrategia; el objetivo es dar a conocer a la población cuáles son los programas sociales que ofrece el Gobierno de la Ciudad, en un intento por que accedan a sus derechos y, a su vez, lograr beneficiarse de ellos.

> J1: Bueno, […] la estrategia trescientas treinta y tres abarca las colonias, pueblos y barrios, de toda la Ciudad de México, de todas las alcaldías, porque nosotros somos un programa social del Gobierno central de la Ciudad de México. Nosotros estamos trabajando en los puntos rojos, lo que podríamos llamar los puntos vulnerables de aquí de la ciudad. […] trabajamos veinte instituciones de Gobierno, nosotros como PILARES, trabaja INJUVE, SIBISO, Red de Mujeres, Mejoramiento Barrial, INVI, entre otras. Nuestro trabajo es dar a conocer a la sociedad, cuáles son los programas sociales que ofrece el Gobierno de la Ciudad, puesto que la mayoría de la población, no los conoce, y no se pueden beneficiar de ellos, nuestro quehacer es acercarles de manera directa a la sociedad los derechos a los que ellos pueden tener beneficios. P107: 75 PILARES AGRÍCOLA PANTITLÁN- Entrevista con facilitador estrategia 333.rtf - (17:19)

A PILARES, como al resto de instituciones, le toca hacer trabajo colaborativo institucional, como difusión. En el caso específico de PILARES, se difunde la oferta educativa, cultural y

deportiva y, a su vez, la de otros programas. Para llevar a cabo esta actividad, los LCPs son quienes coordinan un equipo y. con ayuda de los monitores, arman un plan de trabajo coordinado con docentes y talleristas, entre otros.

> J1: Bueno, […] como PILARES lo hacemos a través de la difusión de nuestros talleres, de nuestras actividades educativas, culturales y deportivas, y también lo hacemos en colaboración con otras instituciones que, bueno, en conjunto, salimos a difundir. Ellos difunden nuestro programa, nosotros difundimos los de ellos, y bueno, ese es el trabajo colaborativo institucional. P107: 75 PILARES AGRÍCOLA PANTITLÁN- Entrevista con facilitador estrategia 333.rtf - (27:27)

> La estrategia trescientos treinta y tres, baja entonces a petición directa de Claudia Sheinbaum, y consiste en esto de intervenir eh, trescientas colonias, ¿no?, lo de trescientos treinta y tres era más para el nombre, ¿no?, pero en realidad, eran trescientas colonias. Este, entonces, se plantea esa dinámica de trabajo, y con ella viene entonces, intervención directa en colonias, para eso entonces, a cada LCP se le hace coordinar un equipo de, entre, cuatro, seis, siete personas que incluyan eso, docentes, monitores, ¿no?, de Ciberescuela. P94: 222 PILARES CEDA - Entrevista con el Coordinador.rtf - (59:59)

En PILARES Acahualtepec se enfatiza el cuidado en la organización de la brigada que sale a realizar promoción en las colonias aledañas; por ello, existe una bitácora donde se registra el plan de trabajo desarrollado en campo.

Fuente: Trabajo de campo: bitácora del trabajo comunitario que realizan en PILARES Acahualtepec.

Fuente: Trabajo de campo: bitácora del trabajo comunitario que realizan en PILARES Acahualtepec.

Fuente: Trabajo de campo: Bitácora del trabajo comunitario que realizan en PILARES Acahualtepec.

El acercamiento que se tiene con la población es de forma directa, los monitores o docentes platican con las personas; en ocasiones, ofrecen algún material como trípticos y folletos que son parte de la difusión.

> De repente, como somos, […], parte de la estrategia, pues, este, interinstitucional de trescientas, trescientos cuarenta colonias y pueblos originarios, de repente también, cada miércoles estamos en el centro de salud, aquí *Azot y Galindo*, en calle seis, sin falta, nueve y media a once y media, estando difundiendo, entonces, así es como hemos tratado la difusión. […] Ahí es más como de palabra, […], o sea, como llegamos, están con los monitores, las monitoras con el chaleco […] cuando están esperando las personas, les dicen: "hola, muy buenos días", […], ahí sí llevamos a veces trípticos, […], "mira, te damos un tríptico". P108: 76 PILARES AGRÍCOLA PANTITLÁN-Entrevista con Coordinador.rtf - (26:26)

La tarea de difusión que realiza PILARES dentro de la Estrategia 333 se dirige a los jóvenes, donde se les invita a asistir a diversas actividades educativas de los Centros.

> Nuestra materia principalmente va enfocada en la prevención, ofrecerles a los jóvenes, que no nada más se pueden dedicar, este, no sé a ciertas cuestiones de ocio, ¿no?, que realmente hay un espacio que les respeta sus ideas, que les respeta sus gustos, sus intereses. P107: 75 PILARES AGRÍCOLA PANTITLÁN-Entrevista con facilitador estrategia 333.rtf - (51:51)

En la difusión que se hace en Estrategia 333 se subraya el modelo flexible de aprendizaje, así como la gratuidad del servicio.

> J1: Bueno, nosotros estamos como una cuestión de prevención de la violencia, del delito, este, buscamos reducir los índices de, […], cómo le podría decir, sí los índices delictivos a través de qué, de acercarle a los jóvenes, este, un programa que les ofrezca la parte educativa, una parte educativa incluyente no institucional, en donde ellos pueden venir a *re,* a , iniciar o concluir estudios de primaria, secundaria, preparatoria y universidad en línea, en horarios distintos, ahorita vamos a romper con los esquemas de educación que son institucionalizados, esto quiere decir, en horarios, en formas y tiempos. P107: 75 PILARES AGRÍCOLA PANTITLÁN- Entrevista con facilitador estrategia 333.rtf - (33:35)

El Programa tiene una difusión importante; sin embargo, todavía falta mayor conocimiento de lo que es y su oferta educativa. Dada la importancia del Programa, en términos de inversión, así como por su objetivo primordial, la inclusión social y educativa de la población más vulnerable, es pertinente realizar una campaña de difusión en medios electrónicos, radio y televisión.

# 5. Instalaciones y equipamiento de los PILARES

## 5.1. Instalaciones y equipamiento en talleres

Las instalaciones de los PILARES, al ser de reciente apertura, están en buen estado, son dignas y cumplen con lo indispensable para lograr sus objetivos como Política de inclusión social y educativa; aunque, por el uso intenso que reciben, sufren un deterioro acelerado. En este capítulo se presentan diversas opiniones respecto a la calidad de las instalaciones de los Centros, tanto de las personas que colaboran con el proyecto, como por parte de los usuarios.

En entrevista, varios de los usuarios expresaron que, si bien hay una infraestructura que les permite llevar a cabo las sesiones de los diferentes talleres, también es cierto que estos recursos son insuficientes. Una de las coordinadoras explica que:

> Sí hay carencia, necesitamos más estructura, más mesas, más sillas, lonas, todo eso, eso impide muchas veces o limita la posibilidad de un despliegue óptimo […] nosotros, por ejemplo, nosotros podemos meter y sacar las sillas y eso de verdad cansa, entonces sí faltan materiales; sería importante que se diera logística […], yo creo que falta un poco de personal porque luego sí tenemos muchos para un sólo docente. P63: 103 MUNICIPIO LIBRE COORDINADORA.rtf - (85:87)

Fuente: Trabajo de campo: dos clases de distinta temática en un mismo sitio, PILARES Municipio Libre.

Los talleristas son conscientes de que el programa es ambicioso en cuanto a sus objetivos sociales y que una tarea de tales proporciones no puede ser solucionada en pocos días; sin embargo, también refieren que mientras no se dote de los recursos necesarios a las tareas del programa este no podrá surtir los efectos deseados.

> Me queda claro que se han hecho esfuerzos, yo tengo claro una situación, el programa es nuevo y es muy ambicioso, o sea eso lo entiendo perfectamente y me queda claro que son muy poquitos meses como para estar en las condiciones óptimas […] creo que se han hecho esfuerzos creo que se podrían hacer más definitivamente, por ejemplo aquí en el Wagner los espacios pues a mí me encantaría, por ejemplo, este… ahorita ya no batallamos tanto pero al inicio fue muy difícil encontrar un espacio simplemente, la mesa donde nos pudiéramos sentar con el usuario, de repente por ahí ocurrió que llegó una salita y bueno todo, todo mundo se peleaba la salita, cosa que me pareció absurda pero bueno se solucionó y optamos, repito que el equipo que somos, el equipo somos cuatro personas de habilidades emocionales tres al menos y la otra persona no es porque no quiera sino porque se mueve en otros PILARES, tres al menos somos verdaderos muéganos y eso nos ha permitido; 2 son psicólogos una psicóloga clínica el otro es psicólogo educativo y yo antropóloga entonces nos ha permitido tener una visión muy amplia y un trabajo conjunto importante, entonces en algún momento decidimos que pues sí seguíamos esperando un mobiliario adecuado no

íbamos a tener un espacio entonces compramos entre los tres un mueble. P68: 118 RICHARD WAGNER_ Psicosociales tallerista de habilidades emocionales.rtf – (68:11)

Fuente: Trabajo de campo: clase en el exterior del PILARES Municipio Libre, sin las condiciones adecuadas para llevarse a cabo.

Este último testimonio permite dar cuenta también de la voluntad y el compromiso que están adquiriendo los talleristas y docentes quienes, en ocasiones tienen que solucionar los problemas que se les presentan al momento de dar su clase o sesión. Los talleristas han puesto mucho de su parte para superar las carencias iniciales, en algunos casos compran muebles de su bolsillo, aportan material y prestan herramienta a los talleres.

El programa, al carecer de los recursos suficientes para lograr sus metas trazadas, pone en peligro no sólo el cumplimento de los objetivos y fines, sino su propio capital político; pues con testimonios como el anterior, los beneficiarios y docentes empiezan a reconocer la solidaridad entre ellos y no de parte de las autoridades; es decir, el programa empieza a funcionar gracias a los esfuerzos extras de coordinadores, docentes, talleristas, monitores, los cuales reciben una modesta beca.

Figuras institucionales y usuarios reconocen que hay infraestructura, pero que a veces no es la adecuada o no está en óptimas condiciones. Esto repercute en el ánimo de los beneficiarios, primero al observar la infraestructura y los recursos a su completa disposición y, después, al comprobar que no funcionan o no son las idóneas. Al preguntarle a una usuaria

de taller de diseño de moda sobre cuánto tiempo llevan descompuestas las máquinas de coser, menciona que alrededor de tres meses.

> U: Bueno, yo, nosotros necesitamos materia prima taller de diseño de ropa y este tenemos máquinas y todo, pero pues nada más están de adorno porque sólo una sirve y las otras no, entonces nos estamos […] turnando para hacer equis costura que vemos con la maestra y todo, pero pues hemos trabajado bien, pero sí nos hace falta
> E1**:** ¿Llevan mucho tiempo descompuestas las máquinas?
> U**:** Pues sí, ya tienen más de 3 meses. P73: 123 RICHARD WAGNER_ Mesa de discusión adultos mayores, amas de casa, jóvenes.rtf - (137:141)

Estas respuestas reflejan dos situaciones: a) la disposición a ser parte del programa, ya que lo ven como una verdadera oportunidad para mejorar su calidad de vida, y b) el desánimo al no contar con equipo suficiente que les permita realizar las tareas que ellas desean. Más que la ausencia o deficiencia de las máquinas es la carga de trabajo para el tallerista, quien tiene que trabajar con los recursos a su disposición y tratando de optimizar la infraestructura disponible. También está el asunto del tiempo porque, al no contar con equipos suficientes, se turnan el uso de máquinas para que cada persona realice los ejercicios, tareas o actividades previstas.

> No y nada más sirve una y la otra que está para bordar, pero no es suficiente porque cuando hemos tenido que hacer algunas cosas que para enseñar y todo eso o que ya cortamos por decir, de una blusita, el papel pero tenemos que hacer tela pero algunas las podemos cocer el mismo día, otras no, hay que esperarnos, porque hay que hacer fila y eso si nos hace falta, pero dentro de lo que cabe está bien”. P73: 123 RICHARD WAGNER_ Mesa de discusión adultos mayores, amas de casa, jóvenes.rft – (73:19)

Otro testimonio que da cuenta de la escasez de los recursos es el de un alumno del taller de repostería que menciona el tema del gas, el cual cuando se termina tardan demasiado tiempo en reponerlo.

> El gas se acaba y tardan mucho en volverlo a poner, entonces ya no podemos hornear, tenemos que hacer otras cosas que la maestra nos de que no amerite el horno. P73: 123 RICHARD WAGNER_ Mesa de discusión adultos mayores, amas de casa, jóvenes – (73:21)

Fuente: Trabajo de campo: clase de repostería. A falta de gas, se realizan recetas frías. PILARES Agrícola Pantitlán.

Asimismo, se presenta la falta de instalaciones para la realización de las sesiones de los diferentes talleres o clases. Es de resaltar que todas las actividades van encaminadas a una formación integral de los sujetos en desarrollo, por lo que no se pueden minimizar las carencias en una actividad con respecto a otra. Por ejemplo, en materia deportiva, también se deben contar con las instalaciones necesarias que permitan la instrucción de las diferentes disciplinas. La falta de equipo deportivo genera descontento entre los beneficiarios, ya que estas sesiones se consideran, además de ejercicio, como recreación y distracción de todas las demás tareas. Es primordial para la salud física, de igual modo lo es para la salud emocional.

> […] al principio no teníamos los recursos, después de un mes dieron unos balones, aros, entonces después de 6 meses nos cambiaron el material, se puede decir que sí nos dan las cosas que necesitamos, pero no como lo necesitamos, en cuestión de que un balón rápido se deshace o se rompe, entonces ahí es donde tenemos que ver, pedir con nuestros usuarios que nos donen un balón o ciertas cosas. P83: 210 ACAHUALTEPEC_ Tallerista de básquetbol y fútbol.rtf - 83:10

Otro testimonio de una beneficiaria de PILARES Acahualtepec refleja esta situación. Ella menciona la falta de un espacio adecuado para el taller de gastronomía.

> Nosotras en donde estamos no tenemos un área, un salón, en donde podamos elaborar; aun así hay una carpita, una lona y ahí es donde estamos pero de hecho no

tenemos parrilla, bueno compramos parrilla, nos hemos coordinado y hemos comprado parrillas para poder elaborar algunos alimentos que necesitamos cocinar y si no pues nos los llevamos a casa y ahí ya lo cocinamos, lo horneamos, pero eso de ahí en adelante, los maestros son especiales, muy lindos, muy atentos, saben mucho y nos enseñan muy bien, tienen mucha paciencia, sobretodo, que luego también nos falla una cosa, falla otra y con toda la paciencia del mundo nos están diciendo como elaborarlo y todo. P86: 213 ACAHUALTEPEC_ Usuarias de taller de autonomía económica.rtf - 86:12

Fuente: Trabajo de campo: clase de gastronomía sobre un pasillo, taller muy exitoso en PILARES Agrícola Pantitlán.

Este tipo de testimonios ponen de manifiesto la solidaridad que nace entre los alumnos al dotar ellos mismos de algunos insumos para continuar las clases; es decir, se resalta la disponibilidad y el entusiasmo existente en los talleres de Autonomía económica. Otra de las talleristas, con respecto a esta falta de infraestructura, se expresa en los siguientes términos:

> [El espacio del salón] no es el adecuado para el taller y sí es insuficiente para el taller, para el tipo de taller que impartimos, este hace falta más espacio, porque es uno de los talleres más este, que tiene más gente, que tiene más gente, pues no, no, no es el adecuado. P196: 34-PILARES ARAÑA_ Tallerista de diseño de imagen y cosmetología.rtf - 196:24.

Para el caso del taller de cosmetología, la respuesta de una usuaria es muy parecida a la citada por la tallerista anterior.

> Pues este, están muy pequeñas las aulas están muy pequeñas luego hay veces que, pues estamos como quince personas en una mesa y sí está muy chiquito, muy reducido ahora sí que también, no, no hay muchas mesas y así, aja, sí esta como que [pequeño es espacio]. P197: 35-PILARES ARAÑA_ Usuaria de diseño de imagen y cosmetología.rtf - 197:12

Fuente: Trabajo de campo: Taller de cosmetología orgánica y diseño de imagen, PILARES La Araña.

La complejidad del programa, tanto en su diseño como en su implementación, demanda el mismo nivel de recursos para su operación. Para ilustrar esto, es apropiado citar un testimonio que expresa, con otras palabras, las condiciones en las que se desarrolla la operación del Programa:

> Yo creo que las actividades que están, son muchísimas, las actividades ya están, más bien […] lo que yo vería sería la cuestión de infraestructura, metieron un montón de actividades y talleristas y el limitante eran los espacios y la infraestructura, no en actividades, en los espacios. P61: 101 MUNICIPIO LIBRE_ Maestra de taller de habilidades emocionales - copia.rtf - 61:23

Un testimonio más que expresa la misma idea es el siguiente y nos ofrece un panorama general con ejemplos de las carencias en algunos talleres:

> Yo siento que las instalaciones sí están muy bien, pero para cada actividad… por ejemplo, yo tomo *kick boxing*, hace falta material para que aprendamos de una mejor manera. También en el taller de DJ y productor. Falta equipo y… para que todos aprendamos de una manera bien, eficiente. P58: 28-ENTREVISTA LA ARAÑA_ Mesa de discusión_ Usuarios niños, jóvenes y madres de familia.rtf - 58:2

Las deficiencias que se mencionan y no se atienden a la brevedad generan sentimientos negativos entre los participantes del programa, empezando, por supuesto, por el aspecto económico. Es cierto que en muchas ocasiones para aprender hay que pagar; pero no se puede perder de vista que se trata de población vulnerable a la que se le está brindando una oportunidad de desarrollo para una vida mejor. El programa no puede ser a la vez también un motivo de gasto económico que perjudique en el ingreso del hogar. No sólo es observable esta situación con los alumnos, también con los docentes, quienes, además de sus conocimientos, paciencia y talento para transmitir lo que saben, deben aportar recursos que les permitan dar sus clases de una manera más óptima.

Para el caso de la Ciberescuela, la situación y las percepciones son distintas. Esto no es de extrañar si se toma en cuenta la inversión y el desarrollo en materia de tecnología que está teniendo el Programa. El siguiente testimonio refiere que la Ciberescuela es una de las fortalezas de PILARES, pero que hay carencias en términos de software.

> Sí son suficientes. Bueno, yo ya trabajaba no con libre *office*, sino con *open office*, bueno, es parte de lo mismo, pero no tengo yo mayor dificultad en ese sentido. Pero para las solicitudes que luego se les hacen a los chicos a través de sus plataformas, pues sí, sí hay un poquito de esa parte. Y otra cosa, por ejemplo, estas máquinas no tienen antivirus. Entonces también esa es un poco la parte que nos llega a preocupar que vaya a haber. Hasta ahorita no hemos tenido dificultad con los equipos, pero sí, claro, estamos cuidando qué se ve y qué no se puede ver y demás para que no vayamos a tener ese problema. P50: 20-ENTREVISTA LA ARAÑA_ Ciberescuela_ Docente.rtf - (164:166)

Es tal el entusiasmo de los alumnos que muchos de ellos reconocen las oportunidades que les brinda la Ciberescuela y talleres como Escuela de código; como ejemplo, la respuesta de Juan cuando se le pregunta si ya están armando robots:

> Apenas empezamos armar robots, apenas nos llevaron a un Pilares y armamos un carrito y ahora estamos en el proyecto del *Cacatlon* que es el sábado, al que vamos ir a concursar tres equipos de este PILARES y primeramente dios ganamos. P65: 115 RICHARD WAGNER USUARIA CIBERESCUELA.rtf – (65:7)

Fuente: Trabajo de campo: docente y usuario en el área de Ciberescuela, PILARES Richard Wagner.

Es totalmente distinta la percepción de los estudiantes de la Ciberescuela al de los talleres. El software disponible ha sido suficiente, según los testimonios, para llevar a cabo las tareas académicas.

Aunque hay intentos de formar pequeñas bibliotecas en las Ciberescuelas, sería importante dotar de material bibliográfico a éstas, lo cual resulta necesario como una herramienta más para el aprendizaje en Ciberescuela.

> Libros casi no ocupamos, regularmente como es Prepa en línea, todos los informes nos los entrega ahí, pero no caería nada mal un libro que sea de *Word* o *Excel* para las personas que no saben ocupar alguna máquina, porque hay personas mayores de

edad que están interesadas en aprender, entonces los libros de computación les ayudaría mucho. P65: 115 RICHARD WAGNER USUARIA CIBERESCUELA.rtf - 65:10

Fuente: Trabajo de campo: espacio destinado para libros en PILARES San Pedro Atocpan.

La Ciberescuela está definida por los propios beneficiarios facilitadores como un completo acierto reconociendo muchas bondades en ella: la flexibilidad de hacerlo en línea, el ahorro de más herramientas, instrumentos o material, la alfabetización digital, la actualización en materia tecnológica, y la educación *per se.* En consecuencia, resulta muy importante solucionar las carencias existentes en materia de software.

Para Talleres, en general, es de vital importancia eficientar los trámites relativos a reparaciones de equipo, así como mejorar la dotación de insumos, herramientas y equipos para la buena realización de los talleres.

En términos de espacios, es necesario acondicionar los espacios al aire libre, así como mejorar la coordinación para la dotación de espacio, procurando una mejor distribución de las aulas disponibles.

## 5.2. Seguridad y protección civil

Durante las visitas de campo se constató que existen botiquines y algunos equipos de protección civil en los PILARES (chalecos y cascos), también hay señalizaciones dentro de las

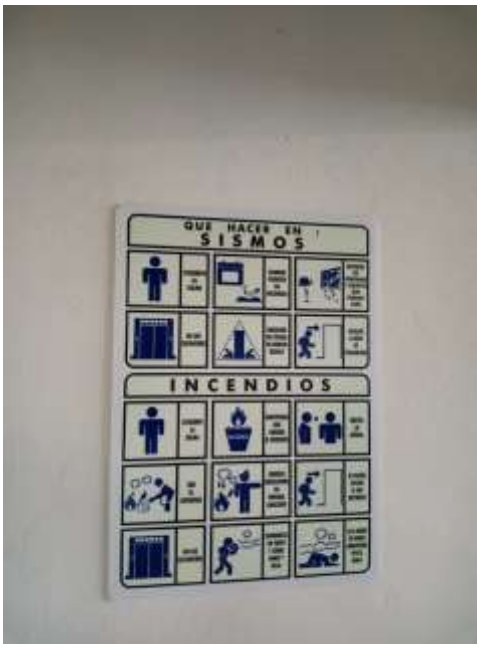
instalaciones y casi en todos los Centros existen rampas de acceso para personas con capacidades diferentes. A pesar de la existencia de estos aditamentos e infraestructura para atender situaciones de riesgo, la cual es más bien modesta, hay que mejorar la cantidad y calidad de los aditamentos e infraestructura al respecto.

Fuente: Trabajo de campo: rampas de acceso en PILARES Huayatla.

Fuente: Trabajo de campo: rampas de acceso en PILARES Facundo Cabral.

Fuente: Trabajo de campo: chalecos de protección civil y botiquín, PILARES San Pedro Actopan.

Fuente: Trabajo de campo: señalética, Ruta de evacuación, PILARES Acahualtepec.




Fuente: Trabajo de campo: señalética ante emergencia de sismos e incendios, PILARES Insurgentes.

Fuente: Trabajo de campo: señalética sobre baños compartidos, PILARES Margarita Maza de Juárez.

Fuente: Trabajo de campo: botiquín y toma de agua en caso de incendio en PILARES Huayatla.

En materia de protección civil, la Coordinación general del programa expresa lo siguiente:

> […] como manuales estamos en el proceso de construcción de los programas internos de protección civil, todos los… novecientas, mil hay, el dato se me fue ahorita, mil doscientas cincuenta personas fueron formadas en la Secretaría de Protección del Riesgo, digo en la Secretaria de Gestión del Riesgo y Protección Civil en planes familiares de Protección y Gestión del Riesgo y estamos en proceso de formación de todas las brigadas para todos los PILARES. P35: 31- Entrevista a Samuel.pdf - (51:2046-51:2628)

Este testimonio da cuenta de la importancia que se otorga a la previsión y la seguridad de todos los que participan dentro del Programa.

En relación con la seguridad dentro de los Centros, los usuarios mencionan que ésta se encuentra garantizada, no sin dejar de puntualizar algunos detalles que deben ser atendidos con la finalidad de que no pase ningún incidente. En todos los PILARES existe un servicio de policía las 24 horas del día; además de que los oficiales a cargo cuentan, normalmente, con una caseta de vigilancia y pequeños espacios para hacer el trabajo de vigilancia nocturna.

> Pues, más que nada no tenemos una caseta de vigilancia como tal. Ocupamos un espacio muy reducido que está dentro del área que se utiliza como comedor. En todos

> los lugares donde hemos estado, las casetas de vigilancia están en las entradas principales. Ese es uno de los, de las cosas que hemos visto, ¿no? Pues… no tenemos el espacio adecuado. La otra, se ha hecho una evaluación… en lo personal, hice una evaluación de seguridad enfocándonos en dónde tenemos puntos vulnerables. Tenemos puntos vulnerables en el área de cómputo. En el área de cómputo no tenemos protección, no tenemos ninguna protección. Fácilmente pueden romper el cristal. ¿Por qué? Porque es muy fácil de que personas que se dediquen a la delincuencia ingresen porque todo lo que es la parte frontal de PILARES necesita más seguridad. Hablamos de que es muy fácil que se salten. Hacen falta en la parte de arriba de los, del… de toda la barda malla espiral para que sea un poco más difícil de que se salten. P41: 157-ENTREVISTA MARGARITA_ Servicio de vigilancia_ Guardia de seguridad_.rtf – (41:7)

Cabe señalar que el personal de seguridad en los PILARES es gestionado por la Secretaría de Seguridad Ciudadana de la Ciudad de México; antes de poder ser asignados a un Centro, los empleados deben cumplir con un proceso de capacitación donde les imparten cursos sobre primeros auxilios, armamento, defensa personal y derechos humanos, con una duración de dos a tres meses.

> E1: ¿Y cómo fue su contratación para Secretaría de Gobierno y luego para PILARES? ¿Cómo lo contrataron?
> G: (02:40-02:43) ahí estas llegas, te dan este… vacante, ahí este… te contratan con curso de 2, 3 meses, terminando el curso ya te mandan a otro sector, […] a otro servicio *de Pilar ya.* P70: 120 RICHARD WAGNER SERVICIO DE VIGILANCIA GUARDIA DE SEGURIDAD.rtf - (53:55)
>
> E1: ¿Y cuál fue su capacitación? ¿Qué capacitación le dan?
> G: Cursos son básicos como 10 pueden ser primeros auxilios, armamento, defensa personal, derechos humanos, son varios cursos que nos dan aquí.
> E1: Para poder estar en sus puestos, son varios cursos, ¿no?
> G: Sí. P70: 120 RICHARD WAGNER SERVICIO DE VIGILANCIA GUARDIA DE SEGURIDAD.rtf - (57:63)

Una vez asignados a los PILARES, deberán cumplir con un horario de 24 horas laborando por 24 horas de descanso, por lo que regularmente son dos guardias de seguridad en cada Centro; además, dentro de su jornada laboral tendrán que resguardar las instalaciones, así como a las

personas que laboran en los Centros, brindar atención a quienes participan en las diferentes actividades, principalmente proteger la seguridad ante cualquier incidente que se pueda llegar a presentar en el día a día en los PILARES.

> E1: Dígame, ¿cómo logran ustedes el asunto de la seguridad dentro de este PILARES?
> R: Bueno, eh… el asunto de seguridad dentro de las instalaciones de PILARES se trabaja en turnos de 24 x 24 horas. Entramos a las siete de la mañana y salimos a las siete del día siguiente, quedándose un compañero que cubre todo. Nuestras funciones de aquí es, como bien dice, el resguardo de las instalaciones, así como de las personas que laboran en este lugar, y la atención a las personas que participan en las diferentes actividades que hay en las instalaciones. Resguardar en todo momento la seguridad ante cualquier incidente que se presente. P41: 157-ENTREVISTA MARGARITA_ Servicio de vigilancia_ Guardia de seguridad.rft - (16:17)

Fuente: Trabajo de campo: personal de seguridad en PILARES Jalpan, Tepito.

En algunos casos, el personal de seguridad se dedica a registrar la asistencia de usuarios y personas en general. Se procura estar al pendiente de que todo marche con normalidad. En el caso de detectar alguna anomalía que ponga en riesgo la seguridad de las personas al interior del PILARES, procuran avisar a algún compañero de apoyo, aunque los compañeros de apoyo

no acuden inmediatamente; sin embargo, buscan solucionarlo ellos mismos. Por otro lado, la percepción económica que estos empleados reciben es de ocho mil pesos mensuales.

> E1: ¿Trabaja un día completo? ¿Entra y se queda hasta el otro día?
> G: Mañana ya entra el nuevo, somos 2 por turno.
> E1: ¿Y cuáles son sus condiciones laborales como vigilante, como guardia?
> G: 8:30 es cambio de relevo, salimos a las 8 siguiente de la mañana, aquí estamos de pura presencia nada más, anotamos con que viene, a que viene que haya cosas normales, no haya anomalías, apoyamos al jefe Israel como policía de apoyo, que una persona nos faltó al respeto, pero hasta la fecha todo está tranquilo.
> E1: ¿Cuánto le pagan?
> G: Al mes como 8 mil al mes. P70: 120 RICHARD WAGNER_ Servicio de vigilancia guardia de seguridad.rtf - (33:43)

Para algunos elementos de seguridad, lo que perciben mensualmente no es suficiente, sobre todo por la distancia de sus hogares al PILARES; para algunos, gastar diariamente en transporte significa una gran pérdida, que se traduce en desventaja económica. En este sentido, realizar un análisis y canalizar a los guardias de seguridad a los PILARES más cercanos a su domicilio es una mejor opción; de lo contrario, se acrecentará cierta inconformidad entre el personal.

> E1: ¿A qué distancia del PILARES vives?
> M: Amm… depende, porque tengo dos rutas, por decir, si me subo por la parte de arriba, los poetas y todo eso, por decir por los cerros, llego en una hora y media, pero gasto 60 pesos de venida; y si me bajo por lo que es este, vía barranca del muerto y subo, me hago 2 hrs. 40 pero sólo gasto 15 pesos.
> E1: ¿Y cuánto ganas al mes?
> M: $ 4,000 pesos al mes, no, al mes $ 8,000.
> E1: O sea, te quita mucho de tu salario el transporte.
> M: Sí. P137: 13. PILARES La Araña_Vigilante.rtf - (46:51)

Otra desventaja que pueden enunciar es la falta de personal de seguridad en los Centros, mientras que uno de los compañeros se ausenta el otro se tiene que hacer responsable de cubrir dicho turno, inclusive han llegado a cubrir semanas completas; de acuerdo con ellos, en reiteradas ocasiones han solicitado más personal de apoyo o de remplazo ante alguna emergencia, pero no han tenido respuesta por parte de la autoridad correspondiente.

> Ahorita mi compañero se va de vacaciones, y a mí me dijeron que hasta el domingo me van a venir a relevar. […] Y quién sabe si sea seguro.
> E1: ¿Y te quedas solita en la noche aquí?
> M: Sí. [Risas]
> E1: ¿Tienes arma?
> M: No, aquí no usan arma. P137: 13. PILARES La Araña_Vigilante.rtf - (37:43)

> La única cuestión es que, aquí no hay mucho, aquí no tenemos mucha, cómo se podría llamar, accesibilidad, porque por decir, el compañero que me, que relevé hoy en la mañana, llevaba una semana y no nos mandan gente […] no nos mandan gente; y uno pide y, pide y, pide y el sector solo te comenta: es que no hay gente, es que no tengo personal. Sí, o sea, a ellos no les importa uno si tienes que hacer o deshacer para estar aquí, ellos nada más quieren que uno cumpla. P137: 13. PILARES La Araña_Vigilante.rtf - (29:29)

Como se ha tratado a lo largo de este Reporte, el entorno de los PILARES es inseguro, sobre todo por la tarde y más en la noche. En algunos lugares es imposible caminar por el riesgo de ser asaltado. A pesar de lo difícil de los contextos, no se encontraron mayores incidentes dentro de los PILARES.

> Llevo aquí […] poco tiempo. En las instalaciones llevo… tres meses. Y dentro de esos tres meses, no. No ha pasado más allá de incidentes menores como personas que vengan en estado inconveniente, ya sea por inhalar o por alcoholismo. P41: 157-ENTREVISTA MARGARITA_ Servicio de vigilancia_ Guardia de seguridad_.rtf – (41:5)

Fuente: Trabajo de campo: perímetro externo al Centro PILARES Margarita Maza de Juárez.

Cabe señalar que uno de los casos que se reportaron por parte de una de las Coordinadoras, específicamente en el PILARES Margarita Maza de Juárez, es el caso de unos docentes, quienes al terminar sus labores en el Centro y dirigirse a sus respectivas casas, durante el recorrido que hicieron por las calles principales para llegar al metro más cercano, fueron asaltadas. Al respecto, la actual LCP gestiona ante el gabinete de seguridad senderos seguros, con la finalidad de que esto no vuelva a ocurrir, sobre todo para que el resto del personal en PILARES Margarita Maza de Juárez no vuelva a correr ese riesgo.

> A: […] Tuvimos un incidente de robo. Asaltaron a dos compañeros nuestros de cultura, la semana pasada y solicité al gabinete de seguridad.
> E1: ¿Afuera?
> A: Sí, afuera. En el metro. Solicité al gabinete de seguridad que vinieran y platicáramos esta situación porque estamos solicitando un sendero seguro del metro hacia PILARES.
> P38: 154-ENTREVISTA MARGARITA_ Entrevista_ Coordinadora.rtf - 38:18 (47:49)

En el interior de los PILARES, algunas situaciones que los beneficiarios mencionan urgen resolverse, con la finalidad de que la seguridad sea garantizada; se trata del mantenimiento de instalaciones, como el alumbrado, las chapas de las puertas que aseguran son de material muy sencillo, las protecciones al área de cómputo, al área de corte donde hay máquinas de coser; además de las entradas a las instalaciones que están compuestas de barrotes que sin dificultad pueden ser brincados casi por cualquiera persona. Consideran que éstos son los

puntos vulnerables que bien pudieran ser reforzados para un mayor clima de seguridad y confianza.

En este sentido, los guardias de seguridad también han comentado, desde sus perspectivas, algunas partes vulnerables de los PILARES; a pesar de ser un espacio que su principal propósito es la inclusión, ellos temen que en algún momento esta confianza sea rebasada y, ante la vulnerabilidad con que trabajan, sean sorprendidos por algún intento de robo para el cual no están preparados.

> G: El punto débil es principalmente la entrada porque son barrotes y con mucha facilidad los brincan, se los saltan, No he tenido ningún evento en cuestión de que se hayan metido, pero sí es una zona, es una parte muy vulnerable el frente. P79: 206 ACAHUALTEPEC GUARDIA DE SEGURIDAD.rtf - 79:4
>
> R: Pues, más que nada no tenemos una caseta de vigilancia como tal. Ocupamos un espacio muy reducido que está dentro del área que se utiliza como comedor. En todos los lugares donde hemos estado, las casetas de vigilancia están en las entradas principales. Ese es uno de los, de las cosas que hemos visto, ¿no? Pues… no tenemos el espacio adecuado. La otra, se ha hecho una evaluación… en lo personal, hice una evaluación de seguridad enfocándonos en dónde tenemos puntos vulnerables. Tenemos puntos vulnerables en el área de cómputo. En el área de cómputo no tenemos protección, no tenemos ninguna protección. Fácilmente pueden romper el cristal. ¿Por qué? Porque es muy fácil de que personas que se dediquen a la delincuencia ingresen porque todo lo que es la parte frontal de PILARES necesita más seguridad. Hablamos de que es muy fácil que se salten. Hacen falta en la parte de arriba de los, del… de toda la barda malla espiral para que sea un poco más difícil de que se salten. P41: 157-ENTREVISTA MARGARITA_ Servicio de vigilancia_ Guardia de seguridad.rtf - 41:7

Fuente: Trabajo de campo: fachada de PILARES Richard Wagner, muy desprotegida; sin embargo, no ha sido objeto de vandalismo, a pesar de la peligrosidad de la zona.

Otro aspecto polémico, pero necesario para repensarse, es la falta de armas y equipo para los elementos de seguridad. A los policías que hacen la guardia nocturna les preocupa de estar solos y desarmados, por lo cual son muy vulnerables ante alguna situación de riesgo.

> No es que depende del usuario, hay usuarios como particular, las fábricas tiene su vigilancia como ellos manejan mercancía que si vale la pena ellos piden su vigilancia con armas y todos los de gobierno, lo que es Pilar, la mera oficina de ellos, todos los compañeros estamos sin armas ¿Por qué? Porque el usuario no pide, si el usuario requiere vigilancia con arma, los comandantes si te mandan este… pues compañías con arma, pero aquí no te piden este… con arma. P70: 120 RICHARD WAGNER_ Servicio de vigilancia guardia de seguridad.rtf - 70:6

> L1: No estamos armados, entonces. Ni chaleco ni nada de eso, entonces, este, tenemos el número de los cuadrantes y todo, pero desgraciadamente, eh, usted se comunica con los cuadrantes, y pues, a veces, te responden, a veces, llegan, pero…
> E1: Entonces, sí se confían a los cuadrantes, no llegan rápido.
> L1: No, de hecho, ya lo intentamos por la cuestión […] del vidrio que nos rompieron allá, hablamos, pero no dieron ninguna respuesta. P99: 247 PILARES INSURGENTES-Entrevista con guardia de seguridad.rtf - 99:12

Fuente: Trabajo de campo: fachada de PILARES Municipio Libre, sin protecciones en los ventanales de Ciberescuela.

Fuente: Trabajo de campo: reja de la entrada a PILARES Margarita Maza de Juárez; una lona que dice “Un PILARES seguro” en referencia a la permanencia de niños dentro de las instalaciones.

Algunos coordinadores se han tomado a la tarea de solicitar más elementos de policía dentro de los PILARES, pues la existencia de un sólo elemento resulta insuficiente y, como se ha referido, éste también puede correr riesgos.

C: Yo he solicitado el apoyo por escrito en varias ocasiones con mis superiores, en ese sentido, el Pilar es tan grande, son las de 100 metros cuadrados y un sólo elemento de seguridad ciudadana no es suficiente, hasta pareciera que los chicos cuando vienen con el ánimo de molestar en PILARES, casan al policía, si el policía esta de este lado y se meten por allá, si está de aquel lado se meten por este.
E1: Totalmente insuficiente.
C: Estamos en la indefensión total.
E1: Y luego además el policía desarmado en la noche.
C: Claro, pues totalmente peligroso.
[…]
E2: La comunidad ha respetado eh...
C: La comunidad ha respetado.
E1: Pero cualquier día puede pasar [algo]. P38: 154-ENTREVISTA MARGARITA_Entrevista_Coordinadora.rtf - (47:49)

Una lectura que también se le da a esta situación es que el clima de paz y confianza que pretenden brindar los PILARES no precisa el uso de ningún arma, pues esto sería un mensaje distinto al diseñado en los objetivos que es de coadyuvar a lograr un ambiente de paz, y armonía en las vidas de quienes participan en el programa.

Fuente: Trabajo de campo: guardia de seguridad en PILARES La Araña.

Un faltante importante en materia de seguridad y protección civil es la ausencia de manuales de seguridad y manejo de riesgos ante una emergencia.

## 5.3. Limpieza

El proceso de contratación del personal de limpieza, tiene varios caminos; en principio tenemos el testimonio de un personal que es contratado por una empresa externa a la SECTEI. Esta empresa los canalizó a alguno de los PILARES, pero no queda claro cómo fue su contratación o a quién fue, aunque aseguran haber entregado papeles al momento de solicitar el empleo.

> A: Me contactó mi empresa este por teléfono, o sea, le di mi teléfono a la persona que me contactó y me dijo vente tengo servicio en PILARES Municipio Libre, y ya, le dije que si […], ya estoy trabajando casi 2 quincenas. P62: 102 MUNICIPIO LIBRE CONSERJE.rtf - (20:24)

> N: […] Tuve, este, yo misma fui a entregar mis papeles. […] Nada, o sea, nadie… que alguien me haya dicho "tú vas a hacer esto", no. Yo misma hice todo. P54: 24-ENTREVISTA LA ARAÑA_ Servicio de Limpieza_Conserje.rtf - (21:23)

Otros precisan que fueron recomendados por parte de algún conocido; de esa forma llegaron a PILARES. Además, aseguran que el monto que reciben en la actualidad es más del que pueden ganar por fuera.

> E1: ¿Cómo fue su proceso de contratación aquí en PILARES?
> V: Pues yo vengo recomendada de parte de una amiguita de la directora Ivonne. Me hablaron por teléfono. Yo trabajaba en casa haciendo quehaceres y vendo mis *chacharitas* los días viernes, mañana. Pero luego me gusta más trabajar que ir a vender porque gano más aquí que allá donde yo vendo. P40: 156-ENTREVISTA MARGARITA_ Servicio de limpieza_ Conserje.rtf - (17:18)

> E1: ¿Cómo la contrataron aquí?
> N: A mí me contrataron por medio […] de un muchacho que andaba buscando alguien para trabajar en los PILARES de La Araña y yo pasé, por aquí, y dije "Bueno, voy a ver si es verdad" porque ya no creíamos que sí se fuera hacer. Y fue así como llegué aquí al

> PILARES de La Araña. P54: 24-ENTREVISTA LA ARAÑA_ Servicio de Limpieza_Conserje.rtf - (17:19)

Sin embargo, tenemos el testimonio de otros que aseguran el monto que reciben no es el mejor, pues su percepción quincenal es de 1,650 pesos, el cual no es suficiente para sobrevivir, incluso aseguran estar laborando en los PILARES por cuestiones personales; una de ellas precisa que sigue en el Centro por la atención que ha recibido por parte de la LCP, además de las actividades que puede realizar al término de su jornada de forma gratuita; otras indican que se sienten a gusto trabajando en PILARES, por el ambiente, por las personas que laboran ahí.

> V: Me prometieron prestaciones a la ley y mi seguro y mi sueldo que son de $1,650. De hecho, en la primera empresa en la que estábamos, cuando yo entre, yo entre el 16 de mayo aquí a trabajar. Nos pagaban, supuestamente, 3mil pesos quincenales. Después cambiaron al muchacho porque según era el que se robaba el dinero y todo eso porque sí nos tardaban en pagar esa primera empresa. Nos tardaban en pagar y había un poquito de problemita sobre el pago. Pero ya después entró esa empresa y dije "Bueno, pues voy a echarle ganas" y me dice Ivonne "Pues, es que no quiero que te me vayas porque tú eres buena para el trabajo. La gente me dice que los baños están bien limpios, que huele muy rico y pues, la verdad yo te necesito aquí". Y dije, "Bueno, está bien, ya le voy a echar ganas a trabajar" y aquí estoy presente, a sus órdenes y ahora sí que hasta que Dios me socorra con este trabajo. Yo me siento a gusto, lo que sí, no me gusta es que es muy poco pago y para todo lo que hago… pues sí, ¿no? Entonces, me han ofrecido trabajos en otro lado donde me pagan 2mil pesos quincenales y la verdad le voy a ser franca, no me gusta dejar a Ivonne solita porque desde que yo entre es una persona muy linda que se quita la blusa o el taco para dárselo a toda la gente, la verdad. Mis respetos para la directora. P40: 156-ENTREVISTA MARGARITA_ Servicio de limpieza_Conserje.rtf - (46:46)

Indican que, al momento de ser contratados, les aseguraron prestaciones de ley y seguro social; sin embrago, no ha sido así, pues señalan que a la fecha han utilizado el Seguro Popular en los centros de salud; de otra forma no tendían cómo cubrir los gastos ante un caso de enfermedad.

> E1: ¿Su seguro? ¿Su seguro social?

V: Aja, porque pues eso fue lo que me prometieron cuando yo entré aquí. De hecho, no hemos exigido con la de la tarde porque de hecho tengo mi seguro popular y mi gratuidad y ahorita ya me metí con Ivonncita, de ahí de talleres. Me metí a un papelito que hay del seguro que supuestamente como trabajadoras nosotras necesitamos ahorita el seguro y que no lo tenemos al momento. Y pues ese papelito nos puede servir para cualquier momento que nosotros nos pase. Luego económicamente no tenemos para la medicina y pues ya nos ayuda el, ahora sí que el centro de salud o el hospitalito o no sé. Pero yo gracias a Dios tengo mi seguro, mi gratuidad y mi seguro que es con el que ahorita me apoyo y me atienden a donde quiero que voy que sea un centro de salud. P40: 156-ENTREVISTA MARGARITA_ Servicio de limpieza_Conserje.rtf - (63:64)

En los PILARES hay personal de limpieza encargado de dicha tarea. Sus testimonios permiten dar una idea de los retos existentes para lograr la imagen antes mencionada, siendo el principal la insuficiencia en número del personal encargado de esta actividad.

Comienzo con el área de abajo, principalmente la prioridad son los salones por la entrada de los usuarios, este… labor en el área de patios, calle y ya segundo término lo que vienen siendo pasillos, baños, eso es mi labor, mantener limpias las áreas [...]. A lo mejor pues sí podrían ser dos porque hay veces que crecen mucho la cantidad de usuarios y pues sí es muy abundante la gente en ciertos momentos. P84: 211 ACAHUALTEPEC CONSERJE.rtf – (84:1)

Fuente: Trabajo de campo: área de Ciberescuela con aspecto adecuado en PILARES Agrícola Pantitlán; en general, las Ciberescuelas lucen limpias en la mayoría de los PILARES.

Dado el tamaño de los Centros, las tareas de limpieza se multiplican y, en ocasiones, las actividades de los conserjes resultan insuficientes para mantener limpias todas las instalaciones. Uno de los puntos a resaltar es la solidaridad que se ha desarrollado con el personal de limpieza por parte de los mismos beneficiarios y maestros, quienes al ver la carga de trabajo de los conserjes, se ofrecen a realizar algunas tareas de limpieza.

> Ahora sí, aquí del lado del LCP Carlos, quien es quien me ha echado la mano, en el caso de que "mira tú no te preocupes por estas áreas, nosotros nos arreglamos", porque si no, no nos da tiempo de hacer todo, o sea, pues, yo entro a las ocho de la mañana, de ocho a cuatro. Entonces, cuando empiezan a entrar los maestros, "oye, es que está aula ya está", pero yo no puedo hacer esta aula, si yo estoy ocupado en otra aula. P117: 85 PILARES AGRÍCOLA PANTITLÁN_ Entrevista con conserje.rtf – (117:6)

Esta solidaridad y cooperación ha permitido que en su mayoría las instalaciones permanezcan con un aspecto de limpieza, aun cuando el personal destinado para ello siga siendo insuficiente. No obstante, hay algunos usuarios que mencionan y urgen a resolver el tema de aumentar el número de conserjes para brindar un mejor servicio de limpieza.

> Ambos, inclusive los corredores, los pasillos principales, están muy sucios, a lo mejor le hace falta otra persona que sea más activa, o en el caso que tengan dos personas para poder apoyarse entre ellas, porque hay una persona, pero no es muy eficiente, para mi punto de vista. P166: 2. PILARES La Araña_ Usuaria prepa abierta SEP.rtf – (166:33)

Fuente: Trabajo de campo: promoción de la limpieza interna en PILARES Margarita Maza de Juárez.

Un aspecto a resaltar es la mayoría de las voces que hablan de una limpieza suficiente o de una voluntad para ser parte de esas tareas con la intención de que las instalaciones permanezcan limpias para el disfrute de todos y para que las actividades puedan ser llevadas a cabo en tiempo y forma. Es decir, la mayoría es consciente de su corresponsabilidad en estas tareas. Cabe notar que al menos al momento de las visitas, los baños contaban con papel higiénico y en los lavabos había siempre jabón líquido para lavar las manos.

## 5.4. Formas de ingreso de los usuarios, atención a los visitantes por informes, generación de estadística de usuarios y mecanismos de quejas por parte de usuarios

En el Programa PILARES está estipulado que el acceso es libre a cualquier persona que quiera usar las instalaciones y ser parte de la oferta educativa, cultural y deportiva. Por ello, acuden todo tipo de personas: locatarios, trabajadores de alguna institución, personas de comunidades indígenas, en situación de calle, incluso con problemas de drogadicción, con enfermedades mentales como esquizofrenia, con alguna discapacidad, así como pertenecientes al colectivo LGBTTTIQ, entre otros.

Aquí acuden desde locatarios, desde personas que trabajan en las diferentes instituciones, desde alguna comunidad indígena que habita por la zona, mucha comunidad en situación de calle que busca principalmente terminar la secundaria y la prepa, que tiene problemas de adicción como anteriormente lo mencionaba pero que también está como que buscando este, este proceso, ¿no?, de reinserción. P119: 246 PILARES INSURGENTES -Entrevista con la Coordinadora.rtf - (25:25)

I1: Sí, sí, sí, muchos. Se ha dado el caso de personas, este, hasta con esquizofrenia, ¿no?, no, no solamente discapacidad, este, a lo mejor visual, que eso pues, en todo el país, y en la Ciudad de México hay bastante población en esa situación que también se atiende aquí en PILARES, hay personas en esas circunstancias que llegan a tomar talleres, pero también hay personas con, pues, discapacidad pues neurológica, ¿no?, como puede ser el caso de gente con esquizofrenia que trae tratamientos psiquiátricos, con, que toman medicamentos, que tienen que estar bajo el influjo de estas medicinas para, para no perder el control. P102: 250 PILARES INSURGENTES-Entrevista con Coordinador de apoyo.rtf - (57:59)

Fuente: Trabajo de campo: mesa de informes al interior de PILARES Richard Wagner.

El mecanismo para registrar a nuevos usuarios tiene relación con el interés de la persona por pertenecer al Programa; en el caso de que sea educativo, los nuevos beneficiarios deberán entregar cierta documentación que las propias plataformas les soliciten, para afiliarse alguno

de los otros programas; lo único que se solicita es una identificación oficial y su CURP, bajo las leyes de protección de datos personales su información está protegida, en general cualquier persona puede recibir el servicio, inclusive si no deciden afiliarse.

> En el caso de los usuarios eh… digamos beneficiarios del servicio, eh… nosotros no pedimos absolutamente nada, al contrario los acompañamos para que ahí si les piden en la prepa en línea o en el BADI o en el INEA un documento y no lo tienen nosotros vamos con ellos, los este acompañamos, eh…hacemos gestiones para que ellos puedan, digamos recuperar documentos que han perdido, etcétera, para que empiecen a recibir el servicio no les pedimos absolutamente ningún documento, eh… conforme se va digamos si se quieren inscribir a un servicio si les pedimos una identificación oficial, no, cualquiera de las que pueden ser, este y tomamos nota de su CURP bajo todas las leyes de protección de datos personales. […] Pero en general, el usuario por el simple hecho de ser persona, se va, llega al PILARES y puede recibir el servicio. P35: 31- Entrevista a Samuel.pdf - (48:775-48:1518)

Fuente: Trabajo de campo: cartel informativo sobre el registro de usuarios en PILARES Acahualtepec.

Los beneficiarios dan crédito de lo antes mencionado, pues aseguran el proceso fue fácil, rápido y en ningún momento hubo algún problema.

Yo vengo en las mañanas […], veo que hay mucha facilidad para, o sea, no había ninguna traba para inscribirme. P131: 105 MUNICIPIO LIBRE_ Usuaria_ Taller de bordado.rtf - (35:35)

Entonces cuando vi que aquí estaba dije voy a venir a ver que, como me puedo inscribir y fue facilismo. P131: 105 MUNICIPIO LIBRE_ Usuaria_ Taller de bordado.rtf - 1 (43:43)

Fuente: Trabajo de campo: listas de visitas y usuarios en la mesa de informes en PILARES Acahualtepec.

De acuerdo con los usuarios, existe cierta disparidad de opiniones, respecto a la calidad de la atención en los Centros PILARES. Encontramos a quienes el personal les ha parecido bastante bueno, con una actitud amable y una amplia disposición; pero para otros, la experiencia ha sido distinta, pues consideran que efectivamente; así como hay personas amables y respetuosas, también se han encontrado con personas hostiles, incluso, déspotas.

E: ¿Qué tan eficiente es el personal que tiene PILARES?
M2: Pues yo hasta ahorita lo he visto bien, nos atienden como es, se les hace preguntas o cualquier cosa y saben la respuesta nunca se quedan callados, o después no, al momento nos dan la solución.
E1: ¿El trato personal es bueno?
M2: Sí, al menos […] conmigo sí. P149: 15. PILARES La Araña Carlos Hugo.rtf - (91:92)

> Pues luego así cuando hacemos tipo convivio que es el cumpleaños de alguien compramos una rosca o así, nos dicen que no podemos comer, de hecho, un maestro la otra vez conectó un enchufe en nuestro salón con el cual nos podíamos tropezar y le dijimos que ahí no le correspondía enchufar y nos dijo “me vale”, […] La verdad no sé de qué taller sea, es uno de abajo que pone como una televisión y ahí les está explicando pero sí es muy déspota, la verdad. P127: 56-ENTREVISTA AGRÍCOLA PANTITLÁN_ Ciberescuela_ Usuaria de BADI.rtf - (380:380)

De acuerdo con la Coordinación general, la sistematización de la información recopilada en los PILARES es a través de un drive. En él se vacía tres niveles de información: personas atendidas, usuarios de los cuales sí se tienen datos, y personas inscritas en las distintas actividades, pero que se encuentran suscritas a un programa de estudios; bajo este criterio se realiza el recabado de información de forma constante al interior de los PILARES.

Fuente: Trabajo de campo: LCP muestra la estadística en PILARES Municipio Libre.

Los LCPs aseguran que el control además de utilizarse para conocer la estadística de los PILARES, ayuda para casos de emergencia (temblores, incendios, derrumbes); de esta forma pueden saber quiénes acudieron o si aún se encuentran dentro del inmueble.

> K: Solo llevamos una lista de control, por si hay algún incidente podamos rastrear rápidamente a los usuarios, y para saber en qué actividad están participando, porque entregamos estadísticas, entonces ellos se anotan abajo, y ya sabemos a qué actividad

> pasaron, lo pasamos y lo transcribimos. P10: 6- ENTREVISTA CHIMALPA-.pdf - (4:337-4:635)

De la misma forma, cada tallerista cuenta con una lista de asistencia para tener el control sobre las visitas que realizan los usuarios. Estas listas se suben al drive que el LCP, junto a sus compañeros, hacen la labor de trascribir a digital cada semana.

> M.A: Al día, precisamente nosotros llevamos un, este, tenemos un drive de asistencia, cada tallerista tiene su lista de asistencia nos lo pasa y yo lo descargo en un drive con mis compañeros. Y pasamos el reporte cada viernes. P16: 12- ENTREVISTA BENITA GALEANA.pdf - (8:725-8:918)

Fuente: Trabajo de campo: lista de registro para diversos talleres en PILARES Jalalpa, Tepito.

Fuente: Trabajo de campo: listas de registro a Ciberescuela, PILARES Jalalpa, Tepito.

A continuación, la Coordinación general de la SECTEI sugiere el mecanismo por el que se efectúan quejas y o sugerencias por parte de los LCPs:

> S: Sí, […] hay varios mecanismos para interponer una queja, bueno los que están establecidos en las reglas de operación, […] el derecho de audiencia, como las audiencias públicas con la jefa de gobierno a través de las cuales nos llegan también […] sugerencias, quejas, opiniones, propuestas de nuevos predios, etcétera ¿no? y que son turnadas a las áreas correspondientes a la SECTEI nos llega la mayoría, […] y una vez que llega ya sea a través de… todos los LCPs tienen mi número de teléfono y me pueden enviar, eh… todos los directores se pueden comunicar conmigo para informarme de algún problema y algunos usuarios eh… con los que me encuentro en las visitas frecuentes a los PILARES también se acercan a decirme desde, agradecer y a celebrar la existencia de los PILARES, pero también a decirme "oiga no nos han traído tal insumo, o nos falta tal cosa o las máquinas se descompusieron y no las han repararon con suficiente celeridad", etcétera. P35: 31- Entrevista a Samuel.pdf - (49:1668-49:2696)

Sin embargo, esto no queda del todo claro, ya que el mejor mecanismo que sugiere es que los Coordinadores líderes de proyecto se comuniquen directamente con el encargado titular,

para que externen las sugerencias o quejas, ya sea sobre problemas con los usuarios o problemas en la insuficiencia de insumos. De este modo se podría dar celeridad al proceso; sin embargo, al presidir de la opinión de los usuarios hace de este mecanismo una forma precaria de conocer y solucionar los inconvenientes o convenientes que se susciten dentro de los PILARES.

Por su parte, monitores, aseguran no conocer los mecanismos sobre cómo hacer una queja o sugerencia; más bien, si existe un problema se trata de solucionar de forma inmediata entre los involucrados. Este quehacer se delega al LCP, quien será el responsable de resolver el problema.

> E1: ¿Cuál es el mecanismo para que los usuarios presenten quejas y/o sugerencias?
> L: Los escuchamos y según el problema ya lo canalizamos con el coordinador. Si nosotros lo podemos resolver en ese momento, en ese momento lo resolvemos. Si ya es un problema más grande, ya lo canalizamos con el coordinador directamente. P48: 18-ENTREVISTA LA ARAÑA_Ciberescuela_Monitor.rtf - (149:151)
>
> E: ¿Cuál es el mecanismo para que los beneficiarios presenten quejas y sugerencias? ¿Tienen algún mecanismo?
> M: No. lo hacen a través de verbal, los maestros son hermosos, […] fíjese que el maestro no me quiso prestar el material de no sé qué, no señora es que no se lo va prestar, lo tiene que traer; pero al respecto siempre ha sido verbal. P133: 107 MUNICIPIO LIBRE_ Monitora de Autonomía económica.rtf - (133:135)

Una de las jefas de taller hace una sugerencia bastante específica acerca del mecanismo que los usuarios pueden ejercer en caso de tener alguna sugerencia o queja. Lo que podemos entender con su respuesta es que existen mecanismos para realizar el ejercicio, pero no son identificados por todas las figuras institucionales, ni tampoco por los usuarios; por lo que se sugiere que se muestre este ejercicio a toda la comunidad en PILARES, ya que ésta, además de ser parte de los derechos de quienes acuden a los Centros, también es una forma de mejorar los procesos y las relaciones internas de los PILARES.

> J: Aquí los usuarios están con toda libertad de presentar quejas por escrito o directamente con nuestro director, bueno en este caso sería el LCP de forma oral, todos los talleristas están en el entendido de que, si algún usuario necesita presentar ese tipo de quejas, nosotros tenemos que recibirlas y hacerlas llegar al área

> correspondiente. En el caso de las situaciones verbales pues se dirigen directamente con el LCP para que les den una solución y si no es así, tratamos en que en la oficina nos puedan ir dando una respuesta. P165: 193 ACAHUALTEPEC_ Jefe de taller de autonomía económica.rtf - (85:95)

Las principales quejas que se han registrado, de acuerdo con una de las jefas de taller en PILARES Acahualtepec, se vinculan con la insuficiencia de materiales, la adecuación de las instalaciones, la falta de espacios a signados a talleres, por mencionar algunas.

> J: Primero materiales e insumo, adecuación de instalaciones, la mayoría, bueno, los talleres que no están asignados como tal aquí no tienen aula, no tienen un espacio definido y por lo tanto no tienen materiales ni insumos como es el área de gastronomía, de carpintería, las chicas de diseño de imagen. P165: 193 ACAHUALTEPEC_ Jefe de taller de autonomía económica.rtf - (85:95)

A pesar de ello, la mayoría de los usuarios desconocen a quién o qué hacer ante la necesidad de externar una queja o hacer una sugerencia.

> E1: ¿Sabes qué hacer si requieres presentar una queja o, también para mejorar, una sugerencia? ¿Sabes dónde?
> P: No. P121: 55-ENTREVISTA AGRÍCOLA PANTITLÁN_ Ciberescuela_ Prepa en línea SEP.rtf - (188:190)

Este tipo de actividades debe de llevarse a cabo para conocer alcances y límites, logros y fracasos que ocurren al interior de los PILARES, así como las inconformidades de los usuarios respecto al servicio recibido; se sugiere mejorar los procedimientos de queja por parte de los usuarios, quizá implementado buzones al interior de los PILARES.

# 6. Diseño del Programa desde los actores institucionales

## 6.1. Ciberescuela

### 6.1.1. Qué es la Ciberescuela y a quién atiende

Una justificación del programa es la incidencia de abandono y exclusión del sistema educativo en la Ciudad de México. De acuerdo con el "Modelo de tránsito escolar en el sistema educativo escolarizado" a nivel nacional (SEP, 2017), para la Ciudad de México se estima que de cada 100 estudiantes que egresaron de la primaria en 2005, sólo 50 egresaron del bachillerato en 2011. Por lo que se busca promover el ejercicio del derecho a la educación, como parte de los Derechos Económicos, Sociales y Culturales reconocidos universalmente (Citado en Gaceta Oficial de la Ciudad de México, 14 de junio 2019).

Otra de las problemáticas sociales que se evidencia en el contexto cercano al PILARES es el analfabetismo; se presenta en niños y jóvenes que se dedican a trabajar en lugar de estudiar. Los PILARES atienden a diversos grupos etarios y culturales. Uno de ellos son los niños.

> Tenemos muchos pequeñitos que deberían estar en la escuela y llegan sin saber leer, ni escribir […] se les está dando también una atención personalizada. P21: 17-ENTREVISTA RENOVACIÓN.pdf - (4:1186-4:1340)

Fuente: Trabajo de campo: vinculación de PILARES Richard Wagner con el INEA.

Para algunas colonias el fenómeno del analfabetismo se ha convertido en una constante; por lo que, la vinculación con el INEA ha sido de utilidad. Asisten a las Ciberescuelas personas maduras y adultos mayores a las clases del INEA, con el objetivo de alfabetizarse, terminar estudios de primaria y secundaria. No se trata de muchas personas, pero hay usuarios en todos los PILARES que acuden a terminar sus estudios de primaria y secundaria.

> La problemática social de la zona, no pensaría que aquí, por ejemplo, no se necesita alfabetización, […], hemos tenido varios casos de personas que buscan alfabetización, […] hasta ahorita […] INEA, ya nos da la posibilidad de alfabetización. P22: 18-ENTREVISTA GABRIELA MISTRAL-.pdf - (7:1818-7:2158)

Un caso específico de este fenómeno se observó en PILARES Renovación. La LCP compartió la experiencia que tuvo con una ciudadana después de hacer estrategia, la cual le comentó que su hijo de diez años había preferido comenzar a trabajar que estudiar.

> - Mi hijo, […] de diez años entró a trabajar muy tempranamente a la basura, gana sus recursos económicos y ya no quiso estudiar- dijo, […] este es un fenómeno que se repite en muchos niños. P21: 17- ENTREVISTA RENOVACIÓN.pdf - (6:394-6:808).

La coordinadora comentó que esto sucede con regularidad, debido a que la actividad económica de la zona es de pepenadores de basura; por lo que, además de un oficio, lo perciben como parte de su vida cotidiana.

Fuente: Trabajo de campo: calles aledañas al PILARES Renovación, colonia dedicada a la pepena de basura.

Existen Centros que colindan con el Estado de México, y la principal incidencia que se ha detectado es que la población de este estado busca el servicio de alfabetización, PILARES los dota de éste a través de Ciberescuela y las asesorías por parte del personal de INEA alfabetización. Cabe señalar que por ser usuarios de otra jurisdicción no se les ha negado el servicio; en cambio, sí es complejo incluirlos como beneficiarios debido a su residencia.

> Sobre todo, en esta zona que es de tránsito del Estado de México, hay mucha población con […], mucho analfabetismo. P17: 13- ENTREVISTA CENTENARIO.pdf - (6:1181-6:1301)

Algunas medidas que se toman para la resolución de ciertos imprevistos, tal es el caso de la población del Estado de México en situación de analfabetismo, es a través de reuniones o cursos. Es una constante por preparar al personal de los Centros, donde se presupone tienen la apertura para resolver dudas o situaciones emergentes.

> Tuvimos un curso la semana pasada, […], y nos comentaron […] que […] sí podemos atender a la población del Estado de México, inclusive sí podemos […] registrar a jóvenes del Estado de México, lo que si no […] pueden acceder a la beca que ofrecen, ahí si tienen que ser estrictamente residentes de la Ciudad de México. P17: 13- ENTREVISTA CENTENARIO.pdf - (8:606-8:1021)

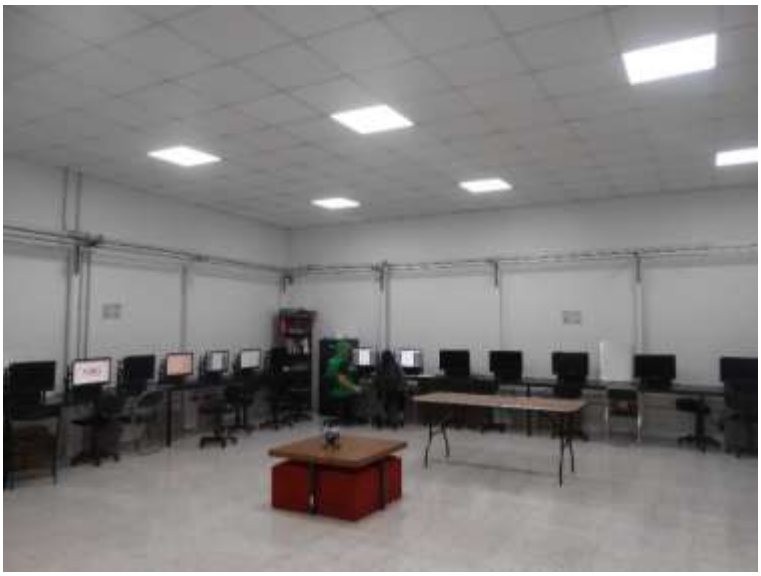
La Ciberescuela, corazón de los Cetros PILARES, pretende la integralidad en el servicio educativo, ya que ofrece un abanico de posibilidades, además cuenta con talleres como el de habilidades emocionales y culturales de paz.

Fuente: Trabajo de campo: el “buzón de paz” como parte de las actividades que realizan en cultura de paz, PILARES La Cantera.

Durante el recorrido por los diferentes PILARES, algunos LCPs señalaban que una de sus prioridades es la Ciberescuela, debido a que en distintos momentos desde su apertura habían tenido dificultades para levantar el espacio. En ocasiones mencionaban que esto se debía a la inconsistencia en la asistencia de los usuarios; otros referían que la oferta no era la solicitada por la comunidad.

> Ciberescuela, […] es el espacio que nos costó más trabajo levantar, pero todas sus actividades tienen mucho éxito, […] el curso de computación, lectura y redacción, el club de matemáticas, el club de ciencias, la de habilidades emocionales, […] el curso de ingreso a licenciatura, […] las asesorías tanto para BADI, Prepa en línea, las de INEA. P34: 30-ENTREVISTA CENTRAL DE ABASTOS (Autoguardado).pdf - (8:726-8:1131)

Si bien las Ciberescuelas tienen una importante afluencia (de acuerdo con los LCPs), existen problemas para retener a los jóvenes inscritos, en algunos PILARES son pocos los jóvenes que asisten a terminar estudios de educación media superior.



Fuente: Trabajo de campo: Ciberescuela un sábado por la mañana en PILARES Villa Panamericana.

### 6.1.2. Objetivos del programa

Las Reglas de Operación de Ciberescuela tienen como objetivo central promover y coadyuvar a garantizar el ejercicio del derecho a la educación preferentemente de la población joven de entre 15 y 29 años de edad y de todas las personas que hayan interrumpido sus estudios de primaria, secundaria o bachillerato, mediante el establecimiento de Ciberescuelas en los PILARES. Éstas se encuentran equipadas con computadoras y conectividad a Internet son atendidas por beneficiarios facilitadores de servicios que brinden asesoría personalizada. De esta forma, se imparten asesorías presenciales y a distancia, así como talleres presenciales, mediante el uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) y otras herramientas.

La población objetivo del programa son, de acuerdo con las Reglas de Operación, 162,750 usuarios, preferentemente jóvenes de entre 15 y 29 años, habitantes de alguna de las 16 Alcaldías de la Ciudad de México y policías de los 35 sectores donde se instalarán Ciberescuelas. Allí se pretende realizar acciones que permiten facilitar la inclusión y permanencia de los usuarios en los PILARES, así como impartir asesorías educativas a hasta 5,688 policías adscritos a los 35 sectores policiales en donde se instalarán Ciberescuelas en PILARES (Gaceta Oficial de la Ciudad de México, 14 de junio 2019).

Con este programa social se busca promover el ejercicio del derecho a la educación, a través de 150 Ciberescuelas instaladas en la Ciudad de México y de 35 Ciberescuelas en Sectores de la Policía, contando para la atención de dicha población, con la participación de 1, 352 beneficiarios facilitadores de servicios que fungirán como docentes, asesores y talleristas que colaborarán con la implementación del programa social.

Según el objetivo del programa estipulado en las Reglas de Operación, y en contraste con la opinión de la coordinación general, precisa que hasta el momento se han incorporado varios miles de jóvenes, quienes están estudiando el bachillerato en las diversas plataformas en línea, señala que se han otorgado 3,800 becas; dato correspondiente a la cantidad de usuarios inscritos en Ciberescuela.

> Tenemos ya varios miles de […] jóvenes que están haciendo su bachillerato en las opciones en línea, [sic] estamos dando tres mil ochocientas becas, lo cual implica que tenemos tres mil ochocientos jóvenes en PILARES reanudando sus estudios de bachillerato. P35: 31- Entrevista a Samuel.pdf - (13:805-13:1338)

Fuente: Trabajo de campo: clase de Lengua de señas en PILARES Central de Abastos.

La población que presenta algún tipo de discapacidad y que es atendida en Ciberescuela, representa un total de 1,707 usuarios de los cuales el 59.4% son mujeres (1,014) y el 40.6% son hombres (693); aunque esta población es relativamente poca es importante su atención en Ciberescuela. Por lo anterior, esta población es un reto para los PILARES.

De esa población total de usuarios inscritos (1,707) que presentan alguna discapacidad, el 42.8% (731) representa a la población con discapacidad visual (debilidad visual y ceguera); mientras que las personas con alguna discapacidad motriz representan el 24.1% (412) y, en tercera posición, se encuentra la población con discapacidad intelectual o cognitiva con el 20.3% (347) del total de la población. A nivel global, representan el 3.7% del número total de personas inscritas (46,142).

Pese al esfuerzo, no siempre cuentan con el personal profesional para impartir los talleres dirigidos a personas con discapacidad auditiva.

> Tenemos una comunidad sorda, bueno, ahorita ya solo hay una compañera que daba la clase, […], hay muchas otras personas que tienen deficiencia […] auditiva, que vienen aquí toman esa clase o que conocen a alguien y toman esa clase […], dentro de la comunidad de docentes y figuras educativas que han aprendido algo de lengua de señas, eso ha sido también bastante relevante, es una de las clases […] que más empuje llega a tener. P22: 18-ENTREVISTA GABRIELA MISTRAL-.pdf - (10:159-10:668)

### 6.1.3. Población objetivo

Las Reglas de Operación del Programa mencionan que la población objetivo son todas las personas, y especialmente los jóvenes de entre 15 y 29 años, las cuales podrán concluir sus estudios de primaria, secundaria o bachillerato e, incluso, recibir asesoría a nivel de educación media superior; 1, 448,797 de población joven de entre 15 y 29 años que demandan servicios educativos en la Ciudad de México (Gaceta Oficial de la Ciudad de México, 14 de junio 2019).

En algunos casos, el porcentaje de mayor afluencia se concentra en la Ciberescuela, inclusive por encima de autonomía económica. Una de las razones por las que se ha convertido en el espacio más concurrido es debido a la necesidad de alfabetización digital que existe en esas zonas de la Ciudad. Existe una afluencia menor en los cursos del INEA primaria y secundaria; luego, el grueso de los inscritos en Ciberescuela acude a diversas plataformas de media superior. Los usuarios en plataformas de licenciatura son aún contados.

> El porcentaje de mayor afluencia lo tenemos en Ciberescuela, más que en deporte, más que cultura, más que autonomía económica […] es una de las necesidades ¿no? que es el estudio […] básico, […] primaria, secundaria, preparatoria e incluso ahorita ya tenemos usuarios que quieren entrar a la universidad. P23: 19-ENTREVISTA FACUNDO CABRAL.pdf - (6:227-6:599).

Ciberescuela puede ser rebasada, por falta de equipo, por la insuficiencia del personal docente y por el espacio reducido.

> Es un espacio amplio con veinte computadoras y… bueno, tenemos una afluencia diaria de más de setenta personas trabajando a tope todos los días [Contenido para cita vinculada "29:10"]. P29: 25- ENTREVISTA TULYEHUALCO.pdf - (3:1710-3:1865)

Según datos estadísticos de la SECTEI (2019a) en Ciberescuela hay una mayor población de mujeres con el 61% (24,104) que de hombres con el 39% (15,315).

> Ciberescuela es la que tiene mayor injerencia, todo el mundo viene, no nada más […] a usar las computadoras, porque muchos vienen solo a usarlas, sino que vienen a clases de computación y vienen muchos a terminar su preparatoria. P14: 10-ENTREVISTA MUNICIPIO LIBRE.pdf - (4:42-4:399)

A continuación, se presentan una serie de comentarios hechos por los LCPs de los distintos Centros visitados, quienes proporcionan una breve opinión acerca de la capacidad de la Ciberescuela y su sentir ante la situación de la demanda de usuarios.

> Hay grupos de más de 10 personas en cada […] clase […] a veces llegando hasta las 17 personas en un grupo, por ejemplo, de inglés que dura una hora y media o dos horas […], al igual que en computación alrededor de unas 17 personas, 19 en una clase de una hora […] sumando inclusive INEA que también ya estamos dando asesorías […] el espacio nos está quedando pequeño por esa situación. P11: 7-ENTREVISTA CANEGUIN.pdf - (6:333-6:1594)

> […] Nos queda corta, exactamente. En ocasiones, no es diario o no es a cada rato, pero sí hay días que […] desde la mesa de informes que es a donde todos se anotan, decirles que ya está llena la Ciberescuela, que les damos un turno para poder pasar a tomar asesorías […] que los invitamos a tomar un curso mientras en cultura o deportes, y en cuanto tengamos una disponible, según el turno podrán regresar. P24: 20-ENTREVISTA HUAYATLA.pdf - (8:881-8:1458)

> Me decían los docentes que la gente no cabe en la Ciberescuela, que tienen que hacer fila, en ciertas horas. […] en total tenemos veintisiete computadoras de las cuales nueve están dedicadas a Escuela de código, pero estamos teniendo un flujo más o menos de treinta y cinco a cuarenta personas, que solo viene a prepa en línea SEP, […], más aparte tenemos un grupo de INEA, [sic] un grupo de asesoría especial para la secundaria. P26: 22- ENTREVISTA TIZIMÍN.pdf - (4:1587-4:2088)

> Hemos necesitado más computadoras, tenemos de hecho dinámicas para podernos turnar […] las labores de la Ciberescuela. P29: 25- ENTREVISTA TULYEHUALCO.pdf - (4:19-4:326)

Fuente: Trabajo de campo: Ciberescuela en PILARES Huayatla.

Fuente: Trabajo de campo: PILARES Municipio Libre en bajo puente, anteriormente era un módulo de policía.

Algunos motivos por los que existe una mayor concentración de usuarios en Ciberescuela se debe a diversos factores. En principio, la necesidad de los usuarios por tener acceso a una conexión a internet gratuita; el acceso a un equipo de cómputo que muchos carecen y que les permita estudiar a distancia. Otros lo hacen porque se han interesado en la modalidad de educación no formal y por las actividades. Algunos más por gusto; pero también por los docentes que fungen de acompañamiento en el proceso de aprendizaje.

> Tenemos la fortuna de que los chicos, las personas que se inscribieron, por ejemplo, a estos sistemas de bachillerato a distancia están muy interesados en venir aquí a realizar sus actividades, algunos por gusto, […], por interés, por los profesores que

> tenemos, […] otros por necesidad, porque no cuentan con una computadora o internet en sus casas que les sea funcional. P11: 7-ENTREVISTA CANEGUIN.pdf - (6:333-6:1594)

La calidad en el servicio es indispensable para la aceptación y el funcionamiento de los Centros. Los beneficiarios facilitadores deben estar capacitados, sobre todo deben tener una amplia calidad humana en la atención a los usuarios y para la comunidad en general. Es decir, deben tratar con tacto las situaciones que ahí se presenten.

> Me parece que los estándares de calidad son altos en el sentido de que estamos […] ofreciendo servicios que no se ofrecen generalmente en los establecimientos escolares, […] hemos cuidado mucho a nuestros docentes no tanto en la parte académica como en la parte humana y de capacidad de acompañar el aprendizaje nos interesa más que sean educadores, aunque por ahí no estén muy duchos en calculo diferencial integral porque lo pueden aprender. P35: 31- Entrevista a Samuel.pdf - (15:2233-15:2845)

Para algunos LCPs era fundamental que la población entendiera que este espacio era un lugar formativo donde tienen la oportunidad de retomar o iniciar un proyecto educativo; un espacio que no necesariamente iba dirigido hacia una población tan joven como lo son los niños, sino también para una población adulta con necesidad de volver a estudiar, motivarse y activarse.

> Ciberescuela cuando se abrió al principio parecía más un Centro de café internet gratuito, había muchos niños que venían a jugar, muchas mamás que dejaban a sus hijos ahí y se iban a otras actividades, vale la pena decir y mencionar […] todo el esfuerzo de darle el giro […] para que sí fuese […] un espacio educativo gratuito. P12: 8-ENTREVISTA AGRÍCOLA PANTITLÁN.pdf - (5:477-5:773)

A pesar de los esfuerzos, es notoria la presencia de usuarios ocasionales que están en proceso de alfabetización digital, así como también es importante la presencia de usuarios que acuden y hacen un uso lúdico del equipo de cómputo, sobre todo niños, adultos y adultos mayores.

### 6.1.4. Metas

De acuerdo con la Coordinación general, con relación a la capacidad del equipo digital en cada Centro, éste plantea que cada PILARES debe contar con cuarenta computadoras, además de una óptima conectividad a internet y la garantía del acceso libre para el disfrute técnico en diversos temas, sin restricciones para su uso.

> La existencia de un promedio de cuarenta computadoras en cada PILARES y una buena conectividad, permite que la gente tenga acceso de pronto a una reserva de disfrutes técnica… en diversos temas. P35: 31- Entrevista a Samuel.pdf - (3:2224-3:2419)

Durante los recorridos se observó una incidencia en los usuarios que usan el equipo para actividades recreativas y no con fines educativos; hay Centros que cuentan con un área de esparcimiento donde les contabilizan el tiempo (30 minutos como máximo por usuario). También existen Centros que dan la oportunidad a los usuarios de hacer uso de los equipos libremente.

Fuente: Trabajo de campo: área de Ciberescuela asignada para el esparcimiento de los usuarios, PILARES Gabriela Mistral.

> Utilización de las computadoras, la red de Wi-fi es abierta y totalmente gratuita […] aquí los chicos pueden llegar y entrar a sus redes sociales usar la computadora escuchar música, pero también estudiar cualquier modalidad que tenemos nosotros, esa es la oferta educativa. P16: 12- ENTREVISTA BENITA GALEANA.pdf - (3:1376-3:1947)

Fuente: Trabajo de campo: información dirigida a los usuarios donde se indica que, “debido a la falta de espacio, el uso de las computadoras será únicamente para fines educativos” en PILARES Chimalpa.

El uso del equipo es libre, sin embargo, la realidad es que muchos de los Centros no pueden permitirse que los usuarios utilicen los equipos para tiempo de esparcimiento. Debido a la demanda, la cantidad de actividades que se realizan (en ocasiones al mismo tiempo) y el poco esquipo con el que cuentan algunos (por la infraestructura de estos), toman medidas donde restringen el uso de los equipos a los usuarios, puesto que su utilización es únicamente para fines educativos.

La intención de equipar estos Centros con cuarenta computadoras los desborda debido a que la estructura de cada PILARES es completamente distinta; algunos presentan las condiciones para albergar más equipo; otros simplemente no cuentan con la infraestructura para hacerlo. Por lo tanto, esto genera una limitante en la atención.

Fuente: Trabajo de campo: fachada de PILARES San Pedro Atocpan, un Centro pequeño que anteriormente era un módulo de policías.

A continuación, se presenta una muestra de la oferta educativa en Ciberescuela (Cuadro 8), los datos provienen de las entrevistas con LCPs:

Cuadro 8

Oferta educativa en Ciberescuela

| Cita | Oferta educativa en Ciberescuela |
|---|---|
| Nosotros tenemos alfabetización, asesoría en tareas, inglés, robótica, programación, computación, artes plásticas, lectoescritura, ortografía y redacción, y cosas que deben estar por ahí, ah, bueno prepa en línea y BADI, que son como diez actividades ahí en Ciberescuela. P10: 6-ENTREVISTA CHIMALPA-.pdf - (10:1073-10:1351) | Alfabetización<br>Asesoría en tareas<br>Inglés<br>Robótica<br>Programación<br>Computación<br>Artes plásticas<br>Lectoescritura<br>Ortografía<br>Redacción<br>Prepa en línea<br>BADI |
| Tenemos talleres de computación, inglés básico ambos. P11: 7-ENTREVISTA CANEGUIN.pdf - (5:1655-5:1710) | Computación<br>Inglés |

| | |
|---|---|
| También asesoría en […] matemáticas. [Contenido para cita vinculada "14:39"]<br>Por la secretaria de educación nuestra labor ahora es […] la docencia que en este caso es BADI […] para que terminen la prepa, Prepa en línea, el INEA que es a través, primaria secundaria […] talleres de computación básico, mediano y […] por paquetería. P14: 10-ENTREVISTA MUNICIPIO LIBRE.pdf - (5:167-5:495) | Asesoría en matemáticas<br>BADI- Bachillerato a distancia<br>Prepa en línea SEP<br>INEA primaria<br>INEA secundaria<br>Taller de computación |
| Nuestra oferta educativa es apoyo a tareas […] para todos los niveles, ahorita por ejemplo estamos con Prepa en línea y […] tenemos vínculo con el INEA para primaria y secundaria, […] tenemos también asesorías para licenciatura prácticamente es toda la oferta educativa que hay. P16: 12- ENTREVISTA BENITA GALEANA.pdf - (3:1376-3:1947) | Club tareas<br>Prepa en línea SEP<br>INEA primaria<br>INEA secundaria<br>Asesorías en licenciatura |
| Secretaría de Educación, […] en este caso Educación inclusiva, […], van a iniciar con la difusión de algunas actividades como es […], lenguaje de señas, […], sistema braille y algunos talleres. P17: 13- ENTREVISTA CENTENARIO.pdf - (5:772-5:1078) | Educación inclusiva<br>Lenguaje de señas<br>Sistema Braille |
| En la Ciberescuela tenemos talleres de robótica, escuela de códigos, computación y además estamos ofertando [...] el acompañamiento para la gente que quiere iniciar un proceso educativo: primaria, secundaria, bachillerato o carrera en línea puedan tener acceso a las plataformas que existen y nuestro equipo de docentes les cobijen desde el acompañamiento, somos ya una unidad operativa de INEA para primaria y secundaria en línea […], Secretaría de educación nos otorga o nos brinda los talleres de autonomía económica. P18: 14-ENTREVISTA MARGARITA MAZA DE JUÁREZ.pdf - (4:706-4:1263) | Robótica<br>Escuela de códigos<br>Computación<br>INEA primaria<br>INEA secundaria<br>Prepa en línea |
| Secretaría de Educación, bueno, […] apoyo en tareas, tanto de primaria, secundaria, bachillerato, licenciatura, algunas materias en maestría, según la especialidad o necesidad que tengan, […] inscripción a prepa en línea SEP, que acaba de terminar hace algunos días, tenemos lo que es, | Asesorías en tareas de nivel primaria a maestría<br>Prepa en línea SEP<br>BADI- Bachillerato a distancia |

| | |
|---|---|
| inscripción a BADI, bachillerato digital, […], tenemos apoyo en tareas, en materias, […] como son matemáticas, español, inglés, literatura, historia, entre otras. P19: 15-ENTREVISTA XALPA.pdf - (4:1621-4:2613) | Bachillerato digital (SECTEI)<br>Club tareas<br>Asesorías de literatura<br>Asesorías de historia<br>Asesorías de español<br>Asesorías de inglés |
| Viene gente de secundaria, de preparatoria, incluso nos ha tocado gente que quiere entrar a la universidad y hay compañeros que tienen la capacitación, […] para asesorarlos, para entrar a la UAM, a la UNAM. P20: 16-ENTREVISTA ACAHUALTEPEC.pdf - (5:2170-6:487) | Asesorías para entrar a la universidad |
| Por Secretaria de Educación tenemos la Ciberescuela, y ahí estamos dando seguimiento a chicas y chicos, […] con la plataforma de bachillerato digital, ahorita, apenas vamos a implementar INEA, este ya fueron los docentes a tomar el primer taller, […] se les da el Club de tareas. P21: 17-ENTREVISTA RENOVACIÓN.pdf - (3:1350-3:1787) | Bachillerato digital (SECTEI)<br>INEA primaria<br>INEA secundaria<br>Club tareas |
| […] qué damos nosotros en Ciberescuela, […] principalmente podemos empezar con bachillerato, digital, con Prepa en línea, que son los servicio que más demanda tienen, […] también se da lo que se llama alfabetización digital, bueno veíamos que aquí alfabetización digital es el curso de computación básica, eh… si se da un curso que también tiene bastante demanda […] también tenemos INEA, […], primaria y […] secundaria, tenemos los talleres psico-emocionales y los talleres de habilidades cognitivas, dentro de habilidades cognitivas nos mandan, este, ajedrez y nos mandas, […] literatura y expresión. P22: 18-ENTREVISTA GABRIELA MISTRAL-.pdf - (5:7-5:1223) | Bachillerato digital (SECTEI)<br>Prepa en Línea SEP<br>Computación Básica<br>INEA primaria<br>INEA primaria y secundaria<br>Talleres psico-emocionales<br>Talleres de habilidades cognitivas (ajedrez, literatura y expresión) |
| Nosotros hasta ahorita ya tenemos la posibilidad, [sic] INEA, ya nos da la posibilidad de alfabetización. P22: 18-ENTREVISTA GABRIELA MISTRAL-.pdf - (7:2020-7:2160) | INEA Alfabetización<br>INEA primaria<br>INEA secundaria |
| [sic] Ciberescuela tenemos lo que son: asesorías primaria, | Asesorías en tareas de |

| | |
|---|---|
| secundaria, preparatoria y universidad, en… asesorías de primaria trabajamos principalmente con INEA que es primaria y secundaria, […] tenemos usuarios de... diez-catorce […] son usuarios que van a terminar primaria entre diez y catorce años, […] club de tareas, regularización, próximamente vamos a abrir lo que es […] preparación para el examen de ingreso a bachillerato, preparación para el examen de ingreso a secundaria, vamos a abrir lo que es COLBACH que es la preparación para hagan ellos su preparatoria en un sólo examen, tenemos inglés los días sábados, […] computación básica para niños y para adultos y habilidades emocionales, habilidades digitales y habilidades […] cognitivas, habilidades cognitivas tenemos ajedrez, […] tenemos una maestra que da autoestima y habilidades para la vida y habilidades digitales computación y robótica y club de código. P23: 19-ENTREVISTA FACUNDO CABRAL.pdf - (5:703-5:1758) | nivel primaria a universidad<br>INEA primaria<br>INEA secundaria<br>Club de tareas<br>Preparación para examen de ingreso a bachillerato<br>Preparación para examen de ingreso a secundaria<br>COLBACH<br>Inglés<br>Computación básica para niños<br>Computación básica para adultos<br>Habilidades emocionales<br>Habilidades digitales (computación, robótica y club de código)<br>Talleres de habilidades cognitivas (ajedrez) |
| La Secretaria de Educación, tiene lo que es […] alfabetización, primaria y secundaria,<br>preparatoria, en escuelas de licenciaturas que se apertura con seis docentes y una monitora de Ciberescuela, a parte tenemos talleristas de edición, de video, de club de ciencias de, […] computación dos y tres que es el nivel de dificultad, tenemos también maestros del taller de habilidades emocionales […] talleres como<br>ajedrez […] la Secretaría de Educación<br>trae […] la autonomía económica. P24: 20-ENTREVISTA HUAYATLA.pdf - (7:1656-8:878) | INEA alfabetización<br>INEA primaria<br>INEA secundaria<br>Oferta educativa en bachillerato<br>Oferta educativa en licenciaturas<br>Talleres de edición de video<br>Club de ciencias<br>Computación (nivel dos y tres)<br>Habilidades emocionales<br>Taller de ajedrez |
| Sin lugar a dudas el bachillerato […] es una de las grandes | Oferta educativa en |

| | |
|---|---|
| limitantes de todos los usuarios, de toda la gente que entra a la escuela, de los cien si acaso setenta entran a un bachillerato común, entonces el otro treinta, […] tenemos que nosotros a tenderlos, entonces, sin duda es éxito para nosotros el bachillerato. P24: 20-ENTREVISTA HUAYATLA.pdf - (14:969-14:1309) | bachillerato |
| Tenemos lo que es INEA, de hecho, se va a convertir en sede PILARES ECO-Guardas para aplicación de exámenes […] estamos atendiendo alfabetización primaria y secundaria, […] con respecto a prepa, la mayoría de los chicos han elegido la opción de prepa en línea SEP, tenemos tres personas ya que se han inscrito a BADI, […] hay dos personas a nivel licenciatura que vienen y de hecho iniciaron con nosotros desde Ciberescuela y están ya en la licenciatura. P25: 21-ENTREVISTA ECOGUARDAS.pdf - (4:1408-4:2215) | INEA alfabetización<br>INEA primaria<br>INEA secundaria<br>Prepa en línea SEP<br>BADI- bachillerato a distancia<br>Licenciatura |
| Tenemos robótica, […] computación, tenemos Club de ciencias, […] Club de matemáticas, y… diseño de página web.<br>P26: 22- ENTREVISTA TIZIMÍN.pdf - (4:508-4:723) | Robótica<br>Computación<br>Club de ciencias<br>Club de matemáticas<br>Diseño de página web |
| Sólo vienen a Prepa en línea SEP, sólo […] tenemos un grupo de INEA, […] un grupo de asesorías especial para la secundaria. P26: 22- ENTREVISTA TIZIMÍN.pdf - (4:1918-4:2087) | Prepa en línea SEP<br>INEA primaria<br>INEA secundaria<br>Asesorías para secundaria |
| Tenemos el apoyo […] de algunos talleres que también los mismos, […] docentes han realizado, como… cultura de paz, para evitar la violencia, tenemos también otros talleres que han salido de la misma necesidad de la población como hablar en público, […], asesorías a nivel primaria, secundaria, preparatoria, incluso licenciatura, se está preparando algunos para el examen de ingreso a la UNAM […] las modalidades con las que ya estamos trabajando que son, bachillerato digital a distancia, algunos que ya se inscribieron en preparatoria en línea SEP otros más que están entrando a preparatoria abierta, y algunos cuantos | Cultura de paz<br>Taller de hablar en público<br>Asesorías de nivel primaria a universidad<br>Preparación para examen de ingreso a la universidad<br>Bachillerato digital (SECTEI)<br>BADI- bachillerato a |

| | |
|---|---|
| que están en el registro para el INEA secundaria principalmente, y… como dos casos de alfabetización. P28: 24-ENTREVISTA SAN PEDRO ATOCPAN.pdf - (3:1561-4:251) | distancia<br>Prepa en línea SEP<br>Preparatoria abierta<br>INEA secundaria<br>INEA primaria<br>INEA alfabetización |
| Las labores de la Ciberescuela comprenden desde alfabetización, primaria, secundaria, preparatoria, universidad, y hay personas que… […] se nos han acercado para asesorías de algún tipo de maestría. P29: 25-ENTREVISTA TULYEHUALCO.pdf - (4:110-4:326) | INEA alfabetización<br>INEA primaria<br>INEA secundaria<br>Oferta educativa en bachillerato<br>Oferta educativa en licenciatura<br>Asesorías de maestría |
| Va más enfocado al tema educativo, […] justamente a los jóvenes de quince a veintinueve años, para los que quieran terminar su… Prepa en línea, […] BADI, alguna licenciatura, […] lo que es INEA, […] ya se tiene un convenio. P30: 26-ENTREVISTA ROSARIO CASTELLANOS.pdf - (4:1156-4:1528) | Prepa en línea SEP<br>BADI- bachillerato a distancia<br>Licenciatura |
| Bueno de educación tenemos robótica, ciencias, ajedrez […] tenemos talleres de socioemocionales […] de acuerdo con la necesidad de la población. P31: 27-ENTREVISTA ZAPOTITLA.pdf - (4:11-4:217) | Robótica<br>Club de ciencias<br>Ajedrez<br>Talleres habilidades emocionales |
| […] contamos con treinta y una computadoras para la comunidad, en ella […] realizamos diferentes actividades en apoyo a la comunidad, en parte, […] que la comunidad pueda concluir sus estudios de hacer primaria, secundaria, preparatoria, hasta licenciatura en línea, en apoyo con… los compañeros, las figuras educativas docentes todos son profesionistas en diferentes áreas, […] también damos apoyo de computación, inglés, damos círculos de estudio de matemáticas, química, física, biología, en todas las materias. P32: 28-ENTREVISTA PAULO FREIRE.pdf - (3:1960-3:2597) | INEA primaria<br>INEA secundaria<br>Bachillerato<br>Oferta educativa en bachillerato<br>Computación<br>Inglés<br>Círculos de estudio de matemáticas, química, física, biología. |
| Ciberescuela cuenta con treinta y un computadoras, ahí se | INEA primaria |

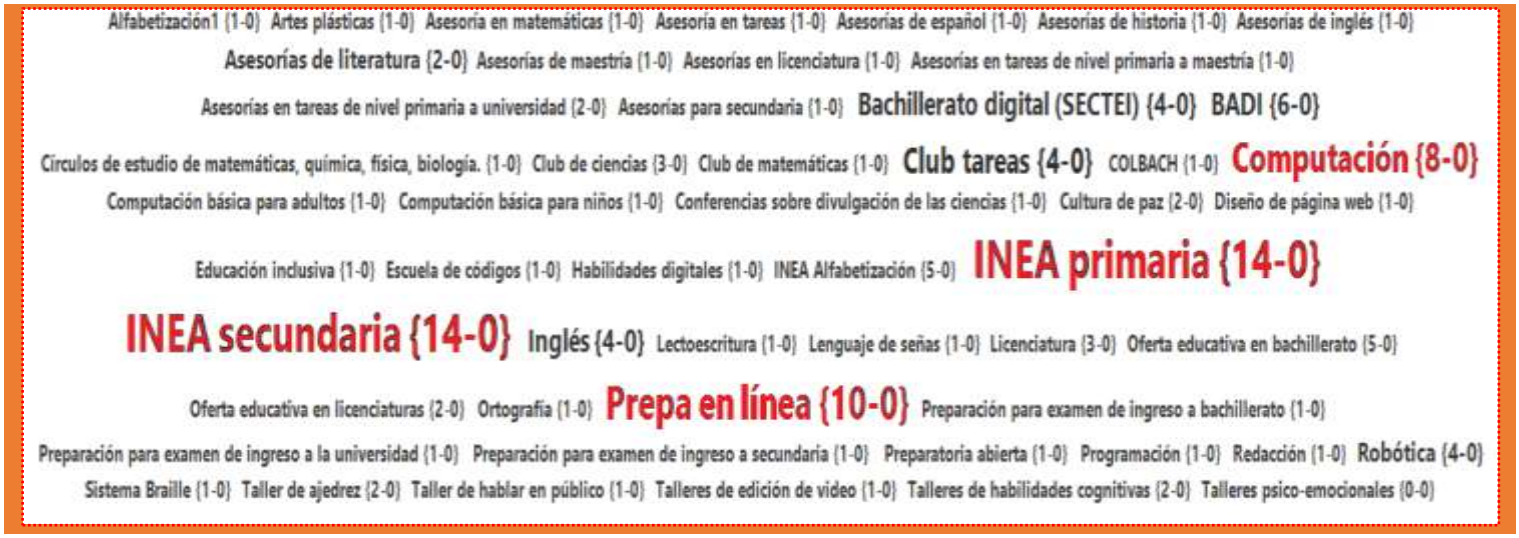
| | |
|---|---|
| dan, además de las atenciones al rezago educativo, en los niveles, primaria, secundaria, preparatoria y universidad, también se dan talleres, como… club de ciencias, […] conferencias de divulgación de las ciencias. P33: 29-ENTREVISTA VILLA PANAMERICANA.pdf - (3:1059-3:1343) | INEA secundaria<br>Bachillerato<br>Licenciatura en línea<br>Club de ciencias<br>Conferencias sobre divulgación de las ciencias |

Elaboración propia con base en el trabajo de campo.

Tenemos que existe una gran variedad de actividades, talleres, asesorías, conferencias, círculos de lectura que se desarrollan en los diferentes PILARES. Al final, lo que más destaca son actividades de INEA primaria y secundaria (ver Nube F), después se encuentra la oferta de Prepa en línea SEP y el taller de computación; el club de tareas es dirigido a una población de los 0 a los 14 años.

Nube F

**Oferta educativa en Ciberescuela**




Elaboración propia con base en el trabajo de campo. Derivado del cuadro 8.

La oferta educativa de Ciberescuela es amplia; algunos PILARES asumen compromisos con los distintos grupos de usuarios y, en esa medida, implementan diferentes ofertas educativas;

ello hace que las Ciberescuelas estén llenas en horarios vespertinos, la cuestión es que al final de cuentas los menos son los inscritos en las diversas modalidades de bachillerato.

## 6.2. Talleres de autonomía económica

### 6.2.1. Problemática social y dotación de derechos

En Reglas de Operación se dice que los derechos sociales vulnerados, como consecuencia de la problemática social en la Ciudad son el derecho a la protección social, derecho a la educación, derecho a la salud, derecho al acceso a la cultura, y derecho a un nivel de vida adecuado. Se agrega que la inequidad en el ingreso desfavorece a las mujeres en relación con los hombres; por lo que una gran cantidad trabaja de forma subordinada sin acceso a las instituciones de salud, además de la incidencia de hogares monoparentales que van en aumento. En estos casos, predomina la jefatura femenina, por lo que se busca promover el ejercicio del derecho a la educación (capacitación para la autonomía económica), como parte de los derechos económicos, sociales y culturales reconocidos universalmente.

De acuerdo con la información proporcionada por los LCPs de los diferentes centros, son más las mujeres que asisten a los Talleres de autonomía económica; cumplen, en parte, la promoción de los derechos que la Política pretende; se trata de mujeres en edad adulta que buscan un ingreso extra para sus hogares, o quienes requieren incrementar la economía de éstos al ser madres solteras y encontrarse en esta exclusión económica que no les permite el acceso total a los derechos fundamentales.

### 6.2.2. Objetivos del programa

En Reglas de Operación se dice que la Política propone realizar acciones educativas y de formación para promover el fortalecimiento económico principalmente de las mujeres jefas de familia y de todas las personas que soliciten el servicio. Lo anterior, mediante la inclusión digital, el aprendizaje de oficios, la formación para la producción de bienes y la prestación de servicios, la capacitación para el empleo, el autoempleo, el emprendimiento, el cooperativismo y el comercio digital.

Una de las características de los Talleres de Autonomía económica es que acuden adultos, sin embargo, con base en las Reglas de Operación, todos pueden ser beneficiarios del programa.

> En autonomía económica cambia la cosa hay muchas más mujeres y un poco de menos hombres […], los niveles académicos varían muchísimo, pueden moverse […] bastante y el intervalo de edad si se va un poquito más arriba, […] ya no tenemos tantos niños desde luego, ni tantos jóvenes por lo que implican los talleres. P35: 31-Entrevista a Samuel.pdf - (16:2385-16:2708)

Fuente: Trabajo de campo: usuarios de la clase de diseño de modas, PILARES Margarita Maza de Juárez.

A partir de los datos arrojados por la SECTEI (2019a), de acuerdo con la distribución por área, son más mujeres quienes acuden a los talleres de Autonomía económica. Ellas representan el 70% (15,026) de personas inscritas, mientras que la población masculina corresponde al 30% con una población de 6,575.

Pese a los avances presentados y la afluencia que tienen en ciertos talleres, aún es poca la población que acude a éstos ya que atienden del total de usuarios un 21.4% (21,601).

La oferta en este programa es variada; puede haber desde huertos urbanos hasta finanzas en el hogar, joyería, electrónica, plomería, electricidad, herrería, cooperativismo, pequeños negocios, gastronomía, diseño de modas, cosmetología y emprendimiento. Se trata de talleres que, en su mayoría, son exitosos y pueden presentar una importante afluencia semanal de usuarios.

En este PILARES ya tenemos electricidad, tenemos herrería, tenemos huertos urbanos, *emprendedurismo*, cooperativismo, eh… pequeños negocios, gastronomía y diseño de modas que son exitosos. […] Todos exitosos por demás, en verdad estamos reportando una asistencia semanal entre dos mil dos mil cuatrocientos usuarios. P18: 14-ENTREVISTA MARGARITA MAZA DE JUÁREZ.pdf - (4:1299-4:1639)

Fuente: Trabajo de campo: maestros del Taller de creación de micro negocios, muestran la invitación a la apertura del primer negocio de usuarios, PILARES Margarita Maza de Juárez.

Algunos talleres como gastronomía, herrería o carpintería necesitan de una infraestructura adecuada, ya que requieren condiciones específicas para su ejecución y para resguardar la seguridad, tanto de los usuarios, como de los facilitadores; por lo que muchos de estos talleres no han sido ofertados en todos los Centros. En algunos casos, el inmueble es insuficiente; esto hace imposible su implementación, aunque exista demanda.

Fuente: Trabajo de campo: corresponde al Taller de carpintería en PILARES Acahualtepec.

La promoción de la educación ambiental, estipulado en las Reglas de Operación del programa, se ha llevado a cabo con la implementación de uno de los talleres más representativos de los Centros, huertos urbanos que, además de ser una iniciativa innovadora, ha logrado ser aprovechada por los usuarios, inclusive por la comunidad; personas de la tercera edad se han visto beneficiadas y han logrado generar una comunidad dentro de los PILARES; un grupo de apoyo que refuerza la convivencia dentro y fuera de los Centros, tal es el caso del taller de huertos urbanos en PILARES Benita Galeana, donde cuentan con mujeres de la tercera edad que trabajan en colectivo, generan vínculos y un espacio de convivencia armonioso.

Fuente: Trabajo de campo: taller de Huertos Urbanos. Mujeres de la tercera edad en PILARES Benita Galeana.

Cada Centro tiene características diferentes. Los asistentes se ven afectados o beneficiados por diversos factores que ocurren alrededor de éste; para algunos, la oferta de ciertos talleres potencializa las oportunidades de la comunidad; otros no resultan exitosos por la falta de interés de la población. En consecuencia, una de las medidas que se sugiere es replantear la oferta de los talleres dentro del programa, de acuerdo con las demandas de la población, con el fin de crear vínculos con la población a través de esa oferta.

> Por ejemplo, […] aquí nos ha rebasado mucho lo que ha sido cosmetología y diseño de modas, […] electrónica… no ha funcionado muy bien, la gente no tiene mucha respuesta, pero sí para electricidad, por ejemplo, […], entonces ahí […] seria como una cuestión de […] replantear esa parte. [Contenido para cita vinculada "31:35"]. Replantear un poco algunos talleres, […] que a lo mejor son más funcionales para la necesidad de la comunidad que otros. P31: 27-ENTREVISTA ZAPOTITLA.pdf - (7:591-7:727)

## 6.3. Talleres culturales y artísticos

### 6.3.1. Problemática social y dotación de derechos

La falta de oferta, distribución, difusión y divulgación de la formación artística y cultural en los espacios culturales establecidos en toda la Ciudad de México que, a pesar de ser el Centro de la actividad cultural del país, sólo cuenta actualmente con 224 Centros culturales para una población de 8, 985,339 personas. La desigualdad en el acceso a la cultura no sólo se muestra en la distribución geográfica al centralizarla, sino también por género. El programa social busca coadyuvar en el ejercicio del derecho al acceso a la cultura, como parte de los derechos económicos, sociales y culturales reconocidos universalmente (Gaceta Oficial de la Ciudad de México, 18 de enero, 2019). Lo anterior, a través de la oferta de la educación artística para el desarrollo humano y comunitario, mediante el ejercicio pleno del derecho a la educación y a la cultura, el derecho a la información, derecho a la libertad de difundir opiniones, información e ideas, a través de cualquier medio.

La calidad en el servicio se vincula con una tradición arraigada en la población de la Ciudad de México, principios que en su momento dieron origen a programas como los Faros; bajo este concepto, se pretende hacer cultura comunitaria, a través de las expresiones locales y el

acercamiento con las comunidades artísticas de alto nivel, en un intento de sinergia para con la comunidad, que antes de esta iniciativa difícilmente tendría acceso debido a la centralización de la cultura en la Ciudad de México.

> En materia de cultura […], los servicios que ofrece PILARES corresponden a una tradición muy fuerte, muy enraizada en la Ciudad de México que tiene que ver, por ejemplo, con todos los principios que dan origen a los faros, en el sentido de […] hacer cultura comunitaria, de potenciar las expresiones locales y […] de acercar a estas comunidades artistas de alto nivel, […] con mucho compromiso con la comunidad […] que probablemente jamás tendrían acceso. P35: 31- Entrevista a Samuel.pdf - (16:112-16:656)

### 6.3.2. Objetivos del programa

- El Programa tienen como objetivo primordial impartir talleres de artes y oficios a 50,000 habitantes de las 16 alcaldías, a través de 1,705 beneficiarios facilitadores de servicios, tanto 1, 675 talleristas como 30 facilitadores.

Otros objetivos son los siguientes:

- Acercar a grupos vulnerables (niñas y niños, mujeres, grupos étnicos, adultos mayores, personas con capacidades diferentes, entre otros) ejerciendo el derecho a la educación, derecho a la cultura, derecho a la inclusión social (Gaceta Oficial de la Ciudad de México, 18 de enero 2019).
- Promover la educación artística para la población en general (niñas, niños, jóvenes, adultos, adultos mayores).
- Convocar a personas profesionales interesadas en impartir talleres de artes y oficios.
- Crear una red de talleristas de artes y oficios en PILARES y los diversos espacios culturales/alternativos.
- Atender la problemática del no acceso equitativo a la cultura y las artes.
- Reconocer la importancia de la educación artística como una forma de desarrollo personal, familiar, social y de contribución al bien común.
- Desarrollar en los habitantes el pensamiento y la reflexión crítica.
- Provocar y fortalecer vínculos comunitarios a través de encuentros, jornadas, festivales, caravanas, entre otros, donde se exhiban los resultados del aprendizaje y que permitan mostrar el trabajo creativo a la comunidad.

- Realizar dos jornadas de trabajo una vez al mes.

A través del arte y la cultura se pretende reconocer y potencializar talentos en los diversos barrios y colonias de la Ciudad, acercar una variada oferta cultural de forma gratuita a la población. Sin embargo, esta oferta es extremadamente variada por lo cual no se alcanza a distinguir cuál es la lógica en la estrategia de implementación de los talleres en PILARES.

Fuente: Trabajo de campo: Clase de modelado en PILARES Margarita Maza de Juárez.

El programa de cultura, con base en los datos arrojados por la SECTEI (2019a), en un periodo de siete meses de acuerdo con la distribución por área, se atendieron a 20, 024 personas inscritas, las cuales corresponden al 19.8% personas, y una población femenina que supera más de la mitad de las inscripciones, con el 69% (13, 740); mientras que los usuarios hombres representan el 31% (6,284). Uno de los objetivos del programa es atender a 50, 000 habitantes en las 16 alcaldías de la Ciudad (Gaceta Oficial de la Ciudad de México, 18 de enero, 2019).

El objetivo del programa es el fortalecimiento de los vínculos comunitarios. Una de las estrategias que en algunos Centros se desarrolla es el trabajo comunitario desde el arte, la escritura y la cultura. Un caso particular es *Fanzine*, una revista que nace en el taller de creación literaria y que realizan los usuarios y personas de la comunidad cercana a PILARES San Pedro Xalpa.

> Secretaría de Cultura, tenemos lo que es libro club, cine club, […] teatro, […] fanzine, es una revista de creación literaria que hacen aquí […] las mismas personas que habitan en la comunidad. P19: 15-ENTREVISTA XALPA.pdf - (4:1118-4:1567)

### 6.3.3. Población objetivo

Son los habitantes que viven en colonias con índice de desarrollo Social bajo. En la Ciudad de México hay cerca de 8, 508,853 habitantes y el 34.17% pertenece al Índice de Desarrollo Social Bajo. La población beneficiaria (usuarios) será de 30,000 (si la población objetivo es de 84,703 se atendería el 34.17 % de la población). La población beneficiaria facilitadora de servicios (integrantes de colectivos) se estima en 1000 personas aproximadamente (Gaceta Oficial de la Ciudad de México, 18 de enero, 2019).

A diferencia de los programas como Ciberescuela o Autonomía económica, los cuales están dirigidos a una población adulta. En cultura se pretende incorporar a toda la población; en este caso, a una población infantil.

### 6.3.4. Metas

Talleres de Artes y Oficios Comunitarios (TAOC) tiene como meta atender en el ejercicio 2019 a 50,000 habitantes. Este programa no está en condiciones de alcanzar la universalidad, por razones presupuestales. Sin embargo, su nivel de operación busca convocar, seleccionar y otorgar el apoyo económico a 1,675 talleristas con experiencia en formación artístico-cultural y procesos de integración comunitaria; así como otorgar el apoyo económico a 30 talleristas con experiencia en la gestión y promoción de la cultura en el ámbito comunitario (Gaceta Oficial de la Ciudad de México, 18 de enero, 2019).

Acorto plazo, se pretende beneficiar a los habitantes de las zonas de menor índice de desarrollo social de la Ciudad de México, así como a los grupos más vulnerables. En tanto, lo que se espera a largo plazo es beneficiar al mayor número de habitantes para garantizar el acceso a la cultura.

El programa pretende garantizar a la comunidad el acceso libre a la cultura, a través de actividades que potencialicen el reconocimiento de grupos minoritarios como la comunidad LGBTTTIQ, la Secretaría de Cultura está ofertando el taller de *Drag Queen*. Es un taller que generar comunidad al interior del PILARES, en este primer intento por ser inclusivos y tener libertad para implementar y dotar a la comunidad de opciones acordes a sus demandas.

> La Secretaría de Cultura nos da, […] talleres de música, talleres de canto, […] de coro, […] tenemos taller de… cartonería, tenemos artesanías en madera, tenemos, por ejemplo, el taller de *Drag Queen* que es un taller muy interesante, danza regional,

danza, […] en pareja, principalmente eso. P22: 18-ENTREVISTA GABRIELA MISTRAL-.pdf - (4:1523-4:1993)

La Secretaría de Cultura dispone de una variada oferta cultural y artística; en ocasiones, requiere de condiciones particulares para llevarlos a término; pero los Centros no cuentan con el espacio, las instalaciones o las condiciones para lograrlo. Son estos talleres los que se adaptan al espacio y las condiciones del lugar.

Fuente: Trabajo de campo: exterior del PILARES Facundo Cabral, donde se realizan actividades al aire libre debido a que no cuenta con el espacio suficiente para trabajar dentro del inmueble.

Cultura trae cine Club y libro Club, […] ellos insisten muchísimo en querer traer más actividades, pero no tengo dónde, […], ellos quieren espacios cerrados. P25: 21-ENTREVISTA ECOGUARDAS.pdf - (4:927-4:1116)

A continuación se presenta un listado de talleres culturales mencionados por LCPs (ver Cuadro 9).

**Cuadro 9**

**Muestra de actividades culturales y artísticas ofertadas por los Centros PILARES**

| Cita | Oferta de actividades por parte de la Secretaria de Cultura |
|---|---|

| | |
|---|---|
| Está fotografía, violín, y violonchelo, guitarra, flauta y metales, yoga, ballet, hawaiano, braille, pintura, son diez de cultura. P10: 6- ENTREVISTA CHIMALPA-.pdf - (10:938-10:1071) | Fotografía<br>Violín<br>Violonchelo<br>Guitarra<br>Flauta<br>Metales (instrumentos)<br>Yoga<br>Ballet<br>Hawaiano<br>Braille<br>Pintura |
| En el caso cultura tenemos […] actuación, guitarra, percusiones, tenemos modelado en plastilina, creación de vitromosaicos y vitrales, […] creación de títeres, cartonería, fotografía, encuadernación, […] *capoeira*, se acaba incorporar un profesor de canto que viene los días sábados y creo que son de forma general la mayoría de los talleres. P11: 7-ENTREVISTA CANEGUIN.pdf - (5:2054-6:329) | Actuación<br>Guitarra<br>Percusiones<br>Modelado en plastilina<br>Creación de vitromosaicos<br>Vitrales<br>Creación de títeres<br>Cartonería<br>Fotografía<br>Encuadernación<br>Capoeira<br>Canto |
| Está el salón duela, está el taller de guitarra clásica. P12: 8-ENTREVISTA AGRÍCOLA PANTITLÁN.pdf - (3:1000-3:1053) | Guitarra clásica |
| Lo que son actividades que tengan que ver con la expresión corporal como, por ejemplo, es danza africana, dan circo, dan salsa, […] dan muralismo contemporáneo, […] yoga, este da todo lo que tenga que ver con estructuras de literatura, […] hay cuentacuentos. P14: 10-ENTREVISTA MUNICIPIO LIBRE.pdf - (4:1291-4:1595) | Expresión corporal<br>Danza africana<br>Circo<br>Salsa<br>Muralismo contemporáneo<br>Yoga<br>Literatura<br>Cuenta cuentos |
| La secretaria de cultura trae muchas actividades, tenemos | Guitarra |

| | |
|---|---|
| guitarra, ballet, danza folclórica, muralismo, […] se incluyó danzas polinesias que es hawaiano, tahitiano, hay coro, hay canto, hay actuación tenemos reciclaje y medio ambiente, artes visuales en cultura video club y cine club. P16: 12-ENTREVISTA BENITA GALEANA.pdf - (4:2-4:305) | Ballet<br>Danza folclórica<br>Muralismo<br>Danzas polinesias (Hawaiano, Tahitiano)<br>Coro<br>Canto<br>Actuación<br>Reciclaje<br>Medio ambiente<br>Artes visuales<br>Video club<br>Cine club |
| Secretaría de cultura nos ha mandado talleres de música, este, nos mandó un maestro de violonchelo, […] están viendo la posibilidad de enviarnos un maestro de guitarra […] por parte de Ciberescuela teníamos el taller de guitarra, pero, este, nos van a facilitar de parte de cultura para que el compañero docente se dedicara de lleno. P17: 13-ENTREVISTA CENTENARIO.pdf - (5:367-5:734) | Música<br>Violonchelo |
| De la Secretaría de Cultura son veintidós talleres entre los que han tenido más éxito es […] modelismo, el principio del *esculturismo*, figuras hechas en plastilina, oleos sobre tela, dibujo, caligrafía, […] tenemos clases también de… canto, creación musical, creación poética, […] nos llegó apenas la tallerista que va a formar coros, coros e instrumentos aquí damos clase de guitarra, teclado, […] percusiones, entonces es un abanico amplio. P18: 14-ENTREVISTA MARGARITA MAZA DE JUÁREZ.pdf - (4:42-4:494) | Modelismo<br>Figuras hechas en plastilina<br>Óleo sobre tela<br>Dibujo<br>Caligrafía<br>Canto<br>Creación musical<br>Creación poética<br>Coros e instrumentos<br>Guitarra<br>Teclado<br>Percusiones |
| Contamos con video club y cine club. P18: 14-ENTREVISTA MARGARITA MAZA DE JUÁREZ.pdf - (4:505-4:541) | Video club<br>Cine club |
| Secretaria de Cultura, tenemos lo que es libro club, cine | Libro club |

| | |
|---|---|
| club, […] teatro, […] fanzine, es una revista de creación literaria que hacen aquí […] las mismas personas que habitan en la comunidad […] violín, […] guitarra, […] cuerdas, […] canto, tenemos dibujo, tenemos cine y animación. P19: 15-ENTREVISTA XALPA.pdf - (4:1118-4:1567) | Cine club<br>Teatro<br>Fanzine<br>Violín<br>Guitarra<br>Cuerdas<br>Canto<br>Dibujo<br>Cine<br>Animación |
| Secretaria de Cultura también participa en varias actividades como ustedes lo vieron, está el de música, está el de ballet, […], está la profesora de moda. P20: 16-ENTREVISTA ACAHUALTEPEC.pdf - (5:1496-5:1751) | Música<br>Ballet<br>Moda |
| Por la Secretaria de Cultura, tenemos… reciclado con vidrio, […] se realizan instrumentos musicales con reciclado, […] herbolaria, […] cómic, tenemos, […] grafiti, […] guitarra, y… nada más. P21: 17- ENTREVISTA RENOVACIÓN.pdf - (3:1025-3:1308) | Reciclado con vidrio<br>Herbolaria<br>Cómic<br>Grafiti<br>Guitarra |
| La Secretaria de Cultura nos da, […] talleres de música, talleres de canto, […] de coro, […] tenemos taller de… cartonería, tenemos artesanías en madera, tenemos, por ejemplo, el taller de drag Queen que es un taller muy interesante, danza regional, danza, […] en pareja, principalmente eso. P22: 18-ENTREVISTA GABRIELA MISTRAL-.pdf - (4:1523-4:1993) | Música<br>Canto<br>Coro<br>Cartonería<br>Artesanías en madera<br>Taller de *Drag Queen*<br>Danza regional<br>Danza en pareja |
| Secretaría de Cultura, son veinticinco actividades, […] guitarra clásica, canto y guitarra, baile de salón, […] serigrafía, […] cartonería, […] de realismo a la experimentación, […] entre otras actividades, la verdad es que sí son bastantes. P23: 19-ENTREVISTA FACUNDO CABRAL.pdf - (5:158-5:602) | Guitarra clásica<br>Canto<br>Guitarra<br>Baile de salón<br>Serigrafía<br>Cartonería<br>Realismo a la experimentación |
| Tenemos encuadernación, […] edición de *stop motion*, […] | Encuadernación |

| | |
|---|---|
| libro club, tenemos transformaciones colaborativas, que son los que crearon […] las llantas, tenemos pintura y dibujo, grabado […], medicina alternativa y tradicional, […] arte y… reciclado, tenemos […] bailemos salsa que es baile de salón, alegría fandanguera, que como tal, pues son bailes de Tixtla Gutiérrez, regionales, […] ese taller tiene una peculiaridad, porque […] en Tixtla trabaja una niña que tiene […] las rodillas al revés y […] pareciera un impedimento el ella bailar pero, sin embargo, se llama Lupita, […] ella baila a pesar de su problema motriz. P24: 20-ENTREVISTA HUAYATLA.pdf - (7:235-7:1000) | Edición de *stop motion*<br>Libro club<br>Transformaciones colectivas<br>Pintura<br>Dibujo<br>Grabado<br>Medicina alternativa y tradicional<br>Arte<br>Reciclado<br>Bailemos salsa<br>Alegría fandanguera (bailes de Tixtla) |
| Cultura trae cine Club y libro Club, […] ellos insisten muchísimo en querer traer más actividades, pero no tengo donde, […], ellos quieren espacios cerrados. P25: 21-ENTREVISTA ECOGUARDAS.pdf - (4:927-4:1116) | Cine club<br>Libro club |
| Tenemos […] dibujo, […] moldeado, […] joyería, […], artes plásticas para niños, Club de letras y expresión, […], animación […] un taller de tejido crochet que se llama *amigorumis,* también tenemos acuarela experimental, y por último tenemos ajedrez. P26: 22- ENTREVISTA TIZIMÍN.pdf - (4:36-4:465) | Dibujo<br>Modelado<br>Joyería<br>Artes plásticas para niños<br>Club de letras y expresión<br>Animación<br>Tejido crochet<br>Acuarela experimental<br>Ajedrez |
| Secretaria de Cultura, apoya con actividades como cine club, libro club, artes plásticas, modelado en barro y telar de cintura. P28: 24-ENTREVISTA SAN PEDRO ATOCPAN.pdf - (3:1383-3:1518) | Cine club<br>Libro club<br>Artes plásticas<br>Modelad en barro<br>Telar de cintura |
| Cultura […] nos dota de talleres de cine, de danza, cines de jazz, […] talleres de música, taller de cuerdas […], también talleres de fotografías, […] de video. P29: 25- ENTREVISTA TULYEHUALCO.pdf - (3:1429-3:1669) | Cine<br>Danza<br>Cine de jazz<br>Música |

| | |
|---|---|
| | Cuerdas<br>Fotografía<br>Video |
| Secretaria de Cultura pues va más relacionado al tema de manualidades […] música, artes, […] danza, […] artes plásticas, por ejemplo, artes y semillas, […] también¸ teatros. P30: 26-ENTREVISTA ROSARIO CASTELLANOS.pdf - (4:708-4:942) | Manualidades<br>Música<br>Artes<br>Danza<br>Artes plásticas<br>Artes y semillas<br>Teatro |
| Talleres de teatro inclusivo (02:23-02:24) […], expresión corporal, […] títeres, juguetes tradicionales, y… creo que ya. P31: 27-ENTREVISTA ZAPOTITLA.pdf - (3:989-3:1206) | Teatro inclusivo<br>Expresión corporal<br>Títeres<br>Juguetes tradicionales |
| Tenemos diversas actividades, […] ballet, danza africana, […] artes plásticas, cartonería, teatro inclusivo, yoga. P32: 28-ENTREVISTA PAULO FREIRE.pdf - (3:573-3:780) | Ballet<br>Danza africana<br>Artes plásticas<br>Cartonería<br>Teatro inclusivo<br>Yoga |
| Como te comentaba, […] tenemos yoga, tenemos ballet, […] danza africana, […] artes plásticas, música, cartonería, top show, […] es que tenemos ya tantas actividades, [sic] teatro inclusivo. P32: 28-ENTREVISTA PAULO FREIRE.pdf - (3:1480-3:1879) | Yoga<br>Ballet<br>Danza africana<br>Artes plásticas<br>Música<br>Cartonería<br>Top show<br>Teatro inclusivo |
| La Secretaria de Cultura pues tiene una oferta bastante amplia de artes escénicas y artes plásticas, a propósito de las plásticas se puede mencionar, pintura […] dibujo artístico, […] encuadernación, [...] arte *cou,* pintura para niños, […] pintura japonesa, se llama arte kawaii, […] el arte a través del juego, hay otro acercamiento para niños hacia el arte y sus emociones que va dirigido hacia una población mucho más infantil, cuatro años, más o menos, | Artes escénicas<br>Pintura<br>Dibujo artístico<br>Encuadernación<br>Arte *cou* (pintura para niños)<br>Arte kawaii (pintura japonesa) |

| | |
|---|---|
| […] la Secretaria de Cultura […] nos presta maestros de baile de salón, maestros de teatro, maestros de ritmos populares, […] hay un maestro que hace teatro de papel, […] esas son como las actividades de arte. P33: 29-ENTREVISTA VILLA PANAMERICANA.pdf - (3:1982-4:625) | Baile de salón<br>Teatro<br>Ritmos populares<br>Teatro de papel |

Elaboración propia con base en el trabajo de campo.

Nube G

**Muestra de actividades culturales y artísticas ofertadas por los Centros PILARES**

Elaboración propia con base en el trabajo de campo. Derivada del cuadro 9.

Como resultado del cuadro (ver Nube G) se observa que existe una variedad de talleres; la pregunta sería: ¿por qué existen tantos talleres, cuando conocemos las condiciones de los espacios, y su capacidad de atención limitada? Ahora bien, los talleres que más destacan son guitarra, canto y cineclub, tres de noventa actividades ofertadas por la Secretaría de Cultura.

Fuente: Trabajo de campo: Taller de canto y música que se realizó en el salón de costura, PILARES Atlampa.

## 6.4. Talleres deportivos

### 6.4.1. Problemática social y dotación de derechos

Existe un “reducido acceso a servicios adecuados de cultura física en las 16 alcaldías de la Ciudad de México” (Gaceta Oficial de la Ciudad de México, 31 de enero, 2019). Lo que ocasiona un incremento del sedentarismo, sobrepeso y obesidad, baja participación en actividades físicas, recreativas y deportivas, desintegración comunitaria y el aumento de enfermedades crónico-degenerativas.

Con este programa social se busca promover el ejercicio del derecho al deporte y la promoción de la equidad y cohesión e integración social; formar parte de los derechos económicos, sociales y culturales reconocidos universalmente, mediante el acceso gratuito a actividades recreativas, físicas y deportivas.

Las actividades deportivas han ayudado a integrar a la comunidad, tal es el caso de PILARES Gabriela Mistral, donde una de las actividades que se imparte, específicamente a la población de adultos mayores, ha generado un grupo constante, enriquecido por la misma comunidad y el interés que propicia en los usuarios.

> […] activación física, […] es una de las actividades que les damos a los adultos mayores, […] hay un grupo de la tercera edad aquí, que es, […] bastante nutrido. P22: 18-ENTREVISTA GABRIELA MISTRAL-.pdf - (4:1131-4:1482)

### 6.4.2. Objetivos del programa

Uno de los objetivos del programa es “aumentar el acceso a servicios adecuados de cultura física en las 16 alcaldías de la Ciudad de México” (Gaceta Oficial de la Ciudad de México, 31 de enero, 2019). Conformar un equipo de hasta 1,901 beneficiarios (16 Coordinadores de Alcaldía, 43 Subcoordinadores y 1,842 Promotores), entrenadores deportivos, activadores físicos y/o recreativos, así como deportistas para la práctica de actividades recreativas, físicas y deportivas. Además, garantiza que la población atendida pertenezca a los distintos grupos sociales, género, origen étnico y provengan de las distintas colonias que integran la Ciudad de México. Esta contribución pretende la prevención del desarrollo de enfermedades crónicas degenerativas entre la población con bajo y muy bajo desarrollo social, mediante la implementación de actividades recreativas, físicas, deportivas y la gratuidad en su acceso.

> La parte deportiva, que es, no solamente deporte masivo al alcance de la gente, sino también escuelas técnicas de fútbol, de básquetbol, en fin, de diversos deportes. P35: 31- Entrevista a Samuel.pdf - (3:2445-3:2609)

Fuente: Trabajo de campo: clase de box en el PILARES Richard Wagner.

### 6.4.3. Población objetivo

Una población objetivo de 29,872, 000 de servicios brindados a los habitantes de las 16 alcaldías de la Ciudad de México en los diferentes estratos de edad y sexo. Se tiene considerado beneficiar de forma directa a 746,800 habitantes de la Ciudad de México (Gaceta Oficial de la Ciudad de México, 31 de enero, 2019).

Según datos de la SECTEI (2019), el deporte es uno de los programas menos exitosos de PILARES; puesto que del total de personas inscritas a los Centros (101, 051) en deporte cuentan con una población de 20,007 personas inscritas; las cuales representan el 19.8%.

La población con mayor afluencia en deporte es la femenina, con el 62% (12, 320); mientras que la población masculina representa el 38% (7, 687) (SECTEI, 2019).

### 6.4.4. Metas

La meta de cobertura de la población objetivo que se planea atender en el ejercicio 2019 es de: hasta 29,872, 000 de usuarios entre hombres, mujeres, jóvenes, niñas, niños, adultos mayores y personas con discapacidad, con la conformación de un equipo de hasta 1,901 docentes (Gaceta Oficial de la Ciudad de México, 31 de enero, 2019).

Fuente: Trabajo de campo: fachada del PILARES Tizimín.

Un reclamo constante durante la evaluación del programa es la adecuación de los espacios; sin las instalaciones y la infraestructura adecuadas. Para muchos de los LCPs, resulta imposible al tener una oferta deportiva más amplia ya que los espacios resultan insuficientes

e inadecuados; muchos de ellos no cuentan con un espacio al aire libre como es el caso de PILARES Tizimín. Es tan pequeño en infraestructura que no cuenta con actividades deportivas, el INDEPORTE únicamente manda ajedrez.

> Solo ajedrez, sí por las instalaciones no nos da, […] chance de tener [sic]. P26: 22-ENTREVISTA TIZIMÍN.pdf - (3:2292-3:2426)

Fuente: Trabajo de campo: uso de espacio público en PILARES Chimalpa debido a la falta de infraestructura de éste.

Fuente: Trabajo de campo: un joven practica la clase de box, PILARES Facundo Cabral.

En el caso de la oferta deportiva tenemos que los talleres con mayor asistencia son zumba, taekwondo y activación física, muchos Centros PILARES ofertan actividades alternativas que

pueden ser adaptables a los espacios, tal es el caso de ajedrez, taichí, kick boxing. A continuación se presenta la oferta de actividades deportivas, según los LCPs.

### Cuadro 10

### Oferta de actividades por parte de INDEPORTE

| Cita | Oferta de actividades deportivas |
|---|---|
| Está box, acondicionamiento físico, capoeira, carate y tae kwon do. P10: 6- ENTREVISTA CHIMALPA-.pdf - (10:855-10:935) | Box<br>Acondicionamiento físico<br>Capoeira<br>Carate<br>Taekwondo |
| Tenemos actividades […] deportivas como activación física, Kick boxing, fútbol. P11: 7-ENTREVISTA CANEGUIN.pdf - (5:1943-5:2023) | Activación física<br>Kick boxing<br>Fútbol |
| Están dando box, […] zumba, […] yoga, taekwondo, defensa personal. P14: 10-ENTREVISTA MUNICIPIO LIBRE.pdf - (5:4-5:133) | Box<br>Zumba<br>Yoga<br>Taekwondo<br>Defensa personal |
| En deporte, […] tenemos un maestro de fútbol, tenemos ajedrez también y tenemos Basket. [Contenido para cita vinculada "16:9"]. Tenemos […] maestras que dan activación o acondicionamiento físico, dan zumba. P16: 12-ENTREVISTA BENITA GALEANA.pdf - (4:342-4:438) | Fútbol,<br>Ajedrez<br>Básquetbol<br>Acondicionamiento físico<br>Zumba |
| En deporte tienen acondicionamiento físico, activación física perdón este, kick boxking […] y zumba son las tres. P17: 13- ENTREVISTA CENTENARIO.pdf - (5:203-5:320) | Activación física<br>Kick boxking<br>Zumba |
| Tenemos en deporte zumba, taichí, hand ball, taekwondo, salsa, fútbol soccer, básquetbol y muay thai, es una actividad como box, pero es box tailandés […] son ocho. P18: 14-ENTREVISTA MARGARITA MAZA DE JUÁREZ.pdf - (3:1987-3:2157) | Zumba<br>Tai chi<br>Hand ball<br>Taekwondo<br>Salsa<br>Fútbol soccer<br>Básquetbol |

| | |
|---|---|
| | Muay thai (box tailandés) |
| De INDEPORTE, tenemos lo que es yoga, […], pilates, […] activación física para personas jóvenes y adultas, […] baile y […] body combat. P19: 15-ENTREVISTA XALPA.pdf - (4:756-4:982) | Yoga<br>Pilates<br>Activación física<br>Baile<br>Body combat |
| El que tiene mucho éxito es el de taekwondo, el de fútbol, el vóleibol, karate [sic] patinaje. P20: 16-ENTREVISTA ACAHUALTEPEC.pdf - (5:667-5:787) | Taekwondo<br>Fútbol<br>Vóleibol<br>Karate<br>Patinaje |
| De INDEPORTE tenemos lucha olímpica, […] zumba, […] yoga, […] karate, taekwondo. P21: 17- ENTREVISTA RENOVACIÓN.pdf - (3:865-3:981) | Lucha olímpica<br>Zumba<br>Yoga<br>Karate<br>Taekwondo |
| INDEPORTE realmente nos manda poco, nos manda zumba, nos manda box, nos manda yoga, principalmente y… digamos como activación física, […] es una de las actividades que les damos a los adultos mayores, […] hay un grupo de la tercera edad aquí, que es, […] bastante nutrido […] también nos mandan a un maestro de ajedrez. P22: 18-ENTREVISTA GABRIELA MISTRAL-.pdf - (4:1131-4:1482) | Zumba<br>Box<br>Yoga<br>Activación física<br>Ajedrez |
| En deporte tienen cuatro actividades que es futbol, zumba, taekwondo y box. P23: 19-ENTREVISTA FACUNDO CABRAL.pdf - (5:48-5:124) | Futbol<br>Zumba<br>Taekwondo<br>Box |
| Tenemos gimnasia reductiva, yudo, yoga, zumba, activación física con niños, break dance. P24: 20-ENTREVISTA HUAYATLA.pdf - (7:96-7:198) | Gimnasia reductiva<br>Yudo<br>Yoga<br>Zumba<br>Activación física<br>Break dance |
| Las actividades de Ponte Pila […] son […] taekwondo, […] acondicionamiento físico, zumba y boxeo. P25: 21- | Taekwondo<br>Acondicionamiento físico |

| | |
|---|---|
| ENTREVISTA ECOGUARDAS.pdf - (4:787-4:891) | Zumba<br>Boxeo |
| Solo ajedrez, sí por las instalaciones no nos da, […] chance de tener [sic]. P26: 22- ENTREVISTA TIZIMÍN.pdf - (3:2292-3:2426) | Ajedrez |
| Secretaría del deporte nos apoya con activación física. P28: 24-ENTREVISTA SAN PEDRO ATOCPAN.pdf - (3:877-3:930) | Activación física |
| INDEPORTE, […] nos dan los maestros de kung fu, taekwondo, Kick boxing, rutinas combinadas, que es como una especie de zumba, tenemos, […] yoga, […] terapias, […] musculares y también nutriólogos. P29: 25-ENTREVISTA TULYEHUALCO.pdf - (3:1121-3:1391) | Kung fu<br>Taekwondo<br>Kick boxing<br>Rutinas combinadas<br>Yoga<br>Terapias<br>Nutriología |
| Tenemos […] zumba, […] acondicionamiento físico, […] taekwondo y […] box. P30: 26-ENTREVISTA ROSARIO CASTELLANOS.pdf - (4:113-4:311) | Zumba<br>Acondicionamiento físico<br>Taekwondo<br>Box |
| INDEPORTE nos trae pilates, taekwondo, […] karate, y […] zumba. P31: 27-ENTREVISTA ZAPOTITLA.pdf - (3:880-3:951) | Pilates<br>Taekwondo<br>Karate<br>Zumba |
| Tenemos zumba, […] ritmos latinos, karate, King boxing, […] tai chi y kung fu. P32: 28-ENTREVISTA PAULO FREIRE.pdf - (3:807-3:910) | Zumba<br>Ritmos Latinos<br>Karate<br>King boxing<br>Tai chi<br>Kung fu. |
| El programa Ponte Pila, nos, […] presta a… cuatro promotores deportivos, el primero es defensa personal, el segundo es acondicionamiento físico, el tercero es yoga y el cuarto es […] zumba. P33: 29-ENTREVISTA VILLA PANAMERICANA.pdf - (3:1620-3:1824) | Defensa personal<br>Acondicionamiento físico<br>Yoga<br>Zumba |

Elaboración propia con base en el trabajo de campo.

Nube H

Oferta de actividades por parte de INDEPORTE

Elaboración propia con base en el trabajo de campo. Derivado del cuadro 10.

La anterior nube (H) permite corroborar lo que nos indicaban algunos LCPs, cuando aseguraban que no podían tener más actividades deportivas debido a la infraestructura de los Centros. Además de tener una visión más clara acerca de la oferta deportiva, observamos que la oferta no es muy diversificada, las actividades que más se programan son: zumba, taekwondo, activación física, fútbol.

### 6.5. Principios educativos y valores en torno al bienestar que trabajan los Centros PILARES

A continuación, se presenta un análisis cualitativo acerca de los valores en torno al bienestar que trabajan los LCPs en los distintos Centros; a través de este ejercicio se pretende tener un panorama más amplio acerca de la idea que tienen sobre el Programa desde sus principios, que son la innovación, libertad, arte, educación y los saberes; ejes que permean al Programa. Este análisis fue posible con los datos del Cuadro 11. Principios educativos y valores que trabajan los LCPs.

Cuadro 11

Valores que trabajan los LCPs

| Cita | Palabras clave |
|---|---|
| Se empieza como a reducir un poquito también esa brecha clasista, [sic], xenofobia, entonces estos valores de los que tú me preguntas, yo pienso que, pues es la pluralidad, segundo, el valor humano, pero el valor humano también del […] | Pluralidad<br>Igualdad entre clases y géneros |

| | |
|---|---|
| género femenino. [Contenido para cita vinculada "6:30"] Atlampa en particular enaltece mucho los valores, por ejemplo, […] el de la pluralidad, ¿no?, […] no importa si son de la Unidad (27:07-27-08) no importa si son de la Nopal, no importa si son de Dmet, o no importa incluso si es gente de muchos recursos. P 6: 2-ENTREVISTA ATLAMPA-.pdf - (11:216-11:529) | |
| Este PILARES en particular, [sic] la honestidad por que […] nosotros al menos desde mi perspectiva como director, no sólo para mi equipo de trabajo, sino […] para nuestros usuarios es que seamos como honestos, con cualquier cosa que veamos, o con cualquier situación. P 8: 4-ENTREVISTA SANTA FE.pdf - (9:42-9:519) | Honestidad |
| Principalmente […] el respeto, y la no discriminación. P 9: 5-ENTREVISTA JALALPA TEPITO-.pdf - (5:1605-5:1713) | No discriminación |
| El principal es respeto, ¿no?, y… empatía; respeto, porqué […] los chicos se llevan muy pesado aquí a dentro, entonces los teníamos como que controlar, hubo ocasiones en los que se querían agarrar a golpes, […] entonces fue empezar a respetar al otro y respetar el lugar; y la empatía, […] el sentir empatía por los demás, por sus procesos de aprendizaje, por sus historias de vida. P10: 6- ENTREVISTA CHIMALPA-.pdf - (7:1530-7:2177) | Respeto<br>Empatía |
| Obviamente el respeto que es una de las cosas creo que difíciles (16:14) de poder trabajar, la aceptación yo procuro que se trabaje desde aceptar a cualquier persona […] obviamente si vemos una conducta nos parece que puede poner en riesgo a alguien más […] el ser una persona de escucha constante ante a la necesidad de las personas y qué otro valor podría decir, el acompañar a las personas. P11: 7-ENTREVISTA CANEGUIN.pdf - (8:100-8:679) | Respeto<br>Inclusión social<br>Acompañamiento |
| Casos en los que la propia realidad nos desborda, nos han pintado los baños, nos los han dejado super sucios, entonces sí hemos tenido [que] impulsar o reconocer que el programa trabaja con un tema educativo que transciende los temas del | Solidaridad<br>Trabajo en equipo<br>Respeto |

| | |
|---|---|
| taller, o sea, que a la vez vienes a aprender huertos urbanos pero vienes también a saber cuidar tu propio espacio público digamos son dos niveles de educación que a lo mejor eso no están en las reglas de operación pero aquí [sic]. [Contenido para cita vinculada "12:18"]<br>Pues mira el tema de valores me parece que sería la solidaridad, el trabajo en equipo, el respeto me parece que esos son los principales. P12: 8-ENTREVISTA AGRÍCOLA PANTITLÁN.pdf - (7:1095-7:1235) | |
| Yo creo que la solidaridad, […] el apoyo entre mujeres, […] la transparencia […], sobre todo yo creo que es el amor. P13: 9-ENTREVISTA JOSÉ MARTI.pdf - (5:1224-5:1403) | Solidaridad<br>Apoyo entre mujeres<br>La transparencia<br>El amor |
| El valor no tanto como morales, sino la cercanía que pueden tener el valor de la educación, el valor de la formación, el valor de la comunidad, […], valorar los enlaces familiares acá vienen familias no nada más vienen jóvenes. P14: 10-ENTREVISTA MUNICIPIO LIBRE.pdf - (6:1690-6:2013) | Valor de la educación<br>Valor de la comunidad<br>Valor de la familia |
| PILARES parte de tres principios fundamentales, que es […] no estás solo, confiamos en ti y eres importante, por qué son estos, […] valores y principios filosóficos muy importantes. P15: 11- ENTREVISTA RICHARD WAGNER.pdf - (10:2178-10:2375) | Acompañamiento<br>Confianza |
| Valores, la igualdad, la inclusión, todos somos iguales creemos en ti confiamos en ti y eres importante. P16: 12-ENTREVISTA BENITA GALEANA.pdf - (6:194-6:303) | Igualdad<br>Inclusión<br>Confianza |
| Aquí fomentamos este mucho el respeto a la gente adulta, […] a todo el público […] para nosotros es […] muy respetable independientemente de la razón social, cultural, […] religiosa [sic] los PILARES tienen que ser totalmente abiertos al público al que sirve, este de que este espacio es para ellos [sic], fomentamos este respeto por ser una zona hace rato de flujo, de migración que viene de los estados que sería de los pueblos indígenas, fomentan mucho los valores, pues el respeto al entorno, el respeto a la madre tierra, este, a las personas e inclusive a los espacios. P17: 13- ENTREVISTA | Apertura<br>Respeto a las personas adultas<br>Respeto a la madre tierra<br>Respeto a las personas |

| | |
|---|---|
| CENTENARIO.pdf - (9:378-9:1055) | |
| Nosotros promovemos los derechos humanos, nosotros le decimos a la gente que venir a PILARES, no es venir a pedir un favor, sino a exigir derechos, a vivir sus derechos, […] a apropiarse de sus derechos. P18: 14-ENTREVISTA MARGARITA MAZA DE JUÁREZ.pdf - (6:1230-6:1467) | Acceso y apropiación de derechos<br>Derechos humanos |
| Pues sobre todo […], crear comunidad y… esto que se viene diciendo mucho, ¿no?, en… de que si hay educación hay menos violencia también en las calles, ¿no?, eso es como que algo primordial que tenemos […] en el PILAR. P20: 16-ENTREVISTA ACAHUALTEPEC.pdf - (8:1304-8:1581) | Valor de la educación<br>Valor de la comunidad |
| Ahorita estamos trabajando, […] el tema de la calidez, el tema de […] decir siempre que sí, ¿no?, no, no decir jamás "no", […] de retomar las opiniones de la gente. P21: 17-ENTREVISTA RENOVACIÓN.pdf - (5:413-5:638) | Calidez<br>Retomar las opiniones de la gente |
| El tiempo que he estado aquí en la administración, lo más importante que […] he buscado es construirlo como un espacio del que se sientan partícipes todos, todos se reconozcan en este trabajo, inclusive, […] puedan… de alguna manera como que resolver sus, bueno, no resolver sus necesidades, [sic] sus búsquedas intelectuales, este, personales en las actividades de aquí y en su trabajo, ¿no?, es un trabajo en el que la gente se reconozca a sí mismos. [Contenido para cita vinculada "22:35"]<br>Principalmente… la comunidad y la horizontalidad. P22: 18-ENTREVISTA GABRIELA MISTRAL-.pdf - (8:58-8:106) | Inclusión social<br>Participación<br>Comunidad<br>Horizontalidad |
| Pues tenemos lo que es cultura de paz. P23: 19-ENTREVISTA FACUNDO CABRAL.pdf - (8:148-8:185) | Cultura de paz |
| Yo creo que todos los PILARES trabajamos, [sic] que las personas son importantes, que creemos en ellas y que confiamos en […] ellas, [sic] si ya vinieron y dejaron de venir no les vamos a negar el servicio si vuelven a animarse a venir, sino todo lo contrario, volver a rescatar el que tomen la iniciativa de estar con nosotros. P24: 20-ENTREVISTA HUAYATLA.pdf - (11:469-11:865) | Las personas con importantes<br>Confianza |
| Los valores principales, [sic] la responsabilidad y el | Responsabilidad |

| | |
|---|---|
| compromiso que tenemos aquí con la gente. [Contenido para cita vinculada "25:26"]<br>Empezando por mí, la responsabilidad, me gusta ser responsable con el tiempo, con la puntualidad, con la asistencia, con el compromiso del proyecto. P25: 21-ENTREVISTA ECOGUARDAS.pdf - (6:1582-6:1744) | Compromiso con el proyecto y con la gente |
| Respeto, equidad, […] en realidad, […] no es que yo lo trabaje, […] en realidad el equipo. P26: 22- ENTREVISTA TIZIMÍN.pdf - (5:2589-5:2697) | Respeto<br>Equidad |
| Algo que es como fundamental es el hecho de que la gente no se sienta sola, que aquí encuentre un espacio. P27: 23-ENTREVISTA LA CANTERA.pdf - (4:2342-5:169) | Acompañamiento |
| Lo hacemos por medio de talleres, ahorita se está implementando por parte de […] cultura de la paz, algunos talleres enfocados […] hacía que la violencia también disminuya y […] con algunas actividades que se realizan en equipo con […] los mismos alumnos que asisten, [sic] generar apoyo, ¿no?, si alguno no tiene el conocimiento, bueno, que otros puedan apoyar en ese sentido, tratamos de que ellos mismos se relacionen. [Contenido para cita vinculada "28:28"]<br>Pues el respeto, la tolerancia, […] la colaboración es muy importante, el trabajo entre todos, el trabajo en equipo, pero no sólo un trabajo de nosotros, sino que es la comunidad que realmente, empieza a acercarse [sic] la equidad es muy importante. P28: 24-ENTREVISTA SAN PEDRO ATOCPAN.pdf - (5:461-5:795) | Respeto<br>Tolerancia<br>Colaboración<br>Trabajo en equipo<br>Comunidad<br>Participación<br>Equidad |
| Definitivamente el valor del respeto, […], el reconocimiento del otro como diferente también, la igualdad. P29: 25-ENTREVISTA TULYEHUALCO.pdf - (5:1253-5:1407) | Respeto<br>El reconocimiento del otro como diferente<br>Igualdad |
| Llegando aquí al PILARES como primera instancia es recibir bien a la comunidad, […] darles una buena atención y… de acuerdo a sus necesidades y sus dudas, [sic] nos hemos también adaptado. P30: 26-ENTREVISTA ROSARIO CASTELLANOS.pdf - (6:2190-7:153) | Buena atención<br>Adaptación a las necesidades de la comunidad |

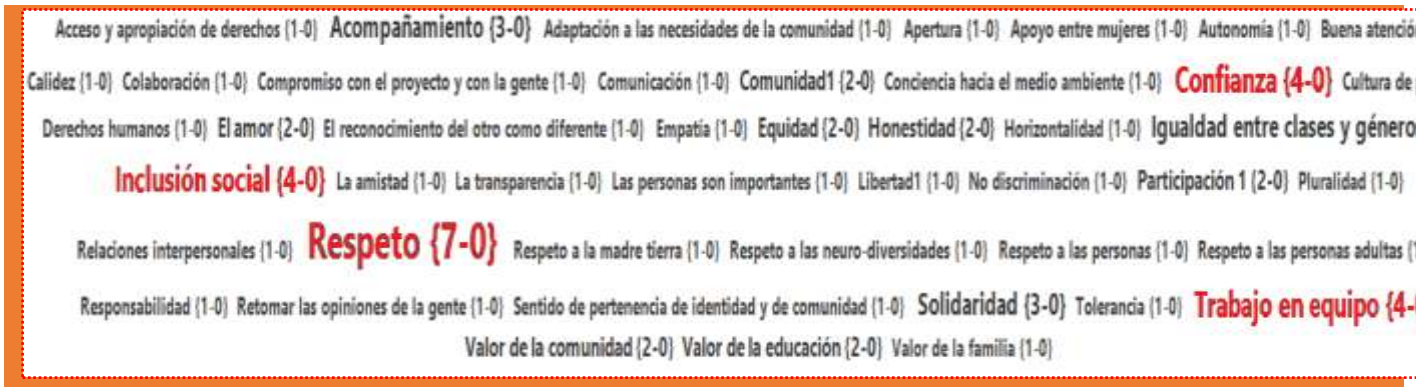
| | |
|---|---|
| Regularmente estamos trabajando como esto del trabajo en equipo, ¿no?, siempre es trabajo en equipo. [Contenido para cita vinculada "31:23"]<br>Prácticamente estamos aquí promoviendo la comunidad, lo que nos interesa mucho aquí es volver a construir el sentido de pertenencia de identidad y de comunidad. P31: 27-ENTREVISTA ZAPOTITLA.pdf - (5:1233-5:1396) | Trabajo en equipo<br>Sentido de pertenencia de identidad y de comunidad |
| Promover mucho esa parte, de la libertad, sobre todo, el respeto mutuo y la comunicación, principalmente. [Contenido para cita vinculada "32:27"]<br>Muchísimos, primeramente, pues la parte del respeto, […] lo que es la inclusión, […] la honestidad si lo trabajamos mucho, el… trabaja colaborativo, […] las relaciones interpersonales también, […] con todas las áreas. P32: 28-ENTREVISTA PAULO FREIRE.pdf - (5:293-5:549) | Libertad<br>Respeto mutuo<br>Comunicación<br>Inclusión<br>Honestidad<br>Trabajo colaborativo<br>Relaciones interpersonales |
| En el caso de los talleres de Ciberescuela que damos, ahí tenemos que… […] despertar como la inteligencia justo en las […] neuro-diversidades, ¿no?, es como, […] estrategias de aprendizaje y de más para personas que han sido como… eso, señalas como con déficit de atención. [Contenido para cita vinculada "33:21"]. P33: 29-ENTREVISTA VILLA PANAMERICANA.pdf - (5:1534-5:1581) | Respeto a las neuro-diversidades |
| Quizá el valor más importante que tenemos es la confianza hacia los demás, este confiamos en nuestros propios compañeros y, confiamos en la gente que se acerca a este espacio, otro […] valor que creemos sumamente importante es […] la amistad […] casi todos los compañeros que vienen aquí generamos vínculos de amistad también muy estrechos entre nosotros mismos y con personas de la calle. P34: 30-ENTREVISTA CENTRAL DE ABASTOS (Autoguardado).pdf - (5:1783-5:2328) | Confianza<br>La amistad |
| La solidaridad me parece que es el […] primero, […] la autonomía como autonomía relativa, esto es […], la posibilidad de […] en un contexto determinado, en un conjunto de normas dadas yo tomar decisiones sobre mi vida […], hay un valor epistemológico básico en PILARES que es la | Solidaridad<br>Autonomía<br>El amor a la verdad<br>Conciencia hacia el medio ambiente |

| | |
|---|---|
| verdad, la verdad […] como trabajo para el aprendizaje, o sea, el amor a la verdad, la necesidad de la verdad, pero también la verdad como una manera de relacionarse ¿no?, este, es algo que trabajamos mucho en habilidades emocionales y que […] buscamos también en la parte propiamente académica que […] la verdad como […] guía para el aprendizaje es otro […] la conciencia del ambiente en sus tres dimensiones, […] el otro forma parte de mi vida, […] conocerme yo es parte de esta formación y […] tener una *aptitud* hacia el planeta y hacia lo que estamos viviendo. P35: 31- Entrevista a Samuel.pdf – (16:2774-17:482) | |

Elaboración propia con base en el trabajo de campo.

Nube I

**Valores que trabajan los LCPs**




Elaboración propia con base en el trabajo de campo. Derivada del cuadro 11.

Los LCPs parten de valores que van construyendo en el día a día de trabajo (ver Nube I); valores marcados por su formación comunitaria y de servicio social, llama la atención que no aparecen en la nube valores cercanos a los principios del Programa (innovación, libertad, arte, educación y saberes). Sin embargo, aparecen valores colaterales que surgen desde la subjetividad de cada Líder Coordinador, los cuales corresponden al trabajo comunitario que ellos realizan de forma cotidiana: respeto, confianza, trabajo en equipo, inclusión social. Valores que se convierten en normas y principios de organización dentro de los Centros.

La dispersión conceptual en torno a los principios educativos y valores que trabajan los LCPs alertan sobre la falta de una perspectiva clara de acción pedagógica y de filosofía educativa en estricto sentido, no así en el caso del proyecto de generación de Centros Comunitarios.

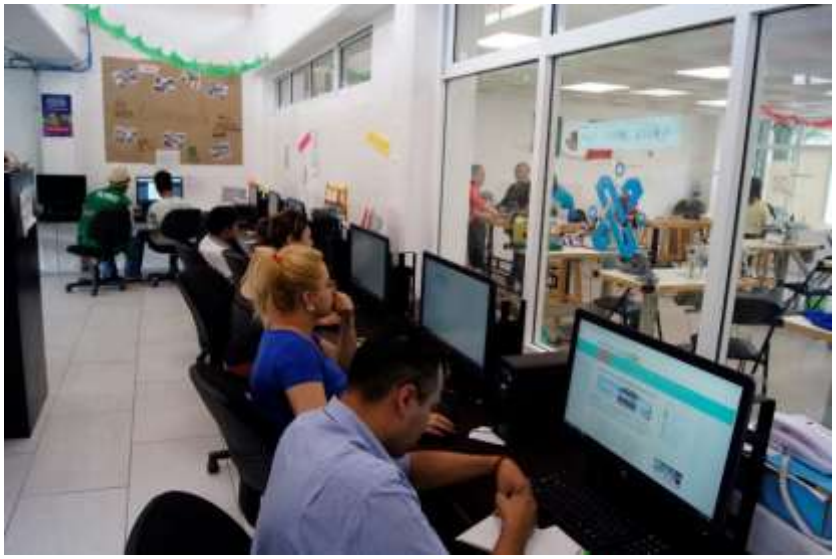
Fuente: Trabajo de campo: en PILARES Agrícola Pantitlán, ocasionalmente encuentras palabras como la siguiente: “confía en tus ideas/ un espacio para expresarte”.

# 7. Funcionamiento del Programa Ciberescuela desde la visión de los docentes y figuras institucionales de apoyo

## 7.1. Tipo de usuarios que atiende en sus diversas modalidades

Con base en la información proporcionada por la Coordinación general de la SECTEI, tenemos que los usuarios que acuden a Ciberescuela, en términos de escolaridad, son personas que han culminado su primaria, y con una mayor afluencia aquellas que han concluido su secundaria, las cuales buscan seguir con su educación de bachillerato en la modalidad de educación no formal que ofrece PILARES en sus diversas plataformas y oferta educativa.

> Nuestros picos en términos de escolaridad son personas que tienen terminada su primaria […] pero donde más, más estudiantes tenemos y más usuarios son personas que tienen terminado su tercer año de secundaria, su certificado y que están buscando la opción del, del bachillerato […] eso en Ciberescuelas. P35: 31- Entrevista a Samuel.pdf - (16:2075-16:2382)



Fuente: Trabajo de campo: usuarios interesados en la oferta educativa en línea, PILARES Margarita Maza de Juárez.

La atención en Ciberescuela es para todo aquel que esté interesado en recibir el servicio, no necesariamente personas que cumplan con cierta escolaridad. En los horarios vespertinos se tiene una importante presencia de usuarios adultos mayores en alfabetización y educación básica INEA. Asimismo, acuden jóvenes que se encuentran estudiando en alguna plataforma o modalidad de educación media superior, de esta forma la demanda se incrementa logrando convocar a jóvenes que tuvieron algún antecedente de deserción escolar y que, a través de este Programa, tienen la posibilidad de continuar con su formación educativa.

> M: Sí, hay mucha demanda porque se hizo la convocatoria para que jóvenes de la comunidad pudieran ingresar al nivel bachillerato. Sobre todo, jóvenes que a lo mejor ya habían desertado porque algunos de ellos a lo mejor ya habían cursado el CONALEP o Colegio de bachilleres y por alguna razón vieron truncada su educación y entonces supieron que aquí había una posibilidad de continuar estudiando. P50: 20-ENTREVISTA LA ARAÑA_Ciberescuela_Docente.rtf - (61:87)

> E1: Entonces es lo que más hay, […] Prepa en línea.
> S: Sí, es lo que más hay. Sí, de hecho, como es la que más difusión se le ha dado, P50: 20-ENTREVISTA LA ARAÑA_Ciberescuela_Docente.rtf - (61:87)

El principal problema con los jóvenes que acuden a trabajar con las diversas plataformas de media superior es la permanencia en la Ciberescuela; entre estos usuarios, el abandono es común, por lo que no se logra una plena integración de estos en la oferta educativa; ésta es una preocupación constante entre los LCPs.

Una manera de enganchar a los jóvenes en los PILARES es a través de la vinculación de éstos con otras actividades, tal es el caso de PILARES La Araña, en donde los jóvenes además de dedicar un tiempo a su formación educativa en Ciberescuela, también participan en otras actividades dentro de PILARES, como son las actividades deportivas y/o culturales.

> E1: ¿Y cuantas horas en promedio permanecen los jóvenes, los chicos aquí?
> M: Al menos unas cuatro horas, sobre todo los de bachillerato. Que son como las horas necesarias para realizar todas las actividades.
> E1: ¿diarias?
> M: Sí porque además lo combinan con la Ciberescuela, tal vez están dos horas y se bajan al kickboxing, regresan y se pasan a inglés, están en matemáticas, con las

> actividades de redacción, en artes escénicas. O sea, van combinado varias actividades. P50: 20-ENTREVISTA LA ARAÑA_Ciberescuela_Docente.rtf - (61:87)

Una de las características de los usuarios en Ciberescuela, es que los núcleos familiares de la mayoría suelen presentar descomposición y/o violencia intrafamiliar; muchos de estos jóvenes vienen de hogares con madres jefas de familia, con presencia de abandono por parte del padre, padres divorciados; a pesar de ello, los jóvenes dicen ser apoyados moral y/o económicamente por sus familias durante su formación en educación media superior.

> M: Bueno, más que nada se compone por mi madre, por mis hermanos y por mí; y pues recibo mucho apoyo de ellos.
> E1: ¿Cuántos hermanos?
> M: 3, uno… bueno, uno… dos ya están… una… dos son menores que yo, y una es mayor que yo. Pero sí recibo mucho apoyo de ellos, especialmente de mi madre que siempre está ahí para apoyarme en todo lo que es así, lo de la escuela, y todo esto, lo que tenga que ver con mi educación, ella siempre ha estado ahí para apoyarme. Mis hermanos, ahí cada decisión que tomo o ellos toman, los unos a los otros estamos para apoyarnos. P172: 4. PILARES La Araña_ Usuario prepa en línea.rtf - (41:47)

> D: Tengo una hermana, tiene 13 años y va a en segundo de secundaria. Mi mamá trabaja, es bartender y yo y mi hermana le ayudamos a la casa. Mi papá no vive con nosotros desde hace como 10 años. P126: 49-ENTREVISTA AGRÍCOLA PANTITLÁN_ Ciberescuela_ Usuario INEA secundaria.rtf - (17:19)

Ciberescuela en las diferentes sedes PILARES, cuenta con una importante diversidad de usuarios, desde niños hasta adultos mayores, cada persona acude por motivos distintos, para recibir asesorías, estudiar en alguna modalidad educativa, ya sea de alfabetización, educación básica, media superior y hasta universitaria, los docentes fungen de guía para facilitar el aprendizaje y garantizar el aprovechamiento académico de los mismos.

> Tengo 3 alumnos, 2 para ingreso a la licenciatura y 1 que ya está cursando la licenciatura en Ingeniería en Computación en la UACM, él está en 3ª semestre y estamos viendo temas de mecánica […] básicamente. P142: 134. PILARES Richard Wagner_ Docente de Ciberescuela.rtf - (27:27)

Donde se acomodan más es justo en la preparatoria, […], o sea, preparatoria en línea, […], SEP, tenemos alrededor de quince personas inscritas con seguimiento. P167: 227 PILARES CENTRAL DE ABASTOS_Coordinador.rtf - (19:19)

[…] de BADI han de ser como unas siete personas más o menos, este, a las que se les está dando como un seguimiento como puntual y real. P167: 227 PILARES CENTRAL DE ABASTOS_Coordinador.rtf - (19:19)

Fuente: Trabajo de campo: usuario de Club de tareas, PILARES Municipio Libre.

Los usuarios que acuden a Ciberescuela con regularidad muestran sus razones para incorporarse a un modelo de educación alternativo, como el que se tiene en PILARES: el gusto por ser autodidactas en su aprendizaje, motivos de peso como la deserción ante un embarazo no planeado, la falta de interés por seguir estudiando, situaciones de riesgo ante casos de *bullying*, la falta de ingresos en sus hogares. Los jóvenes que acuden a las Ciberescuelas no presentan desigualdad social, pobreza extrema o exclusión social, más bien la mayoría acude por situaciones de tiempo, de flexibilidad, en general de adecuación a sus dinámicas de vida, que a través de este programa han logrado satisfacer.

U: A mí me metieron a una escuela de paga, no me gustó la forma en cómo enseñaban, yo soy de Puebla entonces me vine a vivir aquí por misterios con mi mamá y entonces

comencé a conocer la comunidad de PILARES. P65: 115 RICHARD WAGNER_ Usuaria Ciberescuela.rtf - (22:24)

U: Bueno, yo estudié la primaria aquí en General Anaya que está aquí a lado, ahí la estudié completa, después estudie la secundaria en Enríquez Olivares que está en *Ermita* y después […] conocí al papá de mis hijas y deje de estudiar. P134: 110 MUNICIPIO LIBRE_ Usuaria de computación.rtf - (47:49**)**

[…] tuve varios problemas ahí con los niños, entonces pues me tuve que salir. P159: 175. PILARES MARGARITA MAZA DE JUÁREZ_ Usuaria prepa en línea.rtf - (45:48)

U: Pues es que perdí un año en la escuela por problemas que tuve en la secundaria. P183: 67 AGRÍCOLA PANTITLÁN_ Usuario BADI.rtf - (66:66)

M: Bueno, exactamente, en mi caso, [sic], tuve hasta la primaria, mis padres ya no nos dieron más, dijeron que ya hasta ahí, yo tuve que trabajar en la mañana en una tortillería para poder solventar mis gastos de la secundaria, afortunadamente terminé. P166: 2 PILARES La Araña_ Usuaria prepa abierta SEP.rtf - (75:75)

Fuente: Trabajo de campo: usuarios reinsertándose a la formación educativa en Ciberescuela, PILARES Atlampa.

## 7.2. Condición de trabajo de docentes y figuras institucionales de apoyo

Las condiciones de trabajo para las figuras docentes en Ciberescuela son las de un becario. Ellos reciben una beca por su servicio, por lo que son reconocidos como beneficiarios facilitadores del programa, particularmente tienen que cubrir un total de treinta horas a la semana; por lo que no cuentan con prestaciones de ley. La cuestión es que, si bien esto está estipulado en las Reglas de Operación del Programa, en la actualidad nos encontramos con dos situaciones entre quienes colaboran en Ciberescuela; la primera, es la falta de seguridad social, como es el caso de un seguro que garantice que ellos puedan estar protegidos y resguardados ante casos de emergencia laboral como personal; el segundo se relaciona con el pago, ya que éste tardar en llegar. Esta situación causa descontento e incertidumbre entre los docentes.

> La verdad es que tiene sus pros y sus contras, eh, tenemos horarios accesibles, el PILARES está muy cerca de la casa, pero creo que, en cuanto al seguro de salud creo que sí nos deja un poquito ambiguos. P142: 134. PILARES Richard Wagner_ Docente de Ciberescuela.rtf - (106:109)

> E1: ¿Y qué piensas del nivel salarial y las prestaciones que recibes?
> D: No, somos becarios, no hay prestaciones solamente nos dan… el salario pues está bien solamente que hay veces que se tarda el pago. P123: 200 ACAHUALTEPEC_ Docente De Regularizacion.rtf - (200:202)

Fuente: Trabajo de campo: docente impartiendo clase, PILARES Margarita Masa de Juárez.

Aparece la opinión de docentes sobre la satisfacción que sienten al recibir el monto de la beca, siguieren que esto se debe a que los PILARES suelen estar cerca de sus hogares, a la flexibilidad de horarios que les permite continuar estudiando o en el caso de algunos, les permite culminar su formación o bien titularse, por lo que la experiencia de estar en un Programa como PILARES les ha resultado benéfico.

> Como meta personal tengo, […] pensado estudiar más, estudiar una maestría, este, y entonces, los trabajaos de mi carrera no me permiten estudiar y trabajar, por esa razón entre a PILARES. P142: 134. PILARES RICHARD WAGNER_ Docente de Ciberescuela.rtf - (125:127)

> Este sí, en general son buenas no…creo que no, no me quejo, el ambiente con mis compañeros es bueno, entonces y el inmueble en general está bien. P169: 37 PILARES ARAÑA_ Auxiliar de Club Tareas.rtf - (135:135)

> Yo creo que me parece adecuado en proporción al tiempo trabajando […] estoy bien, me siento a gusto dentro del PILARES, en condiciones de contratación y todo eso, tiempos. P135: 111 MUNICIPIO LIBRE_ Docente_ Club de tareas.rtf - (107:115)

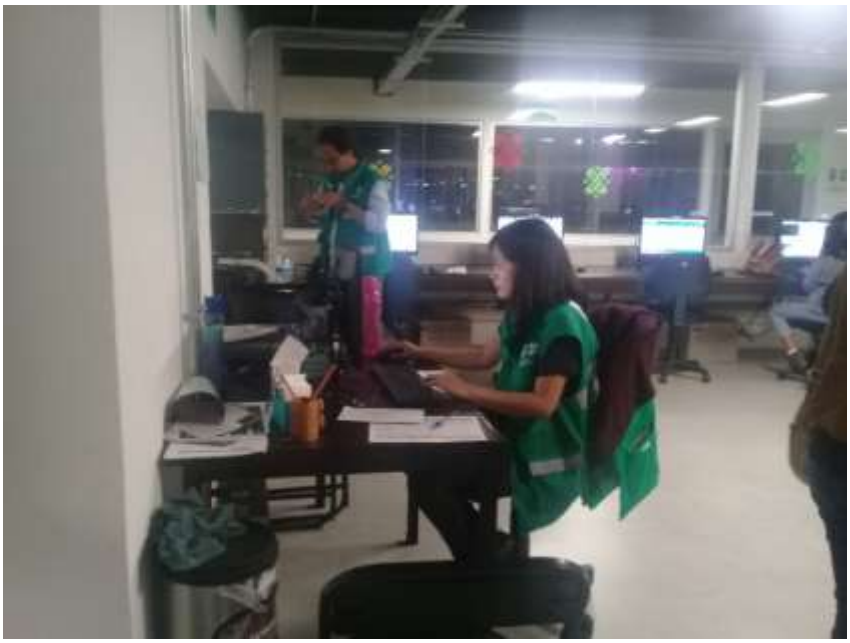
En general, se nota una buena disposición de los docentes hacia el trabajo realizado en Ciberescuela; algo importante es que existe un espíritu de compromiso con el proyecto de PILARES, lo cual genera importante disposición para emprender actividades y para participar en actividades colectivas e incluso para trabajar en condiciones difíciles; de esta forma, el docente de Ciberescuela, al momento de la visita, mostró una alta moral y autoestima.

> D: Las condiciones de espacio de trabajo, este PILARES es muy chiquito, entonces ahí hay muchísimos talleres, está cultura, habilidades emocionales, hay de todo, entonces el espacio es muy reducido, sí a veces sacamos mesitas al área de fuera, pero yo creo que sí se presta para trabajar, yo puedo trabajar en una mesita, entonces las condiciones yo creo que están bien, sólo que el espacio es muy reducido y la gran cantidad de personas que hay aquí y personas que estamos aquí. P135: 111 MUNICIPIO LIBRE_ Docente_ Club de tareas.rtf - (103:103)

Para el caso de los monitores de Ciberescuela, la situación es la misma: también son beneficiarios del Programa y cumplen con treinta horas a la semana, pero ellos reciben una mensualidad menor a la de los docentes. Algunos no entienden por qué ocurre esto debido a que sienten trabajan incluso más tiempo que los propios docentes.

> Yo trabajo 5 horas a la semana aproximadamente, digo, por día, durante los 6 días de la semana para a completar mis 30 […] pero casi siempre estoy más tiempo, a veces me quedo en la tarde. Por alguna extraña razón, sin inconveniente para mí, he estado trabajando desde temprano hasta más tarde, no calculo las horas P160: 178. PILARES Margarita Maza de Juárez_ Monitor de Ciberescuela.rtf - (46:48)

> E: Por qué, más o menos todas están iguales.
> M: Sí, todos, todos desde talleristas, docentes, nosotros monitores este, sí […]…somos becarios, todos somos becarios a excepción de los LCPs [18:16] estructura. P186: 70 PILARES AGRÍCOLA PANTITLÁN_ Monitora de Ciberescuela.rtf - (551:561)



Fuente: Trabajo de campo: monitora de Ciberescuela en PILARES Insurgentes.

## 7.3. Formación y capacitación de los docentes y figuras institucionales de apoyo

Al ingresar al programa los beneficiarios facilitadores pasan por un proceso de formación previo al lanzamiento de la convocatoria para su presentación, de acuerdo con la Coordinación general, se hace una invitación a todas las personas interesadas en participar en PILARES, ya sea en Ciberescuela o en Autonomía económica, se reúnen con ellos para iniciar el proceso de formación con la intención de que en términos educativos su capacitación sea de manera horizontal; es decir, el Programa promueve una educación no bancaria (dialógica), horizontal, en donde el docente no esté por encima del usuario; sin lugar a dudas esta concepción pedagógica supone retos importantes ante las tradiciones pedagógicas tradicionales, sobre todo para la formación de los docentes los cuales, entonces, deben asumir una postura crítica de los procesos educativos y deben aprender a dialogar con sus usuarios. Consideramos que este tipo de posturas ideológicas hacen del proyecto PILARES una política innovadora, pero que también este tipo de postura les somete a enormes retos de transformación ideológica dentro del profesorado que colabora en Ciberescuela.

> Es un proceso de formación previo al lanzamiento de la convocatoria para que se presente, hacemos una invitación a todas las personas interesadas en participar en PILARES ya sea en autonomía o en Ciberescuelas, […] nos reunimos con ellos para iniciar este proceso de formación, lo llamamos proceso de formación porque tiene mucho que ver con […] este trabajo con la persona […], con el sujeto que va a aprender con otros, para nosotros es muy importante que exista esta percepción de que somos aprendices o somos docentes o figuras educativas y vamos a aprender con otros, siempre, siempre, en esta intencionalidad educativa muy horizontal libre de dominio. P35: 31- Entrevista a Samuel.pdf - (50:278-50:1109)

Sobre los estudios con los que cuentan los docentes, encontramos que existe una diversidad de perfiles; de este modo, la formación de los docentes va desde licenciados en pedagogía, en psicología, en ciencias de la comunicación, biólogos, ingenieros civiles hasta ingenieros en electrónica, sólo por mencionar algunos.

> M: Soy psicóloga y actualmente estoy estudiando una especialización en educación integral y sexualidad. P49: 19-ENTREVISTA LA ARAÑA_Ciberescuela_Docente.rtf - (17:19)
>
> S: Ciencias de la comunicación
> E1: ¿Estás titulada?

S: No. P50: 20-ENTREVISTA LA ARAÑA_Ciberescuela_Docente.rtf - (17:23)

A: Soy ingeniero eléctrico electrónico. P169: 37 PILARES ARAÑA_ Auxiliar de Club Tareas.rtf - (31:31)

Soy ingeniera civil, egresada de la Escuela Superior Aragón de la UNAM. P142: 134. PILARES RICHARD WAGNER_ Docente de Ciberescuela.rtf - (20:21)

Fuente: Trabajo de campo: docentes en PILARES Richard Wagner.

La mayoría de las figuras docentes cuentan con formación universitaria, pero pocos tienen algún tipo de formación pedagógica, lo cual es imprescindible al tratarse de un proyecto educativo que tiene trata con una diversidad de usuarios en diferentes rangos de edad y que son atendidos al mismo tiempo, por lo que la necesidad de una capacitación con enfoque pedagógico es y debería de ser indispensable, para quienes están y quienes se integran en el programa; aunque como hemos visto la formación pedagógica debe ir en línea a una de naturaleza crítica, dialógica y libre, de acuerdo con lo planteado por la Coordinación general del programa.

D: Soy licenciada en Biología egresada por la UNAM especializada en Ciencias Biomédicas, pero me he dedicado durante 8 años a lo que es la divulgación de la ciencia y todas las áreas, tanto física, química, biología y matemáticas en diversos

> puntos de la República Mexicana y en diferentes eventos […]. P135: 111 MUNICIPIO LIBRE_ Docente_ Club de tareas.rtf - (27:27)

Respecto de la información proporcionada por los monitores, su formación en relación con la de los docentes es completamente distintas; encontramos que son éstos quienes poseen un menor grado de estudios, inclusive algunos de ellos presentan deserción escolar en su historial educativo; algunos solamente estudiaron hasta la educación media superior, cuentan con una carrera profesional trunca, o bien, están en proceso de culminarla, más bien son perfiles involucrados con temas como, voluntariado, servicio social, trabajo comunitario, algunos estuvieron en la Estrategia 333. En general son elementos involucrados de diversa forma con la sociedad.

> M1: No terminé la licenciatura de Estudios Latinoamericanos de Filosofía y Letras, digo no terminé porque no tengo ni la mitad digamos de la carrera. P160: 178. PILARES Margarita Maza de Juárez_ Monitor de Ciberescuela.rtf - (22:22)

> E: Muy bien y eres, eres licenciada en Sociología.
> M: Todavía no, me falta la tesis.
> E: Estás en la tesis. P186: 70 PILARES AGRÍCOLA PANTITLÁN_ Monitora de Ciberescuela.rtf - (224:228)

El enfoque con que se desarrollaron las capacitaciones docentes se relaciona con el aprendizaje de comunidades mediante un enfoque inclusivo y empático; lo cierto es que, además de enseñar sobre qué es la comunidad, también les proporcionaron información que, dadas las carreras profesionales de la mayoría, desconocían; tal es el caso del tema de la adolescencia, el *bullying*, entre otros. Esta experiencia de capacitación busca contextualizar de manera teórica el trabajo que estarían realizando los docentes con los usuarios. Respecto de la capacitación que da el Programa a los docentes, parece poco clara en su orientación, premisas pedagógicas y con una dotación instrumental pobre.

> D: Es un curso, es que no recuerdo el nombre, pero el enfoque iba dirigido más bien a desarrollo de comunidades, aprendizaje de la misma comunidad, enseñando a la comunidad, educando, más o menos ese era el enfoque, a parte era como muy inclusivo y muy empático. P135: 111 MUNICIPIO LIBRE_ Docente_ Club de tareas.rtf - (37:43)

> Empecé con un curso propedéutico para iniciar aquí en PILARES, fueron 8 semanas de curso, […] en este curso tuve la oportunidad de cursar talleres como: adolescencia, como *bullying* y, muchos temas que nos ayudaron a entrar al concepto que tratamos aquí en PILARES; mucha información que como yo soy ingeniera no me dieron en la Universidad, pero que nos proporcionaron antes de entrar aquí a PILARES y que nos contextualizaron de forma muy precisa para poder trabajar con el tipo de usuarios al que está orientado el programa. P142: 134. PILARES RICHARD WAGNER_ Docente de Ciberescuela.rtf - (49:49)

Fuente: Trabajo de campo: docentes de PILARES Agrícola Pantitlán.

Por su parte, otros docentes, mencionan que el sentido de comunidad que se trabajó en los cursos está bien planteado, pero al enfrentarse con la realidad, con los usuarios de Prepa en línea, Bachillerato digital con sus propias necesidades, fue completamente distinto, ya que el tipo de aprendizaje se volvió más específico y, en este sentido, se encontraron con dificultades para enseñar; lo cual hace pensar que el enfoque de las capacitaciones tendría que proporcionar a las futuras figuras docentes las herramientas pedagógicas necesarias para auxiliar a cada uno de los usuarios que acudan en busca de aprovechamiento educativo.

> Nos tocó recibir a cuestiones de prepa en línea, bachillerato digital, que en algunas cosas nosotros no nos las sabíamos porque como siempre es un proceso muy independiente del educando. Entonces sí había cuestiones que teníamos dificultad y ahí andamos investigando. Vaya, nada que no pudiéramos investigar, sobre todo en la

> parte técnica más que en la parte de conocimiento y ese tipo. […], pero fuera de eso, el sentido de comunidad que se trabaja dentro de los cursos está bastante bien planteado. P50: 20-ENTREVISTA LA ARAÑA_Ciberescuela_Docente.rtf - (37:43)

De esta forma, la capacitación hacia los futuros docentes debería incluir estrategias pedagógicas y herramientas metodológicas para lograr procesos de inclusión educativa en poblaciones jóvenes que viven en condiciones de vulnerabilidad y que han tenido experiencias de rezago y abandono escolar; es algo ausente en las capacitaciones actuales, las cuales se centran en la idea de construcción de comunidad educativa. Ello está en línea con los principios de la Política, pero no se debe olvidar que lo que buscan los PILAES es la inclusión educativa, lo cual debe ser un tema central en los procesos de capacitación.

## 7.4. Organización y funcionamiento

Algunos docentes manifiestan que no es sencillo atender a cada uno de los usuarios; para algunos, el ideal sería una atención mucho más personalizada, pero esto se encuentra fuera de sus posibilidades cuando la cantidad de usuarios les rebasa, por lo que han tenido que buscar estrategias en un intento por que todos reciban el acompañamiento que necesitan.

> A veces hay demasiados usuarios y eso tal vez sí nos dificulta sentarnos con cada uno de ellos a estudiar, a veces hay demasiados, entonces le dedico 5 minutitos, otros 5 minutitos, lo ideal sería pues sentarnos con un par de alumnos para poder darles la atención que necesitan completamente, a veces está fuera de nuestras posibilidades y tenemos que atenderlos a todos. P142: 134. PILARES RICHARD WAGNER_DOCENTE de Ciberescuela.rtf - (163:163)

Fuente: Trabajo de campo: usuarios y figuras institucionales en PILARES Centenario.

En particular, este problema se presenta en los PILARES que ocupan las instalaciones de las antiguas estaciones de policía, ubicadas debajo de puentes, las cuales al ser muy pequeñas carecen de las instalaciones y personal suficiente para atender a una gran demanda. En estos casos, han tenido que brindar el servicio en grupos y no de forma individualizada.

> M: Las áreas más demandas son las Ciberescuelas, todo lo que hace la Ciberescuela obviamente idiomas, *huertos urbanos* y algunas de cultura. […] en la Ciberescuelas somos seis que atendemos en todo el día entonces hay veces que un solo compañero tiene toda la fila hasta allá y les está explicando. P87: 93 MUNICIPIO LIBRE Coordinadora.rtf - (104:106)

> Cuando hay clase a veces no se da abasto el espacio, viene mucha gente. P90: 96 MUNICIPIO LIBRE Mesa De Discusión Adultos Mayores.rtf - (114:114)

Fuente: Trabajo de campo: Ciberescuela en bajo puente, PILARES Municipio Libre.

En Ciberescuela los docentes pueden colaborar como facilitadores de cultura de paz, por lo que sus actividades se duplican, ya que tienen que planear las actividades correspondientes a cultura de paz y atender las necesidades de esa población. En el caso de los talleristas de habilidades emocionales, uno de ellos refiere que si sus compañeros de Ciberescuela dejan de acudir por cuestiones personales ellos adquieren la responsabilidad de atender a los usuarios.

> Si en algún momento alguno de los docentes tiene una situación de emergencia y de gravedad y se llega ausentar y nosotros estamos, estamos también para apoyar en cuestiones de los registros, si las personas vienen a pedir informes, […] si ellos van a dar una actividad en especial, también ayudo a la difusión, hago comentarios entre mis usuarios […], varios de mis usuarios y usuarias, después de comentarles que aquí hay oportunidades de terminar sus estudios, […] y actualmente están estudiando la preparatoria o algún otro programa educativo. P81: 208 ACAHUALTEPEC_ Tallerista De Habilidades Emocionales.rtf - (49:52)

Una de las actividades que atienden los docentes son las asesorías, a estas acuden adolescentes que se encuentran terminando su bachillerato; además se imparten para quienes quieren presentar algún examen no importando el nivel de exigencia que implique. En algunos casos, los docentes se dividen las asesorías por especialidad dependiendo los conocimientos que poseen, ya que, por ejemplo, para un ingeniero es más fácil enseñar matemáticas que para uno con formación en psicología. Este tipo de actividad es importante, ya que ayuda a que los estudiantes que acuden no caigan en rezago educativo en sus respectivas escuelas o, incluso, terminen en deserción escolar; además de que es un ahorro para las familias no pagar por este servicio.

> Yo soy docente […] en el turno de la tarde, doy asesorías tanto de alfabetización, a niños que están aprendiendo a leer también, a […] nivel primaria, secundaria, preparatoria y licenciatura por igual, o sea, trato de enfocarme más en el tema de matemáticas, en cuanto a primaria y secundaria, y para arriba, pero pues realmente este, damos asesoría a los usuarios que lo necesitan. P142: 134. PILARES RICHARD WAGNER_ Docente de Ciberescuela.rtf -(53:55)

> M: Es dar asesorías en todos los niveles, […], vienen aquí personas que quieren desde alfabetizarse, aprender a leer y escribir, niños y niñas que vienen en apoyo a tareas. Sobre todo, vienen adolescentes que están terminando su bachillerato que tenemos tres modalidades: apoyamos en prepa en línea, bachillerato digital y prepa abierta. Hemos tenido también personas que están estudiando la universidad en línea. A partir de que llegaron aquí se animaron a estudiar la universidad en línea. Clases de matemáticas o asesoría para quienes van a presentar algún examen extraordinario de todas las áreas, de todos los niveles. Entonces, yo apoyo en todas esas áreas. P49: 19-ENTREVISTA LA ARAÑA_Ciberescuela_Docente.rtf - (49:51)

Fuente: Trabajo de campo: docente en asesoría con usuaria de licenciatura, PILARES Benita Galeana.

Las asesorías que se ofrecen en Ciberescuela dirigidas a niños y adolescentes ayudan a los padres de familia e incluso abuelos que se encargan de sus nietos; ya que, de acuerdo con ellos, no les pueden explicar o auxiliar con las tareas escolares. Los docentes han creado un espacio dentro de Ciberescuela para las asesorías e inclusive lo han consolidado con el nombre de Club de tareas; en la mayoría de los PILARES esta actividad ha tenido éxito, así que las asesorías se dan en todos los niveles y en temas específicos.

> Generalmente vienen ellos para que hagan sus tareas. […]. Bueno, llega la mamá y nos explica, justo porque la mamá se tiene que regresar al trabajo o tiene que ir a dejar al otro niño o la otra niña, pero sí viene y nos explica que es lo que necesita. O justo viene la mamá porque la mamá no puede ayudarles porque no entiende las tareas y no le puede explicar a su hijo. P49: 19-ENTREVISTA LA ARAÑA_Ciberescuela_Docente.rtf - (65:75)

El principal acompañamiento que se hace es para los usuarios que están cursando educación media superior en alguna de las plataformas en línea y se encuentran inscritos en la Ciberescuela; mientras que los usuarios que no están inscritos acuden a regularización y apoyo en evaluaciones extraordinarias, ingreso a nivel universitario o bachillerato. Otra de las actividades que realizan es el soporte que dan a los usuarios que no saben utilizar el equipo de cómputo, alfabetización digital, los docentes se encargan de enseñarles, guiarlos y

orientarlos para que hagan un mejor uso de las herramientas digitales, incluso cuentan con talleres de computación básica para esos fines.

> Hay apoyo académico y asesorías a los chicos que están en prepa en línea, bachillerato digital, prepa abierta. Han llegado chicos de universidad en pocas ocasiones que también nos han pedido el apoyo, […] en tareas para cuestiones de primaria y secundaria; en preparatoria hemos apoyado en evaluaciones extraordinarias […] hemos apoyado a chicos que tienen problemas con cuestiones de aprendizaje o lectura, toda esa parte de escritura los hemos estado apoyando. Y adicionalmente los apoyos en las áreas de cómputo, que quieran empezar a aprender lo relativo a la computación, acercarse a los medios, en eso los hemos estado apoyando en general. P50: 20-ENTREVISTA LA ARAÑA_Ciberescuela_Docente.rtf - (33:35)

Fuente: Trabajo de campo: clase de asesoría para ingresar a nivel medio superior y superior, PILARES Central de Abastos.

La efectividad en el proceso de enseñanza en Ciberescuela deja verse a través del acompañamiento de los docentes con los usuarios, algunos aseguran que cuando el compromiso es mutuo el seguimiento no termina, los casos específicos donde ocurre esto es con jóvenes que estudian en la educación formal, sin embargo, llegan a Ciberescuela con la intención de regularizarse;  los docentes logran una convivencia con ellos cuando estos no dejan de asistir y se comprometen en su formación educativa, algunos docentes reconocen

las capacidades de sus compañeros, por lo que han llegado a intercambiar a los usuarios a otros PILARES; lo cual refiere la comunicación que existe entre los distintos Centros ubicados alrededor de la Ciudad.

> El chico David, que es el que está estudiando ingeniería, él también toma cursos en el Pilares "Benita Galeana", allá un compañero que tuve la fortuna de conocer en estrategia 333, […] él necesitaba regularización en mecánica, entonces, mi compañero lo mando conmigo y por eso este, es que llega aquí a PILARES […] empezamos con las clases de regularización desde tema uno, ahorita ya estamos en exámenes, entonces ahí estamos echándole ganas. P142: 134. PILARES Richard Wagner_ Docente de Ciberescuela.rtf - (29:29)

Dentro de las funciones y actividades de los monitores está el de dar informes sobre la oferta educativa a las personas que se acercan a PILARES, además se encargan de canalizar a los usuarios inscritos a la atención psicológica cuando así sea requerido; éstos tienen la facultad de hacer difusión de la información acerca de lo que se hace en PILARES, ayudan en el acondicionamiento de los espacios requeridos por los docentes; además se dedican a la parte administrativa de Ciberescuela, ya que llevan el control de los materiales e insumos que llegan, realizan un inventario y capturan los registros de las personas que acuden a diario.

> L: Este, doy informes a las personas que se acercan al PILARES. Si alguna persona tiene algún problema lo canalizamos con la psicóloga. Tenemos dos psicólogas aquí que nos apoyan. Y básicamente, difundir todo lo que hacemos aquí en el PILARES. Ayudar a todos los profesores y talleristas en lo que necesiten, acondicionar salones. Pues, básicamente todo lo que se pueda. Recibir material, hacer inventario y trabajar un poquito en la parte administrativa capturando todos los nombres de las personas que vienen. [Interrupción de E1]. P48: 18-ENTREVISTA LA ARAÑA_Ciberescuela_Monitor.rtf - (41:43)

Los monitores reconocen que parte de sus funciones es dar seguimiento a los usuarios inscritos en Ciberescuela, ya que de esta forma pueden asegurarse del aprovechamiento que deben tener cada uno de ellos, en el caso de alguna falta consecutiva se encargan de realizar una llamada telefónica a los jóvenes inscritos para saber por qué dejaron de asistir. Una vez que saben el motivo de la inasistencia a la Ciberescuela, los monitores ya no tienen más protocolo de acción, con lo cual el protocolo de seguimiento de los inscritos es débil; es decir, no existen acciones concretas para lograr el regreso de estos usuarios a la Ciberescuela. Entre

otros aspectos, sería necesario tener una relación más estrecha con las familias de los usuarios, así como la capacidad para actuar fuera del PILARES.

Otra de las actividades que describen es el buen trato hacia los usuarios, ya que la intención es que éstos se encuentren en un ambiente agradable, donde realmente se sientan a gusto; aseguran que el trato siempre es con respeto hacia ellos y con sus compañeros de trabajo de esta forma los usuarios siempre se sentirán bien estando en Ciberescuela. De hecho, la frase "No estás solo" resume la filosofía educativa de Ciberescuela.

> L: Los invitamos todos los días a que no falten, a que vengan. Tratamos de que sea un ambiente agradable para que ellos estén a gusto. Se les habla siempre con mucho respeto y siempre invitándolos a que no dejen la escuela. Si en algún momento algún niño no viene, siempre tenemos sus números telefónicos y les marcamos para ver qué pasó, si están enfermos o por qué no están viniendo. P48: 18-ENTREVISTA LA ARAÑA_Ciberescuela_Monitor.rtf - 81:95)

Al preguntar a los monitores de Ciberescuela sobre de qué forma podrían mejorar su trabajo, uno de ellos precisa que el compromiso debe ser fundamental, indica que siempre debe de haber compromiso con las actividades de Ciberescuela; además, anuncia que le gustaría realizar actividades entre quienes colaboran en esta área para retroalimentarse y poder mejorar la parte de Ciberescuela.

> Yo creo que más compromiso, compromiso por parte de los docentes. No porque no lo haya, pero yo creo que sí podríamos tener un poquito más de compromiso por parte de todos los que trabajamos en la Ciberescuela. No sé, me gustaría hacer algunas juntas para retroalimentarnos y poder tener una lluvia de ideas y poder mejorar la Ciberescuela. P48: 18-ENTREVISTA LA ARAÑA_Ciberescuela_Monitor.rtf - (129:131)

Cuando se habla de valores, los monitores consideran que existe o debería existir el valor de la disciplina, la tolerancia, el respeto y el trabajo en equipo; ahí radica la importancia de los Centros, ya que son la oportunidad para que la población tenga oportunidades, aspiraciones y sueños acerca de lo que quieren hacer y cómo se planean realizar.

> L: La disciplina, la tolerancia, el respeto. Que se respeten entre ellos es muy importante, y obviamente […] nosotros los respetamos mucho. Y trabajo en equipo […]. Yo creo que es importante porque no todos tienen la oportunidad de asistir a una

escuela por cuestiones económicas y yo creo que este programa les ayuda para estar con sueños y aspiraciones. P48: 18-ENTREVISTA LA ARAÑA_Ciberescuela_Monitor.rtf - (181:187)

Dentro de Ciberescuela se tiene la facultad de dar accesibilidad a la red a los usuarios que así lo requieran, inclusive si la intención es en un sentido lúdico, ellos están conscientes de que el servicio se tiene que brindar, y los usuarios o visitantes que requieran de la red y una máquina pueden hacer uso de ésta; de acuerdo con una de las LCPs, efectivamente esto sucede en Ciberescuela; en ocasiones se destinan equipos de cómputo con esa finalidad porque también es parte de sus derechos como usuarios desde las Reglas de Operación. Sin embargo, como se señalaba con anterioridad, esto no es del todo posible en cada uno de los centros, ya que para muchos, debido a la capacidad del inmueble y del equipo, es imposible destinar un espacio para realizar ese propósito.

K1: Así es, sí porque finalmente es la manera también de estar en incorporando a la gente, ¿no?, a otros procesos.
E1: Bueno, sí. Y también es la finalidad del programa, ¿no?, dar acceso a […] la red.
K1: Sí, gratuidad […] en ocasiones, sí, sobre todo, en las tardes. También tenemos diez computadoras que son acceso libre de uso controlado en media hora […] de las treinta que tenemos. P119: 246 PILARES INSURGENTES - Entrevista con la Coordinadora.rtf - (219:223)

Fuente: Trabajo de campo: un aviso contiene la siguiente información: “Estas máquinas son exclusivas para juegos, y se te permitirá el acceso solo con un tutor mayor de edad, tu estancia será solo de una hora”, PILARES Agrícola Pantitlán.

Las monitoras anuncian que es complicado diferenciar la asistencia de usuarios a Ciberescuela para jugar o con fines educativos; una de ellas hace una reflexión acerca de esto, en la cual propone que podría ser mejor cruzar ambas actividades, para que asistir a Ciberescuela a jugar no sea contraproducente para los usuarios inscritos en laguna plataforma. Para las figuras institucionales en Ciberescuela es claro que el espacio es educativo y no debe confundirse con un cibercafé.

> M1: […] mira, está un poco difícil porque nos cuesta trabajo, esta diferencia que teníamos que hacer entre venir solamente a jugar o venir solamente a asuntos de educación, me parece que tendríamos que cruzar estas dos actividades y que no se vuelva una en contra […] de la otra. P160: 178. PILARES Margarita Maza de Juárez_ Monitor de Ciberescuela.rtf - (83:86)

Finalmente existe una población importante de usuarios en los equipos de cómputo que no están adheridos a ningún programa educativo de los ofrecidos por Ciberescuela y, sin embargo, usan los equipos mayoritariamente para usar Facebook y consultar videos.

Fuente: Trabajo de campo: usuarios niños usando el equipo de cómputo para fines recreativos, PILARES Margarita Masa de Juárez.

## 7.5. Equipo e instalaciones

Una de las demandas que más se hace en Ciberescuela es entorno al software con que cuentan las máquinas de cómputo, la mayoría de los docentes concuerda en que hace falta la paquetería de *office*, ya que al contar únicamente con softwares libres se ven limitados, tanto en la formación de los usuarios que pretenden iniciar un taller de computación, como en el proceso educativo de los usuarios que están inscritos en alguna plataforma de educación media superior y que, dadas las exigencias de dichas plataformas, éstos no pueden realizar ciertas actividades o cumplir con tareas o requerimientos que les sean indicados. Ello supone que, tanto docentes como usuarios, se tienen que adaptar y/o acostumbrar a realizar el trabajo con las herramientas que tengan a la mano.

> V6: Aquí […] tenemos la aplicación de libre office, pero nosotros necesitamos lo que es *Word*, *Power Point* y eso… y pues, la verdad no lo tenemos y en prepa en línea nos mandan sobre… cómo tener conocimientos de esos… este… […] de software, pero en realidad nosotros aquí trabajamos con libre office y es un poco diferente. […] buscamos la forma de cómo mandarlo lo más parecido que se pueda. P58: 28-ENTREVISTA LA ARAÑA_ Mesa de discusión_ Usuarios niños, jóvenes y madres de familia.rtf - (139:153)

Fuente: Trabajo de campo: sala de Ciberescuela en PIALRES Acahualtepec.

Ante la falta de *software*, los usuarios no reaccionan de la misma manera, ya que también es cierto que estos suelen reaccionar negativamente, generando conflictos internos en Ciberescuela. Suelen alterarse, enfadase o hartarse al grado de abandonar su formación

educativa, lo cual supone un problema que va más allá de una buena actitud que los docentes, en su intento por contener.

> Tenemos ahorita un problema con bachillerato digital porque les piden que usen *Word* […] y esa es una paquetería que… el PILAR no lo tiene porque es, se tiene que comprar la licencia, entonces, tenemos conflictos a veces con los usuarios, los usuarios algunos que medio manejan un poco más la computadora, prefieren no venir porque no tienen el, el, esa paquetería, el *Office*, entonces eso sí nos afecta. P169: 37 PILARES ARAÑA_ Auxiliar de Club Tareas.rtf - (189:195)

En Ciberescuela se tienen carencias, dependiendo del PILARES que se trate, de equipo, de espacio, de herramientas que dificultan tanto el proceso de enseñanza como el proceso de aprendizaje, existiendo de por medio situaciones que, en este caso, están fuera de las posibilidades de los docentes o, incluso, de los LCPs.

> E: Las aulas, el equipo el software que utilizas en Ciberescuela ¿son adecuados?
> M: Yo considero que sí, […] son un poquito complicados porque es la versión libre […] entonces hay que tomarles la onda para aprenderles, pero sí, yo creo que sí.
> E: Y la versión libre es suficiente para tus necesidades.
> M: No tanto. P186: 70 PILARES AGRÍCOLA PANTITLÁN_ Monitora de Ciberescuela.rtf - (298:308)

Fuente: Trabajo de campo: Ciberescuela en PILARES Agrícola Pantitlán.

En cuanto a las instalaciones, concuerdan tanto docentes como usuarios en que las instalaciones en general están bien equipadas, así como en un buen lugar; sin embargo,

existen problemas con el mantenimiento ya que es tardado. Esto no le corresponde directamente ni a docentes como tampoco al LCP, pues se trata de otro tipo de gestión ante la SECTEI.

> U: Está muy amplio, está muy bien, está cómodo. P183: 67 AGRÍCOLA PANTITLÁN_ Usuario BADI.rtf - (175:175)

> E1: Y, por ejemplo, ¿cómo ve usted las instalaciones?
> A: Pues, tienen sus defectos porque, en sí, ahí en Ciberescuela se pasa el agua. P125: 48-ENTREVISTA AGRÍCOLA PANTITLÁN_ Entrevista_ Guardia de seguridad.rtf - (125:127)

> E1: ¿Crees o consideras que el espacio es adecuado para trabajar?
> U: Si, el espacio es adecuado. P134: 110 MUNICIPIO LIBRE_ Usuaria de computación.rtf - (95:97)

> El espacio para Ciberescuela, preparatoria es muy adecuado el número de computadoras y acceso a internet, sin embargo, el trabajo con niños se complica un poquito, porque no tenemos un espacio designado para ellos. P142: 134. PILARES Richard Wagner_ Docente de Ciberescuela.rtf - (131:131)

Los trámites y procesos de mantenimiento resultan muy tardados en la respuesta que pueda entregarse desde las instancias correspondientes en la SECTEI.

## 7.6. Plataformas

De acuerdo con las observaciones de los docentes, trabajar con plataformas educativas para la mayoría de los usuarios representa un reto, pues consideran que deben contar con una preparación propedéutica, ya que los usuarios presentan problemas de comprensión de lectura, de computación básica, de redacción, de síntesis, por mencionar algunos, y esto resulta imprescindible para que puedan manejar las plataformas de manera adecuada y tener un buen aprovechamiento académico. Estas plataformas resultan de calidad y adecuadas para la formación de los usuarios.

> Creo que las plataformas están muy completas en formación y la forma en que la presentan está muy completa, yo creo que lo único que hace un poquito falta es la

> iniciación de los alumnos de, a todo el contexto que implica la prepa. […] tenemos algunos problemas con los alumnos porque no comprenden lo que leen, entonces creo que sería bueno reforzar, antes de entrar a la prepa, en estas modalidades en línea y a distancia, […] los conocimientos sobre obtención de información, resúmenes, lectura de comprensión, y computación, claro. […] Mediante talleres, talleres propedéuticos. P142: 134. PILARES Richard Wagner_ Docente de Ciberescuela.rtf - (103:105**)**

A continuación, se presenta una descripción sobre el funcionamiento de las plataformas de bachillerato digital, como, BADI, Prepa en línea SEP, Prepa abierta, así como la modalidad de INEA alfabetización, primaria y secundaria, además de algunas plataformas de educación superior, como UnDCM. Lo anterior, desde la perspectiva de los docentes.

En el caso de la plataforma BADI, las indicaciones son precisas y estás no pueden ser manipuladas, esta modalidad requiere de la paquetería de *office*, ya que manejan *Word*, *Excel*, *Power Point*, *softwares* que en las Ciberescuelas es imposible usar, ya que, cuentan con programas libres; en cambio en plataformas como Prepa en línea SEP las condiciones de trabajo para los usuarios son más flexibles, les da más opciones para hacer sus entregas. Otra de las observaciones que se hace, es con relación a la vigencia de los contenidos en las plataformas pues en ocasiones, a criterio de los docentes, resulta conocimiento obsoleto.

> S: Necesita actualizar sobre todo porque en algunos casos ya, tanto la información que se utiliza es de unos años atrás. Entonces, cuando les piden cosas más actuales los chicos no saben. Ahora, el equipo, aquí no está instalado, *Windows* ni todos los procesadores que se manejan: *Word*, *Excel* y demás. Por ejemplo, BADI los pide para hacer los trabajos, y en cambio, Prepa en línea no. Ya les dan otra opción, […]. Entonces, siempre hemos tratado de resolver esa situación, pero en esa parte sí anda débil y sí los chicos llegan a atorarse y sí de repente nos llega a preocupar. Siempre hay un correo y un mensaje por anticipado con sus facilitadores para que no vaya a haber ningún problema. P50: 20-ENTREVISTA LA ARAÑA_Ciberescuela_Docente.rtf - (132:134)

El buen funcionamiento de las plataformas es necesario ya que de lo contrario implica un reto para los usuarios y docentes, por ejemplo, en el caso de la plataforma BADI, los usuarios han tenido problemas al momento de subir sus actividades; puede suceder que realizan sus tareas y el programa no hace respaldo de la información, también pasa que la información no se envía; eso implica que los usuarios tienen que volver a iniciar con el ejercicio. Por otro lado, la plataforma de BADI no es interactiva con los usuarios; éstos no reciben mensajes de

aceptación o de calificación por lo que desconocen si van bien en su aprovechamiento académico. Por su parte, aplicaciones como Prepa en línea SEP es más inmediata e interactiva, las calificaciones las van proporcionando, hacen recordatorios para que no olviden o pospongan enviar trabajos, de esta forma los beneficiarios pueden hacer un seguimiento de su avance en dicha plataforma.

> Uno de los primeros ejercicios que les piden es manejar *Hotmail* […] pues ya es un poco más obsoleto, […]. Ahorita, pues, la plataforma de BADI está en mantenimiento, pero los chicos han tenido problemas para subir sus materiales, para hacer las actividades en línea, o a veces las hacen en línea y no lo guarda o no se envía la información y hay que volver a hacerlo. No hay un mensaje que les diga "sí lo hiciste" o "no lo hiciste", "sí se mandó" o "no se mandó". Esa parte sí es un poco débil en ese sentido de BADI. Y en cambio, Prepa en línea no, porque a ellos sí les van calificando. P50: 20-ENTREVISTA LA ARAÑA_Ciberescuela_Docente.rtf - (132:134)

> En BADI ahí sí hay un poco de dificultades, tanto por los tutores como por la plataforma. La plataforma sí presenta serias… serias actualizaciones… [Interrupción del E1]. P50: 20-ENTREVISTA LA ARAÑA_Ciberescuela_Docente.rtf - (128:130

Una situación importante acerca de la plataforma de BADI es que se impartió un curso introductorio sobre la plataforma a los docentes de Ciberescuela, aunque se desconoce si realmente todos recibieron dicha capacitación; desde nuestra perspectiva esta es una acertada opción para la formación de los docentes de Ciberescuela.

> Algo que sí nos dejó, por ejemplo, BADI, porque nos dieron un curso con BADI y nos dieron claves. Entonces, en eso sí nos permitió a nosotros conocer la plataforma, de dónde está cada cosa y pues, así ya poder apoyar a los chicos. P50: 20-ENTREVISTA LA ARAÑA_Ciberescuela_Docente.rtf -(144:146)

Los docentes reconocen que la plataforma de Prepa en línea es una de las más eficientes en el proceso de enseñanza, ya que, es una de la que está más actualizada, además del soporte técnico que representa una gran ventaja para los usuarios, ya que constantemente les envían material multimedia con el que pueden mejorar el nivel de retención; así como el nivel de atención es buena ya que los facilitadores y el tutor están en constante comunicación con los usuarios; mientras que la función que tienen los docentes de Ciberescuela es el de ser un

tercer auxiliar cuando así lo requieran los usuarios, casos muy específicos, en cuestión de dudas, de aclaraciones, de correcciones de ortografía, por mencionar algunas.

> M: Prepa en línea la verdad es que es una muy buena plataforma, está bastante actualizada. En esa constantemente tienes apoyo como de soporte técnico, les mandan mucho material, les mandan videos, tienen comunicación y ahí es con facilitador y tutor. Ahí hay dos figuras.
> E1: Ustedes su labor, en este caso, ¿cuál es?
> M: Apoyo adicional. Si ellos tienen alguna duda con la tarea que tienen que entregar o no les queda claro un tema con el recurso que les mandan nosotros les apoyamos, o antes de que envíen su trabajo les podemos ayudar para revisar su redacción, su ortografía para poder resolver todo ese tipo de dudas. P49: 19-ENTREVISTA LA ARAÑA_Ciberescuela_Docente.rtf - (194:208)

En el caso de Prepa abierta, la modalidad de estudio es distinta, los usuarios trabajan a través de libros (digitales), donde deberán resolver los veintitrés módulos que vienen para después presentar un examen, éstos representan un costo para los usuarios; además, cuentan con un centro virtual de aprendizaje donde los usuarios pueden consultar información adicional, a través de multimedia, realización de exámenes virtuales, para complementar los módulos; en este caso, los docentes auxilian a los usuarios para el aprovechamiento de la dicha plataforma, en la comprensión de los temas, o dudas que surjan durante su proceso de enseñanza.

> M: Una persona acaba de llegar para prepa abierta. La modalidad ahí es, él trabaja a través de libros y cada uno de sus módulos, en total son 23, cuando termine un módulo se va a presentar su examen. En ese caso sus exámenes sí tienen un costo. Entonces les apoyamos asesorándolos mientras van revisando el libro, algún tema que no entienda, y también hay una pequeña plataforma, aunque es abierta en la que pueden hacer exámenes o ver videos o información adicional para su módulo.
> E1: […] ¿Los libros los tienen virtuales o en papel?
> M: Sí, están en digital. Ellos los pueden adquirir directamente en las oficinas de bachillerato general. P49: 19-ENTREVISTA LA ARAÑA_Ciberescuela_Docente.rtf - (212:216)

Por su parte, la plataforma de Bachillerato digital SECTEI ha representado un problema tanto para los usuarios como para los docentes; de acuerdo con los docentes, la plataforma estaba en mantenimiento, por lo que era imposible trabajar en ella, era lenta. Comenzaron a

quejarse porque no podían enviar sus trabajos, por lo que los usuarios tuvieron que ponerse en contacto con su tutor digital para notificar el aplazo de sus trabajos, de otra forma los beneficiarios podrían resultar afectados en su puntuación.

En el caso de los docentes, ellos representan ante los usuarios un apoyo adicional, al tratarse de plataformas intuitivas en el proceso de enseñanza, los usuarios no llegan a requerir tanta ayuda como se esperaría, sin embargo, la ayuda se las brinda si es el caso.

> E1: ¿Qué me dirías de la plataforma de bachillerato digital?
> M: Ahorita de hecho ha tenido bastantes problemas, esta semana en mantenimiento. La plataforma hace una semana estuvo bastante lenta y hubo algunos alumnos que no tuvieron la oportunidad de enviar sus trabajos. Entonces, como sí estuvieron exponiendo su caso con sus tutores, por eso es que se decidió que toda esta semana se le esté dando mantenimiento y van a aplazar todas sus actividades. […] Tienen su tutor digital y nosotros somos como un apoyo adicional, porque estos bachilleratos digitales son auto… vaya, la persona es la que solita va revisando cada uno de los materiales. P49: 19-ENTREVISTA LA ARAÑA_Ciberescuela_Docente.rtf - (186:192)

Para el caso de INEA, alfabetización, primaria y secundaria, los docentes trabajan con los usuarios a través de guías de estudio, las cuales se encuentran en línea, ya que desconocen si existe material en físico pues a la fecha no les ha llegado nada. A través del material que está en digital enseñan a los usuarios y, al mismo tiempo, dan seguimiento de avances educativos.

> E1: […] ¿Cuáles son las diferentes ventajas o desventajas de las diferentes plataformas? Me dicen que alfabetización, INEA primaria e INEA secundaria es con libros, con guías.
> S: Con libros, con guías y ya sea que manejen la cuestión del libro en internet o igual las plataformas que tenemos porque igual como, de hecho, no han llegado libros hasta donde […] hemos visto. Entonces vamos con ellos a través de las guías de estudio que hay en línea, o las plataformas. P50: 20-ENTREVISTA LA ARAÑA_Ciberescuela_Docente.rtf - (124:126)

La plataforma que más fallas presenta es BADI, pues ha resultado ser ineficiente; desde la plataforma hasta la atención que brinda a través de sus tutores, ya que estos no responden ante dudas o situaciones que los usuarios pretenden comunicar, además, el usuario no puede

llevar un seguimiento de su avance educativo, porque no son evaluados al instante como tampoco guardados los trabajos por las fallas de la plataforma.

> En BADI también hay tutores que no dan el apoyo completo que están solicitando los chicos. O sea, luego tienen duda, les mandan mensaje y no les contestan. No les contestan y hay otros que sí. Entonces ahí si ya es cuestión también de valorar lo individual que hacen los facilitadores. P50: 20-ENTREVISTA LA ARAÑA_Ciberescuela_Docente.rtf (136:138)

Ciberescuela no tiene mayor injerencia de gestión, ni de contenido en las diversas plataformas educativas sobre las que trabajan los usuarios, las cuales son gestionadas por las instituciones que las alojan; tampoco tiene capacidad de evaluarlas.

## 7.7. Estrategias pedagógicas utilizadas

Derivado de las entrevistas con docentes es difícil identificar alguna estrategia pedagógica concreta; a falta de experiencia y de una formación pedagógica es complicado que los docentes en Ciberescuela empleen o manejen alguna estrategia propia del área, más bien se nota una fuerte intuición con respecto a los usuarios y las formas de enseñar; así sobre la marcha van generando sus propios método; por lo que esto no garantiza la efectividad del acompañamiento que reciben los usuarios, y tampoco sabemos en qué medida la adaptabilidad a las necesidades de los usuarios se va cumpliendo. Lo anterior hace que el ideal pedagógico de una educación no bancaria se vea más bien difuso, todo lo cual no demerita el trabajo de los docentes de Ciberescuela, sobre todo en relación con su entrega y compromiso con el Programa.

> M: Pues, tratamos primero como de detectar cual es la necesidad de nuestros, […] usuarios, o si ellos ya definitivamente vienen y específicamente puede llegar la mamá y decir "¿Sabes qué?, el problema de mi niño es que ya va en primer año y no puede leer y escribir", entonces ya, "vamos a trabajar tu escritura" o, "¿Sabes qué? Mi niño, mi niña tiene problema con las multiplicaciones y las divisiones" y entonces el maestro de matemáticas pues, ya trabaja específicamente esa área. O con los de prepa, por ejemplo, tienen algunos problemas con las habilidades tecnológicas, entonces se les poya en esa área. P49: 19-ENTREVISTA LA ARAÑA_Ciberescuela_Docente.rtf - (61:63)

Al no aplicar alguna estrategia pedagógica concreta, explican los docentes que los usuarios deben trabajar de forma autodidacta y autónoma.

> No, no aplico algún método pedagógico establecido, sólo creo que las personas tienen que tener un conocimiento verdadero, un conocimiento que no se olvide al día siguiente, que realmente les ayude a racionalizar, en este caso como especialista en matemáticas pues los problemas matemáticos, el por qué 2 + 2 es 4, y no nada más repetirlo sino realmente analizarlo. P142: 134. PILARES RICHARD WAGNER_ Docente de Ciberescuela.rtf - (61:61)

Como se ha analizado, el trabajo que realizan los docentes es de apoyo, un soporte que tienen los usuarios ante alguna situación que se presente, tanto en plataformas como en asesorías, o dudas que surjan; ellos mismos vinculan a los jóvenes con otros docentes que tiene conocimiento en la materia, pero en ningún momento presumen de alguna estrategia sobre la forma de enseñanza en los PILARES.

> S: Nosotros somos apoyo, es que sean autosuficientes en sus aprendizajes. Los vamos guiando. Si hay dudas podemos ir atendiendo situaciones en donde haya carencias y de hecho es parte de lo que hemos estado haciendo en Ciberescuela. Donde identificamos alguna carencia nos apoyamos tanto en nuestros conocimientos y habilidades como de los mismos talleristas que vienen para que nosotros podamos ir vinculando a los chicos con sus demás aprendizajes y solventar esa parte. P50: 20-ENTREVISTA LA ARAÑA_Ciberescuela_Docente.rtf - (49:51)

Pocos docentes trabajan con acciones lúdicas o realizan dinámicas dentro de su estrategia pedagógica; más bien, denotan preocupación porque la forma de enseñanza sea igual que en la educación tradicional, pues es un factor que incluso causa la deserción de los usuarios del Programa.

> Hay que saber enseñar a través pues así de dinámicas o de actividades lúdicas, o sea, que el conocimiento para las personas que lo reciben no sea tan tedioso, porque luego muchas veces se le da el conocimiento, pero los docentes lo hacemos tan tedioso, o sea, aplicamos lo mismo que ven en la escuela tradicionalista y ya no quieren venir y todo eso. P123: 200 ACAHUALTEPEC_ Docente de regularización.rtf - (103:105)

Fuente: Trabajo de campo: docente de Ciberescuela, PILARES Acahualtepec.

Por su parte, los auxiliares de Club de tareas, mencionan que ellos imparten clases con duración de una hora y media, aunque esto no es en todos los casos. Este proceso es diferente al resto de las actividades en Ciberescuela por tratarse de usuarios que requieren mayor atención, en una espacie de retroalimentación, el docente se asegura de que las dudas hayan sido resueltas para luego proceder con una especie de ejercicios que pueden realizar en casa, a modo de tareas.

> Trato de darles una clase de hora y media aproximadamente siempre les pegunto que, de qué tienen duda porque si se acercan al PILARES es porque vienen con alguna duda, entonces trato de ayudarles, ya que resolví sus dudas, les pongo ejemplos, […] les pregunto ¿tienes tiempo de hacer más ejercicios en casa?, […], pues les dejo esta tarea entonces eso pues yo creo que ese es mi método para que aprendan. P169: 37 PILARES ARAÑA_ Auxiliar de Club Tareas.rtf - (83:87)

A pesar de la falta de preparación de los docentes en la parte pedagógica, los usuarios se sienten complacidos, ya que no han recibido tal atención como la que les proporcionan en Ciberescuela en ningún otro lado; aseguran que si tienen alguna duda los docentes los acompañan hasta que la duda sea entendida, o bien buscan la manera en que puedan resolverlo.

> U: Me siento a gusto, me siento complacida, porque aquí nos ponen atención que no en todas las escuelas ponen, aquí si tienes alguna duda ellos están contigo hasta que tú lo entiendes y si no lo logras entender ellos te van explicando la forma en que tú

> puedes entender el tema. P65: 115 RICHARD WAGNER_Usuaria_Ciberescuela.rtf - (54:56)
>
> U**:** Es un muy buen taller, te enseñan muchas cosas, me gusta demasiado porque profundizan en los temas de la computadora, […] te ayudan, te enseñan muy bien y los profesores te ponen muchísima atención para que tú logres entender el tema. P65: 115 RICHARD WAGNER_ Usuaria_Ciberescuela.rtf - (68:68)

Los docentes de Ciberescuela dan un servicio que se caracteriza por ser cálido y educado en el trato, así como tolerante ante la diversidad de usuarios. Todo lo cual contribuye, en buena medida, a generar un sentido de comunidad, objetivo que busca el Programa como algo distintivo de su actuar y sentido profundo como institución de bienestar y educativa. Esto significa, entre otras cosas un actuar no burocrático frente al usuario, estableciendo entonces relaciones humanas, cercanas y de confianza con el usuario.

## 7.8. Causas de abandono de usuarios e inscritos

La Coordinación General reconoció, que en las Ciberescuelas de Tlalpan, pudo percatarse de las necesidades de la población, el contacto en su momento con las personas que acudían les permitieron ver de cerca lo que ocurría con la población, y es que uno de los motivos por los que se daba una especie de deserción o abandono de la oferta educativa se debía en gran medida a los contextos familiares, la falta de ingresos, en ocasiones enfermedades entre los asistentes, situaciones de hambre, de desnutrición; son factores que afectan su aprovechamiento educativo y que limitan su estancia en Ciberescuela; además, reconocían que existían casos específicos donde los mismos usuarios aceptaban no sentirse cómodos con el modelo educativo, pues necesitaban más rigor en el proceso de enseñanza-aprendizaje.

> Lo escuche en su tiempo en las Ciberescuelas de Tlalpan, un chavo que de verdad me dijo yo no, yo aquí, aquí no es para mí yo necesito estar en un salón con la puerta cerrada el profesor explicándome y tal horario de entrada, horario de salida que yo solito no, no entonces, también puede ser, básicamente son temas familiares, temas de ingreso, enfermedades también entre los chavos, […], en algunos lugares ves este, situaciones prácticamente de hambre, desnutrición, ya lo habrás visto. P35: 31-Entrevista a Samuel.pdf - (23:1512-24:160)

La experiencia que han tenido los docentes con relación a las causas de abandono de los usuarios es atribuida a problemas familiares: los padres en este caso de los usuarios, toman decisiones por ellos, llevándolos al trabajo informal.

> L: Muchas veces por la cuestión de sus padres, que los meten a trabajar o ellos mismos tienen que trabajar. Hubo el caso de un, de un alumno que se inscribió y tuvo un problema familiar con sus papás. Se tuvo que salir de su casa y se tuvo que meter a trabajar. Lo vi hace dos días y le pregunté, el por qué y me dijo que tenía que trabajar. Está trabajando de albañil y por ese motivo ya no puede venir a la escuela. P48: 18-ENTREVISTA LA ARAÑA_Ciberescuela_Monitor.rtf -(89:91)

Los docentes coinciden en que no existe un protocolo establecido para dar seguimiento a los usuarios después de que estos dejan de presentarse a la oferta educativa por largos periodos de tiempo; algunos hacen un llamado a las personas correspondientes a que realicen protocolos de seguimiento homogeneizados, quizá a través de llamadas, de averiguar qué es lo que ocurrió con el o los usuarios; por otro lado, mencionan que el interés por parte de los LCPs siempre está latente.

> S: sí es algo que estamos solicitando a los directores que nos informen en cuanto un estudiante de, que se inscribió, […] digamos a un proceso más largo como puede ser la primaria, la secundaria, y se retira, sí que nos informen y, que se les llame por teléfono, […] aquí el desempeño de los directores es desigual, hay directores que no sueltan hasta que no ubican ¿qué pasó?, ¿dónde está? y tal, se ponen a las órdenes del estudiante y este, están al pendiente. P35: 31- Entrevista a Samuel.pdf - (23:115-23:760)

> S: no existe más allá de la instrucción de estar al pendiente y tal, pero es quizás una de las cosas que tengamos que, este diseñar como protocolo así, o sea, después de una semana de no presentarse hay que hacer la llamada. P35: 31- Entrevista a Samuel.pdf - (23:115-23:760)

A pesar de aceptar que no existe como tal un protocolo de acción ante casos de abandono, algunos Centros, como PILARES La Araña, hacen efectiva la llamada telefónica para dar un tipo de seguimiento a los usuarios inscritos que dejan de asistir a Ciberescuela, además, afirman que esta medida es efectiva en un 50%, asegurando el regreso de los usuarios a la oferta educativa, pero consideran que no es la única forma, proponen hacer visitas a

domicilio; no obstante, esta medida podría involucrar a los PILARES en situaciones que pueden estar fuera de sus posibilidades como institución.

> E1: Más allá de la llamada telefónica, ¿Hay alguna estrategia para hacerlos regresar?
> L: No, solamente la llamada telefónica es la invitación y darle seguimiento. Yo he pensado en irlos a visitar a su domicilio donde nos dejan el domicilio para poder ir a ver [Interrupción de E1].
> E1: ¿lo han hecho?
> L: No
> E1: ¿Tú crees que sería factible?
> L: Sí, yo creo que si los vamos a visitar sí daría resultado.
> E1: ¿En qué medida la llamada telefónica funciona para que estos regresen?
> L: Yo creo que en un 50%. En un 50% puede funcionar la llamada. P48: 18-ENTREVISTA LA ARAÑA_Ciberescuela_Monitor.rtf - (93:107)

Un fenómeno que ocurre con regularidad en Ciberescuela es que llegan usuarios en grandes cantidades, sin embargo, a poco tiempo trascurrido estos terminan desertando, tal es el caso de PILARES Insurgentes, pues al ser un Centro de paso peatonal y de flujo constante de personas suelen llegar y no volver a regresar. Desde la percepción de los usuarios, consideran que este abandono se da por expectativas y aspiraciones personales.

> E1: ¿Hay muchos que han entrado y salido en estos meses?
> J1: Sí, llegamos a tener, este, como once y quince personas, pero de repente, nuevamente, se fueron.
> E1: ¿Y por qué cree que se salgan?
> J1: Pues, no les llena su expectativa personal, […], de no sé, de ambiciones, o de, de que lo que quieren, y este, por eso se andan saliendo. Pero también como decía la maestra, que habría que tener más publicidad. P101: 249 PILARES INSURGENTES-Entrevista con usuario.rtf - (68:74)

Aseguran algunos docentes que el abandono era sobre todo por las condiciones de vida de cada usuario; cada usuario tiene dinámicas de vida distintas, algunas más complejas que otras, por lo que hacían ver que el problema no viene de PILARES o de la oferta educativa, sino de las condiciones de vida y de las oportunidades que cada persona cuenta para su avance en el proceso formativo.

> M: Yo creo que los que no continuaron eran sobre todo era por las condiciones en las que viven. ¿A qué me refiero? Algunas personas ya eran madres de familia y entonces evidentemente es como la doble jornada que tienen y no podían venir aquí […] se les complicaba bastante. Entonces, quizás no es tanto de aquí sino de las condiciones, o de la oportunidad que tienen. P49: 19-ENTREVISTA LA ARAÑA_Ciberescuela_Docente.rtf - (274:276)

> Porque muchos vienen con problemas familiares, problemas de salud en familia, algunos viven solos o con los abuelos, otros trabajan desde muy temprano, pero son muy jovencitos. Entonces, esa parte sí puede llegar a hacer que dejen la escuela. Estamos trabajando toda esa parte. P50: 20-ENTREVISTA LA ARAÑA_Ciberescuela_Docente.rtf -(216:218)

En general las personas vecinas de los PILARES, que en su mayoría también son usuarios de los centros, consideran que la ausencia, la inconstancia y el abandono de las personas generan que algunos talleres cierren y terminen por reducir la oferta en PILARES.

> Yo creo que lo que falta así de pronto es que la gente no es constante y baja el ritmo de trabajo y a veces eliminan los talleres por la misma ausencia. P109: 77 PILARES AGRÍCOLA PANTITLÁN- Entrevista con vecinos.rtf - (113:113)

Durante los recorridos, tuvimos un panorama más acertado acerca de las necesidades de la población en los barrios, problemáticas que dificultan la permanecía de los usuarios en PILARES. Una situación que se repite en los Centros es que la población que recibe la atención, en la mayoría de los casos, eran personas que sufren violencia, inseguridad, problemas de alcoholismo enfermedades de alto riesgo como diabetes, tabaquismo, inactividad física en adultos mayores, adicciones a sustancias psicoactivas, por mencionar algunos; situaciones delicadas que podrían explicar, en parte, el abandono de los usuarios en los Centros.

## 7.9. Formas de seguimiento de los jóvenes inscritos

De acuerdo con los puntos de vista, tanto de usuarios como de docentes, el aprovechamiento educativo es completamente desigual; para los usuarios la forma en que los docentes les dan seguimiento es a través de la atención que reciben por parte de estos, como pueden ser, el reconocimiento de forma verbal sobre sus logros como de sus fallos, consejos y orientación;

sin embargo, esto es subjetivo, ya que la forma de expresarse de los usuarios acerca del tema va con relación a su experiencia personal y reconocimiento de su entorno en Ciberescuela. Sería recomendable la existencia de algún tipo de seguimiento de los inscritos en Ciberescuela.

> E1: ¿Cómo te evalúa el docente de Ciberescuela? ¿Es justo? ¿Sí reconoce que hiciste bien una cosa o también te dice “la regaste, ni modo”?
> D: Es justo. Sí, la verdad sí me dice en qué la regué.
> P126: 49-ENTREVISTA AGRÍCOLA PANTITLÁN_ Ciberescuela_ Usuario INEA secundaria.rtf - (232:234)

> M1: Pues me ayudan mucho y me dicen los errores que aquí estaba mal, que lo hubiera hecho mejor. P159: 175. PILARES Margarita Maza de Juárez_ Usuaria prepa en línea.rtf - (92:92)

Fuente: Trabajo de campo: usuario de Ciberescuela, PILARES Acahualtepec.

Como bien lo externaban los docentes en otros momentos, ellos funcionan como auxiliares para los usuarios, en este caso, se cercioran de que los trabajos que deban entregar sean completos, correctos y específicos, como lo señala una de las usuarias, para que los facilitadores virtuales de las diferentes plataformas hagan una evaluación efectiva de sus avances.

> Ellos nos detectan los errores, nos hace que nosotros, la información que nos piden en la tarea la simplifiquemos y a su vez entreguemos una tarea completa, correcta y específica, para poder, este, que nuestros facilitadores nos califiquen correctamente. P166: 2. PILARES La Araña_ Usuaria prepa abierta SEP.rtf - (147:147)

> U: Si, ahora sí que me pregunta cómo me va, sobre mis actividades como me fue, cuanto saque y así. P183: 67 AGRÍCOLA PANTITLÁN_ Usuario BADI.rtf - (150:154)

De acuerdo con una de las monitoras y usuarias de Ciberescuela en la oferta de la UnADM, aclara que, en este caso, los docentes de Ciberescuela no hacen o deberían de hacer o dar seguimiento a través de una evaluación a los usuarios, ya que ellos no son quienes se encargan de ello, debido a que en los programas educativos ya existe alguien que lo hace, y esto corresponde a cada una de las distintas plataformas con las que trabajan, por lo que no está dentro de sus funciones como docentes.

> E: ¿te evalúa el docente de Ciberescuela? Para nada ¿no?
> M: No.
> E: No solo te da [7:45].
> M: Sí, ellos no evalúan. P186: 70 PILARES AGRÍCOLA PANTITLÁN_ Monitora y usuaria de Ciberescuela.rtf - (248:254)

Desde la opinión de los docentes, el seguimiento que dan a los usuarios es a partir de listados. Se hace un seguimiento de asistencia a la oferta educativa, ya que de esa forma ellos pueden dar un avance en los temas que estén trabajando, por lo que no existe un programa educativo para los docentes.

> D: Pues el seguimiento es a partir de mis listados veo quienes están viniendo y en base a eso yo me enfoco en darles como que progresión de temas. P135: 111 MUNICIPIO LIBRE_ Docente_ Club de tareas.rtf - (163:163)

Un auxiliar de Club de tareas indica que existe una preocupación real por el aprovechamiento educativo de los usuarios, por lo que los docentes procuran platicar con ellos y cuestionarles sobre sus avances de una forma adecuada; indica que una de las preocupaciones de los docentes son los usuarios que estudian en las plataformas de bachillerato en línea, debido a que en estas plataformas la forma de evaluar es más rigurosa y si llegan a reprobar o fallar en algún examen o entrega.  Éstos los pueden dar de baja; situación que no es conveniente, ya

que los usuarios pasan por un proceso de desaliento que puede llegar a concretarse en el abandono de la oferta educativa, o bien, el retiro permanente de PILARES; por lo que precisa se requiere un seguimiento más minucioso y detallado para estos usuarios.

> Todos los usuarios normalmente los que yo, […] y también mis compañeros nos preocupamos por que lo que vienen a hacer se haga, y al día siguiente les preguntamos ¿Cómo te fue? Eh…y ¿Por qué estuviste bien? O ¿Por qué a lo mejor te equivocaste? este… vamos a mejorarlo y para que en tu próximo examen, en tu próxima evaluación te vaya mejor, es lo que hacemos, incluso a los de prepa en línea, a ellos tenemos que andar […] checándoles, porque la plataforma en bachillerato digital es más rigurosa y si se equivocan en el examen eh… reprueban, y pues eso tampoco al PILAR le conviene porque dejan de venir, entonces a los de prepa en línea, bachillerato […] les damos seguimiento […] más detallado. P169: 37 PILARES ARAÑA_ Auxiliar de Club Tareas.rtf - (187:187)

Fuente: Trabajo de campo: usuarios y oferta educativa en Ciberescuela, PILARES La Araña.

Algunos docentes muestran un importante compromiso con su trabajo y con los usuarios de Ciberescuela, ya que es cierto que la deserción es una gran desventaja para PILARES; por ello, la consideración de los docentes por interesarse en el abandono y en el aprovechamiento educativo de los usuarios es indispensable para un correcto o deseable funcionamiento de Ciberescuela, ya que el Programa apuesta por la inclusión educativa de los jóvenes, pero está

ausente un discurso que defina, haga explícito y viable la inclusión plena de los jóvenes a los procesos de aprendizaje desde este modelo educativo virtual y flexible.

## 7.10. Evaluación de los docentes y talleristas

De acuerdo con la Coordinación general existen los mecanismos para dar seguimiento al trabajo de los talleristas, esto se da mediante un informe mensual el cual es validado por el director o en su defecto, directora de los PILARES (los LCPs), a través del cual se tiene la información sobre el desempeño, este se entrega durante el 29 de cada mes, también se requiere de un informe breve de índole administrativo; además se efectúan visitas continuas de parte del equipo técnico a los PILARES. Es un ejercicio de observación y evaluación sobre su trabajo, sin dejar de lado la importancia de la comunicación que debe existir de forma permanente con los LCPs, para conocer la situación y los procesos internos con los usuarios.

> E: ¿Cuáles son los mecanismos para dar seguimiento a la labor de los talleristas?
> S: Hay una, hay un informe mensual que es validado por el director o directora, por el LCP y a través del cual se, digamos tenemos la información de cuál fue el desempeño durante el 29 del mes y luego es un informe muy escueto muy de índole administrativo, etcétera, y luego hay una visita continua de parte de este equipo técnico a los PILARES para estar observando y evaluando como van, como van los, los desempeños además de una comunicación permanente con los directores para ver cómo están pasando las cosas. P35: 31- Entrevista a Samuel.pdf - (28:1130-29:333)

Los mecanismos que existen para dar seguimiento al trabajo de los docentes en Ciberescuela se vincula con fines de asistencia y registro del cumplimiento de los docentes, así como de un reporte donde se especifiquen las horas. Lo que a la Coordinación General de la SECTEI les interesa es el número de horas que los docentes se comprometieron a apoyar en PILARES, horarios que van de acuerdo a las necesidades de los usuarios de cada centro; no obstante, no cuentan con un instrumento propio para evaluar el rendimiento de los docentes. Por su parte, los LCPs deben rendir un informe narrativo con una serie de parámetros dados por el Programa sobre el desempeño de los docentes, tras el cierre del primer año de apertura.

> S: Para fines de asistencia y registro del cumplimiento digamos del compromiso, […] sí hay un registro, un instrumento de registro de las asistencias, etcétera ¿no? y del reporte […] del cumplimiento de las horas, o sea, lo que a nosotros nos interesa es el número de horas que se comprometieron a apoyarnos en el PILARES y cada uno las

> puede organizar […] dependiendo de las necesidades del PILARES y […] de la dinámica propia de la gente, […] en cuanto al rendimiento propiamente no, no tenemos un instrumento, tenemos digamos como los momentos, ahorita empezamos ya la evaluación del final del año en donde ehh, cada LCP tiene que rendir un informe básicamente narrativo acerca de  y con una serie de parámetros dados por el programa, acerca del desempeño […] de los docentes, ehh, todos nosotros entramos en un proceso de evaluación […] en este cierre de año. P35: 31- Entrevista a Samuel.pdf - (32:698-33:524)

Conforme a los datos proporcionados por los docentes, encontramos que, efectivamente, llevan un sistema de registro acerca de los usuarios; indican que si los usuarios son constantes, es una forma de saber la calidad del trabajo que llevan a cabo con ellos, en este sentido la asistencia de los usuarios es un reflejo de la calidad del trabajo de los docentes.

> Llevamos archivos en drive donde subimos toda nuestra información desde lo que estamos haciendo, cuantos estudiantes nos llegan, edades y todo esto, y como le damos seguimiento, si esas personas vuelven a venir a nuestro taller entonces también nos evalúan si somos buenos en lo que estamos haciendo porque se ve reflejado en la gente si sigue viniendo. P135: 111 MUNICIPIO LIBRE_ Docente_ Club de tareas.rtf - (151:151)

## 7.11. Principales logros a la fecha

Los docentes comparten una fuerte y positiva forma de ver a los PILARES, la importancia que estos espacios tienen para los usuarios se ha vuelto significativo, ya que una forma de ver los logros es a través del cambio de vida de muchas personas que acuden a estos Centros, personas que consiguen superar sus limitaciones, y logran insertar en ellos nuevas metas y aspiraciones, y todo eso es posible gracias a la existencia de espacios como éste, que cambian vidas, probablemente sin este Programa las personas seguirían sin atreverse o sin la oportunidad de tener aspiraciones y concepciones de vida distintas a las de sus entornos; por lo que, quizá,  serían jóvenes atrapados en una realidad violenta (estarían en la calle), sin oportunidades, excluyente e injusta, provocando ciudadanos inconscientes  y despreocupados por su realidad, una realidad que pueden cambiar a través del trabajo de motivación de los docentes.

> M: […] mi labor como docente hace que pueda cambiar la vida de muchas personas. Ahorita hablaba mucho de los adolescentes, pero yo recuerdo mucho, estoy aquí desde marzo, a una niña que llego aquí sin haber ido nunca a la escuela, de siete años, sin saber leer ni escribir, aquí vino, era muy tímida, es muy extrovertida ahora y parecía casi nuestra monitora o promotora de PILARES. Actualmente conseguimos, por nuestra incidencia, que acuda a la escuela. Tiene ocho años y ya está en primer grado, ya puede leer algunas palabras y es lo que se pudo conseguir gracias a este espacio. Seguramente sin este lugar, ella seguiría sin ir a la escuela y sin saber escribir su nombre. P49: 19-ENTREVISTA LA ARAÑA_Ciberescuela_Docente.rtf - (309:311)

El compromiso que adquieren los docentes al ser parte de Ciberescuela es muy importante, de acuerdo con ellos, el acercamiento que tienen con los usuarios es fundamental, pues el espacio les proporciona las herramientas humanas y técnicas para lograr grandes cosas, que además de aprovechar la oferta educativa, pueden realizar muchas otras actividades. Ellos mismos indican que son quienes los canalizan a otras actividades en PILARES.

> S: Es un compromiso muy bonito, porque uno se acerca a los jóvenes que piensan que no tienen otra posibilidad, que nunca pensaron, que nunca se imaginaron que en este espacio […] pudieran encontrar una herramienta para salir adelante y no solamente en Ciberescuela, porque lo que también hacemos aquí es irlos canalizando a las otras áreas. P50: 20-ENTREVISTA LA ARAÑA_Ciberescuela_Docente.rtf - (240:246)

Una iniciativa que se ha materializado en Ciberescuela son las constancias emitidas por la SECTEI en los talleres de computación básica, por el momento, en PILARES Richard Wagner, es el único lugar donde se asegura se comenzarían a otorgar certificados, de acuerdo con los docentes. Se trata de una forma de incentivar a los usuarios a que culminen su aprendizaje en estos talleres. Esta medida podría significar un gran logro para PILARES en Ciberescuela, ya que es una forma de legitimar los conocimientos impartidos en los Centros, de incentivar y motivar a los usuarios a lograr cosas y cumplir con objetivos; además, consideran que ésta es una forma de atraer a más población a Ciberescuela.

> T: La verdad, en un principio pues la gente no se animaba como a tener una continuidad, pero desde ahora que se les otorga una constancia, los ha motivado mucho a venir, entonces si se esfuerzan incluso, por venir diario para terminar más rápido y se les otorgue está constancia al terminar el temario.
> E1: ¿Quién otorga la constancia? ¿el PILARES o viene de SECTEI?

T: Viene de SECTEI y eso es para el área de computación básica. P145: 142 RICHARD WAGNER_ Tallerista_ escuela de código.rtf - (183:187)

Fuente: Trabajo de campo: área de Ciberescuela donde se imparte el taller de computación en PILARES Richard Wagner.

Un logro más radica en conseguir que los usuarios asuman compromisos, los docentes aseguran estar trabajando en la parte de hacerlos reflexionar sobre sus deberes en PILARES, sensibilizarlos acerca de las posibilidades que tienen si logran cosas; además, insisten en que una de las formas para garantizar una mayor permanencia e interés en la oferta de Ciberescuela es hacer vínculos con otros talleres, por ejemplo, con los talleres de habilidades emocionales, pues aseguran que especialistas en el tema pueden orientarlos acerca de lo que ocurre en sus contextos y lo que pasa en un Centro educativo como este.

S: Vaya, creo que sí hemos logrado que asuman compromiso. […] En ese sentido hemos trabajado la parte de sensibilizarlos, en la parte de… hacerles la reflexión de "bueno, están es este espacio y hay otra posibilidad de que algo que empiecen concluyan". Entonces, para eso también los hemos canalizado tanto con habilidades emocionales […] En ese sentido creo que la manera de comunicarnos es así, identificamos y vamos viendo como con las diferentes talleristas […] nos pueden apoyar. P50: 20-ENTREVISTA LA ARAÑA_Ciberescuela_Docente.rtf - (224:226)

El reto que tienen los docentes en Ciberescuela es grande, y algunos PILARES han logrado conseguir una fuerte afluencia de personas en la oferta educativa, sin embargo, las cifras nunca son relativas a los logros, ya que consideramos un logro se mide en la capacidad de

atención y en la permanencia y consistencia de los usuarios en el aprovechamiento de la oferta, de otra forma los números no indican la realidad de lo que ocurre; como se había mencionado anteriormente, pueden llegar fuertes cantidades de usuarios pero cuántos realmente de esos nuevos usuarios permanece y culmina algún proyecto en PILARES. Por lo que consideramos que el interés que muestran algunos docentes por el seguimiento del aprovechamiento de los usuarios es indispensable para visualizar y lograr transformaciones de vida que pueden llegar a inspirar e impactar en las personas de los barrios, que de igual forma tengan la oportunidad de hacer ejercer sus derechos a través de este Programa.

> K1: usuarios, pues, sí tenemos ya como dos mil, porque obviamente algunos van y vienen. Sí, las, sobre todo, en las tardes esto se llena, es totalmente, diferente. P119: 246 PILARES INSURGENTES -Entrevista con la Coordinadora .rtf - (211:211)

## 7.12. Opiniones para mejorar el servicio

En Ciberescuela existen problemáticas y algunas carencias que tanto docentes, como el personal de apoyo enuncian, por ejemplo, la falta de espacio en Ciberescuela ha sido una constante desde la primera visita a los Centros, debido a que, con base en las opiniones de los LCPs y los docentes, este espacio siempre se ha identificado como uno de los más concurridos; por lo que los espacios se han rebasado. Por este motivo, docentes piden que Ciberescuela sea más grande, inclusive, que espacios se aprovechen y se adecuen para que los usuarios puedan sentirse satisfechos en PILARES.

> M: Sí, es difícil, tal vez con más espacio que fuera un poquito más grande la Ciberescuela.
> […]
> M: Que eso, que rebasa la cantidad de personas. P186: 70 PILARES AGRÍCOLA PANTITLÁN_ Monitora de Ciberescuela.rtf - (405:417)

> M: […] siento que se hace un esfuerzo sobre humano para que todos los maestros puedan trabajar a gusto entre comillas porque sí es un espacio muy reducido, hay actividades que requieren de espacios más abiertos o un espacio más amplio para poder estar, entonces sí creo que espacios más grandes podría ser una solución donde la comunidad pudiera sentirse más apapachada, más reconocida, más identificada, más agradecida para que pudiera funcionar esto mejor. P133: 107 MUNICIPIO LIBRE_ Monitora de Autonomía económica.rtf - (96:98)

Para algunos docentes lo importante es que exista una mayor difusión de la oferta de PILARES en los barrios, ya que si bien existe en ocasiones una fuerte afluencia de personas, es cierto que aún hace falta atender a más población que lo necesita y que por desconocimiento no han identificado a PILARES como una opción para ejercer sus derechos como ciudadanos, a través de un Programa que es totalmente gratuito y que además está en favor de la inclusión, la libertad y la educación.

> M1: […], mejoraría, bueno, creo que, compartiendo, este, volantes, folletos, de que […] se está impartiendo una lengua indígena en un PILAR. P100: 248 PILARES INSURGENTES-Entrevista con docente.rtf - (119:121)

Los usuarios, por su parte, refieren que aún se puede mejorar la capacidad de atención en Ciberescuela, puesto que, consideran los horarios deben ser más flexibles para que exista un mejor aprovechamiento; además, siempre está la crítica de poder mejorar la calidad de enseñanza por parte de los docentes.

> U: Yo creo que dando horarios más flexibles o mejorando el área de aprendizaje. P184: 68 AGRÍCOLA PANTITLÁN_ Usuario de asesorías CONEVAL.rtf - (121:123)

Por ello, algunos docentes nos indican cómo pueden mejorar sus clases. Desde su perspectiva, las formas de mejorar radican, en algunas ocasiones, en las herramientas alternativas que pueden ser necesarias para un aprendizaje más efectivo, tal es el caso de proyectores que pueden ayudar a visualizar con ejemplos lo que están enseñando. Otra forma sería reforzar los conocimientos básicos en las personas que harán uso de alguna plataforma educativa, ya que algunos presentan problemas en la parte de comprensión de textos, de redacción, y sobre todo existe un problema de analfabetismo digital, que de acuerdo con los docentes, es indispensable comenzar a alfabetizar en este sentido.

> D: Yo considero que ha sido un buen trabajo porque trato de no solo dar el tema de electromagnetismo sino hacer analogías de como un electroimán se parece a la tierra desde su formación, entonces creo he tratado haya sido muy completo, entonces mejorarlo, pues siempre se puede, pero en este momento no sé cómo, más que, eso de las, o sea, proyectarles la imagen para que ellos vean, no solo que se imaginen lo que les estoy diciendo sino que lo vean. P135: 111 MUNICIPIO LIBRE_ Docente_ Club de tareas.rtf - (198:200)

> Creo que habría que reforzar algunos temas, como le comenté el tema de la comprensión de lectura, computación, pero creo que con talleres eso sería muy fácil de solventar. P142: 134. PILARES Richard Wagner_ Docente de Ciberescuela.rtf - (177:177)

Otra situación que se presenta ante la inconsistencia de los usuarios en cuanto a su asistencia, es que los docentes pueden llegar a ser desorganizados, pues la ausencia de estos usuarios provoca que no haya un seguimiento efectivo de su aprendizaje, así como, carencia o perdida de interés, además la cantidad de usuarios que pueden llegar a recibir puede ser extenuante para los docentes; por lo que, se menciona sería bueno comenzar a ser más organizados con los temas que van impartiendo y con el reconocimiento e identificación de los usuarios, ya que se puede atrasar el trabajo sin tener avances constantes con éstos, ocasionando que el nivel de enseñanza se paralice y los resultados se frustren.

> A: Ser un poco más organizado, este con los niños yo creo que de repente llegan muchos niños y no doy todo el abasto, este, pero si me organizo yo creo que podría dar más, más de mí, […] quizás apuntar algunas actividades que hago con los niños, porque luego también como son tantos, […] lo malo es que de repente no vienen una semana entonces cuando les vuelvo a ver, les digo ¿En qué nos quedamos? P169: 37 PILARES ARAÑA_ Auxiliar de Club Tareas.rtf - (211:211)

Si se habla de una insuficiencia en el espacio para albergar a los usuarios, era de alguna forma evidente que también la cantidad de docentes lo era, por lo que una de las mejoras que se podría hacer, es tener a más docentes atendiendo a los grupos que se van reuniendo a lo largo del día en las Ciberescuelas y que por consiguiente requieren de horarios más flexibles.

> A veces están tan saturados los grupos que necesitan como más horas o como más maestros para que sigan atendiendo a más número de personas, es lo que he escuchado respecto a lo de Ciberescuela. P133: 107 MUNICIPIO LIBRE_ Monitora de Autonomía económica.rtf - (155:155)

Los docentes externan la preocupación que tienen al trabajar en zonas que son peligrosas, consideran que la entrada deber ser reforzada con medidas que puedan asegurar la seguridad dentro del PILARES, pues al entrar cualquier persona pueden poner en riesgo tanto al equipo que alberga, como a las personas que estén en esos momentos en alguna actividad. De modo

que la incertidumbre puede llegar a afectar el trabajo en Ciberescuela y en PILARES en general, esta situación es un tanto contradictoria (PILARES se plantea como un espacio de puertas abiertas), ya que a la vez son conscientes de que en un Programa como PILARES todos son bienvenidos; sin embargo la incertidumbre, desde nuestra perspectiva, puede llegar a afectar el funcionamiento y la eficiencia de los docentes en su trabajo por no sentirse seguros.

> Me hubiera gustado […] que los que entran a Ciberescuela, eh, […] es que entran personas, pero [por la situación] por el lugar en que esta el PILAR yo siento, mi opinión, que luego entraban personas que nada más venían a ver que […] había, que podían, no se llevarse, entonces, al principio en el PILAR, todavía un poco, era muy fácil el acceso, entonces también lo platicamos aquí y les dije que sería una buena forma, […] tener otro registro ahí abajo, que el acceso no fuera tan fácil, que se contradice un poco porque el PILAR es para que entre cualquier persona. P169: 37 PILARES ARAÑA_ Auxiliar de Club Tareas.rtf - (155:155)

Los monitores perciben que lo ideal para mejorar la difusión de la oferta de Ciberescuela es que haya más rigor en el convencimiento en las colonias, a través del diálogo directo con las personas y de visitas domiciliarias, además consideran fundamental generar confianza en los usuarios de una forma respetuosa para que el ambiente en Ciberescuela sea agradable y cómodo, donde se sientan con la libertad de desenvolverse con el propósito de apropiarse de los espacios en PILARES.

> M1: Sí, sí, yo creo que lo ideal sería, […], pues eso, a lo mejor hacer una tarea mucho más rigurosa de convencimiento en la colonia, que sería casi como lo he planteado, casa por casa.
> P160: 178. PILARES Margarita Maza de Juárez_ Monitor de Ciberescuela.rtf - (76:76)

De acuerdo con los usuarios, hace falta equipo en Ciberescuela, tal es el caso de audífonos, ya que ninguna máquina cuenta con estos, los cuales son necesitan para escuchar audios mientras están estudiando; una usuaria mencionó que no llevan los suyos porque no tienen para comprar; se han visto en la necesidad de escuchar con bajo volumen para no afectar a sus compañeros.

> Necesitamos como aparatos de audio, como audífonos, sí los necesitamos, por qué, porque tenemos que traer nosotros algunas veces nos lo compramos, otras veces nos

regalan, pues oímos la computadora con bajo volumen para no afectar a los compañeros que están a lado, sí nos hacen falta audífonos en esta área. P166: 2. PILARES La Araña_ Usuaria prepa abierta SEP.rtf - (175:178)

# 8. Funcionamiento del Programa Ciberescuela desde la visión de los usuarios

## 8.1. Razones por las que acuden los jóvenes a Ciberescuela

¿Por qué razones acuden los jóvenes a Ciberescuela? Aunque esto es una cuestión que debe ser estudiada a fondo, los jóvenes que acuden a las diversas modalidades de media superior lo hacen por cuatro razones principales: a) no aprobaron los exámenes de admisión en la media superior escolarizada, b) por falta de recursos económico,c) el modelo educativo no escolarizado les permite laborar y d) tuvieron eventos de *bullying* en sus trayectorias escolares.

> P: Me han apoyado hasta ahorita en esta modalidad que he entrado, porque, desafortunadamente, no pude entrar en lo que es el COMIPEMS. Entonces opté por esta opción y pues fue una…
> E1: ¿Presentaste tu examen y todo?
> P: Sí. Y no, no quedé. P11: 55-ENTREVISTA AGRÍCOLA PANTITLÁN_ Ciberescuela_ Prepa en línea SEP.rtf - (19:23)
>
> E: ¿Por qué dejaste de estudiar?
> U: Uno porque no me gustaba la forma en cómo enseñaban, dos porque no tenía el presupuesto para seguir pagando esa escuela. P 1: 115 RICHARD WAGNER_ Usuaria prepa en línea.rtf - (50:52)
>
> E1: Cuéntanos sobre tu trayectoria escolar ¿Cómo fue?
> U: Pues es que perdí un año en la escuela por problemas que tuve en la secundaria entonces ya me platicaron bien esta modalidad y ya me fue gustando, fue porque escogí esto, por el tiempo, por las cosas que se me acomodan en mi vida.
> E1: ¿Es más cómodo para ti tus actividades?
> U: Aja, me da chance de hacer mis actividades bien, con tiempo.
> E1: ¿Llegaste a entrar a una prepa?
> U: CETIS, pero el problema es que es muy cara y fue también que no quise entrar, ya fue que intentaron aquí. P13: 67 AGRÍCOLA PANTITLÁN_ Usuario BADI.rtf - (64:74)

E1: Cuéntanos sobre tu trayectoria escolar, primaria, secundaria, si la hiciste normal en la escuela, sin reprobar ni nada.
M1: Normal, sin reprobar nada.
E1: Entonces, ¿Por qué no te habías metido a la prepa? ¿Reprobaste el examen o qué?
M1: No pues sí me metí, pero tuve varios problemas ahí con los niños, entonces pues me tuve que salir.
E1: ¿Qué tipo de problemas?
M1: Pues es que no me llevaba bien con una niña y a los niños los puso en contra mía y así.
E1: ¿Y qué te hacían?
M1: Pues ni me hablaban y luego dejaban mucho de que trabajos en equipo y pues no era muy… […] pero me salí porque el ambiente estaba como que muy pesado conmigo. P 5: 175. PILARES Margarita Maza de Juárez_ Usuaria prepa en línea.rtf - (45:58)

Algunos usuarios inscritos en Ciberescuela quieren prepararse para entrar a una escuela escolarizada. Esto debe tomar en cuenta por el Programa: ¿por qué razón estos jóvenes no piensan en terminar su media superior bajo estas modalidades? De modo que son usuarios que están de paso en la Ciberescuela y no la miran como una opción idónea.

E1: En la Secundaria. Terminaste tu secundaria, normal, escolarizada, ¿no?, y ¿por qué decides estudiar, eh, BADI, Prepa en línea, aquí en PILARES?
E2: Porque al momento de realizar mi examen no logro quedarme, entonces, me tomo como el tiempo para volver a hacer mi examen después. P 8: 225 PILARES CEDA_ Usuaria de BADI, cultura y deporte.rtf - (49:55)

E1: ¿Y por qué te gustó hacerla, la prepa a través de Ciberescuela y no yendo?
M1: Pues, es que, la verdad sí quiero estudiar la prepa, de hecho, voy a volver a hacer el examen porque no me quedé, entonces voy a volver hacer el examen y sí me gustaría más estudiar la prepa normal. P 2: 129. PILARES Richard Wagner_ Usuario de Bachillerato SECTEI.rtf - (74:79)

Fuente: Trabajo de campo: usuarios de Ciberescuela, PILARES Rosario Castellanos.

También hay muchos jóvenes que acuden a Ciberescuela porque se identifican con el modelo educativo flexible y a distancia.

> M: Bueno, la primaria pues, cómo se llama, la primaria la terminé así normal, o sea, me fue más o menos en mis calificaciones, igual siempre he tenido el apoyo de mi mamá, y en ese entonces igual el apoyo de mi papá, pero ya en la secundaria, pues ahora sí fue casi el apoyo de mi mamá; y… pues también la terminé muy bien. Y en la prepa pues, ya estaba estudiando casi, un año estuve estudiando por ahí, por un CETIS de Tacubaya. Pero pues ya cuando me enteré de esto vine a pedir información, me gustó, lo que, cómo se iba a llevar a cabo la prepa en línea y pues me cambié, aparte de que me gustó las propuestas que tenía; me gustó igual porque me quedaba cerca… P 9: 4. PILARES La Araña_ Usuario prepa en línea.rtf - (179:185)

Ciberescuela es una alternativa para personas que dejaron mucho tiempo los estudios, en condición de extra edad y que tienen biografías educativas truncadas; lo cual está en línea con los objetivos del Programa; es decir, lograr la inclusión educativa de las personas que de otra manera no tendrían otra opción para continuar estudios básicos.

> M: Bueno, exactamente, en mi caso, este, de mí, esta escuela, tuve hasta la primaria, mis padres ya no nos dieron más, dijeron que ya hasta ahí, yo tuve que trabajar en la mañana en una tortillería para poder solventar mis gastos de la secundaria. Afortunadamente terminé la secundaría. […] Prácticamente como a los 16, entre 15 y 16 años, y me fui al norte a trabajar,
> E1: ¿De niñera?

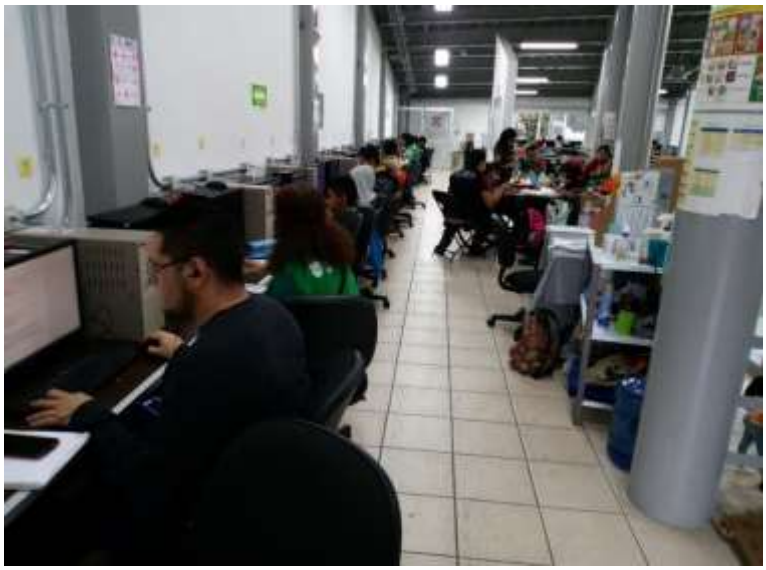
M: De niñera a Estados Unidos. Y de ahí, pues obviamente como, como tienen pláticas con los niños de Estados Unidos pues, aprendí el idioma de inglés, y desde ahí, a los 9 años regresé, y me metí a un trabajo para cuidar a los niños, obviamente me pagaban poco porque era una ayuda de trabajo social, y después efectivamente seguí con mí, con mí, este, trabajo. Me casé y obviamente estamos aquí todavía.
E1: ¿O sea que, desde que dejó, se metió a esa escuela, de, a trabajar con niños hasta los cuarentaitantos años fue cuando decidió otra vez, gracias a PILARES?
M: Exactamente. P 6: 2. PILARES La Araña_ Usuaria prepa abierta SEP.rtf - (74:81)

Al menos durante el trabajo de campo realizado no se encontraron muchos jóvenes con trayectorias educativas erráticas, con historias sistemáticas de desventajas educativas o con experiencias reiteradas de fracaso escolar o en situaciones sociales extremas; tal vez porque este tipo de jóvenes no llegan aún de forma masiva a las Ciberescuelas.

Conocer las trayectorias educativas de los usuarios de PILARES es importante al tener en cuenta las necesidades de los usuarios, sus intenciones educativas, así como comprender sus respuestas al evaluar el trabajo de las Ciberescuelas y de la Política en su conjunto.

## 8.2. La calidad de los docentes

Los métodos de trabajo en Ciberescuela son muy diferentes unos a otros; por ejemplo, en el caso de los cursos del INEA se trabaja de manera tradicional, mediante pequeños cursos presenciales donde se usa material impreso y hay un docente al frente de la clase que utiliza un pintarrón. En el caso de las distintas opciones para estudiar media superior y superior se trata de procesos de aprendizaje individuales donde el estudiante sólo recibe apoyo de acompañamiento por parte de los docentes, el cual consiste en aclarar dudas respecto al contenido y actividades que las plataformas van indicando al estudiante.



Fuente: Trabajo de campo: sala de Ciberescuela en PILARES Richard Wagner.

Los jóvenes que acuden a Ciberescuela a terminar estudios de media superior lo hacen porque el espacio les brinda un equipo de cómputo en condiciones, conectividad a la red y acompañamiento por parte de los docentes; todo lo cual es un ahorro económico para los estudiantes. Otra ventaja es la cercanía de los PILARES con sus casas.

> E1: ¿Cuánto tiempo llevas?
> U: Estoy cursando la segunda unidad, se supone que ya la semana que viene empezamos la tercera entonces pues ahí vamos.
> E1: ¿Y qué ventajas ves en esa plataforma?
> U: Que es práctica, que es fácil de usar, ahorita ya lo veo, porque al principio decía "no voy a poder" es fácil de usar y que la tengo cerca de mi casa, o sea, no necesito estar en mi casa así con mi internet y pagarlo y todo, o sea, puedo venir aquí y ya es fácil y práctico y económico porque no gasto nada prácticamente, me vengo caminando y aquí no te cobran por estar y ni porque te enseñen. P134: 110 MUNICIPIO LIBRE_ Usuaria de computación.rtf - (75:81)

> U: Las ventajas es como te digo que tienes oportunidades si sales de tu casa aquí y no te haces tanto tiempo, la desventaja es que no tienes un profesor bien que te explique, o sea, todo es por computación y así, uno que no sabe computación se le hace difícil, pero ahora sí que yo no tengo desventaja.
> E1: ¿En este caso pides ayuda a los docentes?

U: Sí, me ayuda mucho mi docente. P183: 67 AGRÍCOLA ANTITLÁN_ Usuario BADI.rtf - (110:114)

Fuente: Trabajo de campo: usuarios en Ciberescuela, PILARES ECO Guardas.

En general, la opinión de estos jóvenes respecto de la calidad de atención que reciben por parte de los docentes que trabajan BADI y Prepa abierta SEP es buena. Los estudiantes afirman que avanzan bien en el desarrollo de las actividades que marcan las distintas Plataformas. También, durante las visitas, se observó un clima de trabajo dentro de los espacios de Ciberescuela relajado y amigable para los usuarios.

E: ¿Cómo te ha ayudado la asistencia de Ciberescuela en tu proceso educativo?
F: Pues la verdad muy bien, si me ha ayudado mucho porque te hacen preguntas que tú no conoces o te ayudan a saber mover las computadoras y esas cosas. P127: 56-ENTREVISTA AGRÍCOLA PANTITLÁN_ Ciberescuela_ Usuaria de BADI.rtf - (328:330)

E1: Bachillerato digital. Y ahora en Bachillerato digital, ¿cómo te sientes?
F: Pues, la verdad sí lo veo muy completo y siento que, pues, está bien porque ayudan tanto los tiempos como los docentes que te ayudan y ya. P127: 56-ENTREVISTA AGRÍCOLA PANTITLÁN_ Ciberescuela_ Usuaria de BADI.rtf - (93:95)

No existen programas o guías de trabajo para los docentes de Ciberescuela, ya que los estudiantes realizan el proceso de aprendizaje según lo marca las diversas plataformas (las Plataformas determinan tareas y evaluaciones de aprendizaje); las cuales son gestionadas por

instituciones educativas. En general, los estudiantes no tienen mayores problemas con las Plataformas; el trabajo que realizan es arduo y requiere una labor sistemática.

> E1: ¿La plataforma qué tal es, este, BADI?
> […]
> E2: Es tediosa porque es de mucha concentración y de mucho empeño, pero, pero es bueno porque finalmente es como yo lo siento como si fuese una escuela normal. Porque igual haces exámenes, entregas trabajos, o sea, creo que me gusta porque me mantiene ocupada. P136: 129. PILARES Richard Wagner_ Usuario de Bachillerato SECTEI.rtf - (82:83)

> E: […] sí está muy complicado porque hoy vez un tema, si lo entendiste, bien, porque mañana vemos otro tema, porque vamos contra reloj, está muy, muy complicado. P117: 85 PILARES AGRÍCOLA PANTITLÁN-Entrevista con conserje.rtf - (127:127)

La opinión de los estudiantes sobre los equipos es generalmente positiva porque tienen equipo nuevo y las instalaciones de las Ciberescuelas son normalmente amplias, limpias y agradables. Los estudiantes hablan de algunas fallas en las plataformas; a veces son muy lentas, debido a la saturación de usuarios.

> U: Son fallas nada más la página como somos muchos y así, se traba, […].
> E1: ¿En cuanto al equipo?
> U: Está bien. P183: 67 AGRÍCOLA PANTITLÁN_ Usuario BADI.rtf - (167:171)

> E1: ¿Y las desventajas que ves en la plataforma?
> U: Que luego es muy lenta o de repente como que no carga o que, pues como a lo mejor nada más falta como que el asesor estuviera un poco presencial, o sea, si te contestan y todo, pero estaría más padre que en el momento tuvieras la duda y se la hicieras saber, es eso nada más, pero de ahí en fuera todo bien. P134: 110 MUNICIPIO LIBRE_ Usuaria de computación.rtf - (83:85)

Fuente: Trabajo de campo: usuarios en Ciberescuela, PILARES Municipio Libre.

El requisito para que los estudiantes tengan avances durante el uso de las distintas Plataformas es que cuenten con los conocimientos necesarios sobre computación y uso de software básicos.

> E1: Tú que ya estás utilizando los equipos y el software, ¿Te parece bien la plataforma educativa de prepa en línea? ¿Sí es fácil de manejar para ti o te gusta trabajo?
> P: No, a mí sí me agradó mucho. Es más accesible a una escuela presencial porque ocupas… Lo que pasa es que en esta modalidad necesitas aprender a usar la computadora. Si tú no sabes usar la computadora, no puedes hacer nada porque son muchas cosas. Tanto en las aplicaciones, tanto en Word, Excel. O sea, te piden hacer cosas en la computadora y si tú no sabes maniobrarla… Por eso se han salido muchos, porque no le entienden a la computadora. Entonces yo, hasta ahorita, me llevo muy bien con la computadora. P121: 55-ENTREVISTA AGRÍCOLA PANTITLÁN_ Ciberescuela_ Prepa en línea SEP.rtf - (120:122)

> E1: ¿Cómo te está ayudando la asistencia a Ciberescuela en tu proyecto educativo? […].
> M: Sí, sí está bien, más así para la computadora, pero poder comenzar sí se me dificulta un poco, pero ya con el paso del tiempo, vas agarrando práctica de lo que vas viendo y así y pues ya… P172: 4. PILARES La Araña_ Usuario prepa en línea.rtf - (426:428)

En cuanto al servicio de preparación para examen CONEVAL, es decir, para acreditación de bachillerato, los usuarios se manifiestan satisfechos con la atención de los profesores.

E1: ¿Qué te incentiva a seguir viniendo a asesorías?
A: Son muy buenas, en general, porque el profesor que se llama Gerardo se da tiempo de explicarte lo más que pueda a pesar que va rápido, siempre se toma las pausas que son necesarias hasta que lo entiendas para poder continuar con otro tema. P184: 68 AGRÍCOLA PANTITLÁN_ Usuario de asesorías CONEVAL.rtf - (77:79)

En el caso de las opciones de Universidad Abierta (SEP) y a Distancia de México (UnADM) son muy escasos los estudiantes que acuden a Ciberescuela para trabajar en estas opciones educativas, en la mayoría de los PILARES visitados estos servicios todavía no funcionan. En esta modalidad, además del apoyo que reciben por parte de los docentes de Ciberescuela, los estudiantes tienen tutores por materia asignados por la plataforma. En algunos casos, son los docentes y monitores de la misma Ciberescuela quienes estudian este tipo de programas.

E: ¿Qué carrera estudias?
M: Políticas y Proyectos Sociales.
E: Políticas y Proyectos Sociales. Y en ¿Qué nivel vas?
M: Voy en tercer semestre. P186: 70 PILARES AGRÍCOLA PANTITLÁN_ Monitora de Ciberescuela-usuaria.rtf - (102:114)

El Club de tareas es uno de los servicios que tienen una gran aceptación en Ciberescuela; por ejemplo, en horario vespertino la asistencia es importante, sobre todo de niños escolarizados en primaria y secundaria; asisten, aunque muy pocos casos, alumnos de media superior y superior. Una de las características de este servicio es que los usuarios no son constantes.

E: ¿Cuántos estudiantes has atendido durante el último mes de… primaria?
A: De primaria, *um*…, tan, es mí, creo que es mí, donde abarco más de primaria.
E: Sí. Dime un aproximado.
A: No sé, en un mes, *um*… yo creo que como unos… treinta, aja, como treinta este, muchos de ellos son recurrentes. P169: 37 PILARES ARAÑA_ Auxiliar de Club Tareas.rtf - (89:95)

Ciberescuela, aunque diseñada para atender a jóvenes en situación de exclusión educativa, tiene una gran aceptación por parte de los niños, quienes se alfabetizan en término digitales y asisten para usar de manera lúdica el equipo de cómputo.

> E1: ¿Cuántas estudiantes has atendido a en este último mes? ¿De primaria? Por ejemplo.
> […]
> D: Yo creo que alrededor de unos 90.
> E1: ¿Solo de primaria?
> D: No, solo de primaria como unos 30.
> E1: ¿Y de secundaria?
> D: Es que no tengo los cálculos.
> E1: Bueno, aproximadamente.
> D: Yo creo que igual
> E1: ¿30?
> D: Sí.
> E1: Son muchísimos. ¿De preparatoria?
> D: Han venido muy poco en este Pilar, yo creo que unos 5 a lo mucho.
> E1: ¿Y universitarios?
> D: No han venido.
> E1: ¿Usuarios en general?
> D: Si han venido, pero también son muy pocos. En general en este PILARES vienen más niños. P135: 111 MUNICIPIO LIBRE_ Docente_ Club de tareas.rtf - (65:99)

Es común que usuarios de alguna plataforma o las personas que asisten a talleres dejen a sus hijos a Club de tareas mientras desarrollan sus actividades, lo cual hace que familias enteras vengan y aprovechen los servicios de los PILARES; por ello, hay muchas familias que pasan la tarde completa participando de diversas actividades.

> U: Yo vengo al apoyo de tareas con mis nietos y yo estoy estudiando bachillerato en línea, me gusta, me llama la atención; nos atienden bien, es un lugar limpio, adecuado para los niños y para los adultos, hay muchas actividades que nos están ayudando a crecer. P60: 100 MUNICIPIO LIBRE_ Usuarios niños y madre.rtf - (54:54)

Si los docentes que atienden Club de tareas o Club de ciencias generan motivación en los usuarios es una actividad relevante para impulsar en los PILARES, sobre todo si producen un acercamiento al conocimiento científico en los niños y jóvenes.

> A: Creo que todos los niveles son muy importantes, sin embargo, en Club tareas como empiezan los niños ahí hay que ponerles la semillita […] del conocimiento, de buscar

información, que les atraiga la ciencia y la escuela, entonces, siento que es la base de que las, los niños sigan pensando en el estudio y no decaigan en otras cosas, o, en sí es muy importante en si es la base, lo principal. P169: 37 PILARES ARAÑA_ Auxiliar de Club Tareas.rtf - (207:207)

El Taller de computación es importante dentro de la arquitectura de Ciberescuela; es el espacio que permite la alfabetización digital de los usuarios. Es un asunto relevante al momento de hablar de ciudadanía plena y uno de los objetivos en Reglas de Operación del Programa.

M1: Sí, me está ayudando bastante porque yo venía, bueno, tenía varias dudas y la verdad me voy más tranquila. P188: 92. PILARES Municipio Libre_ Usuaria taller de computo.rtf - (187:187)
U: Pues ahorita ya para hacer más prácticos mis trabajos y para hacerlos más fluidos porque al principio, como que me tenía que esperar a que me dijeran como resolverlo y ahorita ya teniendo un poquito de conocimientos de como se hace, por eso creo que lo siento ya más fácil. P134: 110 MUNICIPIO LIBRE_ Usuaria de computación.rtf - (99:101)

Otra cosa que incentiva a los usuarios a seguir acudiendo a la oferta educativa en PILARES tiene que ver con las relaciones sociales que han hecho al interior de los Centros.

E1: ¿Qué te incentiva a seguir viniendo aquí o por qué tienes ganas de venir?
D: Pues, aparte del estudio y las cosas que estoy aprendiendo… bueno, principalmente eso. Ya las relaciones sociales también las he hecho. P126: 49-ENTREVISTA AGRÍCOLA PANTITLÁN_ Ciberescuela_ Usuario INEA secundaria.rtf - (204:206)

## 8.3. Motivación que reciben los usuarios de docentes y figuras institucionales

El trato hacia los usuarios suele ser cordial y respetuoso, la atención la amabilidad y la solidaridad no permite paso a la discriminación. De acuerdo con una de las usuarias, si no existiera el PILAR, ella no habría podido seguir con su educación, debido a que la atención que recibe en Ciberescuela no la obtendría de la misma manera en otro sitio.

U: Me gusta mucho la atención que te ponen, la amabilidad, el respeto y la solidaridad, ya que aquí no se discrimina por ningún tipo de cosas ni por la religión, ni por discapacidad, por nada aquí todo se acepta. Hay personas, una niña, que viene en silla de ruedas y al principio los compañeros la discriminaban y poco a poco la fuimos todos aprendiendo a cómo es ella […] es lo que me gusta mucho que entre todos nos respetamos, nos apoyamos, me gusta mucho que abren mucho sus puertas y los profesores te ayudan mucho y te insisten mucho para que termines tus estudios. P 1: 115 RICHARD WAGNER_ Usuaria prepara en línea.rtf - (120:120)

A mí ya se me habían apagado mis ánimos de volver a estudiar entonces cuando vine aquí me estuvieron insistiendo mis profesores, -es que tú si puedes-, - es que tú eres muy inteligente-, -tú si puedes acabar tus estudios-, y me volvieron a alzar mis ánimos entonces si no existiera el pilar es la verdad yo no podría seguir estudiando ya que no en cualquier lugar te apoyan de esta manera. P 1: 115 RICHARD WAGNER_ Usuaria prepa en línea.rtf - (128:128)

Fuente: Trabajo de campo: docente y usuarios de Ciberescuela en PIALRES Gabriela Mistral.

En general, los usuarios consideran que los docentes son profesionales, capacitados en lo que hacen, pues son quienes resuelven las dudas que surgen de una forma amable y paciente.

M1: Bueno, el principal que me tratan bien y que son buenos maestros. P 4: 135. PILARES Richard Wagner Carlos_ Usuaria prepa en línea.rtf - (64:64)

E1: ¿Qué más has visto aparte del ambiente?
M1: Pues que […] los maestros son muy amables, te ayudan en todo lo que tengas dudas. P 5: 175. PILARES Margarita Maza de Juárez_ Usuaria prepa en línea.rtf - (77:78)

A: Pues le digo, ósea las veces que yo he pedido apoyo, pues sí me han apoyado, ¿no?, entonces […], no le puedo decir otras cosas porque pues le digo son pocas las veces que he venido, pero no, pues ahí se me hacen buena onda. P 7: 202-PILARES MARGARITA MAZA DE JUAREZ_ Usuario BADI.rtf - (153:153)
E2: Me parece muy correcto porque creo que me brindan el apoyo necesario, y está como a mi disposición, o ser muy atentos y […] son muy buenos explicando y bueno, lo puedo comprender, se me hace más fácil. P 8: 225 PILARES CEDA_ Usuaria de BADI, cultura y deporte.rtf - (61:67)

El trabajo que realizan algunos docentes va más allá de su competencia porque se involucran con los usuarios en otras actividades.

M: Exactamente, eh, Lupita que está ahorita y Sarita, en turno de la mañana, este, son muy eficientes, tienen mucha inteligencia, nos ayudan en lo que nosotros les preguntamos con toda […] la actitud, con todo el gusto nos apoyan en cualquier área, aunque no sean de esta área de la Prepa, nos apoyan en cualquier área. P 6: 2. PILARES La Araña_ Usuaria prepa abierta SEP.rtf - (106:107)

Fuente: Trabajo de campo: docentes y usuarios en la sala de Ciberescuela, PILARES Central de Abastos.

Existe inconformidad, aunque esto aparece en pocos casos, por parte de los usuarios respecto del trabajo que realizan algunos docentes, pues cuestionan sus capacidades para desempeñarse como tal en Ciberescuela. Una de las usuarias en PILARES La Araña asegura que no todos los docentes muestran la misma capacidad que el resto de ellos, sobre todo por las tardes; por lo que han tenido que acudir durante la mañana, ya que en ese horario asisten docentes que, a su parecer, están mejor capacitados para ofrecer la ayuda que ellos requieren.

> M: […] En la cuestión de los docentes, en la mañana pues son muy completos, nos apoyan en todo, todo lo que nosotros le preguntemos ellos están capacitados para esa área, y en la cuestión de la tarde, sólo hay […] una mujer en la que sí está capacitada para eso, y los demás no, son dos hombres que no están, que no tiene el conocimiento, P 6: 2. PILARES La Araña_ Usuaria prepa abierta SEP.rtf - (143:145)

Algunos usuarios pueden sentirse incomodos frente a los docentes. Un usuario menciona que ha sentido molestia por parte de ellos, ya que tiende a preguntar mucho porque realmente siente que no avanza al ritmo de sus compañeros; eso le ha frustrado su estancia en Ciberescuela. En este sentido, es importante que los docentes tengan control de sus emociones respecto de los usuarios que presentan dificultades en su aprendizaje.

> M: Luego sí pido una que otra ayuda a los maestros, […] yo siento que, luego como que se molestan… Bueno, yo siento… […] yo siento que se molestan porque, a lo mejor les pregunto mucho, pero pus, yo diría que son dudas que tengo, y, a lo mejor a veces me dicen, no pues, es que tú, debes de haber sabido eso, o leer más, y pues, sí leo, o no acabo de entender muy bien y… pues como hay otros compañeros como que sí, a lo mejor van más adelantados, pero porque ellos a lo mejor ya tenían conocimiento antes sobre las computadoras y a mí no, están un poquito más avanzados. P 9: 4. PILARES La Araña_ Usuario prepa en línea.rtf - (271:275)

Se observó el caso de una usuaria que directamente acusa a una de las docentes de ser grosera con ella; además, señala que no sólo la docente sino el LCP se ha portado de la misma forma, por lo que no tiene a quién recurrir para pedir ayuda ante tal situación.

> F: Pues la verdad algunos bien y como que algunos como que no tienen mucho. […]Solo hay una persona de Ciberescuela. […] que, si la he visto así muy grosera, pero de ahí en fuera. […] De la mañana, es una gordita.
> E1: ¿Te hablo mal? ¿Te hablo groseramente?
> F: Si.
> E1: Luego, luego infórmale a Carlos […] el coordinador.
> F: Uy, también es bien grosero […]
> E1: ¿Qué te ha hecho?
> F: Uy, si le contara eh. […] Pues haga de cuenta que en cosmetología con el grupo se ha portado súper grosero porque dice que es un grupo conflictivo que somos unas chismosas, que, porque luego se pierden cosas ahí dentro del taller y le pedimos de favor que, si no podríamos cerrar el salón para que ya no suceda eso, entonces dice que es un grupo muy conflictivo, que somos unas chismosas.
> E1: ¿Tú lo has oído?
> F: Si, ya lo hemos enfrentado varias veces.
> E1: Bueno, eso está muy mal. P12: 56-ENTREVISTA AGRÍCOLA PANTITLÁN_ Ciberescuela_ Usuaria de BADI.rtf - (214:254)

Los usuarios le dan especial valor a la atención y seguridad que perciben en el área de Ciberescuela; por lo tanto, es importante que este espacio de estudio se desarrolle en un ambiente libre de conflicto, más allá de las problemáticas que los usuarios estén presentando fuera de PILARES.

> E2: Valoro mucho la atención que me brindan los docentes, y la seguridad, porque me hacen como sentir en mi casa, y es algo, para mí muy importante para poder sentirme en un ambiente de estudio sano. P 8: 225 PILARES CEDA_ Usuaria de BADI, cultura y deporte.rtf - (190:190)

> P: Pues, el ambiente. Hay muchas personas que te ayudan a convivir. O sea, convives un rato y el ambiente es muy agradable, la verdad. P11: 55-ENTREVISTA AGRÍCOLA PANTITLÁN_ Ciberescuela_ Prepa en línea SEP.rtf - (115:115)

Algunos docentes parecen no ser los indicados para realizar el trabajo y las actividades con los usuarios, pero existen otros que sí muestran interés y la capacidad para hacerlo. Usuarios aseguran que Ciberescuela cuenta con docentes que les incentivan a mejorar sus trabajos, a corregir sus fallas, a ser mejores estudiantes; estos docentes trabajan desde la confianza.

E1: ¿Cómo calificarías el trabajo de los maestros que tienes aquí en Ciberescuela?
M: Ah, es que… […] Hay muchos maestros buenos, pero igual hay unos que (13:17-13:19).
E1: ¿Están en la mañana o en la tarde los buenos?
M: ¿Los buenos? En la tarde…
E1: […] ¿Y en la mañana no son muy buenos?
M: O sea, sí…
E1: ¿Cuáles son mejores? ¿Tú vienes a los dos turnos de vez en cuando?
M: Ayer sí vine a los dos turnos, ayer… me fue mejor en la tarde… […]
E1: ¿Cómo se llama el que te atendió en la tarde?
M: Es un maestro… es que no sé cómo se llama el maestro… pero está aquí, en esta sala de aquí…
E1: […] ¿Cómo te evalúa a ti tu docente? ¿Estás de acuerdo de cómo te evalúa tu docente? […]
M: Me mandan dónde estoy mal para que me corrijan o para que, a la siguiente, el trabajo que tenga, me… ponga más las pilas y que, vea el punto dónde estoy mal y aplicarlo en el siguiente trabajo. Muy bien. P 9: 4. PILARES La Araña_ Usuario prepa en línea.rtf - (314:352)

En cuanto a la calidad de los docentes, una mayoría de usuarios concuerdan en que son buenos, que ofrecen un excelente servicio, son personas de confianza, dan seguimiento del aprovechamiento a los usuarios, son pacientes, accesibles, y atentos; en general, nos encontramos con docentes que muestran interés por los usuarios, su trabajo y realmente acompañan a los usuarios en su desarrollo y proceso de aprendizaje.

E1: ¿Cómo calificarías el trabajo de tu docente de Ciberescuela?
U: Bien, sí me explica muchas cosas.
E1: A ver explícanos un poquito más ¿Por qué lo calificarías bien?
U: Porque ahora sí que no te da miedo hablarle porque te atiende bien, te explica bien y cualquier duda si te la aclara muy bien y te da la confianza de contarle cualquier cosa.
E1: ¿Quién es tu docente?
U: El maestro Edgar.
E1: ¿Él es el que más te apoya?

U: Si. […] ahora sí que me pregunta, cómo me va, sobre mis actividades como me fue, cuanto saque y así. P13: 67 AGRÍCOLA PANTITLÁN_ Usuario BADI.rtf - (132:152)

E1: ¿Cómo calificarías el trabajo de los docentes, de los maestros que te ayudan a aprender?
M1: Muy bien, sí, muy bien.
E1: A ver, óptimo es lo mejor, ¿Muy bueno, bueno, regular o malo?
M1: Óptimo. […] Sí, es muy bueno. P 5: 175. PILARES MARGARITA MAZA DE JUÁREZ_ Usuaria prepa en línea.rtf - (85:90)

E1: ¿y los docentes de Ciber escuela, saben?
E2: Sí.
E1: […] ¿te parece que tiene el conocimiento adecuado?
E2: Me parece que sí porque son un gran apoyo.
E1: Eh, el trato cómo es contigo, ¿cómo ha sido?
E2: Bueno, muy atento. P 8: 225 PILARES CEDA_ Usuaria de BADI, cultura y deporte.rtf - (84:94)

Fuente: Trabajo de campo: usuarios de Ciberescuela en PILARES Huayatla.

Más allá de la opinión que los usuarios tienen de los docentes, sería bueno que el Programa implementara algún instrumento de evaluación por parte de los usuarios sobre el trabajo de los docentes, el cual permita generar estadísticas de desempeño docente a mediano plazo.

## 8.4. Funcionamiento de Talleres de braille y lenguaje de señas desde los usuarios

Para los usuarios ha sido un parte aguas la implementación de talleres con enfoque inclusivo, en el caso del taller de braille y lenguaje de señas han funcionado para que, incluso personas que no tienen alguna discapacidad, puedan acceder a la clase, con el propósito de poder comunicarse con familiares o conocidos que sí presentan dichas discapacidades.

> D1: Bueno yo asisto al de inclusión que es, este, braille, que nos enseña el maestro a través de puntos, en relieve, para las personas que son ciegas o de baja visión.
> E1: ¿Y por qué tomaron estos dos talleres?
> D1: Ah porque, pues, yo conozco gente que, que tiene esa discapacidad, y entonces para poder comunicarme con ellos, pues, tomo esas clases, porque también son personas, no se les debe de excluir, ¿no?, pero hay formas para que nosotros podamos comunicarnos con ellos. P115: 83 PILARES AGRÍCOLA PANTITLÁN-Entrevista con usuarios.rtf - (32:32)

Fuente: Trabajo de campo: clase de lengua de señas, PILARES Gabriela Mistral.

La población que más acude a la oferta son personas que presentan sordera, quienes, además de aprender en el taller de lengua de señas, también son incluidas en actividades como ajedrez y manualidades, entre otras.

> K1: Tenemos, y qué bueno que lo aclaras, tenemos el taller de lengua de señas, tenemos los talleres de inclusión social, el ajedrez, y algunas actividades manuales

> para ellos, sí, sí hay bastante comunidad de sordos, principalmente. P119: 246 PILARES INSURGENTES -Entrevista con la Coordinadora.rtf - (121:121)

El tipo de ayuda que reciben en la oferta de PILARES impacta de manera positiva en su economía; de otra forma un curso especializado podría representar un gasto que ellos no podrían sostener; motivo por el cual es importante mantener en la oferta estos talleres de carácter inclusivo.

> E1: ¿Qué cree usted que los incentiva a la gente a venir aquí a estos talleres? Por lo que ha oído usted y lo que ve.
> A: Es que, muchas veces, como no hay medios para solventar un gasto como al que ellos les dan, pues vienen. Como todo esto es gratuito, pues vienen con esa mentalidad de aprender algo. P125: 48-ENTREVISTA AGRÍCOLA PANTITLÁN_ Entrevista_ Guardia de seguridad.rtf - (97:99)

Este tipo de talleres refuerza la capacidad de inclusión de la Política, por lo se recomienda llevarlo a otros PILARES.

## 8.5. Funcionamiento del Taller de Club de Ciencias

La importancia del taller radica en que es una oportunidad para que la población se acerque al desarrollo científico y tecnológico del país, de forma directa a su funcionamiento, explicar qué es y por qué es importante para nuestra sociedad.

> D: Sí, es de gran importancia porque siempre está muy alejado lo que están haciendo los científicos de la sociedad, entonces el Club de Ciencias es un acercamiento directo no solo de que ellos conozcan que es lo que se está desarrollando en el mismo país, sino que ellos sepan cómo funciona, que es y por qué es importante incluirlo en la sociedad, entonces seria eso, es muy importante. P135: 111 MUNICIPIO LIBRE_ Docente_ Club de tareas.rtf - (189:191)

Cualquier persona que muestre interés por el taller puede acercarse. El plan de trabajo consiste en realizar constantemente experimentos de ciencias en distintas áreas de conocimiento, como, física, química, biología y matemáticas; en cada materia se enseñan los principios básicos.

Fuente: Trabajo de campo: clase de club de ciencias, PILARES Municipio Libre.

Se pretende, a través de dichas actividades, que los usuarios aprendan a utilizar y resolver los problemas con sus dos hemisferios cerebrales. Durante la práctica las personas cambian sus conexiones cerebrales; por consiguiente, en este taller desarrollan habilidades que no habían contemplado antes, pero que a través del trabajo pueden dotarse de ellas.

> D: Consiste en explicarle a cualquier persona que se acerque al Club de Ciencias cómo funciona el mundo, me dedico hacer talleres de ciencias y hacer experimentos de ciencias, como decía en el área de física, química, biología y matemáticas; por ejemplo, el área de física les enseño desde los principios básicos, por ejemplo de cómo funciona el magnetismo con electroimán hasta la creación de lo que es una bobina de tesla ya energía inalámbrica y libre; en biología, se enfocan más a talleres como cultivo de semillas, todo esto, para que ellos aprendan hacer sus huertos, cultivo de bacterias, algo así, cosas simples para que ellos comprendan como funciona; en el área de química se hacen experimentos más que andan enfocados a reacciones y se les enseña, por ejemplo, hay uno muy bonito que es como entender el PH, entonces se les explica como ver el PH a partir de experimento que ellos hacen, cambiando de color y también se les da como lo aplican en las industrias, por ejemplo como prueba química y también algunos ejemplo, como se produce la acidez estomacal y como combatirla, eso es en el área de química y en el área de matemáticas se enfoca más a que no solo, son también tipo acertijos, experimentos donde ellos modulan su cerebro, entonces para que no se enfoquen solamente en el lado lógico, bueno, el científico, sino que

> también desarrollen su capacidad del exterior, el otro hemisferio para que sea creativo, entonces por ejemplo en estas pruebas si no utilizan sus dos zonas del cerebro no lo resuelven, entonces también de la práctica ellos van modificando sus conexiones cerebrales y cosas que no tenían desarrolladas, habilidades que no tenían desarrolladas se le desarrollan en esta parte de Ciencias, entonces más o menos, ese el enfoque que se le da al Club de Ciencias. P135: 111 MUNICIPIO LIBRE_ Docente_ Club de tareas.rtf - (55:55)

La práctica y ejecución de experimentos en este taller es fundamental; quienes más acuden a la oferta son niños. El propósito es que aprendan a través del ensayo-error y de la observación.

> Que ellos diseñen su propio experimento, que ellos realicen su propio experimento y ya al final que ellos a partir del resultado saquen sus propias conclusiones, porque más se trata de que ellos experimenten en este sentido, más que se aprendan el concepto, el concepto lo aprenden observando. P135: 111 MUNICIPIO LIBRE_ Docente_ Club de tareas.rtf - (55:55)

El papel de los docentes es fundamental, su desempeño y su actitud son los indicadores que usuarios manejan como estándar de calidad, de profesionalismo; existen situaciones en las que los docentes han mostrado hostilidad. Ante este tipo de actitudes y problemas, sería pertinente contar con un mecanismo de denuncia efectivo y a la mano para los usuarios.

# 9. Servicio cultura de paz

## 9.1. Objetivos, importancia y actividades

Dentro del diseño del Programa PILARES el servicio de cultura de paz, resulta acertado, sobre todo por las características de los contextos en los cuales, además de las distintas formas de pobreza, el conflicto y la violencia son omnipresentes en las vidas de los ciudadanos. Este servicio forma parte de la integralidad de los PILARES y muestra un interés de la Política por producir cambios sociales actitudinales y en términos de valores; se habla de producir una trasformación de las sociedades circundantes y de las personas que acuden a los Centros. Este servicio forma parte de las actividades de la Ciberescuela, complementando de esta manera su oferta educativa y cultural. La educación para la paz es un recurso educativo valioso para las sociedades urbanas como las que atienden los PILARES.

> M1: Pues porque nos encontramos en una crisis identitaria bastante fuerte, no, donde, que, […], somos una de las sociedades más violentas que estamos viviendo, y pues desde ahí, yo pienso que me gustaría aportar, pues sí, en una transformación de la sociedad. P140: 132. PILARES Richard Wagner_ Facilitador de Cultura de Paz.rtf – (106:106)

Una de las principales formas de violencia que han detectado los facilitadores de esta área es la violencia intrafamiliar que viven los jóvenes, la cual funciona como un detonante de otras conductas conflictivas y de violencia.

> E: ¿Cuál es la de mayor incidencia [de violencia] que has notado en ellos?
> G: […] pues en realidad violencia entre padres. […] de pronto ya me dijo, ya me vio feo, se han presentado de hecho aquí conflictos, […] y lo que les hemos dicho […] hay que arreglarlo, nada de que voy a golpear a esta persona, de pronto era como me voy a meter a King boxing para golpear, […] reflexiona porqué quieres golpear o qué vas a ganar golpeando a la otra persona, no te vas a sentir mejor, no vas a arreglar tu problema, es más tu problema se va a hacer más grande […]; porque de pronto también vienen aquí, llegan a ejercer violencia porque en casa pues el papá pues les pega o el papá no les deja salir ¿no? ese tipo de situaciones entonces es más llevarlos a re a la reflexión y que ellos y ellas mismas se den cuenta como de si es violencia o no, si la viven o no porque en algún momento era de no yo no me voy a evidenciar ¿no? yo puedo de pronto decir," ¡ah¡ a mí me violentan", hagamos este ejercicio de honestidad

> yo en algún momento seguramente he violentado todas y todos aquí hemos ejercido violencia de algún tipo, pero también nos han violentado, pero también pensemos en qué violencia he crecido yo y porque la he hecho y que puedo dejar de hacerla ¿no? sí y de pronto es sí es cierto, es que usted ya dijo, apenas me acaban de decir: “ya hable con la chica que tenía el problema y ya lo aclaramos y dijimos pues ya vamos a llevar la fiesta en paz”, no, siento que ya habían pensado en llevar la situación a los golpes o algo más. P198: 36-PILARES ARAÑA_ Facilitadora de Cultura de Paz.rtf - (95:97)

Este servicio pretende, en voz de sus facilitadores, producir formas de convivencia social sanas, sobre todo trabajando con métodos dialógicos, donde escuchar al usuario es fundamental.

> I: […] lo que pasa es que, ahora sí que, los PILARES están dentro de una colonia vulnerable, o digamos, conflictiva. Entonces, pues yo creo que ese es el propósito, trabajar en este tipo de colonias y es por eso que es importante la cultura de la paz para que exista esta convivencia sana con todos los vecinos y niños. P151: 159-ENTREVISTA MARGARITA_ Ciberescuela y cultura de paz_ Docente de Ciberescuela y facilitador de cultura para la paz.rtf - (27:27)

> F: Pues todos, la empatía, el respeto, pero si más que nada la empatía, porque la verdad si han sucedido como varias cosas que los usuarios a veces también tienen esa formad y relacionarse con los demás que pues ya, vienen no sé si arrastrando o ya es una mala forma de por ejemplo pedir las cosas, entonces creo que eso es lo que más hemos trabajado. Creo que más la tolerancia es la empatía porque si nos hemos acercado a platicar con esas personas y saber por qué, por ejemplo, hay personas que, si están como luego muy violentas o como agresivas, suben el tono de voz, entonces si es como buscar el por qué y pues si se ha logrado trabajar con ellos. P181: 64 AGRÍCOLA PANTITLÁN_ Facilitadores_
> Cultura de Paz.rtf - (130:130)

Fuente: Trabajo de campo: cartel sobre seminario de la violencia intrafamiliar en PILARES Municipio Libre.

## 9.2. Formación y capacitación de los facilitadores

Durante el proceso de contratación para facilitadores y postulantes que presentan perfiles disímiles debido al principio transdisciplinario con el que se impartieron las capacitaciones; bajo esta estrategia uno de los fundamentos es que no existen límites disciplinarios para ejercer un enfoque holístico, básicamente lo que busca PILARES a través de este servicio.

En cuanto a las capacitaciones, fueron presenciales y online, los temas que se impartieron iban relacionados con el trabajo que debían realizar en PILARES sobre la educación para adultos, la deserción escolar y el trato hacia los adolescentes, a diferencia de otras capacitaciones los facilitadores fueron evaluados semanalmente.

> G: La virtual fue a través de una plataforma, nos daban temas, lecturas, foros, trabajos por entregar, pues con los temas relacionados con lo que se iba a ver o con, la manera en que iba a trabajar en PILARES, acerca de adolescentes, acerca de educación para adultos, todo, todo esto es lo que trabajábamos ahí en la plataforma se nos evaluaba y esos mismos temas eran abordados en sesiones semanales, a mí que me toco por ejemplo en el teatro de la juventud ¿no? justamente para compartir esta información porque como es […] transdisciplinario ¿Qué quiere decir? Pues personas que se postulan también eran pedagogos, oncólogos, de otras áreas para ver que postura o que mirada teníamos a lo

mejor de los adolescentes, acerca de la deserción escolar, […] de la educación de los adultos, esa era, esa fue como la capacitación que yo tenía. P198: 36-PILARES ARAÑA_ Facilitadora de Cultura de Paz.rtf - (39:41)

Algunos facilitadores tienen la capacidad para atender asuntos más delicados con los usuarios, debido a que su formación profesional se los permite; tal es el caso de la psicología, una de las facilitadoras menciona que uno de sus propósitos como profesional es ayudar, apoyar y aprender de las personas, rescatar valores e inculcarlos a los usuarios.

> F: Pues estudié psicología porque yo creo que como todos mis compañeros psicólogos, queremos ayudar a los demás entonces, estar aquí también en el PILARES me ha abierto como un panorama de apoyar a las personas pero más que eso, también aprender de ellas, es que son como muchas cosas […], siento que hay que rescatar los valores, entonces para mí eso es como muy importante y como ver o tratar que los otros vean que no solo somos nosotros si no es el medio ambiente donde estamos, son los animales, es como rescatar eso. P181: 64 AGRÍCOLA PANTITLÁN_ Facilitadores_ Cultura de Paz.rtf - (45:45)

Los principios profesionales de un facilitador de cultura de paz se resumen en la ética y el sentido humano.

> E1: ¿Cuáles son los principios profesionales para realizarte como facilitador de cultura de paz y atención psicosocial?
> M1: Pues básicamente el sentido humano, este, pues la ética. P140: 132. PILARES Richard Wagner_ Facilitador de Cultura de Paz.rtf - (51:52)

## 9.3. Condición de trabajo de facilitadores

El servicio de Cultura de paz trata de cumplir, pero no siempre hay personal capacitado para hacerlo. Así ocurre en algunos PILARES; esta actividad es realizada por docentes de la Ciberescuela o psicólogos encargados de Habilidades emocionales.

Los facilitadores son becarios que reciben una beca de 9 mil pesos al mes por un trabajo de 30 horas a la semana sin ningún otro apoyo; al estar asignados a Ciberescuela, también pueden ser docentes. Para algunos la ventaja de trabajar bajo este esquema es la flexibilidad horaria que les permite realizar otras actividades.

E: ¿Cuáles son tus condiciones laborales? ¿Estás de acuerdo con ellas? ¿Las conoces bien?
M1: Sí, pues estoy, tengo claridad que no tengo un empleo, que tengo una figura de becaria, yo lo entiendo desde algunas otras experiencias becarias y voluntarias como te explico, pues entiendo que, recibo esta beca porque se piensa que tengo las facultades para poder acompañar a la gente y; pues, desde mi realidad, a mí me va bien el ser becaria, porque, aunque si bien no tengo los servicios públicos, estas cosas de prestaciones, pues el que yo tenga claridad de que tengo 30 horas, […] para ofrecerle al proyecto; pues a mí me va muy bien porque soy madre, bueno maternidad, hago educación en casa, entonces el saberme que puedo tener un ingreso fijo mensual, en el que mi aporte es de 30 horas, pues a mí me va bien porque puedo organizarme esas 30 horas, tener claridad de un ingreso fijo. P140: 132. PILARES Richard Wagner_ Facilitador de Cultura de Paz.rtf - 140:18 (75:76)

E1**:** ¿Y qué opinas en cuanto a tu salario?
F: Me parece bueno, lo que tal vez no me agrada mucho es que ha habido una desorganización en cuanto a los tiempos, pero yo creo que, en comparación de otros programas, actividades [u] otros trabajos están muy bien económicamente […].
E1**:** ¿Cuáles son esas dificultades que has notado?
F**:** Bueno, sería como, por ejemplo, como es programa nuevo pues tardaron mucho en pagarnos, a veces nosotros preguntamos y no saben cómo darnos la información de cuando van a pagar o cosas así. Pero en general pues sí es, yo siento que sí es bien reenumerado. 181: 64 AGRÍCOLA PANTITLÁN_ Facilitadores_ Cultura de Paz.rtf.

## 9.4. Características del servicio desde la visión de los facilitadores, usuarios y figuras institucionales de apoyo

Los facilitadores buscan generar formas de convivencia no violentas, donde la toma de acuerdos anteceda al conflicto.

F: Porque estamos trabajando con la comunidad, […] es también, cómo las personas se desenvuelven tanto con su familia, compañeros de trabajo, hasta con nosotros, entonces yo creo que igual por las condiciones que actualmente se viven en el país sí es, sí me parece innovador esto de Cultura de Paz, se trata

de hacer consciente a las personas de que hay otras formas de convivencia que no sólo es la violencia o el maltrato, si no se puede llegar a un acuerdo. P181: 64 AGRÍCOLA PANTITLÁN_ Facilitadores_ Cultura de Paz.rtf - (106:106)

Fuente: Trabajo de campo: tendedero de la paz, actividad de Cultura de paz en PILARES Agrícola Pantitlán.

En un algunos PILARES, los de mayor tamaño como en Margarita Maza de Juárez, son varios docentes los que trabajan como facilitadores de Cultura de paz, repartiéndose las actividades en ambos turnos.

> Somos tres compañeros, nada más que dos, Guadalupe y Rodrigo, ellos son de la mañana. Entonces, por lo regular, yo soy el del turno de la tarde y por lo regular yo trabajo más en la tarde y ellos en las mañanas. Entonces, se me complica mucho, a excepción del día de hoy, jueves, se me complica el trabajar con ellos, ¿no? Pero bueno, hacemos las actividades y nos apuntamos la actividad que hicimos los tres. Eh, he estado aquí yo con las personas trabajando esto del machismo, la igualdad. Todo esto de, de… todos tenemos los mismos derechos, la inclusión también la hemos trabajado, los valores, y esta parte de que todas esas actividades que ya se ven normales, que ya se normalizaron… esta violencia, pues estamos rescatando la que no es normal. P151: 159-ENTREVISTA MARGARITA_ Ciberescuela y cultura de paz_ Docente de Ciberescuela y facilitador de cultura para la paz.rtf - (25:25)

Tener un doble rol causa problemas para algunos docentes al atender las tareas de Cultura de paz.

> D: […] se me complica un poco en la tarde porque es donde más vienen personas a estudiar. Y como yo nada más digo, hay veces que luego digo "*Híjole*, ya no sé si vengo aquí a hacer la dinámica" que es rápida la dinámica, pero también me están esperando acá en la Ciberescuela para estudiar lo que es […] BADI o prepa en línea SEP. P151: 159-ENTREVISTA MARGARITA_ Ciberescuela y cultura de paz_ Docente de Ciberescuela y facilitador de cultura para la paz.rtf - (29:29)

Las actividades de Cultura de paz consisten en pláticas y talleres sobre temas relacionados con la educación para la paz, las cuales se promocionan dentro de cada Centro de manera informal, acudiendo los interesados; acuden todo tipo de usuarios, muchas veces acuden niños y jefas de familia. El problema que tienen los facilitadores es que no acuden muchos usuarios, por lo que tienen que buscar grupos para realizar las actividades.

Fuente: Trabajo de campo: taller sobre el amor y la violencia en el noviazgo, impartido en el PILARES Agrícola Pantitlán.

Los temas que trabajan los facilitadores son de naturaleza práctica; hay charlas sobre el respeto hacia los demás, plagio, no discriminación, no violencia, desvictimización, masculinidades, discriminación, igualdad, así como derechos de los animales.

> E: ¿Existe alguna, aparte de los talleres, algún otro, alguna otra metodología o estrategia para incluir los valores de la cultura de la paz?

S: Sí, […], son muchísimas las actividades a través de las cuales trabajamos este, […], primero que nada, que las personas puedan identificar las violencias […] que se den cuenta que, si de pronto le damos una patada a un perro nada más porque se nos ocurrió, es crueldad contra los animales y es precursora de otras formas de violencia. P35: 31- Entrevista a Samuel.pdf - (11:1988-11:2527)

M: Una de las actividades que manejamos en Ciberescuela es cultura de paz y la no violencia. Siempre tenemos actividades al respecto y les hablamos acerca del respeto hacia las demás personas, el respeto que deben tener entre ellos, o la ética, sobre todo ahora que entregan sus trabajos y les hablamos acerca del plagio. P49: 19-ENTREVISTA LA ARAÑA_ Ciberescuela_ Docente.rtf - (297:299)

1: ¿En el PILARES de aquí con cuántos niños trabaja en ese taller?
M1: En este son aproximados de entre 12 y 14 niños, un total de 10 familias.
E1: ¿Y en el de desvictimización?
M1: Las mujeres en el primer grupo fue de 5 mujeres y ahorita son 3.
E1: Y falta el otro ¿Cuál es el otro?
M1: Desvictimización, que es…
E1: Con los niños y falta uno…
M1: Masculinidades con los hombres, […], pues hemos tenido un grupo constante de 4 hombres y algunos chicos que de repente se acercan. P140: 132. PILARES Richard Wagner_ Facilitador de Cultura de Paz.rtf - (Super)

F: Pues hago diversas actividades, esas actividades pues me fueron enviadas por la subdirección de conciliación, son diferentes actividades que van desde una muestra de carteles informativos hasta círculos de charla, como de acercarme más a los usuarios es como para erradicar un poco la violencia dentro del PILARES y también que tenga como impacto fuera de él y va desde adolescentes, niños, adultos; también tocamos temas como los derechos de los animales y todo eso. P181: 64 AGRÍCOLA PANTITLÁN_ Facilitadores_ Cultura de Paz.rtf - (41:41)

Fuente: Trabajo de campo: cartel informativo sobre los derechos de los animales en PILARES Agrícola Pantitlán.

Una actividad que trabaja Cultura de paz se vincula con la generación de normas de convivencia pacificas dentro de los PILARES, que es necesario debido a la existencia de conflictos, incluso entre los colaboradores de los Centros. De modo que los facilitadores trabajan una serie de valores tales como el respeto, la honestidad, la responsabilidad. Este tipo de sistema de valores es importante si los PILARES quieren producir comunidad, la cual no puede existir sin lazos de confianza entre los usuarios.

> E: En este sentido ¿Qué habilidades, actitudes ya nos mencionaste valores, buscas generar a estos chavos?
> G: […] el respeto, o sea es el que más, el respeto y además la responsabilidad porque mucho de lo que yo les he dicho la responsabilidad y honestidad, debes hacerte responsable de tus acciones, si en algún momento tu ofendiste a una persona, hay algo que se le conoce reparación del daño tú vas con esa persona y le dices que en ese momento sí fue por enojo no era mi intención real ofenderte, no sabía que había herido tus sentimientos y le preguntas si hay alguna manera en la que puedas reparar el daño, alguna manera en la que se sienta mejor y sobre todo este trabajo de honestidad que lo apliquen en todas sus áreas. P198: 36-PILARES ARAÑA_ Facilitadora de Cultura de Paz.rtf - (194:196)

Los facilitadores de Cultura de paz trabajan en actividades lúdicas en talleres de una duración de 20 minutos. Las temáticas que trabajan son enviadas desde la SECTEI, aunque hay

modificaciones a los formatos que se sugieren y de vez en cuando se agregan temáticas por iniciativa de los propios facilitadores. En los talleres pretenden, en general, fortalecer valores en torno a la importancia de la paz como forma de vida y convivencia cotidiana.

> M1: Sí, el método pedagógico, pues la lúdica trabaja a través de las artes plásticas, de la expresión manual. P140: 132. PILARES Richard Wagner_ Facilitador de Cultura de Paz.rtf - (55:56)

> 1: ¿Cuál es el método pedagógico de cultura y paz, de cultura de paz y atención psicosocial que utilizas?
> M1: Pues la lúdica, la lúdica y la, pues sí, fomentar mucho el autoconocimiento,
> E: Aquí tenemos un ejercicio, es el árbol de la paz. Este ejercicio se convierte en un taller.
> I: Así es.
> E1: ¿y en qué consiste?
> I: En este árbol de la paz primero ponemos a hacer un poco de papiroflexia. De hecho, yo tampoco sabía hacer esas palomas. Empezamos a hacer paso por paso la palomita, les explicamos que dentro de las palomitas vamos a poner todos los valores que les gustaría tener, o qué valores conocen o cuáles no. El día de ayer estuvieron adornando algunas esta parte del árbol de la paz lo pusimos adentro de Ciberescuela para que las personas que pasaran pudieran tener la opción de leer todas esas palomas y todos estos valores que se están trabajando. P151: 159-ENTREVISTA MARGARITA_ Ciberescuela y cultura de paz_ Docente de Ciberescuela y facilitador de cultura para la paz.rtf - (42:45)

En algunos casos los facilitadores de Cultura de paz funcionan como mediadores con algunos jóvenes con problemas de conducta, con lo cual los PILARES asumen un papel no sólo como instituciones de inclusión educativa, sino también como soportes institucionales que buscan, a través de apoyos solidarios y educativos, que los jóvenes estén el menor tiempo posible en la calle y más tiempo integrados en una comunidad de aprendizaje y solidaria como plantean ser los PILARES.

> F: […], con los usuarios pues también, hemos tenido usuarios no sé si decir que son o eran como el foco rojo, o sea, por ejemplo, a los adolescentes logramos tenerlos aquí dentro del PILARES y creo que es un lugar más seguro que estén fuera […].
> E1: ¿Si lo han logrado?

> F: Sí, de hecho, sí, están luego todo el día aquí, entonces pues eso es padre, a mí me gusta. P181: 64 AGRÍCOLA PANTITLÁN_ Facilitadores_ Cultura de Paz.rtf - (122:126)

Una de las problemáticas que aparecen de manera recurrente ante los facilitadores de Cultura de paz es la violencia que se produce dentro de los hogares; a continuación, un ejemplo de ello:

> M1: Eso quiere decir que se ha generado lazos de confianza con el espacio, con mi actividad, claro también, que permite que ellas se denuncien, porque es grave que una mamá […] diga, le pegué a mi hijo ayer y no me siento bien, entonces qué hago […]
> M1: Sí, pues la mayoría de las personas que recibo, eh, pues son madres a cargo de sus hijos…
> E1: ¿Solas?
> M1: Eh, todas, algunas, pero sí está muy presente la violencia doméstica y todas están como muy preocupadas porque saben que maltratan a sus hijos, pero no saben cómo solucionarlo, no se sienten bien, de hecho, yo observe que de repente los papás, las mamás empezaban a acercarse a mí, como para a auto denunciarse que maltrataban a sus hijos, pero en este sentido de encontrar respuesta, no, de qué hago. P140: 132. PILARES Richard Wagner_ Facilitador de Cultura de Paz.rtf - (60:62)

La violencia hacia el género femenino es un tema recurrente y que en la actualidad permea las prácticas sociales, sobre todo en estas zonas donde se ubican los PILARES. Por ello, a través de cultura de paz se proponen trabajar en el reconocimiento de los tipos de violencia y su desnormalización, motivo por el que acuden a la identificación de los roles de género y brindan un panorama amplio sobre la importancia de no caer en estereotipos sobre la mujer y el hombre en sociedad.

> F: Pues reconocimiento, por ejemplo, de la violencia porque muchas veces la violencia está muy normalizada entonces lo que busca es que las personas se den cuenta de eso, de que es violencia, que muchas veces lo hacemos inconscientemente y también trabajar como los roles de género, también eso trabajar, no sé si deshacerlo pero sí que identificar que muchas veces estamos ya, caemos en el estereotipo del rol de ser mujer o el rol de ser hombre, entonces también eso se busca hacerlo en Cultura de Paz. P181: 64 AGRÍCOLA PANTITLÁN_ Facilitadores_ Cultura de Paz.rtf - (90:90)

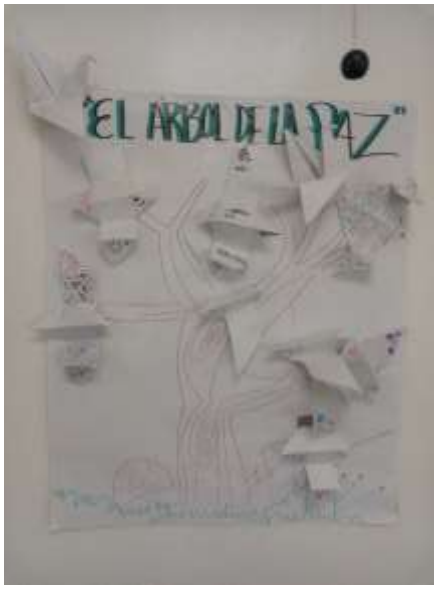
Una debilidad de esta actividad es que la mayoría de los facilitadores no son expertos en educación para la paz, éstos cuentan con profesiones muy disímbolas; además de que esta

situación la capacitación que reciben de parte de la SECTEI no es consistente. Estos facilitadores reciben conferencias sobre los temas de cultura de paz, es decir, reciben una formación permanente; no obstante, esto no representa una formación sólida en torno a la educación para la paz. Si bien en algunos casos los facilitadores tienen formaciones donde han adquirido conocimientos útiles para su rol de educadores para la paz, esto no es suficiente:

> M1: […] Estuve como voluntaria en la Ciudad de Montreal, y tengo una formación para el desarrollo de las, hay perdón, para el desarrollo de las, pues de la integridad de la persona, tengo una formación con el Instituto de formación integral en Montreal y estuvo enfocado al acompañamiento de la infancia.
> E1: ¿Y cuál es su formación profesional?
> M1: Pues de profesión soy maestra de inglés. P140: 132. PILARES Richard Wagner_ Facilitador de Cultura de Paz.rtf - (21:22)
>
> E: ¿Cuál es tu formación profesional?
> G: Soy psicóloga.
> E: Eres psicóloga, nos podrías contar fue este… ¿Cómo es tu trayectoria?
> G: Estudié en la UNAM, salí ya hace diez años, he trabajado en varias organizaciones, tengo también mi consultorio, actualmente estoy haciendo una especialización en educación integral y en sexualidad, eh y mucho de lo que he trabajado es también de cultura de paz, no violencia, apoyo a mujeres que han vivido violencia a jóvenes sexualmente diversos eso. P198: 36-PILARES ARAÑA_ Facilitadora de Cultura de Paz.rtf - (23:29)
>
> E: ¿Y por parte de PILARES también recibió una capacitación?
> M1: Por parte de PILARES hasta ahora no, hemos recibido algunas capacitaciones de, cómo se llama esto, más bien para en caso de sismo y esas cosas [, nada más. Al principio de PILARES, en el proceso de selección también tuvimos alguno sobre violencias, pero así específicamente de cómo acompañar a las personas, no. P140: 132. PILARES Richard Wagner_ Facilitador de Cultura de Paz.rtf - (35:36)

Cuando se pregunta a los facilitadores de Cultura de paz sobre el objetivo de las actividades que realizan, es notorio una diversidad de temas; algunos cercanos a lo que sería una Cultura de paz, pero otros no lo son, como deberían ser temáticas interesantes y útiles para la vida de los usuarios; es decir, existe una dispersión temática en el área.

M1: Pues a mí me parece fundamental generar en la cultura mexicana, pues sí el autoconocimiento, que todavía tenemos una cultura muy despersonalizada y, que sí requiere de hacer actividades que nos lleve a la auto apropiación del cuerpo para desde ahí poder entender qué significa el ejercicio de los Derechos Humanos, porque sin esta reapropiación del cuerpo, entonces cómo puedo defenderlo. P140: 132. PILARES Richard Wagner_ Facilitador de Cultura de Paz.rtf - (94:94)




Fuente: Trabajo de campo: "El árbol de la paz" es una actividad propuesta por el facilitador en PILARES Margarita Maza de Juárez.

A pesar de que es prematuro hablar de resultados para las actividades de Cultura de paz, algunos facilitadores mencionan cambios actitudinales entre los usuarios:

E: ¿Has notado un cambio favorable en el entorno cercano? De ser así menciona algún caso.
M1: Pues sí, entre los niños ¿No?, se nota hasta cuando caminan, en su sonrisas ¿No?, evidentemente ellos se sienten más ellos, al caminar se siente, de los 13, 14 niños, yo los veo […], se nota en su semblante evidentemente, y sí, los papás y las mamás hablan mucho de que sí les ha ayudado a ellos para reflexionarse en cómo se dirigen a ellos, este hablan de cambios. P140: 132. PILARES Richard Wagner_ Facilitador de Cultura de Paz.rtf - (113:114)

No hay compromiso entre usuarios y facilitadores de cultura de paz, la falta de un horario y de un espacio determinado para esta actividad no permite que exista una continuidad o seguimiento. De acuerdo con los facilitadores, éstas son actividades esporádicas de aproximadamente veinte minutos que se pueden practicar siempre y cuando el facilitador cuente con tiempo, recordemos que estos también son docentes; en este sentido, hacen la reflexión acerca de lo eficiente que puede ser este servicio, y cuestionan si realmente estos usuarios llevan a la práctica lo que se les transmite, debido a que no existen parámetros, objetivos a corto o largo plazo, respecto del servicio.

> Entonces, esa parte sí sería importante, eh… sí lo ponemos, hablamos y todo, pero a la hora de hacerlo, pues ya no se cierra y más porque, pues, son 20 minutos y no es… no hay un compromiso entre usted y yo de que "Te espero tal día para hacer esta actividad", no. Porque es cada que yo tenga un espacio. Veo, veo las actividades y digo "hoy voy a aplicar esta, o mañana aplico esta", hay que planear y todo eso, ¿no?, hacer el material, por ejemplo. Porque si yo voy a venir a hablar de… o hubo unos que también se llamaban… para medir la violencia, no recuerdo su nombre bien. Termoviolencia o algo así se llamaba. Pues, todo ese material lo tienes que hacer un día antes, ¿no? para presentarlo y hablar de, exponer todo eso. Qué puntos encuentra cada usuario en la violencia, ¿no? Entonces, esa parte de… bueno, sí, ya, lo explicas, lo fundamentas, pero ya después para aplicarlos. […] Como que siento que hasta esto es como prueba, como que siento que es de "a ver, vamos a meterlo, háganlo…" porque todo es de allá, de SECTEI a nosotros. Y luego hasta nos preguntan, "danos tu opinión, ¿qué dinámicas harías y cómo?". Y ya después te quedas, así como de, ¿Pues es una prueba? Ya no sabemos si sí o no. P151: 159-ENTREVISTA MARGARITA_ Ciberescuela y cultura de paz_ Docente de Ciberescuela y facilitador de cultura para la paz.rtf - (53:53)

Las personas logran trabajar en sí mismas, restablecer un plan de vida en el caso de los niños, generan lazos de confianza, no solo en el Centro PILARES, sino con sus familias, quienes son PILARES importantes en la vida de estos usuarios; por lo que han logrado, en algunos casos, llevar una buena relación, en el caso de los hombres, se han cuestionado temas como el machismo. Esto hace que sensibilicen más su papel en la solidad que se cuestionen su comportamiento y sientan empatía e interés por seguir aprendiendo.

> Podría decirte, que una de las mujeres del primer grupo llegó muy decepcionada de la vida y en este, ella tiene sesenta y pico de años y en estos momentos ella se encuentra trabajando, eso quiere decir que el programa le funcionó bastante para restablecerse en

todas las tristezas que traía y más allá que se empoderó al grado de que ya pudo conseguir un empleo. Este, en los niños y en las niñas, pues se ha generado lazos de confianza, de afectividad, este, no solamente con los niños sino también con sus familias, a mí me parece que de tener la oportunidad de poder continuar el proceso poder ya trabajar con, encaminarnos con el sentido comunitario con las familias, hacer una comunidad familiar, se los he propuesto a los padres y a las madres y están como muy de acuerdo. Y los hombres, pues, apenas estamos en la evaluación, pero sí nos verbalizan que les ha hecho de mucho bien, como de cuestionarse el machismo, se sienten menos presionados, sí, sí ha habido beneficios. P140: 132. PILARES Richard Wagner_ Facilitador de Cultura de Paz.rtf - (50:50)

## 9.5. Problemáticas de los usuarios que acuden a cultura de paz

Los usuarios que acuden a las asesorías, principalmente lo hacen en sus tiempos libres, ya que sus actividades dentro de PILARES son otras. Es destacable el esfuerzo que realizan muchas mujeres para aprender y salir adelante.

> F: Pues no sé, son como, por ejemplo observamos que los niños muchas veces , pues es padre porque quieren estar aquí, hay niños que se la quieren vivir todo el día aquí en el PILARES tanto en actividades como también jugando en las computadoras, personas que tienen muchas actividades, o sea, tenemos a muchas mujeres, por ejemplo, que son, que también estudian y que se dan ese tiempo, o sea, de trabajar, de ver a los niños, de hacer todas sus cosas, pero además tienen las ganas de pues de salir adelante y se busca tiempo. Esas son como las características que podríamos decir de las personas. P181: 64 AGRÍCOLA PANTITLÁN_ Facilitadores_ Cultura de Paz.rtf - (53:53)

En el caso de las usuarias mujeres, debido a sus dinámicas actuales, siguen sin tener las condiciones para darse tiempo de calidad; aún están atadas a mecanismos sociales que les determina qué sí y qué no pueden hacer; mientras que otros no son constantes y terminen abandonando sus actividades; en algunos más, su estilo de vida les permite aprovechar de la oferta y las actividades.

> M1: Como debilidad, pues yo creo que hay una gran debilidad respecto a la capacidad de generar constancia, por ejemplo, es muy recurrente que las personas abandonen

[…]. Comúnmente creo que, con los niños, con las familias, porque creo también que como están en un contexto de escuela y vienen después de la escuela, como que ya lo meten en su rutina; pero con las mujeres sí, como que las mujeres seguimos sin condiciones sociales, creo que continuamos sin tener las suficientes condiciones sociales y políticas que nos permitan darnos tiempo para nosotras mismas. P140: 132. PILARES Richard Wagner_ Facilitador de Cultura de Paz.rtf - (95:96)

F: Lo que he observado es que a veces las condiciones laborales merman mucho el desarrollo de las personas, hay personas que, hablando como en general trabajan muchas horas al día y no se pueden dar como esa oportunidad de […] tomarse un espacio para venir a asesorías o pues sí, finalizar sus estudios, entonces yo creo que, en general, eso y los roles de género.
P181: 64 AGRÍCOLA PANTITLÁN_ Facilitadores_ Cultura de Paz.rtf - (98:98)

Fuente: Trabajo de campo: cartel con temática sobre la violencia de género, prevención y denuncia en PILARES Insurgentes.

Los propios usuarios señalan que una de las razones por las que acuden a las asesorías de Cultura de paz es su necesidad de resolver dudas; en el caso de un usuario, compartía que él quería comprender por qué la sociedad en México es machista; una de sus principales razones era para ayudar a sus amigos, que por sus preferencias sexuales habían sido hostigados socialmente. Cultura de paz genera reflexión sobre las diferentes problemáticas sociales y culturales de los usuarios.

U: Pues más que nada como vivimos en un país racista pues dije vamos a ver para comprender toda la situación de cómo va el país y todo eso. […] Como tengo amigos que son gays pues quería ver como eso porque bueno de su cambio de género y eso porque ellos si vieron algo y había muchas personas que no respetaban eso y les decían cosas y quería ver cómo se puede solucionar y eso o como se pueden comprender. P148: 147 RICHARD WAGNER_ Usuario_ Cultura de Paz.rtf - (45:45)

## 9.6. Opiniones de usuarios

Las actividades de Cultura de paz se llevan a cabo en cualquier parte del PILARES; no cuentan con un espacio o lugar específico para efectuar la dinámica. En este sentido, los usuarios externan sentirse conformes cuando la actividad se realiza en el exterior, es una forma de sentirse libres y más cómodos, en ocasiones ante la falta de espacio dentro del inmueble.

E1: ¿El espacio consideras que es el adecuado donde te dan el servicio de cultura de paz?
U: Si.
E1: ¿Dónde se los dan?
U: Nos lo dan en las palapas que es un lugar amplio. […] Se puede considerar que, si es el adecuado, es al aire libre, no nos sentimos como encerrados, apretados, nos sentimos a gusto. P148: 147 RICHARD WAGNER_ Usuario_ Cultura de Paz.rtf - (91:97)

Los propios usuarios han dado crédito del aprendizaje adquirido en Cultura de paz; como se mencionó anteriormente, una de las temáticas que se busca normalizar es la no discriminación y el respeto entre personas del género opuesto, así como sus preferencias y estilos de vida, como lo menciona uno de los usuarios:

U: Pues en primera cuando veo a una persona que es de otro género o tiene atracción hacia el mismo sexo no discriminarla, entenderla mejor y pues más que nada ellos tienen el derecho de hacer lo que quieren con su vida o con su cuerpo y eso.
E1: Digamos que has aprendido a respetar.
U: Aja
E1: Y a entender porque los juzgaban tanto.
U: Si. P148: 147 RICHARD WAGNER_ Usuario_ Cultura de Paz.rtf - (114:122)

Además, una de las actividades que ha dado resultados positivos es el buzón de la paz, en éste los usuarios pueden escribir sus problemas o situaciones por las que están pasando; de esta forma, directamente los especialistas que se encuentran en habilidades emocionales se encargan de tratar los temas, ayudan a los usuarios a superar o entender lo que les ocurre. Al respecto, estas actividades no podrían ser tratadas por los facilitadores de cultura de paz, debido a que, no son personas en su mayoría especializadas o capacitadas para apoyar a jóvenes en situaciones delicadas; así como tampoco para tratar asuntos emocionales; por lo que se considera conveniente que los facilitadores no desarrollen está actividad si no cuentan con la habilitación adecuada.

> V3: […] hay veces que hacen cultura de paz que es cuando nos enseñan del violentómetro o sobre cómo ayudar a las personas o, simplemente en nuestras casas. De hecho, en Ciberescuela, hay un buzón en donde tú puedes meter una carta si te da pena hablar y puedes escribir tú todo lo que estás pasando. Y pues… las psicólogas ayudan a lidiar con ese problema que tienes. P58: 28-ENTREVISTA LA ARAÑA_ Mesa de discusión_ Usuarios niños, jóvenes y madres de familia.rtf - (199:201)

## 9.7. Opiniones de mejora

Se discute a lo largo de este trabajo de evaluación la importancia de la difusión de los PILARES con la comunidad, una forma de hacerlo es salir de los centros y trasladarse a esas personas que también necesitan del servicio y, sobre todo, trabajar en equipo desde diferentes momentos y espacios.

> M1: Eh, pues me gustaría, no sé si es como parte de mejora, pero me gustaría tener esta misma experiencia de acercamiento con las familias en algunos otros puntos, no solamente estar aquí en PILARES.
> E1: Sí los mueven si lo solicitas.
> M1: Sí, sí, de hecho, ya tengo como mi propuesta para el siguiente año, me gustaría estar en Gabriel Hernández, de los puntos cercanos a mi casa y pues a mí me gustaría, no solamente como mejora de mi trabajo, sino la posibilidad de más aprendizajes. P140: 132. PILARES Richard Wagner_ Facilitador de Cultura de Paz.rtf - (110:112)

Una situación a la que se enfrentan los facilitadores, como el resto de figuras institucionales, es a la falta de materiales, en ocasiones por la saturación de usuarios; de igual manera buscan

alternativas para continuar con las actividades, además de indicar que las instalaciones están en condiciones favorables.

> F: Yo creo que, sí falta, por ejemplo, tal vez más materiales que puedan ayudarnos a enseñar de otra forma, más lúdico, por ejemplo y los espacios pues como hay muchas actividades dentro del PILARES a veces si nos vemos un poco saturados, pero también de igual manera buscamos la forma de poder movernos y estar cómodos, pero en general, yo digo que por ejemplo aquí las instalaciones están muy bien. P181: 64 AGRÍCOLA PANTITLÁN_ Facilitadores_ Cultura de Paz.rtf - (69:74)

Indican que durante el tiempo que han participado en el Programa no han recibido algún tipo de material, que éste puede llegar a ser de utilidad para realizar mensajes informativos, gráficos, publicidad al interior del PILARES; por lo que han tenido que realizar cooperaciones entre ellos para adquirir de momento lo que necesitan.

> E1: ¿O sea que les falta el material? ¿No? Para hacer publicidad, mensajes, gráficos…
> I: Sí, todo eso, porque no lo hemos recibido. Plumones, gises, crayolas, pintura, pegamento, […] de repente entre los compañeros que vamos, compramos y tenemos que ir aportando. P151: 159-ENTREVISTA MARGARITA_ Ciberescuela y cultura de paz_ Docente de Ciberescuela y facilitador de cultura para la paz.rtf - (47:49)

Dado que no cuentan con condiciones laborales, éstos buscan establecer su necesidad por mejorar su situación en el Programa; por lo que indican que sería necesario existieran prestaciones laborales.

> F: Yo creo que lo único sería como lo que te mencioné, que fuera como más organizado esto y tal vez no sé, si se pudiera tener como prestaciones laborales pues estaría súper bien, pero por lo general está muy bien. P181: 64 AGRÍCOLA PANTITLÁN_ Facilitadores_ Cultura de Paz.rtf - (86:86)

Una queja por parte de los facilitadores de cultura de paz es que están involucrados en la actividad docente. Esto ha significado una carga extra de trabajo.

> E1: Observo que ahorita aparte de ser facilitadora de Cultura de Paz tienes otras actividades.
> F: Si, claro estamos en asesorías de todos los niveles, también me encuentro dando.

E1: ¿Das también asesorías?
F: Aja, bueno ahorita no me han tocado de primaria, pero he dado más de secundaria y de prepa y también un curso que estamos dando de Ceneval entonces pues sí es como, bueno, aunque pareciera poco pues si es otra vez como volverte a encontrar con eso dejaste atrás. […] Yo creo que organizándome mejor porque bueno, es que también de repente como que surgen cosas entonces tenemos que estar atendiendo. P181: 64 AGRÍCOLA PANTITLÁN_ Facilitadores_ Cultura de Paz.rtf - (110:110)

Proponemos que esta actividad se lleve a cabo de forma transversal, más allá de pláticas o charlas, que se implemente de forma inmediata, tanto en la oferta cultural, como en la educativa, la deportiva y en los talleres de autonomía económica; de esta manera, se estaría generando la identificación de los temas de forma sistemática; de tal manera que el aprendizaje se garantice, propiciando que todas las figuras institucionales también sean parte de una ideología, a favor de la cultura de paz.

E1: ¿Tú qué piensas? ¿No sería interesante llevar la cultura de paz no tanto al nivel de talleres, sino de manera trasversal? O sea, que se tocaran estos temas en los talleres, en la Ciberescuela. ¿Tú qué piensas?
I: Sí, sí, sí. Estaría mejor, así como dice usted. Así, en el taller. Trabajarlo, así como lo está mencionando.
E1: Trabajarlo transversalmente. P151: 159-ENTREVISTA MARGARITA_ Ciberescuela y cultura de paz_ Docente de Ciberescuela y facilitador de cultura para la paz.rtf - (64:66)

Fuente: Trabajo de campo: mural con discurso sobre la sensibilización del buen trato a otros seres vivos en PILARES Agrícola Pantitlán.

Cultura de paz en PILARES es necesario en un contexto de mucha violencia; los usuarios llegan a buscar respuestas, y ésta es una vía para resolverlas. Sin embargo, es necesario que existan objetivos claros sobre las metas de esta actividad. La falta de continuidad, o de seguimiento hace que esta actividad no sea tomada como una rama importante del Programa, por lo que es necesario replantear en qué medida y quiénes serán las personas encargadas de llevar a cabo estas asesorías, platicas, bajo qué criterios se tocaran los temas, si serán todos o personas que realmente estén especializadas quienes llevaran la batuta.

El objetivo sería generar significados a los usuarios, actividades que permeen su vida y sus formas de actuar en los diferentes ámbitos de su desarrollo personal; tal vez convendría que todos los actores conocieran del tema y pudieran dirigirse bajo esos términos, en donde se permita la apertura, la crítica y la discusión de temas sin prejuicios, dado que la población que asiste a los PILARES presenta problemas verdaderamente fuertes, sobre todo en el aspecto emocional.

La paz es un derecho humano y por lo tanto es importante su inclusión en el diseño del Programa, sobre todo en la medida que es una herramienta para construir desde la horizontalidad y la comunidad una sociedad más democrática, solidaria, menos violenta y con la posibilidad de prevenir el conflicto y la violencia.

> La Cultura de paz es una cultura de la armonía social fundada en los principios de libertad justicia y democracia, de tolerancia y solidaridad que rechaza la violencia; procura prevenir las causas de los conflictos en sus raíces y dar solución a los problemas mediante el diálogo y la negociación; y garantizar a todos el pleno ejercicio de todos los derechos y los medios para participar plenamente en el desarrollo de su sociedad. (Junta de Andalucía; s/f: 8).

Como se ha dicho, esta actividad tiene un desarrollo poco claro en el Programa, tanto en sus métodos de difusión de la cultura de paz, como en sus contenidos. En este sentido hay que considerar los planteamientos internacionales sobre Cultura de paz; por ejemplo, el “Manifiesto 2000” y la proclamación del “Derecho Internacional de la promoción de una Cultura de Paz y No-violencia en beneficio de los niños y niñas del mundo (2001-2010)”

promulgado por UNESCO. El Manifiesto 2000 promueve a nivel mundial seis principios clave que definen y determinan la Cultura de Paz:

- Respeto a la vida.
- Rechazar la violencia.
- Compartir con los demás.
- Escuchar para entender.
- Conservar el planeta,
- Redescubrir la solidaridad.

Sería pertinente que el PILARES retomara estos seis principios como bases de su propuesta educativa de cultura de paz. Esto supone trabajar bajo los siguientes principios normativos, algunos de ellos absolutamente cercanos a los valores que plantea y trabaja el Programa:

- El aprendizaje y la práctica de la no violencia activa.
- El diálogo.
- La tolerancia
- La solidaridad.
- El respeto a los derechos humanos.
- La lucha permanente por la justicia.

En términos pedagógicos, los talleres de Cultura de paz deben trabajar las dimensiones cognitivas, sociales y afectiva en cuatro ámbitos de actuación (Junta de Andalucía; s/f: 8):

- El aprendizaje de una ciudadanía democrática.
- La educación para la paz, los derechos humanos, la democracia y la tolerancia.
- La mejora de la convivencia escolar.
- La prevención de la violencia.

También sería pertinente que el Programa formara de una manera más específica a su profesorado y declarara a los PILARES como espacios de paz, así como que generará una figura de profesor mediador(a) de paz cuya labor sería la de mediar y regular los conflictos internos.

Un tema que se recomienda incorporar en el Programa es el de ciudadanía. Durante la evaluación no apareció en ningún momento alguna referencia al tema. Está contemplado en

los documentos oficiales del Programa, pero no se trabaja explícitamente. Consideramos que Cultura de paz es el lugar idóneo para incorporar una batería temática que eduque a los usuarios en el tema de la ciudadanía, eje central para fortalecer la democracia en la Ciudad y hacer del Programa no sólo una institución que produce bienestar comunitario, sino también una institución que genera una reflexión y valores a favor de la democracia y la ciudadanía activa.

También se recomienda valorar la introducción de una perspectiva holística en la enseñanza de la Cultura de paz, es decir, en donde la formación de los valores democráticos y de paz sean transmitidos de manera transversal en todos y cada uno de los talleres y Ciberescuela de los PILARES; de tal manera que este trabajo holístico o sistémico pueda convertirse en una herramienta educativa no sólo contra la violencia, sino como lucha contra las diversas formas de exclusiones y discriminaciones, así como contra la aceptación de la pobreza como forma de vida, la defensa del pluralismo y la interculturalidad (Chacón, 2015). Todo lo anterior está en línea con el diseño y valores del Programa.

# 10. Servicio de habilidades emocionales

## 10.1. Objetivos, importancia y actividades

Los talleres de habilidades emocionales complementan los servicios que ofrecen los PILARES desde una perspectiva psicológica y de trabajo social. Se trata de un servicio a la comunidad de usuarios mediante la educación emocional y el trabajo individualizado cuando se presentan usuarios con alguna crisis psicológica; los talleristas de habilidades emocionales definen el servicio como ayuda para el bienestar emocional; otros hablan de crear gente que sea productiva, tanto mental como laboralmente. Este servicio es algo acertado en poblaciones expuestas de manera cotidiana a los círculos viciosos de la desigualdad y la violencia, la pobreza económica y la exclusión de las oportunidades vitales; por estas razones, este servicio complementa la propuesta de la Política, en tanto que ofrece un servicio gratuito de educación emocional y atención inicial a la problemática psicológica personal de los usuarios.

> E1: […] ¿Por qué es importante, tu como psicóloga, una tallerista de habilidades emocionales en un centro como este como PILARES?
> A: Pues, me parece fundamental porque eh sí lo que se quiere es […] promover espacios de desarrollo para la gente, no podemos pensar que solamente lo académico o el arte que digo, son importantes, pero pensamos como es un poco la idea de PILARES de concebir a una persona como un ser integral pues por supuesto que las emociones son importantes y todas las problemáticas sociales de una persona, todo lo que se enfrente de día a día y las emociones están a la orden todo el tiempo y el bienestar emocional va a ser que una persona realmente crezca contrariamente, si hay malestar emocional se le ponga lo que se ponga enfrente va a ser muy difícil que una persona pueda salir adelante. P61: 101 MUNICIPIO LIBRE MAESTRA DE TALLER DE HABILIDADES EMOCIONALES - (130:132)

Desde la opinión de los talleristas, las problemáticas más recurrentes entre los usuarios se relacionan con la violencia que existe dentro de los hogares, la cual afecta a niños, adolescentes, jóvenes, jefas de familia, adultos mayores. En las entrevistas se alerta sobre una compleja problemática dentro de las familias donde hay conflictos, violencia, problemas de adicciones, abandono y descuido hacia niños y jóvenes, así como divorcios.

A: Pues sí también hay niños que se ve que están en situación de abandono pero no necesariamente porque no convivan con sus papás pero sí porque son familias que tienen un contexto muy complejo violencia alrededor, adicciones, donde a lo mejor, si los papás se fueron o trabajar todo el día, o sí aquí, hay el caso por ejemplo de abuelas que se han quedado con sus nietos porque los papás no se hacen cargo, sí violencia también, hacia niños y niñas. P61: 101 MUNICIPIO LIBRE_ Maestra de taller de habilidades emocionales - (94:96)

T: Padres de adolescentes con situaciones de rebeldía y adicciones, padres de niños de 11 años con actitudes ya incipientes, de lo que puede ser la rebeldía de los 15 pero empiezan a los 11, un poquito de ya quererse zafar y los papás ya no saben qué hacer; la otra problemática es que hablan y no son escuchados, no obedecen, no colabora, hacen lo que quieren y ellos se desesperan y terminan gritando o golpeando, es más o menos el perfil de las problemáticas. P179: 61 AGRÍCOLA PANTITLÁN_ Tallerista de habilidades emocionales.rtf - (94:94)

Fuente: Trabajo de campo: cartel sobre el Taller de educación emocional en PILARES Margarita Maza de Juárez.

Ante esto, lo que desarrollan los talleristas con sus usuarios es la educación emocional, donde temas como la autoestima y el control de las emociones se trabajan para evitar brotes de violencia, es decir, la prevención de la misma en los hogares.

E1: ¿Qué tipo de problemáticas psicosociales has detectado como las más comunes entre tus usuarios?
D: Las más comunes son pérdidas y no han logrado como desarrollarlas, se divorcian y quedan con muchos malestares, hay muchos conflictos entre las familias, no saben cómo entenderse por eso he dado el taller de asertividad, manejo del enojo. Creo que la gente no sabe cómo comunicarse, llegan diciéndote "es que siempre me peleo con mi esposo, no podemos tener una comunicación, no logro entender a mis hijos y mis hijos están siempre en la calle" No hay una confianza, no hay un, la gente no siente que este en una familia saludable entonces o se pelea o hay violencia o no hay dinero o están hartos, frustrados entonces la empatía. Creo que esos son uno de los puntos muy fuertes a trabajar. Yo la parte de autoestima la trabajo con la parte de violencia y prevención, porque yo he detectado como lo decía, la gente pues si pueden decirte "sí, estoy violentado, pero ahí me quedo" entonces tienes que fortalecerla, empoderarla para que la persona pueda salir de ese ambiente destructivo. P120: 181 MARGARITA MAZA DE JUÁREZ_ Docente y tallerista de habilidades emocionales.rtf - (167:169)

Un asunto que aqueja a las madres y padres de familia es la relación con sus hijos. Los padres que asisten a PILARES y acuden a este servicio son los que están al tanto de sus hijos. En este sentido, ven a los PILARES como una respuesta y solución a la problemática que les plantea el entorno. Al respecto, la asistencia a los PILARES es una forma de proteger a sus hijos de los riesgos que les plantea la calle, además de asegurar su inclusión educativa en la escuela formal. En este sentido los PILARES funcionan como un soporte institucional para las familias, el problema y el reto para los PILARES, nos dice un tallerista, son las familias que no acuden.

T: La mayoría están desesperados, no saben qué hacer, se enojan con facilidad, gritan cuando se enojan, rompen cosas, algunos están resignados y ya están esperando a que su hijo crezca para que se vaya, algunos ya tienen problemas porque su hijo de 30 no se quiere ir y paradójicamente los papás que se acercan aquí, tienen menos problemas que los que están en la calle, el papá de aquí está preocupado o viene con su hijo, lo mete a actividades culturales, deportivas, artesanales, de tal manera que funciona como factor de protección por las adicciones y también como un factor de protección con deserción escolar y sexualidad un poquito desorientada pero el que está en la calle, el que no viene, no se preocupa mucho, es el que más necesita. P179: 61 AGRÍCOLA PANTITLÁN_ Tallerista de habilidades emocionales.rtf - (62:62)

La gratuidad del servicio es importante, ya que los usuarios de los PILARES no cuentan con los recursos necesarios para una atención psicológica, la cual suele ser costosa; de modo que anima a las personas y familias a acudir al servicio. A fin de cuentas, este servicio es un derecho social para los habitantes de la ciudad.

> T: Primero porque es gratis, muchas personas me han venido a decir a mi "¿Y todo esto cuánto me va a costar?" porque lo ven como un trabajo profesional y esto fuera de aquí será caro. P179: 61 AGRÍCOLA PANTITLÁN_ Tallerista de habilidades emocionales.rtf - (98:98)

## 10.2. Formación y capacitación de los talleristas

Los talleristas tienen diversas formaciones (por ejemplo: pedagogía, etnología, derecho), algunos se encuentran terminando estudios de psicología o se encuentran en proceso de titulación; aunque hay licenciados en psicología. Lo que se encontró es una diversidad de perfiles en los talleristas; entre los que son psicólogos de profesión también se nota la diferencia en cuanto a experiencia. En este caso, sería importante que los perfiles de los talleristas sean de psicología, debido a las problemáticas álgidas que tienen que enfrentar los talleristas sin esta formación o, al menos una cercana, no tienen herramientas para dar una orientación adecuada a los usuarios que presentan situaciones límite y graves de conducta, violencia o adicciones.

> E1: ¿Cuál es tu formación profesional?
> T: Soy licenciada en etnología, que es esta rama de Antropología, egresada de la Nacional de Antropología e Historia.
> E1: ¿Eres titulada?
> T: Sí.
> E1: ¿Cuál es tu trayectoria profesional? Muy rápidamente.
> T: Claro, eh… Yo llego a la Antropología después de años de haberme dedicado este al área hotelera y ya con mi hijo de 3 años decido estudiar la licenciatura en Antropología y ahí es cuando empieza como a interesarme en estos temas de cultura de paz, educación para la paz y sobre todo muy centrada y muy puntual en el tema de la no discriminación, esa es mi digamos es el tema de interés y en el que he ido pues

formándome este en estos años. Tuve una muy breve experiencia digo, muy breve para lo que implica generar una empresa, 5 años me asocié con otra amiga psicóloga y fundamos una empresa de capacitación en el tema de este… el trato igualitario y la no discriminación y bueno después empezamos como a ver por caminos diferentes y decidimos ponerle en pausa qué es como está ahorita. P68: 118 RICHARD WAGNER_ Psicosociales tallerista de habilidades emocionales.rtf - (21:31)

T: Ok, yo tengo dos formaciones profesionales, soy egresado de la carrera de derecho y actualmente estoy estudiando la carrera de psicología P81: 208 ACAHUALTEPEC_ Tallerista de habilidades emocionales.rtf - (23:23)

Fuente: Trabajo de campo: sicólogas del área de habilidades emocionales, PILARES Margarita Maza de Juárez.

Todos los talleristas tomaron una capacitación por parte de la SECTEI, la cual fue de carácter académico y general dirigido a todas las figuras que colaboran en los PILARES, con lecturas en torno a la educación no tradicional, además de tocar temas de cultura de paz, prevención de adicciones y adolescencia. Tal vez, considerando las problemáticas recurrentes que se tratan en el día a día en los PILARES, sería oportuno reformular la propuesta de capacitación para esta actividad, sobre todo otorgando herramientas, no sólo para trabajar una educación emocional, sino para que los usuarios tengan más herramientas para relacionarse con sus hijos en sus hogares y evitar las distintas formas de violencia intrafamiliar.

E1: ¿Su capacitación fue especializada en habilidades emocionales?

A: No, fue general, más bien fue como, si porque fue para todas las figuras educativas y entonces fue una capacitación más enfocada como al a los objetivos y quehacer en general de los PILARES, entonces sí nos dieron capacitación sobre temas que consideran medulares, como prevención de adicciones, por ejemplo, adolescencia, porque el proyecto va dirigido a jóvenes, entonces si tomaban diferentes temáticas, pero si en realidad fue dirigido a todas las figuras. Y de hecho como que tenía tendencia a estar dirigido más a docentes. P61: 101 MUNICIPIO LIBRE_ Maestra de taller de habilidades emocionales.rtf - (50:52)

E: ¿En qué consistieron esas capacitaciones que te dieron?
T: Varias lecturas*, Makarenco,* algunas lecturas universitarias como paradigma de la adolescencia, algunas lecturas acerca de la educación a diferencia de la tradicional, la nueva escuela, evitar la escuela tipo bancaria, usar el constructivismo para que los usuarios construyan su interpretación de realidad a partir de sus propias experiencias y no verlos como recipientes vacíos a los que hay que llenar de información, que es lo que tradicionalmente se hace en la escuela. P179: 61 AGRÍCOLA PANTITLÁN_ Tallerista de habilidades emocionales.rtf - (36:38)

Fuente: Trabajo de campo: taller de tanatología en PILARES Margarita Maza de Juárez.

En forma complementaria la SECTEI realiza capacitación permanente a los talleristas mediante un programa de conferencias y talleres, donde se tocan temas relevantes para la sociedad, como tanatología, formas de violencia.

E1: ¿Has recibido alguna capacitación por parte de PILARES para tu labor como docente aquí?

D: Sí, tomé el curso de tanatología que me encantó.
E1: ¿Te lo ofreció PILARES?
D: Sí y aparte fuimos con (05:14-05-:16) a una conferencia que hubo *aparte de Mentes asesinas,* de psicología. Y el curso también me encantó el de tanatología que nos ofreció SECTEI y bueno pues yo tengo también pues toda la parte de SACTEL de capacitación, porque hay también tuve un curso de capacitación.
E1: ¿Has recibido alguna capacitación para desempeñarte como este Tallerista en el área de habilidades emocionales en cultura de paz por parte de PILARES?
T: Por parte de PILARES no, no en el tema de educación para la paz o de cultura de paz, entiendo que hay un área que es otra subdirección que atiende esto y bueno, por ejemplo, recientemente nos invitaron a un curso, una conferencia a distancia sobre el cerebro emociones y violencia y éste… que me parece que hay intentos, aunque bueno, en particular a este curso haría la crítica que en la primera sesión fue completamente técnica y pues no tanto de divulgación no como en términos muy de la neuropsicología que no estábamos todavía ahí la mayoría de los participantes. P68: 118 RICHARD WAGNER_ Psicosociales tallerista de habilidades emocionales.rtf - (37:39)

## 10.3. Condiciones de trabajo de los talleristas

En relación con las condiciones de trabajo de los talleristas, a pesar de que muchos piensan que el nivel de la beca es adecuado, hay otros que sienten descontento por el monto de la beca pues esta es de ocho mil pesos, dado que trabajan en varios Centros con una carga horaria de 30 horas semanales, sobre todo porque los docentes de Ciberescuela tienen una beca de nueve mil pesos mensuales. Éste es un tema que debe revisarse en relación a las cargas de trabajo que tienen estos talleristas, trabajo que no es poco, considerando que todo proceso de atención a usuarios debe ser documentado, así como deben justificar todo taller propuesto o impartido.

E1: ¿Y la beca de cuánto es?
A: En el caso de nosotras es de 8 mil pesos.
E1: ¿Es suficiente?
A: […] pues por las 30 horas que se pidan a mí se me hace baja porque estamos hablando de que faltarían 10 horas para un horario completo, en un inicio se había manejado o no sé si fue error que eran 20 horas para talleristas y eso se me hacía mucho más justo, en ese tiempo. P61: 101 MUNICIPIO LIBRE_ Maestra de taller de habilidades emocionales.rtf - (114:120)

E1: ¿Qué opinas de la beca? […].
D: Yo siento que para mí sí nos faltaría porque la beca no está tan alta porque nosotros tenemos mucha chamba, nosotros damos información de habilidades emocionales, cuantos candidatos atendemos, mandamos fotos, evidencias, construimos los talleres, si yo quiero dar un taller lo tengo que construir, son cuartillas y cuartillas de justificarlo, ponerle bibliografía, metodología y son talleres que tienes que ir renovando y tienes que estar trabajando mucho, yo al menos, no solo el trabajo que hacemos en PILARES, cumplimos 30 horas, sin embargo no se quedan en 30 horas, me voy a mi casa y sigo diseñando taller, el material, o sea, por ejemplo si vas hacer un portfolio para el taller de tanatología pues es tiempo, a veces pues tienes que pasar las listas, todos los usuarios que te llegan o tienes que atender gente, llega gente preguntando y atenderla, entonces dices no inventen, la verdad es que hacemos más cosas de las que, la verdad yo sí pondría un sueldo más alto, o sea, está bien pero más alto. Si es terapia pues está mucho (19:28-19:32) no sé cuánto acepte la gente. P120: 181 MARGARITA MAZA DE JUÁREZ_ Docente y tallerista de habilidades emocionales.rtf - (127:129)

Otro asunto que no agrada a los talleristas es que los pagos de la beca tardan en llegar. Esto sería importante de solucionar, ya que un pago tardío bajo la moral de los talleristas, quienes a la fecha de los trabajos de campo mostraban una gran disposición para la labor realizada como talleristas de habilidades emocionales, podría ser un asunto abrumador.

E1: Bueno, sabemos que tu recibes una beca ¿el monto de la beca es adecuado para ti? ¿Es justa por tu trabajo? ¿Cuántas horas trabajas?
T: 30 horas.
E1: ¿Qué te parece la beca?
T: Bueno si lo puedo comentar, lo que a mí me agrada demasiado el monto de la beca es bastante bueno a mi parecer, la problemática que he tenido con la beca es que a veces los pagos no se dan a tiempo, ese ha sido un problema. P81: 208 ACAHUALTEPEC_ Tallerista de habilidades emocionales.rtf - (82:88)

## 10.4. Características del servicio desde la visión de los talleristas

El servicio de habilidades emocionales es similar al de Cultura de Paz, es decir, se organizan talleres o conversatorios de asistencia libre sobre distintos temas, además de que pueden atender a personas con problemas inmediatos; en este caso, los PILARES cuentan con una herramienta que les permite funcionar como soportes institucionales en casos álgidos para los usuarios, y a pesar de que no dan servicio de psicoterapia, el hecho de escuchar a los usuarios y canalizarlos a otras instituciones es importante. Los talleristas tienen asignados varios PILARES por lo que trabajan de manera itinerante; en ocasiones también se encargan de los talleres de cultura de paz; lo cual a veces no es correcto, pues no cuentan con la formación adecuada para asumir esta actividad.

Los talleristas realizan talleres psicoeducativos y conversatorios sobre temas relacionados con la educación emocional, pero en algunos PILARES apoyan las actividades de Ciberescuela.

> E1: Cuéntanos ¿Cuál es tu trabajo aquí en PILARES?
> T: Ok, mi figura como ya lo has mencionado, es ser tallerista de habilidades emocionales, las funciones que yo tengo es dar seguimiento a los usuarios en los talleres, apoyar funciones y actividades de Ciberescuela, también ayudo en la difusión de mis propios talleres, en algunas ocasiones también las actividades de Ciberescuela, los talleres que doy deben ir enfocado a esta parte psicoemocional, son talleres, psicoeducativos; como tal aquí nosotros aquí en PILARES, como talleristas de Habilidades Emocionales no podemos dar terapia, solo talleres grupales como los demás compañeros y son talleres psicoeducativos. P81: 208 ACAHUALTEPEC_ Tallerista de habilidades emocionales.rtf - (37:39)
>
> T: En mi caso ha sido bastante más complejo que en el caso de mis compañeros, insisto por esta propias temáticas, entonces eh… al que más han llegado personas y no en grupos sino de manera individual, es al grupo de Mi experiencia de vida, este taller narrativo y sobre todo cuando saben que yo solo conduzco la sesión y que no necesariamente tienen que compartir conmigo aquello que están escribiendo, o sea yo dirijo, hay una metodología y una serie de sesiones y yo voy dirigiendo y voy guiando ¿no? los de que tiene que ver con la sensibilización y no discriminación y específicamente la educación para la paz, la estrategia que mejor me ha funcionado ha sido dinámicas, juegos, todo el trabajo lúdicos no son conferencias ni mucho menos y aborda como en grupos ¿no? y eh… afortunadamente tenemos muy buen equipo de trabajo conjunto y entonces nos inventamos y nos ha funcionado muy que los martes

> tenemos un conversatorio con temas claves y el trabajo en conjunto con los chicos de Ciberescuela ha sido también muy importante. P68: 118 RICHARD WAGNER PSICOSOCIALES_ Tallerista de habilidades emocionales.rtf - (57:57)

Las habilidades que se trabajan en los talleres con los usuarios son, entre otras, el autoconocimiento, asertividad, habilidad comunicativa, empatía, relación positiva con el mundo exterior, autoestima, manejo del enojo, empoderamiento; además trabajan problemáticas como depresión, ansiedad y duelo. Los talleres son diversos y dependen de las propuestas que hagan los talleristas, siempre y cuando les sean autorizadas por la Jefatura de Habilidades Emocionales de la SECTEI.

> D: […] estoy dando muchos talleres de autoconocimiento, autoconocimiento, autoestima, empoderamiento, el trabajo de que ellas mismas se conozcan que pueden hacer otras cosas aquí en PILARES, trato de canalizarlas a los talleres para que aprendan, para mí como que tengo muy puntal esa idea de que PILARES quiere crear gente que sea productiva tanto mental como laboralmente, entonces yo tengo idea. Y en la parte de Psicosocial, podría decirse que los talleres de psicología, […], la gente puede generar psicopatologías y no salir adelante, me ha tocado en talleres de psicología que llevan años con la perdida, que no salen de su casa, que se sienten solos, tristes y pues eso los encamina a que puede haber un suicidio entonces yo creo que la parte de prevención es importante el trabajar, me ha llegado gente que ha estado en muchos talleres y que no lo les han ayudado y llegan aquí (11:40-11:45) voy a seguir trabajando, entonces yo creo que esa es la parte más importante que tengo. P120: 181 MARGARITA MAZA DE JUÁREZ_ Docente y tallerista de habilidades emocionales.rtf - (88:91)

Fuente: Trabajo de campo: Taller de habilidades emocionales en PILARES Agrícola Pantitlán.

La metodología de trabajo usada en los talleres es normalmente dialógica y reflexiva (terapia racional emotiva); en algunos PILARES trabajan con música y películas, lo cual hace el servicio muy atractivo para los usuarios.

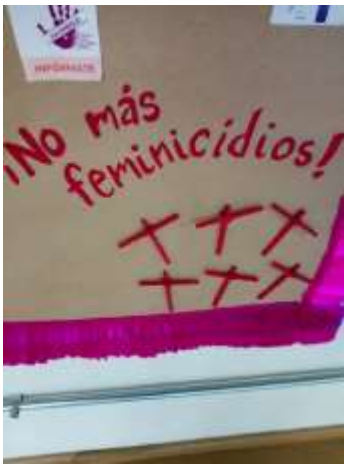
> E1: ¿Cómo se desarrolla un taller? ¿[Cuál es] la dinámica?
> A: Un taller, bueno por ejemplo el que acabo de dar fue un taller de autoconocimiento y fortalecimiento personal entonces eh pues es un taller que duro cuatro sesiones de 2 horas cada sesión donde se iba revisando un diferente tema, entonces eh pues a partir del tema yo diseño actividades para que las personas puedan trabajar ese tema, entonces eso hacemos en esa hora, una dinámica de integración, después el, ya la dinámica que tenga que tenga que ver específicamente con el tema y después con el tema se hace una reflexión para sacar conclusiones. P61: 101 MUNICIPIO LIBRE_ Maestra de taller de habilidades emocionales.rtf - (78:80)

> D: A mí me gusta mucho la terapia racional emotiva, siento que esa es mi técnica, hago que la gente razone, hago intervenciones puntuales sobre lo que la gente dice, por ejemplo, si una persona dice “es que yo no tengo actitud, yo me siento muy, no hago nada por mí misma” entonces yo puntualmente le digo: “pues no creo” y me dice “¿por qué?” “Porque estás aquí y eso me demuestra que estás aquí” entonces para mi esa es la terapia racional emotivo, aunque me apoyo de otras técnicas como tiene que ver conductismo, humanismo, trabajo mucho el humanismo, entonces esa parte es la que a mí me gusta. P120: 181 MARGARITA MAZA DE JUÁREZ_ Docente y tallerista de habilidades emocionales.rtf - (80:82)

Otro tema relevante que trabajan los talleristas es la violencia hacia el género femenino; es relevante en contextos sociales en los que la mujer sufre diversos tipos de violencia, sobre todo por parte de sus parejas. Este servicio está en línea con el objetivo general de la política de apoyar al género. Sería interesante que este tema se tratara con mayor sistematicidad, con el fin de producir una serie de talleres en torno al tema y que puedan desarrollarse en cada uno de los Centros.

> A: Bueno repito que no las tratan conmigo porque aquí no damos psicoterapia ¿no? esté, pero sí se acercan muchas personas con necesidades específicas y bueno una

problemática constante es la violencia hacia las mujeres por parte de sus parejas entonces es una población que se acerca mucho son las mujeres que tienen tiempo viviendo violencia por parte de sus esposos, novios, etcétera. P61: 101 MUNICIPIO LIBRE_ Maestra de taller de habilidades emocionales.rtf - (86:88)




Fuente: Trabajo de campo: parte de un cartel sobre violencia de género, PILARES Insurgentes.

A las convocatorias de talleres acuden las familias con hijos, normalmente, niños y adolescentes; pero se detectó que el grupo de edad más renuente y que asiste poco a los talleres son los jóvenes. Sin duda un asunto que debe atenderse, ya que una prioridad de la política son los jóvenes; además de que se trata de un grupo etario con mayores problemas de inclusión social educativa y que sufre de forma inmediata los efectos de la pobreza y la violencia. Para algunos talleristas sería relevante salir por los jóvenes, para lo cual han planteado visitar escuelas y dar charlas, con el fin de invitar a los jóvenes a conocer e integrarse a la oferta de los PILARES.

E1: ¿Y los jóvenes qué problemáticas [presentan]?
A: Ah pues los jóvenes son una población que de pronto no se está acercando tanto, este, pero bueno, por ejemplo, a mi taller sí vino un joven que pues estaba más bien ahorita con el conflicto de elección de carrera y un poco la presión de la familia, este, pues sí la presión que ejerce para que decida lo que lo que va a estudiar. P61: 101 MUNICIPIO LIBRE_ Maestra de taller de habilidades emocionales.rtf - (90:92)

E1: ¿Quiénes vienen aquí a los talleres contigo y qué tipos de características tienen?

D: A mi han llegado muchas mujeres, pero ahorita recientemente lo que le digo, estoy atendiendo ya hombres, en mi taller ahorita del miércoles tengo 2 adolescentes, una adolescente de 13 que perdió a su tía y un chico que perdió a su hermano, hermano de este chico que muer, entonces pues ya empiezo, quiero agarrar adolescentes. Desgraciadamente los adolescentes, no están viniendo tanto a PILARES, de hecho, es lo que quiero pedir, a mí me llego ya la propuesta de una secundaria de ir a trabajar a una secundaria, pero el programa te dice que no puedes salir de aquí, yo, por ejemplo, no puedo salir de aquí, me negaron completamente salir. P120: 181 MARGARITA MAZA DE JUÁREZ_ Docente y tallerista de habilidades emocionales.rtf - (101:103)

## 10.5. Opinión de los usuarios

En general, los usuarios que han experimentado los diversos servicios de habilidades emocionales se encuentran satisfechos con las actuaciones de los talleristas, salvo un caso de controversia, con la atención recibida no se encontraron mayores conflictos por los servicios recibidos. Normalmente, hay una opinión positiva sobre los talleres, sobre todo por parte de jefas de familia, que son las que más se apoyan en el servicio. A pesar del poco tiempo de trabajo de los PILARES, algunos usuarios reconocen ciertos cambios favorables en su conducta una vez que han participado en las actividades de habilidades emocionales, sintiéndose más seguros, con mayor capacidad para controlar la impulsividad, así como reconocen una mayor capacidad de asertividad y reflexión en torno a sus problemas cotidianos. Esto muestra, sin lugar a dudas, la importancia del servicio dentro del diseño del Programa, donde la inclusión de derechos de población vulnerable en contextos urbanos requiere una atención psicológica básica y de naturaleza preventiva, sobre todo en temas relacionados con la violencia intrafamiliar, violencia de género y problemas de conducta derivados de la exclusión, violencia y consumo de substancia en los jóvenes.

U: Porque yo he sufrido mucha violencia, muchas cosas feas y me animé aquí a PILARES a que me brindaran el apoyo.
E1: ¿Qué tipo de violencia recibías?
U: Abuso sexual, intrafamiliar, fueron entre muchas cosas. P178: 60 AGRÍCOLA PANTITLÁN_ Usuaria_ Taller de habilidades emocionales.rtf - (57:61)

E1: ¿Crees que has cambiado?
U: Sí.
E1: ¿Cómo lo notas?

U: En mi persona, porque yo antes era muy enojona, medio explosiva porque, pero ahora ya me hice como que dicen cosas y como que ya no los tomo en cuenta. P178: 60 AGRÍCOLA PANTITLÁN_ Usuaria_ Taller de habilidades emocionales.rtf - (149:155)

E1: ¿Quedas satisfecho con ese taller?
U: La verdad se siente bien porque hay obviamente personas que no expresan bien sus sentimientos y emociones, es decir, que llegan por impulso, en este taller me enseñaron a como que medio controlarlos porque yo si soy algunas veces muy impulsivo y es mejor controlarse así mismo, porque no solo estas lastimando a esa persona sino a usted también y por esa razón me siento muy a gusto con ese taller.
E1: ¿Ha habido un cambio en tu actitud?
U: Si porque desde el principio crees que eres así pero cuando te dan una plática y tu reflexionas, cambia todo, o sea, piensas en cosas que tu mente jamás te había dicho. P82: 209 ACAHUALTEPEC_ Usuarios niños, jóvenes y madres.rtf - (157:159)

## 10.6. Cómo mejorar el servicio de habilidades emocionales

A pesar de la importancia del servicio, los talleristas mencionan que no es valorado dentro de los PILARES, otorgándole menor importancia. Para hacer óptimo el servicio, los talleristas hablan de la necesidad de mejorar los espacios de atención con los que cuentan, puesto que se necesitan espacios más amplios y confortables, con la privacidad necesaria para dialogar con los usuarios.

T: Una última recomendación o aclaración bueno, quiero comentar una última problemática, como tallerista de habilidades emocionales a veces nuestro trabajo no, los demás no le han considerado la seriedad que debe de ser, el espacio que debe de ser, a nuestros talleres se les ha dado menor importancia que a cualquiera, que autonomía económica o que los talleristas de cultura, se nos da menos importancia, a veces hay situaciones en las que las personas se ponen a llorar, en la que las personas quieren ser completamente abierta; pero cuando nosotros no tenemos un espacio privado o un espacio donde podamos hablar con ellos, no hemos este… las personas mismas se sienten incomodas y ya no pueden expresar todo esto. Hace un momento paso, yo doy mis talleres en esta oficina, a veces, entonces los compañeros a veces entran y salen sin ningún respeto, entonces el no tener un espacio que no es algo que me moleste tanto, yo y mis otras dos compañeras, hemos tenido que ingeniárnosla bastante para tener espacio y privacidad, porque no es lo mismo que dar un taller de

> Autonomía Económica, que claro es demasiado importante, a lo que voy es que nosotros necesitamos un poco más de privacidad que desafortunadamente. P81: 208 ACAHUALTEPEC_ Tallerista de habilidades emocionales.rtf - (104:104)

> T: La verdad en mi caso yo voy hablar por mí no me atrevería hablar por las demás compañeras, no se requeriría mucho, simplemente un espacio donde pudiera haber un poquito de privacidad, donde no se molestara mucho con los talleres, equipados, créeme que a veces he dado los talleres en espacios, incluso sentado aquí en la jardinera, yo no requiero tanto material con *el que nos dieron* para habilidades emocionales es suficiente para mí, entonces, inclusive si fuera un cuarto pequeño con algunas sillas para mí sería más que suficiente. P81: 208 ACAHUALTEPEC Tallerista de habilidades emocionales.rtf - (120:120)

Algunos talleristas están dispuestos a emprender actividades fuera de los PILARES para atraer a la población juvenil. Esto sería algo para reflexionar, tal vez dentro de una estrategia multidisciplinaria que intente el acercamiento con las diversas poblaciones en situaciones de vulnerabilidad, en particular jóvenes, que no se han acercado a los PILARES.

También es relevante realizar un replanteamiento del sentido general de esta actividad, como dicen algunos talleristas: “atendiendo bien las causas” de las principales problemáticas en términos de conducta de los usuarios, lo cual supone un replanteamiento de los temas, estrategias y metodologías de trabajo con padres de familia, niños, y jóvenes; es decir, plantear una estrategia más clara sobre los objetivos y procedimientos de habilidades emocionales, ya que al momento hay dispersión en las actividades planteadas y las formas de asumir la relación con los usuarios.

> T: A mí me gustaría tener estrategias para llegar a esos chicos, ir a las escuelas, hacer otro tipo de trabajo.
> E1: ¿En ese sentido crees que se quedan cortos en este PILARES?
> T: No sé si este PILARES o este Programa. Yo alabo, celebro, muchas cosas positivas, de hecho, talleres que yo no me imaginaba como lenguas de señas, como esas cosas. Siento que la multiculturalidad, la inclusión, la cultura de paz, está perfecto, sin embargo no estamos atendiendo bien las causas, como ejes principales de las dos estrategias fundamentales contra las adicciones y contra la violencia, el eje principal atender las causas y no las estamos atendiendo bien porque los padres de familia son muy generadores de jóvenes violentos y desorientados aunque ellos no lo sepan, ellos

> creen que sus hijos son problemas y no saben qué hacer cuando sus hijos tienen problemas y lo que quieren ayuda, compresión, amor, respeto, cuidado, subir sus autoestima, apoyo, tratarlos con dignidad aunque estén equivocado o piensen diferentes, aunque no vistan como queremos nosotros. P179: 61 AGRÍCOLA PANTITLÁN_ Tallerista de habilidades emocionales.rtf - (62:66)

La convocatoria a las actividades de esta área son algo que habría que mejorar, ya que se viene realizando de manera muy limitada, la noción para algunos talleristas es poder trabajar con grupos grandes de usuarios.

> T: […] para mejorar mi trabajo, creo que un poco de difusión, un poco más de convocatoria, poder convocar a más papás y a mí en lo particular como tengo la capacidad, aunque suene un poco presuntuoso, tengo la capacidad de trabajar con grupos de 20, 50, 100, hasta 400 personas en lugares muy grandes, no tengo ningún problema en ese sentido, por eso creo que tal vez, capacitarme más en el sentido de las nuevas técnicas para *dejar la regla de madera y las escuadras grandotas y el gis*. P179: 61 AGRÍCOLA PANTITLÁN_ Tallerista de habilidades emocionales.rtf - (102:102)

Fuente: Trabajo de campo: cartel sobre el taller de emociones lúdicas, PILARES La Araña.

Algunos talleristas plantean una mayor vinculación de esta área con las otras áreas de PILARES, lo cual ayudaría a generar mayores sinergias y alcances para esta actividad; para lo cual es importante que las comunidades de PILARES revaloren y coloquen en su justo lugar el trabajo de habilidades emocionales, como parte de la integralidad que ofrece la Política y

como parte indispensable de una estrategia de inclusión social y de inclusión educativa efectiva para las Ciberescuelas.

> T: […] la vinculación con otros talleres es uno de los puntos que tenemos que desarrollar, por ejemplo, lo de mañana está el taller de cineclub con el que estoy haciendo, también puedo acércame a otros, incluso a los de emprendimiento, puede surgir algo y pueden surgir muchas ideas y vincularlos con los demás talleres. P179: 61 AGRÍCOLA PANTITLÁN_ Tallerista de habilidades emocionales.rtf - (110:110)

Fuente: Trabajo de campo: talleristas de habilidades emocionales en el área donde se imparten las actividades y pláticas sobre el taller, PILARES Margarita Maza de Juárez.

Es pertinente una mejora en los incentivos laborales de los talleristas, los cuales como becarios no reciben ningún apoyo más que su pago mensual, por ejemplo, no cuentan con acceso a algún servicio médico. La puntualidad en el pago es relevante, incluso sería importante repensar el monto de su beca, considerando la carga de trabajo que llevan a cabo. Este conjunto de situaciones se deben resolver a mediano plazo, sino se quiere que el entusiasmo inicial por parte de estos talleristas vaya desapareciendo y sea sustituido por el desánimo.

> E1: ¿Cuáles son tus condiciones laborales?
> D: Soy becaria, yo creo que también ahí si yo decido estar así, yo realmente no tengo ningún problema pero a veces lo que no nos ayuda mucho es que nos pagan al mes 15 días, sin embargo no ha sido un obstáculo para no venir pero si sería esa parte y la

> parte de prestaciones, no tenemos servicio médico, también es otra cuestión y de ahí en fuera yo creo que, no sé, a mí me gusta mucho PILARES, me ha gusto mucho y la verdad me siento muy complacida por el trabajo que he hecho, la verdad yo nada más sugeriría esa parte y si nos siguen dando capacitación para mi seria excelente. P120: 181 MARGARITA MAZA DE JUÁREZ_ Docente y tallerista de habilidades emocionales.rtf - (118:121)

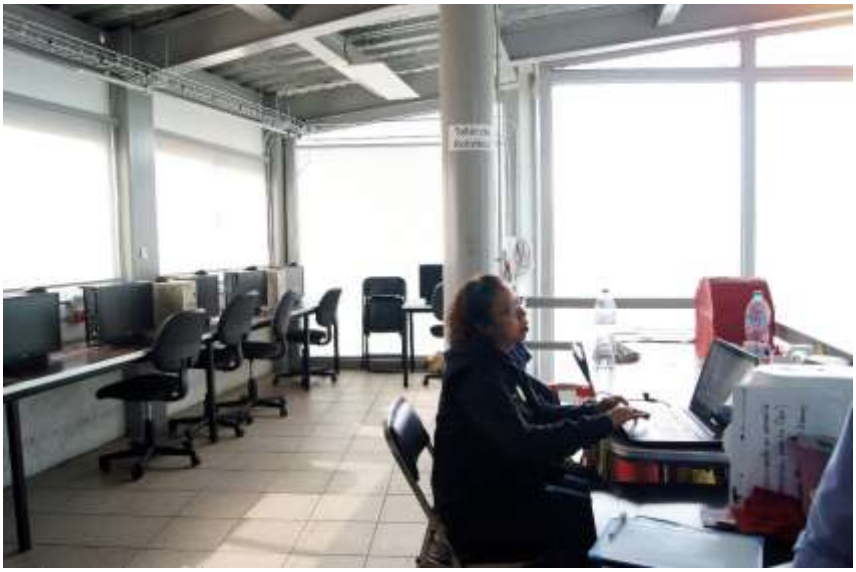
Los PILARES no cuentan con las herramientas para hacer frente a la problemática del consumo de substancias psicoactivas, sobre todo en la población joven; así que se recomienda que el Programa busque una articulación con la Estrategia de atención integral para el consumo de substancias psicoactivas puesta en marcha por el gobierno de la Ciudad de México, en particular con los Centros de Atención y Prevención de Adicciones (Capas) y el Programa Jóvenes Unen al Barrio; PILARES puede ser de gran utilidad a estos programas que buscan un apoyo a los jóvenes desde una perspectiva de acompañamiento, no criminalización y reinserción en el tejido social.

# 11. Escuela de código

## 11.1. Objetivo y tipo de usuarios que atiende

El objetivo general de Escuela de código, de acuerdo con el plan de estudios proporcionado y dirigido por la subdirección de Educación para la Autonomía Económica de la SECTEI, indica que este taller permitirá a los usuarios desarrollar un proyecto donde se demostraran las capacidades requeridas para programar en diversos lenguajes; además de aprender a realizar y mantener páginas web, mediante el uso de la instrumentación en la práctica, con la finalidad de mejorar la calidad de vida de los participantes del programa (Suárez, 2019).

No obstante y a pesar del esfuerzo por impartir el taller, en la actualidad este curso no cuenta con algún plan o programa de contenidos, ya que al llevarse en conjunto con las áreas de habilidades digitales y Ciberescuela, éstas aún no han concluido los contenidos del programa, más bien todo se encuentra en proceso (Suárez, 2019).



Fuente: Trabajo de campo: área Escuela de código que comparte con el taller de robótica y Ciberescuela, PILARES Richard Wagner.

De acuerdo con los talleristas, es importante el manejo de la tecnología y la computación, es por ello que en los Centros se trabaja el tema a través de las Escuelas de código; ahí los usuarios pueden aprender a realizar páginas web que les permita beneficiarse, posteriormente, a través del emprendimiento, la creación de un negocio y de su manejo

digital; la intención es que se vuelvan independientes económicamente a través del conocimiento en programación y manejo de software especializados.

> T: Yo creo que es una herramienta básica que debe tener cualquier usuario, […] desde saber por qué es importante la tecnología, la computación y además de esto, escuela de código, […] que es enfocada a programación, en este sentido hacer páginas web con *html* pues es un beneficio para cualquier persona ya que puede hacer un página sin necesidad de pagar, ellos pueden empezar desde cero, subirla a internet con un costo muy mínimo y tener su venta de su negocio o de cualquier, incluso, ellos hacer para otras personas. P145: 142 RICHARD WAGNER_ Tallerista_ Escuela de código.rtf - (163:163)

Este tipo de saberes suponen la parte de innovación que plantea el Programa, inserta al usuario en la enseñanza de competencias sobre las herramientas digitales. Esta iniciativa logra que se dé la inclusión social al mundo de las comunicaciones y la computación, como señalan los talleristas, la importancia radica en que es un tema reciente que todos buscan saber y ocupan con algún propósito económico, pues su enfoque está directamente relacionado con la autonomía económica de los beneficiarios.

> D: Yo creo que es importante porque bueno es un taller bastante interesante ya que, al día de hoy, es la era tecnológica, todo el mundo sabe que es una página, sabe que son las redes sociales, para mí las ciencias de la computación y las ciencias que tienen que ver con las comunicaciones ahorita están al alcance de todos y pues es lo que todos quieren, entonces creo que es importante que la gente sepa y conozca acerca de ellos. P182: 65 AGRÍCOLA PANTITLÁN_ Tallerista escuela de código.rtf - (147:147)

Las habilidades que se pretenden generar en los usuarios se relacionan con la capacidad de diseñar o crear, fundamental para construir páginas web; las personas que quieren inscribirse en este taller deben ser capaces de solucionar problemas matemáticos y computacionales de una forma lógica, ya que el objetivo es que las personas terminen el curso sabiendo programar, fuera de PILARES esta es una carrera profesional que efectivamente requiere de cierta formación educativa, dedicación e interés para entender los procesos y el funcionamiento de herramientas como la computación. Los espacios para esta actividad cuentan con equipos de cómputo en buen estado, además de software libre especializado.

> Las habilidades son diversas como la capacidad de imaginar o creación y ser imaginativo en cuanto a diseño, ya que hay que ser muy creativo para generar una página web; otro y que se me hace uno de los más importantes es la capacidad de abstracción como empleando la lógica matemática y computacional, las personas que se ingresan al taller sean capaces de solucionar problemas, ya sea de cuestiones matemáticas y todo ese estilo, una de ellas es la habilidad de programación ya que, programar ayuda mucho a las personas a aprender conceptos matemáticos de otra manera y no solo eso, si no lógicos, además de que pues programar se está haciendo una carrera muy fuerte el día de hoy en donde hay ingreso laboral, buenos sueldos, prestaciones y cosas así. P182: 65 AGRÍCOLA PANTITLÁN_ Tallerista escuela de código.rtf - (139:139)

De acuerdo con la opinión de los talleristas, Escuela de código recibe a usuarios de secundaria, preparatoria, universitarios y adultos mayores, que inclusive en algunos PILARES son más que la población joven. También acuden personas que no necesariamente se encuentran en algún grado escolar, las cuales sobre salen del resto de las personas que se encuentran escolarizadas; son usuarios que desertaron de la educación formal y que no han concluido su formación educativa básica. En cambio los usuarios que se encuentran escolarizados son quienes tienen una mayor participación en el taller, en su mayoría cursan la preparatoria.

De acuerdo con los talleristas, uno de los objetivos es que los usuarios puedan programar, pero, para ello, éstos deberán cumplir con ciertos conocimientos previos, de lo contrario el trabajo se complicaría. Uno de los talleristas menciona que, en efecto, el hecho de que en el taller exista toda esta apertura a la población hace que ellos tengan que regresarse a enseñar conocimientos básicos, como computación e inglés, ya que al momento de programar se requiere el manejo de comandos e inclusive códigos en ese idioma, entonces se convierte en un taller bastante intrincado ante los diversos desniveles de conocimiento de los usuarios.

> T: Es un programa, no va tanto enfocado a la parte de como un oficio, no es tanto un oficio porque en este caso es algo ya muy específico en la parte de programación es más, tienes que cumplir más requisitos, […] le mencionaba a los usuarios, es que tienen que tener más dedicación, porque es como impartir tres talleres en uno; la primera es como computación básica, ya tienes que tener la parte de computación básica, […], el segundo punto es que toda la parte de programación está en inglés entonces todos los comandos, todos los códigos, todo es en inglés, entonces pues ahí

> es como que aventarnos […], y la parte tercera, la principal que es la parte de programación. P162: 185 ACAHUALTEPEC_ Tallerista_ Escuela de código.rtf - (103:105)

El problema con el taller de Escuela de código es que hay mucha movilidad entre los asistentes, así que surge la pregunta: ¿qué tan funcional es este tipo de taller cuando sabemos que las condiciones de conocimiento de los usuarios que acuden son muy diversas? Para ilustrar esta situación se observó que algunos usuarios no terminaron la primaria o no saben el idioma inglés.

> E1: ¿Terminaste tu primaria?
> U: No. P146: 143 RICHARD WAGNER _Usuaria de escuela de código.rtf - (101:107)

Sería importante condicionar el acceso a este taller a la asistencia a otros talleres previos para que los grupos puedan avanzar en forma consistente y tener resultados según lo previsto por el Programa.

Los resultados obtenidos a lo largo de casi un año para algunos de los centros son modestos y en términos reales son pocos los usuarios que asisten a Escuela de código, incluso en algunos PILARES este taller no ha logrado iniciar actividades.

> Entonces sí he logrado con 4 usuarios que ahorita es un quinto, que hacemos una página como tal, entonces sí les agrada mucho esa idea y al decirles que pueden tener el beneficio de hacer ventas vía internet pues les llama la atención y si he tenido buena experiencia en ese sentido. P145: 142 RICHARD WAGNER_ Tallerista_ escuela de código.rtf - (155:155)

## 11.2. Formación y capacitación de los talleristas

Los facilitadores del taller de Escuela de código cuentan con una formación profesional pendiente o en proceso, ya que, algunos indican que aún siguen estudiando la Universidad. En este sentido, su formación está encaminada en la tecnología de la información y comunicación o bien temas de computación; por ejemplo, una de ellas es pasante y está en proceso de concluir su tesis con un tema de inclusión y desarrollo de plataformas web, el resto se encuentra en proceso de culminar sus estudios universitarios.

> En el Tecnológico Nacional de México yo ingresé a terminar o hacer una carrera, ahí estoy estudiando, Tecnologías de la Información y Comunicación, estoy ya como pasante, estoy ya […] por la parte de mi tesis, con el tema de inclusión y desarrollo en plataformas web, […] se va bastante a la parte de Escuela de Código ya que impartimos bastante la parte de programación web, que es principalmente el tema específico de Escuela de Código y pues va enfocado a la parte de mi tesis. P162: 185 ACAHUALTEPEC_ Tallerista_ Escuela de código.rtf - (25:25)

> D: Actualmente estoy estudiando la licenciatura en computación en Universidad Autónoma Metropolitana voy en noveno trimestre. P182: 65 AGRÍCOLA PANTITLÁN_ Tallerista escuela de código.rtf - (25:25)

Los cursos o capacitaciones fueron diferentes para cada uno de ellos, ya que dependía del momento en que fueron contratados, algunos recibieron una capacitación con un enfoque más filosófico y normativo acerca del programa PILARES, como una introducción al propósito central del Programa; por lo que no recibieron cursos especializados en el ramo de la computación y temas relacionados con el taller, así como tampoco con un propiamente enfoque pedagógico.

> D: Tuve algunos cursos, pero en base a la docencia no se ha dado algún.
> E1: ¿Entonces qué tipo de cursos o capacitaciones recibiste?
> D: Fue un, no me acuerdo del nombre específico del curso pero era de la filosofía del PILARES, de cómo se iba a tratar, cuál es la idea central y leíamos mucho sobre la comunidad, todas esas cuestiones, había clases de todo, desde psicología como los tipos de relaciones que se generan, hablaban de modernidad líquida y ese estilo, pero también de trabajos de artesanía, que podíamos hacer para ayudar a la sociedad y apoyarlos, de eso trato. P182: 65 AGRÍCOLA PANTITLÁN_ Tallerista escuela de código.rtf - (37:41)

En cambio, para otros talleristas el proceso fue distinto; quienes ingresaron meses posteriores a la inauguración de los centros, recibieron una capacitación especializada en GeoGebra por parte de la SECTEI, temas especializados en software matemático interactivo libre para la educación. Este taller lo impartieron personas especializadas en el tema, profesores de la UNAM con una duración aproximada de un mes.

> E1: ¿Durante este proceso no recibiste ningún tipo de capacitación?

> T: Si, por parte de SECTEI he estado yendo a cursos como es *Geogebra* (1:50-1:55). Fueron en otro PILARES justamente, […] lo impartieron personas especializadas, certificados, el de *Geogebra* fueron dos profesores de la UNAM y el de (2:15-2:18) un profesor de la UNAM también y estos duraron aproximadamente un mes, iba una vez a la semana y pues bueno ha sido como la importante. P145: 142 RICHARD WAGNER_ Tallerista_ escuela de código.rtf - (47:50)

En este sentido, no todos los talleristas de Escuela de código recibieron la misma capacitación durante su proceso de contratación; por lo que existen enfoques diversos de cómo impartir las clases. En general, es necesario producir un programa de estudios para este taller, que incluya una metodología de trabajo concreta; la cual pueda salvar, en todo caso, el problema de la diversidad en términos de conocimientos de los usuarios.

## 11.3. Estrategias pedagógicas utilizadas

Las estrategias pedagógicas en Escuela de código difieren según el facilitador que esté impartiendo el taller; para algunos docentes es fundamental no estresar a los usuarios, sino más bien, es primordial resolver sus dudas; así como, que la clase sea dinámica para atraer su atención; otros hacen una preparación previa de las clases. Desde el punto de vista de los talleristas lo primordial es que los docentes muestren interés por ellos; desde su perspectiva es una manera de que no deserten y puedan concluir su formación en el taller.

> E1: ¿Cuál es tu método pedagógico?
> T: Pues yo creo que no estresarlos, así como yo igual soy estudiante y cualquier duda que tenga si yo no lo sé, se los investigo y la siguiente clase la tengo preparada, de la forma que sea dinámico y no les aburra la clase y les interese para que sigan viniendo y no deserten acá. P145: 142 RICHARD WAGNER_ Tallerista_ escuela de código.rtf - (76:78)

Es evidente que entre los talleristas facilitadores no existe una estrategia pedagógica como tal; para algunos talleristas el tema de la cantidad de usuarios influye en la forma en la que se imparte el taller. Mencionaban que, al tener clases con pocos usuarios, no requería de una estrategia pedagógica en forma; lo relevante es el acercamiento directo con ellos, impartir una clase más personalizada y de acuerdo con las necesidades de cada uno de los usuarios; dado que cada persona es diferente, pueden encontrarse con usuarios que avanzan más

rápido que otros, por lo que una forma de trabajar en Escuela de código es enfocándose en las habilidades y/o fortalezas de los usuarios.

> D: Bueno, mi método pedagógico como no tengo muchos alumnos, llego a tener 4 por clase, entonces no me paro en el pizarrón y les doy teoría, trato de acercarme un poco más a ellos y pues hay también gente que avanza muy rápido y otra que le cuesta más, entonces trato de enfocarme en habilidades o las fortalezas de cada quien. P182: 65 AGRÍCOLA PANTITLÁN_ Tallerista escuela de código.rtf - (57:57)

Para algunos talleristas es fundamental la práctica en las clases. En ocasiones, los usuarios no se muestran seguros de lo que deben hacer; por lo que es primordial crear esa seguridad para que puedan llegar a programar. Otra de las estrategias que utilizan es comenzar por lo básico, hacer un reconocimiento completo de qué es una computadora porque ésta es la herramienta fundamental para el taller; una vez reconocido el funcionamiento y qué es el sistema operativo, será fácil que los usuarios puedan aprender a programar.

> El trabajo como tal es básico indicándoles desde lo esencial, por ejemplo sistemas operativos, software, para que te sirve la computadora, como funciona, en cierto momento reparar también la computadora […] mi idea es perderle el miedo que se entren en el mundo de la computadora para que posteriormente cuando estemos programando y les diga, hagan eso o hagan ciertas funciones o características que les estamos realizando de acuerdo al temario o a lo que estamos haciendo, lo puedan hacer […] entonces ya posteriormente lo pueden empezar a programar a ver ciertas características, te digo empezamos principalmente desde lo básico. P162: 185 ACAHUALTEPEC_ Tallerista_ Escuela de código.rtf - (37:37)

## 11.4. Características del servicio desde la visión de los facilitadores

Los talleristas realizan distintas actividades, algunos además de dar el taller de programación, imparten el de computación a nivel intermedio, avanzado y básico, también dan asesorías y orientación a los usuarios en cualquier otra área; esto se debe a que comparten en ocasiones la instalación con Ciberescuela.

T: Aquí doy asesorías y clases como tal de (2: 44-2:46) de programación básica, bueno, introducción a la programación y computación básica, manejamos tres ejes: intermedio, avanzado y el básico que es el que ahorita hay más gente. Bueno, […] lo que hago acá es dar clases y orientación si puedo en alguna otra área también. P145: 142 RICHARD WAGNER_ Tallerista_ escuela de código.rtf - (66:66)

Fuente: Trabajo de campo: tallerista de Escuela de código en PILARES Acahualtepec.

Durante la semana los talleristas cumplen con sus clases principales, que al parecer varía de acuerdo al PILAR y al facilitador, por lo que algunos el resto de la semana trabajan en asesorías, donde resuelven dudas de los mismos usuarios del taller, aprovechan para realizar otras actividades, como la reparación de computadoras, o situaciones que pueden plantear los usuarios y que los docentes pueden resolver.

Nosotros estamos los lunes, miércoles y viernes que son los principales y los martes y jueves son esenciales para hacer las asesorías, son asesorías por ejemplo si tienen alguna duda. P162: 185 ACAHUALTEPEC_ Tallerista_ Escuela de código.rtf - (49:49)

De hecho, ahorita […] estamos abriendo una computadora, estábamos revisando […] una inquietud […] entonces ya les decimos “por qué funciona así, por esto y por esto, ya podemos ver qué es lo que tiene el equipo y ya posteriormente perder el miedo para que podemos seguir avanzando. P162: 185 ACAHUALTEPEC_ Tallerista_ Escuela de código.rtf - (49:49)

Fuente: Trabajo de campo: usuarios en Escuela de código, PILARES Acahualtepec.

Escuela de código busca integrar a las mujeres al campo laboral, busca generar equidad e inclusión de la mujer, que sean ellas quienes propicien su economía, ya que son quienes, en la actualidad, por ejemplo las jefas de familia, se hacen cargo de sus hogares. No obstante, según lo visto en trabajo de campo, los asistentes a este taller son hombres y mujeres por igual, es decir, no hay mayoría femenina, incluso en algunos casos son más bien hombres los que acuden.

> D: Porque desde un tiempo acá se ha visto la necesidad de darles a la mujer, no sólo sus tareas cotidianas de casa, por lo general quien trabaja es el hombre y él es el que trae el dinero y la mujer se queda en la casa [...], entonces va más orientado a las mujeres porque se busca que […] generaren su propia autonomía, por eso son talleres de autonomía económica, así están aquí y puedan sustentarse un poco con las cosas que vayan aprendiendo, ya que ellas son las que mantienen el hogar. P182: 65 AGRÍCOLA PANTITLÁN_ Tallerista escuela de código.rtf - (45:45)

Las instalaciones, el equipo y el software, a pesar de ser nuevo y estar en buenas condiciones, no cumplen con los objetivos de enseñanza; de acuerdo con los talleristas, existen limitaciones sobre todo en la parte del software, ya que se requiere de licitaciones para programas especializado, pero se tendrían que comprar. Por otro lado, los usuarios interesados por el taller, principalmente jóvenes, en ocasiones no cuentan con una computadora en casa para practicar lo que se vio en una clase, tampoco tienen acceso a

internet. Esto imposibilita que por su cuenta sigan avanzando, practicando y fortaleciendo sus conocimientos.

> T: Pues no al 100% aquí sinceramente no al 100, hay ciertas limitaciones y tanto en la parte del software, ya que hay software que forzosamente hay que de licitación, hay que comprar las licencias y pues no se tienen, en cierto momento también con los usuarios, hay muchos usuarios que si les interesa, principalmente a los jóvenes pero luego no tienen la parte de una computadora para poder practicar en su casa, no tienen el acceso a internet porque hay ciertas plataformas que ocupamos que forzosamente necesitamos conexión a internet entonces pues ellos a lo mejor en su casa no tienen para conexión a internet, una forma de avanzar, entonces si se ve un poco restringido en esa parte. P162: 185 ACAHUALTEPEC_ Tallerista_ Escuela de código.rtf - (91:93)

La cantidad de equipos también es un tema para reflexionar, estas salas en comparación con Ciberescuela son más pequeñas, puede ser una ventaja o desventaja según los talleristas. Por un lado, es una desventaja porque no pueden recibir a grandes cantidades de usuarios por clase; deben ser los exactos de acuerdo a la cantidad de equipos con los que cuentan, de lo contrario sería muy difícil el proceso de aprendizaje. Por otro lado, es una ventaja porque los talleristas no se saturan de usuarios y pueden tener mejor control de la clase, además el proceso de enseñanza no se entorpece, ya que siendo más usuarios la atención no sería la misma para cada uno de ellos.

> T: Son doce, entonces nos restringimos a que pues por clase sean doce alumnos, ahí pues sí… y en esa parte está bien porque si fueran más como que perderíamos el control, porque pues somos una persona, entonces pues para todos, entonces en cierto momento siento que les perdería la atención, entonces a veces estamos ahí y somos muy pocos, entonces se me haría más complicado tal vez o siento que sería menos atención si fueran 20, 30, 50 personas. P162: 185 ACAHUALTEPEC_ Tallerista_ Escuela de código.rtf - (99:101)

Otros factores que afectan el proceso de enseñanza en Escuela de código tienen que ver con el equipo de cómputo, ya que éste está restringido, cumple únicamente con cierta capacidad, por lo que los usuarios se ven limitados. Las necesidades del taller son específicas, requieren de ciertos softwares y éstos no se pueden instalar porque la capacidad de las máquinas no permite hacerlo. En este sentido, el tipo de taller requiere de ciertas especificaciones, tanto

de equipo como de usuarios si no el objetivo del taller no se llevaría a cabo y esto mermaría el avance y el impacto que debería tener en los usuarios.

> Los softwares que utilizamos, ya que estas computadoras están muy restringidas y sólo tienen cierta capacidad, entonces estoy limitado en ese aspecto, ya que cuando pasamos a nuevos temas que necesitan software especializado pues no se pueden instalar de ninguna manera. P182: 65 AGRÍCOLA PANTITLÁN_ Tallerista escuela de código.rtf - (89:89)

## 11.5. Opiniones de usuarios

Tanto usuarios como talleristas comentan que hace falta en Escuela de código equipo de cómputo con mejor capacidad; a pesar de considerar que el espacio es el adecuado, salvo cuando realmente hay una fuerte cantidad de personas, la falta de programas que puedan facilitar o complementar el aprendizaje no ha sido resulto.

> E1: ¿Te gusta el espacio donde estás?
> U: Si. Unas computadoras casi no sirven o no tienen software o Word no tienen aplicaciones. P146: 143 RICHARD WAGNER _Usuaria de escuela de código.rtf - (189:195)

De acuerdo con algunos usuarios de Escuela de código, efectivamente, el equipo de cómputo no es el indicado para llevar acabo la clase; estos equipos no suelen soportar la cantidad de trabajo que realizan, incluso pueden llegar a perder los avances que van generando, el sistema operativo se retarda, la capacidad de memoria es insuficiente; por lo que trabajar con este tipo de computadoras frustra el trabajo y el avance de los usuarios, provocando dificultades para avanzar en las clases.

> U: Bueno, en algunas ocasiones al ejecutar el programa de Visual Estudio pues sí en ocasiones, si se llega a detener y pues usualmente a veces sí es un poco incómodo que se pone muy lento el sistema y pues eso dificulta avanzar el trabajo, hasta incluso se pueden llegar a borrar los datos, el progreso. P163: 186 ACAHUALTEPEC_ Usuario_ Escuela de código.rtf - (65:73)

## 11.6. Opiniones de mejora

De acuerdo con la información proporcionada por los talleristas de Escuela de código, existe una homogenización del plan de estudio en este taller, como sabemos, esto no es así; uno de los talleristas menciona que efectivamente no existe tal cosa; por el contrario, propone que se lleve a cabo una evaluación entre los talleristas para llegar a un acuerdo, debido a que cada tallerista hace lo que puede o lo que entiende en su clase; en este sentido, requieren de un programa de estudio para lograr los objetivos planteados en el programa.

> D: Bueno, sería hacer una evaluación entre todos los talleristas para normalizar los softwares y ver que todos usemos los mismos ya que…
> E1: ¿Homologarlos?
> D: Sí y bueno al menos los que actúan de manera muy diferente porque hay softwares que actúan muy muy similares entonces no habría problema, eso y una buena administración de los equipos, ya que, a veces alguien llega a dar una clase y pues sí se ocupan 10 máquinas, entonces se llena completamente la Ciberescuela y si alguien más quiere o algo pues ya no se puede. Sería lo único. P182: 65 AGRÍCOLA PANTITLÁN_ Tallerista escuela de código.rtf - (113:117)

El proceso de enseñanza se complica cuando la disparidad de usuarios se hace evidente, ya que no se puede evitar o evadir que los usuarios jóvenes trabajen más rápido que un adulto mayor; todos son distintos y sus procesos de aprendizaje también, por lo que sugieren haya más organización. Al respecto, no juntar a los usuarios en grupos grandes es una opción. En este caso, se trata de no exagerar, sino siempre tener una organización tanto de los tiempos como de los usuarios; no olvidemos que comparten instalación con otros talleres.

> T: Si, es un gran problema, ya que bien sabemos los adolescentes aprenden más rápido, incluso, lo hacen más rápido que un adulto mayo, entonces a veces si me veo un poco en conflicto con eso ya que quiero ir de la mano con todos y pues imposible, todos aprenden a tiempos cortos, pero he tratado de separarlos en grupos a horas diferentes para estar con un rango más o menos adecuado, acorde y pues ir a la par con todos. P145: 142 RICHARD WAGNER_ Tallerista_ escuela de código.rtf - (169:171)

Fuente: Trabajo de campo: PILARES Municipio Libre al ser un bajo puente solo cuenta con una sala, por lo que se comparte con Escuela de código, Ciberescuela y se realizan otras actividades.

Las necesidades de los usuarios varían demasiado; existen personas que desean aprender más sobre programación, pero sus deseos se ven frustrados cuando sabemos que la capacidad del equipo es insuficiente. Por su parte, los talleristas no pueden hacer prácticamente nada. De acuerdo con ellos y con el plan de estudios de los talleres de Autonomía económica, este taller debe ser práctico y lo es, pero con sus limitaciones.

> D: Pues agregando tal vez proyectos más didácticos, no ser tan rectos en los temarios, que, si son muy importantes seguir un orden, pero también es necesario que quiere la gente porque tengo alumnos, bueno, una alumna en particular que le gusta mucho y quiere aprender a desarrollar videojuegos y pues web es otro mundo aparte pero también mejorando eso, no solo buscar lo que nosotros queremos sino lo que ellos desea y necesitan. P182: 65 AGRÍCOLA PANTITLÁN_ Tallerista escuela de código.rtf - (151:151)

Para los talleristas es indispensable mejorar el software, así como la capacidad de las computadoras para realizar todo lo que requiere el taller sin tener algún tipo de limitaciones; sólo de esta forma se podrá enseñar un lenguaje más avanzado, lo cual atraería a más personas al taller y aseguraría la permanencia de éstos.

> T: Yo creo que en el software tener algo más amplio para poder dar un lenguaje más avanzado, yo creo que eso sería algo muy importante para los usuarios ya que les

interesa mucho aprender y si tienes la herramienta es más fácil, ya que, si no desertan, como que no les llama la atención y eso es lo que baja la afluencia. De ahí en fuera, yo creo que sigue siendo todo muy adaptable. P145: 142 RICHARD WAGNER_ Tallerista_ escuela de código.rtf - (139:139)

El tema de la organización es una constante entre los talleristas. Algunos piensan en la libertad como un derecho y otros piensan en el control como una necesidad; sin embargo, lo que se quiere es que los grupos no se saturen, ya que al no contar con mucho equipo de cómputo se espera que todos tengan acceso a una maquina durante la clase; de lo contrario, cada vez se irían complicando las actividades en Escuela de código. Lo último que se espera es que los usuarios se tengan que acostumbrar a las carencias de este taller.

D: Sería tener un control de grupos para que se puedan repartir eficientemente los equipos. P182: 65 AGRÍCOLA PANTITLÁN_ Tallerista escuela de código.rtf - 121:121)

Fuente: Trabajo de campo: Escuela de código comparte instalaciones y equipo con Ciberescuela, PILARES Agrícola Pantitlán.

Como se observa a lo largo del capítulo, Escuela de código tiene que ajustar sus objetivos, contenidos temáticos, principios estrategias y herramientas pedagógicas; así como mejorar sus equipos de cómputo y solucionar el asunto del software. A la fecha de las visitas, se encontraron algunos resultados, donde el trabajo en talleres de autonomía económica hace sinergia con Escuela de código, con lo cual se han podido generar algunos productos publicitarios; no obstante, estos logros iniciales no han conseguido el impacto que se esperaba en la población de usuarios.

# 12. Talleres económicos desde la visión de los docentes y figuras institucionales de apoyo

## 12.1. Tipo de usuarios que atiende en sus diversas modalidades

De acuerdo con la Coordinación general, en los talleres de autonomía económica hay una mayor presencia de mujeres que de hombres, la trayectoria de los usuarios varía mucho debido a la diversidad de personas que acuden y a su fluctuante asistencia a los PILARES; los usuarios que más acuden a los talleres son personas adultas.

> En autonomía económica cambia la cosa hay muchas más mujeres y un poco de menos hombres […], los niveles académicos varían muchísimo pueden moverse […], bastante y el intervalo de edad si se va un poquito más arriba este ya no tenemos tantos niños desde luego ni tantos jóvenes ¿no?, por lo que implican los talleres. P35: 31- Entrevista a Samuel.pdf - (16:2385-16:2708)

Fuente: Trabajo de campo: taller de joyería donde hay una mayor población de mujeres que de hombres, PILARES Acahualtepec.

Acuden personas que no han concluido su formación educativa básica; pero ahora son mujeres u hombres que buscan emprender en alguna actividad productiva que les permite percibir ingresos para sus hogares; situación que está en línea con las Reglas de Operación del Programa.

> K1: […] nada más estudié hasta la secundaria. […] Ahorita soy ama de casa. Puedo decirle que ya […] trabajo, poco, pero sí, ya estoy como generando un mínimo ingreso, y sí ya tengo algunos trabajos no así todos los días, pero sí ya empiezo a tener un ingreso. P112: 80 PILARES AGRÍCOLA PANTITLÁN- Entrevista con usuaria.rtf - (37:43)

Otra característica de los usuarios es que son adultos mayores, la mayoría son jubilados, buscan actividades para distraerse; algunos de ellos aseguran que han logrado una superación en el tiempo de estancia en PILARES, pues les ha dotado de conocimientos, habilidades y les permite mantenerse activos. Esta es una situación que no estaba contemplada como importante en el Programa, pero que a la fecha de las visitas a los diversos PILARES la presencia y apropiación de este tipo de población es fundamental.

> U: Tengo taller, pero soy jubilado. P155: 166 MARGARITA MAZA DE JUÁREZ_ Usuario de herrería.rtf - (37:37)

Existen otros usuarios que acuden a los talleres con la intención de mejorar su situación laboral; buscan ofrecer un servicio de mayor calidad a sus clientes en el caso de que cuenten con un negocio propio. También están los usuarios cuyo objetivo es aprender para luego emprender y convertirse en emprendedores.

> U: Exactamente técnico de la computación, me dedico a eso. Empecé aprender solito yo, y ya después me jaló un ingeniero en sistemas de computación, ya me enseñó muchas cosas más y así fue como aprendí, ya después me liquidaron y empecé a poner mi propio negocio en mi casa. P158: 173 MARGARITA MAZA DE JUÁREZ_ Usuario_ Taller de electrónica digital.rtf - (40:40)

Acuden personas a las que, por cuestiones de salud, les es imposible seguir trabajando, por lo general son adultos mayores; hombres y mujeres que encontraron en PILARES la oportunidad para olvidarse de sus problemas, volverse a sentir activas y productivas.

> U: Pues ahorita no puedo trabajar por lo mismo del vértigo, no me dejan salir. P156: 170 MARGARITA MAZA DE JUAREZ_ Usuaria de cosmetología y diseño de imagen.rtf - (36:36)

Fuente: Trabajo de campo: población de adultos mayores en el taller de plomería, PILARES Huayatla.

Se trata de personas que necesitan este tipo de actividades, ya que desde siempre carecieron de oportunidades; son una población urbana que, por dificultades o problemáticas personales, tuvieron que trabajar desde una edad temprana; son mujeres que apoyan a sus esposos con los gastos de los hogares y ahora se encuentran aprendiendo más actividades para beneficio personal.

> M: Yo me dedico… ahorita estoy en ventas sábados y domingos. A muy temprana edad empecé en las ventas porque no nos alcanzaba el dinero. Mi esposo trabajaba, luego él se quedó sin trabajo. Entonces yo para poder ayudarlo me dedique a vender. Ahorita ya cambié porque los trastes no se vendían muy bien, empecé a vender ropa. P173: 40-ENTREVISTA LA ARAÑA_ Autonomía económica_ Usuaria del taller de diseño de imagen.rtf - (35:35)

Otros usuarios, sobre todo jefas de familia, aprovechan el tiempo en PILARES para aprender en algún taller y, al mismo tiempo, llevar a sus hijos a que se desenvuelvan y aprovechen la oferta que existe en los Centros.

> U: Pues estoy llevando a mi hija a la escuela, mis quehaceres y estudio aquí en PILARES. P180: 63 AGRÍCOLA PANTITLÁN_ Usuaria del taller de electrónica y robótica.rtf - (41:41)

La escolaridad de los usuarios es diversa hay usuarios con la secundaria terminada; algunos lograron tener una carrera técnica, otros concluyeron la preparatoria; otras más aprovechan la oferta que Autonomía económica tiene mientras trabajan o estudian como es el caso de los usuarios que acuden a Ciberescuela, o quienes estudian una licenciatura.

En Autonomía económica también acuden usuarios jóvenes, aunque en menor medida y con otro tipo de interés, su intención está encaminada a emprender, iniciar un negocio, inclusive a partir de huertos urbanos; de acuerdo con los talleristas, es donde también han comenzado a prepararse para realizar sus propios proyectos. Para los talleristas es bueno que exista este tipo de diversidad entre los usuarios, ya que es una forma de cambiar sus enfoques respecto al método de enseñanza que manejan.

> D1: Los jóvenes por qué vienen…, también hay un interés en cuanto a, al medio ambiente, pero también son más los jóvenes que vienen con la idea de emprender, de iniciar un negocio a partir de aprender de las plantas. P114: 82 PILARES AGRÍCOLA PANTITLÁN-Entrevista con maestra tallerista.rtf - (88:98)

## 12.2. Condición de trabajo de docentes y figuras institucionales de apoyo

Las condiciones laborales en las que se encuentran los talleristas de Autonomía económica son las mismas que las de un becario. En el caso de algunos talleristas, este tipo de trabajo les favorece por el tipo de horario; en ocasiones les permite seguir estudiando o realizar otras actividades, por lo que consideran que la beca es una retribución muy importante.

> T: Yo creo que a mí me beneficia mucho, me siento muy bien, ya que como soy estudiante bien me puede dar esa pauta para seguir estudiando, incluso, aprender y porque aprendo, […]. La beca es una retribución muy importante, que considero es muy buena y me da la herramienta para seguir estudiando. P145: 142 RICHARD WAGNER_ Tallerista_ escuela de código.rtf - (118:118)

De acuerdo con los talleristas, la beca corresponde a un monto total de ocho mil pesos por mes, de igual forma dicen estar cómodos con lo que reciben, debido a que, una de las razones por las que se encuentran en PILARES es saber que ayudan a las personas a realizar actividades nuevas y motivarlas a seguir aprendiendo; es decir, existe una ideología del bien común, algo imprescindible para generar comunidad, solidaridad y cohesión social.

> J: Es una beca de 8,000 pesos. Yo estoy bastante cómodo a pesar de que es una beca. Me siento muy bien. O sea, cubre mis gastos necesarios y aparte […] lo que me gusta aquí es ayudar. Siempre, como se lo vuelvo a decir, motivar a las personas. P55: 25-ENTREVISTA LA ARAÑA_ Autonomía económica_ Maestro del taller de audio, radio y video.rtf - (101:107)

> Es como aportar nuestro granito de arena para que las personas se sientan satisfechas, el hacer que una persona […] tenga un logro. P162: 185 ACAHUALTEPEC_ Tallerista_ Escuela de código.rtf - (85:89)

Los talleristas que son estudiantes mencionan que al ser uno de los primeros trabajos que tienen, opinan que la beca que reciben se compensa respecto del trabajo y de las horas que laboran.

> D: La verdad es que está bastante bien, yo como universitario y para ser uno de los primeros trabajos que tengo, yo ya trabajaba antes pero no en algo de mi índole, en algo tan formal, una buena remuneración con respecto de las horas. P182: 65 AGRÍCOLA PANTITLÁN_ Tallerista escuela de código.rtf - (89:89)

Sin embargo, hay talleristas que opinan diferente, están conscientes de la forma en la que están en PILARES; al final del día son becarios y por ley no pueden percibir ningún tipo de seguridad social o prestaciones; pero también son conscientes de lo peligroso que se vuelve trabajar en zonas tan vulnerables, por lo que viven con la incertidumbre de no saber qué ocurrirá cuando salgan del centro, temen ser asaltados, además, muchos de ellos, al utilizar herramientas que implican cierto riesgo, temen por sufrir algún percance laboral y este no sea considerado como tal por tratarse de becarios. Por esta razón es necesario generar espacios y senderos seguros en torno a los PILARES. Respecto a la posibilidad de percances laborales, sería bueno que el Programa tuviera algún protocolo de actuación, así como algún seguro médico que funcionara en estos casos, como una manera de incentivar el trabajo de los docentes, resultaría un apoyo muy importante para mejorar su calidad de vida.

> B: Mal muy mal […], yo soy consciente que somos becarios, este, pero por ejemplo no estamos, ningún PILARES está en zona vigilada, todos los PILARES están en zonas feas por decirlo así, zonas muy vulnerables, de que, si ahorita salimos ahora y nos roban, me arrebatan mi mochila, pues ya ni modo […] yo creo que nos deberían de considerar

> un poquito porque, […] si estamos aquí es que también queremos, ese ingreso nos hace falta a nosotros […] en lo personal aparte de que me gusta dar el taller, considero que es muy importante tener al menos una seguridad social [sic] manejamos por ejemplo productos que me puedan hacer, que me puedan quemar o algo tengo […]. P196: 34-PILARES ARAÑA_ Tallerista de diseño de imagen y cosmetología.rtf - (179:181)

Fuente: Trabajo de campo: tallerista de herrería en PILARES Margarita Maza de Juárez.

Una situación que preocupó a los talleristas y figuras de apoyo fue que los pagos no correspondían al mes de trabajo; éstos, con forme pasa el tiempo, tardan más en llegar. Algunas personas aseguran que hasta después de 45 días les llegan sus respectivas becas; su inquietud se debe a que, al ser el único ingreso, es complicado administrarlo por periodos tan largos, sobre todo si el pago tarda en llegar.

> M: Para mí es lo que yo requiero, no hablo de lo que yo necesito porque necesitar implica carencia, yo creo que es una beca justa al trabajo que estamos desarrollando. […] trabajamos aquí un mes, nos pagan cada mes cada quincena o cada semana, mes trabajado y así, después de 45 días algo así, lo que ya laboramos y pues esa la forma, no tenemos ni seguro social, no tenemos ningún estímulo más que nuestro ingreso. Es una beca la que estamos recibiendo y eso no genera nada. P133: 107 MUNICIPIO LIBRE_ Monitora de Autonomía económica.rtf - (66:66)

No se debe dejar de lado la importancia que ha cobrado el Programa para quienes trabajan en él, ya que, a pesar de las necesidades, de la incertidumbre, incluso del miedo, que puedan

llegar a sentir se perciben comprometidos con su trabajo, con la labor social que hacen al enseñar en PILARES. Esta motivación del docente debe cuidarse por el Programa, por lo que sería importante mejorar sus incentivos de manera sistemática.

## 12.3. Formación y capacitación de los docentes y figuras institucionales de apoyo

El perfil de los talleristas de Autonomía económica es muy diverso, de acuerdo con la Coordinación general, usualmente son personas que conocen el oficio, que saben de emprendimiento, de fotografía de producto o de carpintería, por mencionar algunos; todo depende del contenido de los talleres. Al parecer, lo importante al momento de contratar es la experiencia que tengan los postulantes.

> S: […] son personas que conocen el oficio o que saben de emprendimiento o que saben de fotografía de producto dependiendo del contenido de los talleres.
> E: hemos visto que tienen perfiles bueno académicos muy disimiles.
> S: muy diversos. P35: 31- Entrevista a Samuel.pdf - (26:179-26:1037)

Fuente: Trabajo de campo: tallerista en clase de telar de cintura en PILARES Acahualtepec.

Para los talleristas existe un proceso de capacitación al momento de la contratación, los interesados deberán cursar durante ocho semanas un curso que se trabaja en forma presencial y en línea, en la parte en línea intercambian puntos de vista, realizan lecturas, escriben documentos; sin embargo, este modelo de formación, de acuerdo con la Coordinación general, está orientado a los docentes de Ciberescuela. Es evidente que la capacitación para estos talleristas no es el adecuado; por lo que hace falta diseñar un curso de formación específico para los talleristas de autonomía económica, donde enfatice no sólo en los saberes que impartirán o en el conocimiento del Programa, sino en la dotación de herramientas pedagógicas quizá basadas en una concepción de competencias laborales porque, a final de cuentas, los usuarios deberán desarrollar competencias laborales para los distintos mercados de trabajo de la Ciudad.

> E: Antes de empezar los talleres ¿se les capacita en algo?
> S: Hay un proceso de formación, […] un curso de ocho semanas en donde trabajamos presencial y en línea son conferencias y debates en la parte presencial, por lo menos una vez a la semana y luego, en línea en donde hacen lecturas, intercambian puntos de vista en foros, escriben documentos, etcétera. Ahora estamos como repensando este, este modelo de formación estaba muy orientado a los docentes de Ciberescuelas y, estamos buscando un tronco común, hemos ido desarrollando un tronco común para docentes de Ciberescuelas y talleristas de autonomía con dos salidas una más hacia lo académico y otra más hacia las técnicas y la producción. P35: 31- Entrevista a Samuel.pdf - (27:137-27:867)

Existen capacitaciones en temas específicos, como en el caso de huertos urbanos, donde hubo una vinculación con SEDEMA; también se abordan temas como derechos humanos, emprendimiento e incubación de empresas.

> Hay algunos procesos de capacitación en temas específicos, […] por ejemplo huertos urbanos estuvieron trabajando en la formación para los jardines de la vida y los jardines polinizadores en combinación con SEDEMA, otros cursos […] de derechos humanos […], emprendimiento, incubación de empresas, etcétera […] sobre todo formaciones específicas. P35: 31- Entrevista a Samuel.pdf - (27:137-27:867)

En caso de que uno de los postulantes no cuente con documentos (las certificaciones de estos talleristas son muy variadas) deberán hacer una demostración práctica; de esta manera,

serán evaluados por un grupo de personas en el área de Autonomía económica, en que se consideran expertos en diversas técnicas. Ellos tendrán que valorar las competencias del tallerista para identificar si está o no está lo suficientemente preparado para ser un tallerista de Autonomía económica.

> En el caso de que no cuenten con documentos hacen una demostración práctica, contamos con un grupo de personas en el en el área de autonomía económica que son expertos en diversas técnicas, por ejemplo, tenemos una persona en gastronomía, tenemos […] personas en electricidad, en electrónica, etcétera que pueden […], digamos valorar las competencias del tallerista para identificar si es este, si son suficientes como para que nos ayude en los talleres, los talleristas que conocen el oficio. P35: 31- Entrevista a Samuel.pdf - (28:25-28:97)

Los talleristas de Autonomía económica, en la mayoría de los casos, tienen una carrera profesional, pero no han ejercido en forma; más bien son personas que se especializaron en actividades de oficios y eso los ha llevado a ejercer como talleristas en la actualidad. Encontramos el caso de la tallerista de huertos urbanos que es sicóloga de profesión. En otro caso, el tallerista es historiador (PILARES Atlampa) pero toda su formación se relaciona con el cultivo y la siembra de semillas. Otro caso particular es la tallerista de cosmetología orgánica; ella es cirujano dentista, pero su trayectoria ha sido como tallerista de diseño de imagen y cosmetología orgánica.

> D1: Soy licenciada en Psicología. […] Estoy titulada. Estudié en FES Zaragoza, de la UNAM. P114: 82 PILARES AGRÍCOLA PANTITLÁN-Entrevista con maestra tallerista.rtf - (25:27)

> El: Soy cirujana dentista por convicción y profesión, […] como vanidad me gusto tomar talleres, diplomados y cursos acerca de diseño de imagen. P196: 34-PILARES ARAÑA_ Tallerista de diseño de imagen y cosmetología.rtf - (23:25)

> J: Tengo licenciatura en Relaciones Internacionales en el área de Ciencias Políticas. […] estudié lo que viene siendo producción de música electrónica.
> E1: ¿Estás titulado en esto?
> J: No. P55: 25-ENTREVISTA LA ARAÑA_ Autonomía económica_ Maestro del taller de audio, radio y video.rtf - (17:31)

Fuente: Trabajo de campo: tallerista de huertos urbanos, PILARES Atlampa.

Por su parte, los monitores de Autonomía económica tienen un nivel profesional; pero no existe homogeneidad en los perfiles.

> M: Soy *guía Montessori* de nivel preescolar y tengo licenciatura trunca en la Licenciatura de Trabajo Social. P133: 107 MUNICIPIO LIBRE_ Monitora de Autonomía económica.rtf - (26:26)

El tipo de capacitación que recibieron los talleristas, de manera presencial, es muy ambigua. Los docentes hacen referencia a temas de pedagogía, sicología del adolescente y sociología. Se habla de haber conocido algunos métodos pedagógicos y de una evaluación final.

> D1: El curso trata temas pedagógicos sobre educación, la importancia también de los jóvenes […] que están en situaciones como no haber continuado con sus estudios, hay unas propuestas sobre algunos métodos pedagógicos que podemos aplicar para dirigirnos a la población, […] en cuanto a educación.
> E: ¿Y el curso en línea qué temáticas trataba?
> D1: Las mismas, la generación líquida, los métodos pedagógicos que venían en algunas lecturas, y finalizamos con una prueba PLANEA, […] preguntas de conocimientos de español, […], matemáticas, […] esta prueba tiene cien reactivos. P114: 82 PILARES AGRÍCOLA PANTITLÁN-Entrevista con maestra tallerista.rtf - (47:47)

De acuerdo con otros talleristas, el curso que tomaron, “Educando para la comunidad”, de forma presencial, se desarrollaba a través de pláticas, conferencias; en línea, debían leer sobre educación, en una plataforma donde les dejaban actividades por resolver.

> B: […] lo que hemos visto en “Educando para la comunidad”, el curso que tomamos […]. Ese fue en el teatro del pueblo, todos los lunes, todo el mes de septiembre, platicábamos y este bueno nos daban él las conferencias y virtualmente entrabamos a una página y teníamos que leer acerca de como ¿Qué es la educación? Este, nos dejaban actividades y ya las realizábamos, era más como virtual que práctico. P196: 34-PILARES ARAÑA_ Tallerista de diseño de imagen y cosmetología.rtf - (79:81)

Los talleristas de oficios, para cerrar la brecha digital, como el caso de Radio, audio y video, recibieron un tipo de capacitación más cercano al contenido del taller; en este sentido, se enfocaron a enseñar teoría y práctica a través de la manipulación del material que utilizarán, con el fin de hacer un mejor uso de las herramientas y conocimientos básicos en la materia.

> E1: ¿En qué ha consistido esta capacitación?
> J: Pues, más que nada, lo que ellos están impartiendo cuando vamos a las capacitaciones, se están enfocando en lo que son las capsulas como para hacer un tipo radio. Que realmente la actividad es audio, radio y video. Te enseñan lo que va a ser remasterizar, lo que es formular una capsula como tipo radio, nos enseñaron a manipular el material de lo que vamos a usar y un poco de teoría. P55: 25-ENTREVISTA LA ARAÑA_ Autonomía económica_ Maestro del taller de audio, radio y video.rtf - (45:51)

Dada la habilitación tan diversa de este tipo de talleristas se recomienda replantear el curso de capacitación presencial y en línea, reforzando el conocimiento y sentido de la Política (como una política de inclusión social y educativa centrada en una organización educativa y cultural de base comunitaria y solidaria), también procurando una mejor unidad teórica en la perspectiva pedagógica (talvez centrada en la noción de competencias profesionales), así como dotarlos de herramientas instrumentales para la enseñanza.

## 12.4. Organización y funcionamiento

De acuerdo con los jefes de taller de Autonomía económica, uno de los aspectos que más valoran es el horario, por ser flexible, dentro de sus actividades se encuentran el dar

seguimiento a las actividades tanto de los talleristas como de los monitores, de tal forma que el horario esté cubierto en su totalidad; por lo que también apoyan a usuarios, talleristas y el resto de figuras en PILARES si requieren de su ayuda.

> J: Bueno, tenemos un horario flexible, básicamente aquí la indicación que tenemos es que no se puede dejar descubierto el espacio como nosotros como jefas de taller tenemos que dar seguimiento a las actividades de los talleristas y de los monitores, parte de este seguimiento es que no queden como espacios vacíos […] a manera de que todo el horario este cubierto […], en apoyo a los chicos, a las demás figuras y en apoyo también a los usuarios. P165: 193 ACAHUALTEPEC_ Jefe de taller de autonomía económica.rtf - (49:49)

Los jefes de taller, en este caso, se encargan de cubrir las necesidades que los talleristas presentan ante la falta de materiales o de algún espacio dentro de PILARES que quieran ocupar, indican que no son indispensables pero que dentro de sus posibilidades tratan de apoyar. El propósito que tienen es mantener una buena relación con los compañeros de trabajo, por lo que promueven valores como la empatía y la cordialidad, sobre todo en los usuarios, quienes perciben que ésta es una forma de sentirse identificados con el personal del Centro; de lo contrario, si no sienten ese apoyo, esa vinculación deja de asistir. Consideran que si esto ocurre el programa no tendría sentido; es decir, construyen relaciones de confianza necesarios para trabajar con poblaciones muy violentadas y excluidas de sus derechos.

> Si requieren alguna situación, algún material o no sé, siempre hay detallitos, alguna necesidad nosotros tratamos de apoyarlos en la medida de lo posible porque pues tampoco somos ni indispensables ni todólogos, como ninguna de las figuras que estamos acá y bueno, tratamos de tener relaciones cordiales, tratamos de impulsar el compañerismo, la empatía, precisamente es lo que más promovemos para con los usuarios, el proceso de empatía, porque si los usuarios no sienten como ese tipo de apoyo, esa vinculación pues dejan de venir, entonces ahí ya no tendría mucho sentido el programa. P165: 193 ACAHUALTEPEC_ Jefe de taller de autonomía económica.rtf - (49:49)

Dentro de PILARES existe una situación particular que se repite en los diferentes espacios, y es que existen talleres que todavía no están asignados a un espacio adecuado, lo que sería un aula; estos talleres no cuentan con materiales o alguna clase de insumo por la misma

situación, tal fue el caso de PILARES Acahualtepec, donde la mayoría de los talleres de Autonomía económica, como, gastronomía, carpintería, cartonería, diseño de imagen, electricidad, entre otros, no cuentan con un espacio asignado y tampoco con materiales, en este caso son los mismos talleristas y usuarios, quienes proveen de las herramientas y los insumos para llevar a cabo las actividades.

> Los talleres que no están asignados como tal aquí no tienen aula, no tienen un espacio definido y por lo tanto no tienen materiales ni insumos como es el área de gastronomía, de carpintería, las chicas de diseño de imagen. P165: 193 ACAHUALTEPEC_Jefe de taller de autonomía económica.rtf - (95:103)

Fuente: Trabajo de campo: taller de diseño de imagen, PILARES Acahualtepec.

Al tratarse de talleres que no están fijos en dicho PILARES, más bien son de tipo itinerante, no reciben materiales e insumos, sino hasta que se vayan abriendo Centros donde cuenten con el espacio y las condiciones para albergarlos; quizá los más afectados sean los usuarios que ya acuden a dichos talleres, y que de alguna forma han podido trabajar gracias a la inercia que se generó con los talleristas, ambos han podido hacer que funcionen dichos talleres, ya que son ellos quienes aportan con el material, que comparte y buscan la manera de trabajar, quienes adaptaron los espacios para que otros usuarios se puedan integrar a las clases y que, a pesar de las carencias y las circunstancias, han podido trabajar y aprender.

> J: Como no son talleres que están fijos aquí nuestras figuras están de manera itinerante, en cuanto se abran espacios donde si va haber aulas específicas para su

> taller a ellos los van a mandar para allá. P165: 193 ACAHUALTEPEC_ Jefe de taller de autonomía económica.rtf - (95:103)

De acuerdo con los jefes de taller, los talleristas deben avisar a los usuarios de la situación en la que se encuentran, por lo tanto, tendrán que comunicarles a los usuarios que cada tres meses se concluye un ciclo. Esto da a entender que no hay garantía sobre la permanencia de dichos talleres en los espacios; en este sentido, hasta qué punto se quiere lograr comunidad dentro de PILARES, cuando se tienen talleres itinerantes, cómo garantizar la permanencia de un usuario sin antes lograr vínculos con los talleristas y los talleres.

> J: Si tiene un impacto pero nosotros por eso estamos haciendo una programación cada trimestre, en primera etapa se planeaba cada dos meses pero se acordó que fuera cada tres meses, todos los chicos están en el entendido que le tienen que comunicar a los usuarios que cada 3 meses se termina un ciclo, entonces a partir de ahí los usuarios también están un poquito ya la idea de que termina el ciclo si las figuras todavía siguen aquí asignadas con nosotros podrían continuar pero no tenemos esa garantía. P165: 193 ACAHUALTEPEC_ Jefe de taller de autonomía económica.rtf - (95:103)

Las condiciones de trabajo de los talleristas depende de factores como el espacio, el lugar, los materiales, el tiempo de duración de los talleres depende también de la asistencia de los usuarios, entre más constantes sean más rápido terminan los módulos, de lo contrario, como es el caso de muchos talleristas, al estar recibiendo constantemente a nuevos usuarios deben iniciar de nuevo con el programa, difícilmente logran avanzar; por lo que se ven en la necesidad de idear nuevas formas de impartir el taller. Explicaban que si en la primera clase se dio teoría, a la segunda se tendrá que llevar teoría y práctica, y así sucesivamente, de tal forma que no deserten y que los que se incorporen vayan comprendiendo. Esta situación en donde pueden entrar al taller usuarios de manera constante no ayuda a producir un aprendizaje sistemático, ni es eficiente para los usuarios que ingresan al principio de cada curso, y cansa a los talleristas, por lo que sería recomendable reflexionar hasta cuándo los usuarios pueden ingresar a un taller.

> D1: El mío dura de tres meses, dos y medio más o menos depende de las asistencias que tenga. […] constantemente, está iniciando porque cada semana llegan usuarios nuevos […] entonces, debo iniciar. […] trato de cambiarlo, o sea, probablemente, la primera clase […] di a cinco usuarios, fue solo teoría, pues, ahora, no va a ser sólo

teoría, sino teoría y práctica, y también voy aprendiendo. P114: 82 PILARES AGRÍCOLA PANTITLÁN-Entrevista con maestra tallerista_ Huertos urbanos.rtf - (235:237)

Fuente: Trabajo de campo: clase de huertos urbanos en PILARES Agrícola Pantitlán.

Los talleristas tienen total apertura para llevar a cabo sus clases, ellos mismo indican que existe libertad para propiciar nuevos proyectos, o desarrollar inquietudes en relación con el taller que imparten, por lo que expresan que es un ambiente agradable, incluso adecuado para desarrollar nuevas cosas.

> T: Pues bien, yo creo que es un ambiente muy agradable y en el cual me siento bien porque eres como tal, libre, como es el programa de poder incluso tener nuevas cosas que hacer, nuevos proyectos, no es como rígido a lo que tú tienes que hacer, es libre. P145: 142 RICHARD WAGNER_ Tallerista_ escuela de código.rtf - (110:110)

Algunos LCPs mencionaron que hacen falta talleres de Autonomía económica en los PILARES, lo cual se debe a la falta de espacios; encontramos el caso de PILARES Insurgentes, ciertamente un Centro de reciente apertura, el cual cuenta con tres talleres como Escuela de código, cabina de radio, audio y video y emprendimiento; talleres que atraen a la población joven; sin embargo, un grupo de mujeres mencionaba que querían más talleres de oficios no de índole digital.

Hay pocos talleres, eh, principalmente, son tres, que es Escuela de código, donde, por cierto, acuden la mayoría son jóvenes, Escuela de código, es, eh, Cabina de audio y video, […], y la otra es Emprendimiento. Son los únicos tres talleres de autonomía. P119: 246 PILARES INSURGENTES -Entrevista con la Coordinadora.rtf - (65:65)

Fuente: Trabajo de campo: docente con usuaria de Ciberescuela, realizando origami, PILARES Insurgentes.

Cada taller goza de cierta autonomía debido a que cada uno maneja disciplinas distintas, además los talleristas al tener libertad para implementar su clase, lo ejecutan como mejor les parezca, algunos talleristas buscan dotar a los usuarios de herramientas básicas que puedan practicar en forma constante, inclusive en sus hogares; otros talleristas buscan fortalecer la autoestima de las personas, generar confianza en ellos para que reconozcan sus capacidades, con el propósito de que emprendan, se auto empleen y se sientan bien con ello.

D1: […] Herramientas básicas de agricultura, que ellos tengan conocimientos muy básicos de agricultura y las herramientas necesarias para que individualmente puedan ellos llevar a cabo todo el trabajo aquí aprendido a su casa. P114: 82 PILARES AGRÍCOLA PANTITLÁN-Entrevista con maestra tallerista-huertos urbanos.rtf - (200:202)

B: Que sean mujeres emprendedoras o bueno hombres también, que se quiten de muchos tabúes acerca de… sobre todo en ese taller que es Diseño de Imagen de […] que las mujeres no pueden, este el propósito de que ella se auto empleen también,

> […] porque […] ellas solitas puedan decir ya vendí este producto o ya fui e hice este corte de cabello ¿no? y se sientan contentas con eso. P196: 34-PILARES ARAÑA_ Tallerista de diseño de imagen y cosmetología.rtf - (307:309)

Este apartado sobre la organización de los talleres de Autonomía económica concluye que es necesario mejorar la organización de los talleres al interior de los Centros, sobre todo en relación a los espacios existentes; también es necesario ajustar las reglas de ingreso a un taller para el caso de los usuarios.

## 12.5. Equipo e instalaciones

Una de las principales debilidades que muestran los talleres de Autonomía económica, es la falta de materiales y herramientas, incluso los LCPs aseguran que éstos nunca llegan para algunos talleres; a pesar de ello, expresan que tanto talleristas como el personal de apoyo se muestran propositivos, ya que son ellos quienes aportan con materiales y, gracias a esta solidaridad, se está logrando trabajar.

> En los talleres de Autonomía económica hasta el momento, he notado que los maestros la verdad es que le echan muchas ganas, los usuarios también tienen una línea muy positiva pero no tienen materiales. […] cuando me preguntaban en la mañana sobre nuestras debilidades pues nos hacen falta materiales, no llegó el material para todos los talleres que se instalaron aquí, pero sin embargo tratamos de que esa debilidad se convirtiera en una fortaleza también, solidariamente los alumnos han apoyado, han traído materiales y estamos trabajando. P128: 179 MARGARITA MAZA DE JUAREZ_Coordinadora.rtf - (142:144)

En PILARES Margarita Maza de Juárez se programó desde un inicio el taller de gastronomía, se previeron insumos, se habilitó el espacio, pero no consideraron dentro del presupuesto la compra de gas; por lo que hasta el momento no han tenido respuesta ante tal falta. De acuerdo con la LCP, en reiteradas ocasiones han solicitado el insumo directamente a la SECTEI, pero no ha habido resultado. La falta de gas ha ocasionado que el taller no sea exitoso del todo.

> C: En cuanto a la solicitud de materiales, mire un ejemplo, que me pareció increíble, programaron el taller de gastronomía todos los insumos, habilitaron el espacio, se les

olvido el gas, nunca pensaron que una cocina funcionara con gas. Hemos hecho peticiones al respecto.
E1: ¿A SECTEI?
C: A SECTEI. P128: 179 MARGARITA MAZA DE JUAREZ_Coordinadora.rtf - (142:144)

Fuente: Trabajo de campo: clase de gastronomía en frío, PILARES Margarita Maza de Juárez.

Algunos talleristas también han externado la falta de insumos que consideran son indispensables. En el caso de los talleres de huertos urbanos, por ejemplo, se requiere de semillas; comentan que se les ha dotado de herramientas, palas, incluso lombrices, algunos otros materiales; pero, a consideración de los talleristas, no son tan indispensables como el sustrato (fibras, humus) y las semillas; de igual forma, lo han solicitado, pero no ha habido respuesta hasta el momento.

Tenemos otro tipo de herramientas que sí nos dieron. Tenemos kits de jardinería, eh, manuales, tenemos, […], por ejemplo, palas, palas grandes, nos dieron también lombrices, o sea, hay […] algunos materiales, pero prácticamente, no son tan indispensables como el sustrato y las semillas.
E1: ¿Lo han solicitado?
D1: Sí.
D1: No nos ha dado. P114: 82 PILARES AGRÍCOLA PANTITLÁN-Entrevista con maestra tallerista.rtf - (158:162)

La falta de equipo, materiales e insumos en los talleres se ha resuelto con aportaciones de talleristas y usuarios; éstos aseguran que de no ser así no habrían podido comenzar a trabajar. Conforme pasa el tiempo se han podido organizar para seguir con el taller, han aprovechado lo que hay a la mano en los Centros para continuar trabajando.

> Son semillas que yo, yo traigo, porque yo tengo, he extraído, en mi experiencia de impartir y dar, y tomar cursos de huertos, […] empecé a extraer, a comprar, entonces, adquirí semillas que ahorita, estoy utilizando para dar este taller. […] hay un señor específicamente, que desde el inicio no hubiéramos podido hacer nada sin su donación, nos donó algunos sustratos, fibra de coco y humus de lombriz, […] ya después, pues, nos la hemos ingeniado para traer, o para trabajar […], con el mismo suelo de aquí de los jardines. P114: 82 PILARES AGRÍCOLA PANTITLÁN-Entrevista con maestra tallerista.rtf - (150:150)

En cuanto al equipamiento de los talleres de Autonomía económica resulta que existen talleres como diseño de imagen que cuentan con equipo, tienen materiales; pero, de acuerdo con los talleristas, no entienden cuál fue la lógica para comprar dichos insumos, consideran que no eran necesarios; además, en diversos PILARES no cuentan con el espacio para montar mobiliario ya que son salones compartidos con otros talleres.

Los talleristas se enfrentan a una importante falta de materiales, e incluso materiales que son básicos y que no fueron considerados al momento de presupuestar. Es el caso de tijeras para cortar cabello, sillas de corte o espejos; se preguntan si estos materiales no son más funcionales y necesarios que los asignados.

> B: Sería un salón más amplio, equipado, no tampoco como un spa, pero espejos, lo básico espejos tampoco unas sillas de corte, pero sí unas adecuadas, considero en mi punto personal que las sillas que nos mandaron son sillas muy caras las de podología, que nada más sirven para hacer el servicio de pies, no sé quién gestiono, quien hizo el pedido del material, pero esas dos sillas no sé si las vistes estaban ahí. P196: 34-PILARES ARAÑA_ Tallerista de diseño de imagen y cosmetología.rtf - (243:245)

Fuente: Trabajo de campo: ante la falta de materiales en el taller de herrería han tenido que reciclar, PILARES Margarita Maza de Juárez.

La falta de espacio se sigue haciendo presente, cuando los grupos son grandes los espacios se hacen insuficientes lo cual provoca que existan listas de espera, por lo que no todos los interesados en el taller pueden acceder tan fácilmente, deben esperar cierto tiempo; esta incapacidad de los centros por albergar a grandes cantidades de usuarios provoca distracciones que desfavorecen el aprendizaje. Como se ha puntualizado, los materiales son proporcionados por los talleristas, pero no es suficiente; lo que ha provocado que los usuarios tengan que comprar o cooperarse para tener los insumos que necesitan; esto, sin esperarse, ha propiciado que se formen grupos solidarios donde todos se apoyan en lo que más pueden para seguir adelante con la clase. De esta manera, se percibe el cooperativismo, especialmente entre las mujeres.

> B: Como… mulas, es decir, hace falta material, […] las ganas son muchas pero las condiciones, el espacio es muy pequeño para el número de usuario que […] son, a mí me gustaría tener más, incluso hay lista de espera porque… se cierra el grupo […] hacemos un grupo de treinta pero conforme la marcha se van saliendo y nos quedamos con veinte o con veinticinco […] para que ellas tengan un mejor entendimiento y una mejor, este, captación, no puedo estar yo con todas así, eso no me ha impedido que saquemos el taller adelante, en cuanto al material, yo traigo mis materiales. Hemos creado un buen ambiente tal […] que, si somos veinte en la práctica, necesitamos dos parrillas, quien tenga en su casa y las traen, se ha formado un cooperativismo muy bonito. P196: 34-PILARES ARAÑA_ Tallerista de diseño de imagen y cosmetología.rtf - (167:177)

En los talleres de Autonomía económica existen carencias de todo tipo: espacio, falta de material y herramienta (por ejemplo en los talleres de plomería, electricidad, carpintería, herrería); de esta forma los talleristas hacen un gran esfuerzo por llevar a cabo su trabajo; se enfrentan a condiciones difíciles, mostrando una actitud positiva y comprometida con el proyecto, sobre todo con los usuarios que acuden. Los cambios que perciben entre sus usuarios son sin duda una de las motivaciones para seguir desempeñándose como talleristas, aun a pesar de las condiciones de trabajo.

## 12.6. Programas de estudio

El plan de estudios de los *Talleres de Autonomía económica* se estructura de la siguiente manera; oficios por tradición asignados a las mujeres, como es el caso de joyería, diseño de imagen y cosmetología, gastronomía, huertos urbanos; después están los oficios por tradición no asignados a las mujeres, como plomería, electricidad, herrería, carpintería y serigrafía y, por último, están los oficios para cerrar la brecha digital, como radio, audio y video, electrónica y escuela de código; y un apartado donde se lleva a cabo el proceso de Autonomía económica, donde se proporciona información para la organización productiva, el empleo y la capacitación para la comercialización y prestación de servicios (Suárez, 2019).

El plan de estudio de cada taller se deberá llevar a cabo de acuerdo con el plan de trabajo que se marca en el documento oficial elaborado por la SECTEI, el cual se divide en tres fases: la primera se enfoca en el aprendizaje de las técnicas y procesos propios de cada oficio, el manejo adecuado de las herramientas y la comprensión de los materiales; en la segunda, se enriquecerá el proceso a través de un análisis socioeconómico-cultural-histórico sobre los oficios; de tal forma que provea al usuario de una base que le permitirá entender mejor las tendencias presentes en los mercados. La última etapa plantea el desarrollo de procesos creativos de ejercicios y actividades (Suárez, 2019).

Fuente: Trabajo de campo: clase teórica de electricidad en PILARES Tulyehualco.

Tanto la Coordinación general como los talleristas confirman la existencia de un temario, el cual únicamente se ha desarrollado para los talleres de Autonomía económica por parte de la SECTEI; de acuerdo con los talleristas, éste fue resultado de una homologación con la Secretaría donde diversos talleristas asistieron para ser parte de la creación de dicho temario; el temario es modificable dependiendo del aprendizaje de los usuarios, siempre y cuando se lleve una línea de aprendizaje exitoso con ellos.

> E: ¿Todos los talleres cuentan con programas, programas escritos?
> S: Sí
> E: Todos, absolutamente. ¿También la Ciberescuela cuenta con programas?
> S: […] no, solamente autonomía económica, tienen ya ahorita sus programas escritos.
> P35: 31- Entrevista a Samuel.pdf - (19:882-19:1117)

> E1: ¿Sí hay un programa o un temario?
> D1: Sí. […], ese programa, el temario, se hizo una homologación con la Secretaría, […], asistimos talleristas de huertos urbanos, y se creó un temario. Ese temario, puede ser, […], un poquito modificable en cuanto al aprendizaje del usuario, siempre y cuando sea, se lleve, pues sí, una línea de su aprendizaje, ese es el temario que llevamos. P114: 82 PILARES AGRÍCOLA PANTITLÁN-Entrevista con maestra tallerista.rtf - (80:86)

Los talleristas tienen sus propias reglas; unos mencionan que el respeto, responsabilidad, y constancia son algunos valores que promueven, con la intención de mantener una convivencia interna aceptable.

> B: […] al final yo les digo, es una clase […] tenemos reglas dentro de nuestro taller como el respeto, […] esto también hace que ellas se metan ese chip de que hay que ser responsables y hay que ser, este, constantes, porque al final es algo que les va a dejar, es un, […] un aprendizaje que ellos están obteniendo y que pues lo tienen que valorar mucho. P196: 34-PILARES ARAÑA_ Tallerista de diseño de imagen y cosmetología.rtf - (335:337)

La mayoría de los talleristas, al impartir más de un taller, incluso en diferentes PILARES, manejan más de un temario.

> T: Sí, por parte de SECTEI, bueno yo manejo dos temarios que es computación básica 1, son tres ejes, son tres temarios diferentes y el de escuela de código igual son 5 temarios que manejamos en *html.* P145: 142 RICHARD WAGNER_ Tallerista_ escuela de código.rtf - (143:143)

Existen casos particulares donde los talleristas han tenido que reajustar el plan de estudios de los talleres. De acuerdo con ellos, esto se debió a los programas que pensaban utilizar, pero que les fue imposible usar, debido a que todos los softwares tienen que ser libres; por lo que se han dado a la tarea de buscar alternativas y agregar otro tipo de conocimientos que no se había contemplado, pero que también son importantes desde su criterio.

> E1: ¿Tú desarrollaste el temario?
> J: Sí, me tuve que basar en el otro porque pues todos los programas de música en general son iguales, solo cambia como que el diseño del programa, […]. Les enseño lo que es un BPS, lo que son notas, a cómo se maneja una escala de música, y qué es lo que necesitan saber para hacer una canción. […] Pero sí hay un temario. P55: 25-ENTREVISTA LA ARAÑA_ Autonomía económica_ Maestro del taller de audio, radio y video.rtf - (57:63)

En este caso se recomienda el desarrollo de programas de estudio, documentos curriculares que contengan, por lo menos, los objetivos de cada taller, los contenidos temáticos, las formas de verificación de aprendizaje y una bibliografía esencial.

## 12.7. Estrategias pedagógicas utilizadas

Las estrategias pedagógicas dependen de los talleristas, algunos con base en la experiencia que han tenido, incluso en el área de la enseñanza, han podido hacer un trabajo más profesional, en este sentido, a pesar de los diferentes grupos etarios que pueden presentarse en una clase, han podido atender con base en principios pedagógicos como el de Piaget.

> E1: ¿Tienes algún método de enseñanza o algunos principios pedagógicos?
> D1: Pues, antes de estar aquí, yo trabajaba en una Primaria, fui docente, entonces, los métodos que veíamos ahí eran, muchísimo de Piaget. Trato de traerlos y también implementarlos acá, sin embargo, es diferente la población. En la primaria yo atendía a niños de siete, ocho años, aquí hay personas de todas las edades, entonces, mantengo un poco de, los principios pedagógicos de Piaget, eh, aquí, y me funcionan, sí. P114: 82 PILARES AGRÍCOLA PANTITLÁN-Entrevista con maestra tallerista-huertos urbanos.rtf - (72:74

Es evidente que la filosofía educativa de la Política no llega a tener una base sólida en términos de la estrategia pedagógica, con lo cual, no logra permear la actividad educativa de los Centros.

## 12.8. Causas de abandono de usuarios e inscritos

Una forma de incentivar a los usuarios a que no dejen de asistir a los talleres es a través de la muestra de interés que los talleristas manifiestan, o bien de incentivos que estos puedan propiciar, como en el caso de la constancia que se otorga en el taller de computación.

> Normalmente les digo que muestren interés en venir acá y que no falten, que sean constantes ya que se les entrega una constancia final en computación básica y tienen que cubrir el eje, todo el temario de ese. P145: 142 RICHARD WAGNER_ Tallerista_ escuela de código.rtf - (102:102)

De acuerdo con los usuarios, el abandono en talleres económicos tiene que ver con problemas en casa, situaciones familiares que imposibilitan a los usuarios regresar y continuar con su formación, por lo que, en algunos casos no está relacionado con el interés o el compromiso de los usuarios, si no con las condiciones de vida por las que pasan que impactan su cotidianidad y que inevitablemente modifica sus intereses inmediatos.

> P: Porque mi mamá me corrió de mi casa. Entonces no tenía dónde ir y me tuve que sostener yo solita. P53: 23-ENTREVISTA LA ARAÑA_ Autonomía económica_ usuaria de barbería y trenzado africano.rtf - (105:107)

En los usuarios la situación económica es una parte fundamental para su desarrollo personal dentro de algún centro, sin embargo, el interés que muestran en ocasiones es mayor que la falta de apoyo o de una economía estable, ya que ven en PILARES una oportunidad que nunca antes habían tenido.

> S: Pues… por falta de economía, de tiempo, por dedicarme a mí casa, a mis hijos. Y bueno, hoy que yo ya tengo 60 para mí, bueno, siento como que, pues… no hay un impedimento. Lo que yo no pude hacer antes por dedicarme a mi casa, a mis hijos, la economía… lo que usted guste, y por no tener dinero para estudiar pues hoy, de verdad, para mi es una puerta muy grande que se ha abierto para realizar mis sueños, se podría decir. P57: 27-ENTREVISTA LA ARAÑA_ Autonomía económica_ Usuaria del taller de electricidad.rtf - (45:47)

La movilidad de usuarios en Talleres económicos es algo común, para lo cual habría que pensar en estrategias para mantenerlos, por lo menos con lo que dura el ciclo de tres meses por taller.

## 12.9. Seguimiento del aprovechamiento académico

Los talleristas manejan un drive para registrar la asistencia de los usuarios, este lo hacen de forma permanente: pero no hacen un seguimiento del aprovechamiento académico de los usuarios.

> T: Sí, manejamos el drive donde llevamos una lista de, bueno llevamos el registro diario de los usuarios que atendemos, ese drive es constante, bueno es diario y por parte de las 2, o sea, de Escuela de Código y de Computación básica, en computación básica tenemos ahorita una plataforma piloto que está funcionando en PILARES para poner en el momento la persona con el folio que se le registra y registra la actividad que viene. P145: 142 RICHARD WAGNER_ Tallerista_ escuela de código.rtf - (147:147)

> E1: ¿Y ustedes llevan una lista de asistencia?

> D1: Sí. P114: 82 PILARES AGRÍCOLA PANTITLÁN-Entrevista con maestra tallerista-huertos urbanos.rtf - (230:233)

El aprovechamiento de los usuarios se mide en las habilidades que vayan desarrollando, esto depende del plan de estudios de cada taller, en el caso específico de Escuela de código; uno de los talleristas asegura que el avance que muestren los alumnos será en la medida en que desarrollen proyectos vinculados con la creación de páginas web en tres diversos lenguajes; de esta forma, estará asegurándose de que han hecho un efectivo aprovechamiento académico. Con este ejemplo se entiende que cada taller tiene su forma de dar seguimiento a los usuarios y que esto será a través de la demostración de las habilidades que trabajaron a lo largo del proceso formativo.

> El avance de nuestros alumnos los contemplamos con tres grandes proyectos, el desarrollo de 3 páginas con 3 diversos lenguajes y más que 3 separados son 3 en conjunto. P182: 65 AGRÍCOLA PANTITLÁN_ Tallerista escuela de código.rtf - (127:127)

Como bien lo indica el documento oficial sobre el plan de estudios de los Talleres de Autonomía económica: “durante el proceso formativo y sumativo de cada uno de los talleres, estos terminarán con una presentación por oficios, donde se mostrarán los productos finales y las actividades transversales que se desarrollaron a lo largo del proceso formativo” (Suárez, 2019:28).

## 12.10. Principales logros a la fecha

La Coordinación general especifica que un logro que se plantearon alcanzar a través de los talleres de Autonomía económica es que los usuarios potencialicen sus habilidades, así como que aprendan de otras áreas, con el fin de dejar de ser excluidos en los mercados laborales. Una forma de erradicar la exclusión es mediante el conocimiento de oficios, como un eslabón para crecer como sociedad.

> Nosotros estamos trabajando dentro de autonomía económica […] en varias estrategias, una primera que tiene que ver con el autoempleo, […, las personas pueden aprender una técnica y a partir de esa técnica, o pueden incluso tener algún tipo de proceso de aprendizaje respecto a cómo conseguir un empleo, […] desarrollar alguna habilidad para conseguir trabajo, [….] tener emprendimientos propios dependiendo de los talentos de cada quien, es decir, no es que todo el mundo tenga la

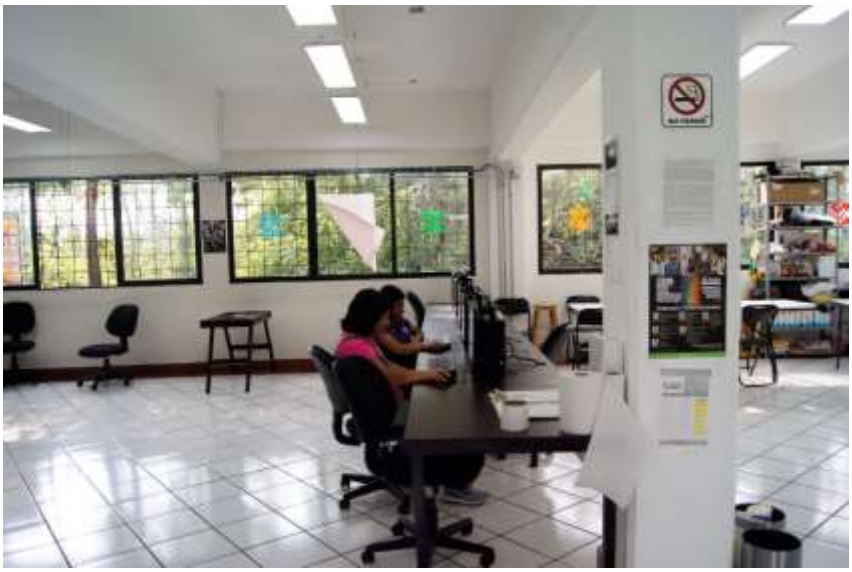
> capacidad para ser un empresario o el interés como proyecto de vida, pero sí que todo el mundo pueda identificar de qué manera puede conseguir esa autonomía económica y dejar de ser excluidos, P35: 31- Entrevista a Samuel.pdf - (10:2174-11:951)

Un pequeño logro ha sido la inclusión del género femenino en oficios para cerrar la brecha digital, talleres como Escuela de código, electricidad, o radio, audio y video, por mencionar algunos, donde mujeres son las que comienzan a acudir; sin embargo, su presencia es mínima a comparación de sus compañeros del género masculino.

> D: Mi trabajo consiste en impartir el taller de Escuela de Código, el enfoque que se dio o en el que todos nos pusimos de acuerdo fue dar desarrollo web, el objetivo es enseñar a la gente, está orientado más a mujeres de entre 13 y 29 años, pero es para cualquiera que quiera entrar. P182: 65 AGRÍCOLA PANTITLÁN_ Tallerista escuela de código.rtf - (47:49)

De igual forma, la Coordinación general señala que las mujeres ocupan un papel muy importante dentro de los Talleres de Autonomía económica, debido a que muchos de ellos fueron pensados para procurar equidad de género dentro de PILARES y, a su vez, promover la inclusión social e igualdad económica para el género femenino.

> Nosotros estamos muy orientados en la autonomía económica a las mujeres, en particular a las mujeres jefas de familia, hemos pensado mucho los talleres y por ejemplo el taller de la, el curso de la escuela de código esta, estamos insistiendo mucho que haya mujeres y niñas para cerrar la brecha digital que existe P35: 31- Entrevista a Samuel.pdf - (10:2174-11:951)



Fuente: Trabajo de campo: usuarias en clase de Escuela de código, PILARES La Cantera.

Lo anterior significa un logro de inclusión social y educativa en PILARES, que supone la atención equitativa de los servicios a todos los grupos etarios que acuden; además de fortalecer la economía local de los barrios con el emprendimiento en los usuarios, lo cual constituye otra forma de hacer inclusión económica fuera de los Centros y supone una de las iniciativas y logros relevantes del programa.

# 13. Talleres económicos desde la visión de los usuarios

## 13.1. Funcionamiento de los talleres

De acuerdo con la opinión de los usuarios, el tipo de seguimiento que los talleristas les hacen es a través de los trabajos que van aprendiendo a lo largo de los módulos; para ellos ha sido muy importante el reconocimiento al trabajo que realizan; para ellos es motivante recibir un cumplido de alguien que consideran una figura de autoridad en PILARES.

> U: No me ha evaluado o no si es por los trabajos que vamos haciendo. Yo pienso que por trabajos y nos motiva, por ejemplo, a mí lo que me motiva también es que me dijo que tengo capacidad y eso si te motiva de alguna forma, que te digan capaz, alguien que te da clase y sabe. P180: 63 AGRÍCOLA PANTITLÁN_ Usuaria del taller de electrónica y robótica.rtf - (85:85)

Otra forma de dar seguimiento a lo aprendido es a través del ensayo-error; en este sentido, los usuarios dicen que los talleristas evalúan sus avances a través de este método, que a su parecer han funcionado, ya que logran ver sus carencias y resolverlas; es decir, los usuarios no reconocen algún sistema de evaluación porque no existe. Es importante que exista alguna forma de evaluar el aprendizaje de los usuarios, pues de lo contrario no hay forma de saber si la enseñanza recibida es efectiva y significativa para estos, en este sentido habría que pensar en una estrategia de evaluación, así como, implementar una encuesta de satisfacción dirigida a los usuarios al final de cada curso con la finalidad de evaluar a los docentes y saber si el conocimiento adquirido les es útil y significativo en su vida cotidiana y/o laboral.

> M: Me evalúa viendo mis errores, ya me corrige, y sí luego lo hago bien, pues ya. Ya corregí mi error. P173: 40-ENTREVISTA LA ARAÑA_ Autonomía económica_ Usuaria del taller de diseño de imagen.rtf - (79:79)

> U: Pues como una evaluación en sí, no hay, […] o no he visto, a mí nunca me han evaluado, no, así como tal, pero ahí vamos.
> E1: Pero a lo mejor te hace observaciones ¿no?
> U: Si. P155: 166 MARGARITA MAZA DE JUÁREZ _ Usuario de herrería.rtf - (65:69)

Un factor que influye para que los usuarios hagan un efectivo aprovechamiento del aprendizaje es el interés que tienen sobre el taller y la calidad del trabajo de los talleristas, así como la atención que éstos les brindan.

> U: Sí, me dice que puedo aprender más todavía. Sí porque sí me gusta, la maestra me dice como lo debo de preparar, como lo debo de hacer, […] me dice tanto y yo voy anotando para poder aprender. P156: 170 MARGARITA MAZA DE JUAREZ_ Usuaria de cosmetología y diseño de imagen.rtf - (61:61)

Durante el proceso de enseñanza, los usuarios van realizando exhibiciones de los trabajos, de esta forma perciben una especie de seguimiento, y los talleristas se pueden dar cuenta del dominio de técnicas como indicativo de que pueden avanzar; en este momento comienza una reorientación de acuerdo al trabajo expuesto.

> T1: Ella me va evaluando en función al trabajo que voy realizando, yo considero, o sea, no realizamos un examen como tal, pero, […], se hacen exhibiciones de los trabajos

realizados de manera, no sé, semestral, trimestral. Se hace una muestra de los productos elaborados […] nos da un seguimiento, abordamos una técnica y al dominarla, nos invita a pasar a la siguiente. Entonces, ella nos va haciendo las orientaciones en base a la calidad de nuestros productos. P103: 71 PILARES AGRÍCOLA PANTITLÁN- Entrevista con usuaria diseño de modas.rtf - (105:107)

Fuente: Trabajo de campo: usuaria del taller de repostería, PILARES Richard Wagner.

La capacidad para albergar a los usuarios en los PILARES se ha convertido en un tema recurrente, no sólo desde la opinión de los usuarios sino también de los talleristas; ambos han externado la incomodidad de estar en un lugar lleno de gente; pero, a su vez, han percibido un ambiente agradable por parte del personal que trabaja en los centros. Sin embargo, no sabemos realmente la efectividad del proceso de enseñanza y de aprendizaje en espacios reducidos.

U: Pues el espacio yo siento que somos muchas que queremos aquí tomar taller y a veces pues digamos estamos un poquito apretados, pero se hace un ambiente agradable, aun cuando […] este adentro o se esté aquí afuera pues esta agradable. P131: 105 MUNICIPIO LIBRE _ Usuaria _ Taller de bordado.rtf - (63:63)

Es relevante que los docentes procuren un trato digno y cálido a los usuarios, pero su desempeño debe ser evaluado de algún modo, así que el Programa debe pensar mecanismos de evaluación del desempeño de todos los docentes que colaboran con PILARES.

Fuente: Trabajo de campo: clase al exterior del PILARES Municipio Libre.

Los PILARES que se encuentran en los bajos puentes son los que más carecen de espacio, y, a su vez, son los que llegan a presentar mayor afluencia de personas debido a su ubicación (en zonas de flujo constante de personas); razón por la cual los usuarios no pueden llevar acabo ciertas actividades correspondientes a los talleres; algunas de éstas se desarrollan en las partes externas al PILARES. Por casusa de la falta de espacio, el problema radica en que estos sitios no han sido adaptados a las necesidades de los talleres; así, por ejemplo, en el caso de la población de adultos mayores, quienes demandan condiciones más seguras durante su permanencia; al estar a fuera se exponen a cambios climáticos, ruido exterior, falta de concentración y, en algunos momentos, también falta de mobiliario, como sillas y mesas.

> Si llueve, estar al aire libre sería un problema […] aunque está el puente el aire entra. Yo trabajaba en la escuela de allá enfrente y de repente, o sea, si llueve los papás también y mojaban estando abajo del puente, no es una gran sombrilla a pesar de que está grande, entonces digo ahorita no nos ha pasado, pero esa sería una situación y creo que hay talleres como de baile, entonces a veces como el adoquín pues a veces no

> es muy bueno como para esas actividades, pero por lo pronto funciona. P131: 105 MUNICIPIO LIBRE_ Usuaria_ Taller de bordado.rtf - (71:71)

Entre los talleres en los PILARES ubicados en los bajos puentes, el de diseño de modas no cuenta con máquinas de coser, herramientas básicas para lograr el aprendizaje en los usuarios, por lo que se convierte en una clase teórica; queda duda sobre en qué medida los usuarios lograrán adquirir el conocimiento, las habilidades, para desarrollarse en algún oficio de manera eficiente.

> U: El de costura […] se necesita más espacio porque para hacer, por ejemplo, los moldes se necesitan mesas y en el mismo lugar donde está costura está inglés y a veces la maestra necesita mesa, entonces las de costura hablan mucho y como que interfieren la clase de inglés y siento que, como que ahí si se necesita más espacio para costura. P131: 105 MUNICIPIO LIBRE _ Usuaria _ Taller de bordado.rtf - (79:83)

Contrario al taller de diseño de modas, hay talleres que se desenvuelven en magníficas condiciones de espacio; en estos casos, los usuarios mencionan que el equipo y el ambiente en general es agradable, cuentan con las herramientas necesarias y, por lo tanto, consideran que están bien acudir a PILARES.

> E1: ¿Las aulas o el espacio?
> U: Está bien, bastante agradable, todos los compañeros muy bien. P155: 166 MARGARITA MAZA DE JUÁREZ _ Usuario de herrería.rtf - (89:91)

> U: Pienso que aquí no, o bueno, tiene las cosas, yo no sé realmente lo que él maneje, pero tenemos por ejemplo la computadora que, sí nos sirve para programar y las tenemos ahí a la mano. P180: 63 AGRÍCOLA PANTITLÁN_ Usuaria del taller de electrónica y robótica.rtf - (89:89)

Sería pertinente que cada Centro realizara un examen de sus capacidades para albergar talleres económicos, culturales y deportivos; de tal forma que ajusten su oferta a sus circunstancias reales, con lo cual ofrezcan un servicio de mayor calidad a los usuarios.

## 13.2. Relevancia de los saberes aprendidos para el emprendimiento económico

Los usuarios muestran satisfacción por los conocimientos que han aprendido, indican que de esta forma han podido emprender y ganar su propio dinero; en especial son mujeres quienes mencionan que ya comenzaron a ayudar en sus hogares con un ingreso económico. A través de este Programa han logrado superar sus expectativas, por lo que perciben un programa con talleristas preparados, además de una atención de calidad; mencionan sentirse respaldadas tanto por los talleristas como por el programa; en general, externan agradecimiento por la existencia de PILARES en sus colonias.

> U: Pues la verdad es que estoy encantada. Porque he aprendido mucho, […] he podido, vender, tener ingresos para ayudar a mi esposo en la familia y este… y aprender, he aprendido muchísimo la verdad. Estoy muy agradecida con este programa que no lo había visto antes, […] es un curso muy completo PILARES, […], la maestra es muy atenta, nos atiende muy bien, nos disipa todas las dudas, […] y bueno de la mano de ella y del lugar es como hemos aprendido y he podido empezar a vender. Ya he vendido gelatinas, pasteles, strudel, diferentes cosas. P66: 116 RICHARD WAGNER _ Autonomía económica _ usuaria taller de reposteria.rtf - (42:48)

Fuente: Trabajo de campo: usuarias del taller de gastronomía y repostería, PILARES Richard Wagner.

Madres de familia, opinan que PILARES ha podido beneficiar a sus hijos, ahora ellos muestran interés por buscar otras cosas, expresan haber sentido miedo al tener referentes tan violentos y desafortunados en sus núcleos familiares, lo cual las hace temer por el futuro de sus hijos; ven en el Programa la inspiración para forjar un nuevo camino, uno más afortunado en un ambiente distinto al cotidiano. Este tipo de percepciones, favorables al Programa, son parte de un imaginario en el que los PILARES se comienzan a constituir en instituciones que apoyan a la ciudadanía; es decir, son entendidos como soportes institucionales, lo cual es valioso por la naturaleza de los contextos de estas colonias.

Esta percepción positiva se ha logrado, en buena medida, por el trabajo intenso, honesto y con mucha entrega del personal que colabora en el sistema. Sin lugar a dudas, los Centros PILARES se vuelvan un referente de apoyo en el imaginario social en tampoco tiempo es un logro relevante de la política, lo cual debe ser aprovechado; así la Política debe mejorar su servicio, infraestructura y el personal docente. Este imaginario social a favor de los PILARES se sustenta ahora en la calidad del trato hacia el usuario; por ello, habría que avanzar en la calidad de las infraestructuras y materiales, así como de los procesos educativos.

> P: […] Sí me ha ayudado mucho con mi hijo. Yo insisto con mi hijo porque, desgraciadamente, su papá es una persona drogadicta. Entonces, él, por ejemplo, ahorita está en el reclusorio y no quiero que tienda a seguir esos pasos. Ese PILAR me ha ayudado con mi hijo, ha estado buscando otra cosa. P53: 23-ENTREVISTA LA ARAÑA_ Autonomía económica _ usuaria de barbería y trenzado africano.rtf - (261:263)

Usuarios acuden a la oferta en Autonomía económica con la intención de poder desarrollarse laboralmente en áreas específicas, principalmente son mujeres quienes logran esa autonomía de la que se habla en el programa.

> P: El de barbería y trenzado africano es para desarrollarme más adelante laboralmente en esas áreas. […] Pues te enseñan los cortes, ahora sí que, a, como se le podría decir, marcar bien la barba y todo eso. […] A hacer trenzas pegadas o sueltas que es lo que ahorita se está usando por las mujeres. P53: 23-ENTREVISTA LA ARAÑA_ Autonomía económica _usuaria de barbería y trenzado africano.rtf - (21:31)

La formación previa antes del emprendimiento es fundamental para los usuarios; algunos comentan que no se han atrevido a generar algún beneficio económico debido a que todavía no se sienten lo suficientemente preparados, pero entienden que es un proceso por el que

deben pasar para poder pensar en un emprendimiento económico, comparten que este tipo de actividades lo hacen por satisfacción personal; en ocasiones, se procura ayudar a la familia a través de lo que aprenden; es el caso de una usuaria de diseño de modas, quien piensa que es una oportunidad para solucionar algunas necesidades personales y familiares al reparar algunas prendas o hacer ropa.

> T1: Eh, pues a mí por, un poco por cuestiones de tiempo, más bien ha sido como una parte de resolución de una necesidad personal, familiar, en cuanto a reparar algunas prendas, crear ropa, de momento, para uso personal en lo que aprendo, porque a veces me implica pues descoser o me equivoco un poco en el trazo. Yo creo que el emprendimiento vendría una vez que se facilite, se me facilite más la actividad. P103: 71 PILARES AGRÍCOLA PANTITLÁN_ Entrevista con usuaria.rtf - (141:143)

Los conocimientos adquiridos y desarrollados por los usuarios a través de PILARES toman relevancia en la aplicación de estos fuera de los centros; usuarios aseguran que aprendido es puesto en práctica en sus negocios y proyectos personales; allí cobra sentido la importancia de los talleres.

> U: Como tengo taller pues si me ha servido, si me sirve y pues si lo aplico allá en mi taller, ahora sí que sí.
> E1: ¿Tu taller de es de herrería también?
> U: De herrería, carpintería, plomería y todo un poco. P155: 166 MARGARITA MAZA DE JUÁREZ_ Usuario de herrería.rtf - (95:99)

Para el caso de muchos usuarios, el soporte familiar que reciben ha sido fundamental; de esta forma productos obtenidos de ciertos talleres han podido ofrecerlos entre su familia, y esto ha propiciado que los usuarios generen seguridad para seguir elaborando sus artículos.

> E1: Me comentabas que tienes, que ya has vendido tu trabajo fuera del PILARES.
> U: Sí, he vendido, las primeras cosas que hice, fueron las sales aromáticas, aprendí, hice como 3 o 4 y yo empecé a venderlas, le platiqué a mi familia y me dijeron “pues a mí me dejas”. P156: 170 MARGARITA MAZA DE JUAREZ_ Usuaria de cosmetología y diseño de imagen.rtf - (77:81)

Los docentes son fundamentales en todo este proceso; usuarios confirman que los talleristas están capacitados para enseñar y para apoyarlos. A lo largo de este tiempo han aprendido cosas que no se imaginaban.

> U: […] cuando no venía aquí, sí sabía hacer cosas, pero no tantas, o sea aquí el maestro me enseñó a cómo destapar los celulares […] las tabletas y las computadoras porque no todos son iguales, entonces es lo que estoy aprendiendo, el maestro me enseño hacerlo. P158: 173 MARGARITA MAZA DE JUÁREZ_ Usuario_ Taller de electrónica digital.rtf - (92:92)

Las actividades en los talleres han logrado vincular a la población cercana a los centros PILARES, estos han recibido ciertos beneficios de los talleres; en más de una ocasión, los usuarios han invitado a ser parte de las actividades, la población recibe un servicio y los usuarios practican y aprenden; esto no ocurre en toda la oferta, más bien depende el taller.

> M: Pues hay aquí también prácticas, invitamos a la gente de aquí mismo, de los alrededores, a que se acerquen a cortarse el pelo y gratis y sí se han acercado bastantes. Luego no nos damos abasto con todas las que somos y nos andamos saliendo tarde, dependiendo de nuestro horario. A veces llegan muchos y muchos se quedan sin cortarse el pelo y ya les decimos “Pues venga la otra semana y ya se lo cortamos”. P173: 40-ENTREVISTA LA ARAÑA_ Autonomía económica_ Usuaria del taller de diseño de imagen.rtf - (95:95)

Fuente: Trabajo de campo: Taller de diseño de imagen, PILARES Benita Galeana.

El buen trato en PILARES es fundamental para los usuarios porque valoran la oportunidad que tienen y la suerte de contar con talleristas capacitados y con tal calidad humana, puesto que existen diferentes motivos por los que acuden a los talleres de Autonomía económica, como la oportunidad de aprender, beneficiarse de ello, por satisfacción personal, y para cambiar su calidad de vida, con toda la apertura y libertad que el programa les brinda. Este buen trato se relaciona con el modelo normativo e ideológico de la Política; es decir, planteada como una política que busca generar comunidades de aprendizaje bajo un modelo de comunicación horizontal, no burocrático, entre personal de apoyo y usuarios. El reclutamiento de docentes ha sido efectivo, así como la parte normativa e ideológica vinculada con el modelo de servicio que se desarrolla durante la capacitación.

## 13.3. Talleres exitosos

Los talleres exitosos son los que presentan una mayor asistencia de usuarios. A continuación se muestra un cuadro con los talleres exitosos en los PILARES visitados durante el primer trabajo de campo realizado por el equipo de evaluación. Esta información viene de los LCPs (Cuadro 12).

Cuadro 12

Talleres exitosos de Autonomía económica

| Cita | Talleres exitosos |
|---|---|
| B: Huerto urbano es una actividad que les gusta mucho a los niños y a los adultos, a todos en general, este… de hecho tiene que ver, no sólo con huerto urbano, tiene que ver con jardinería, […] los cuidados, el tipo de flora, […] y del cultivo, sobre todo el cultivo de hortalizas. P 5: 1-PILARES LA ARAÑA_ Coordinador.pdf - (5:2273-6:155) | Huertos urbanos |
| El taller de gastronomía, […] han dado, chocolatería, panadería y pues es uno de nuestros talleres más populares y que no solamente han venido amas de casa, | Gastronomía |

| | |
|---|---|
| mujeres como típicamente, […] podríamos haber esperado, […], y rompemos con esos mitos, porque hay muchos jóvenes. P 6: 2- PILARES ATLAMPA_ Coordinador.pdf - (3:3185-3:3503) | |
| M: Huertos urbanos, bueno aquí huertos urbanos, salsa de verdad les gusta mucho porque tiene bailes […]. P14: 10- PILARES MUNICIPIO LIBRE_ Coordinador.pdf - (9:438-9:677) | Huertos urbanos<br>Baile de salsa |
| E: Háblanos un poco más de huertos parece que es un taller muy exitoso aquí en PILARES.<br>M.A: Es un taller muy exitoso. P16: 12- PILARES BENITA GALEANA_ Coordinador.pdf - (10:486-10:748) | Huertos urbanos |
| Pues es que a todos los talleres acude la gente, por ejemplo, *a* [sic], textiles. P16: 12- PILARES BENITA GALEANA_ Coordinador.pdf - (14:95-14:172) | Diseño de modas |
| En este PILARES ya tenemos electricidad, tenemos herrería, tenemos huertos urbanos, emprendedurismo, cooperativismo, […] pequeños negocios, gastronomía y diseño de modas que son exitosos.<br>E: Todos exitosos.<br>A: Todos exitosos por demás, en verdad estamos reportando una asistencia semanal entre dos mil cuatrocientos usuarios. P18: 14-PILARES MARGARITA MAZA DE JUÁREZ_Coordinadora.pdf - (4:1299-4:1639) | Electricidad<br>Herrería<br>Huertos urbanos<br>Emprendedurismo<br>Cooperativismo<br>Pequeños negocios<br>Gastronomía<br>Diseño de modas |
| Uno de los talleres que tiene más población porque dan corte de cabello, | Diseño de imagen |

| | |
|---|---|
| de uñas y de más, y es un espacio libre. P20: 16-PILARES ACAHUALTEPEC_ Coordinador.pdf - (4:368-4:482) | |
| Sin duda plomería, y es exitoso tal vez no por la demanda sino, porque ustedes se dieron cuenta que tenemos mujeres, antes se consideraba que plomería es un oficio de hombres, entonces el ver a mujeres, […] significa que estamos generando un éxito porque ya aprendió un oficio y está teniendo ingresos económicos. P24: 20-PILARES HUAYATLA_Coordinador.pdf - (14:461-14:965) | Plomería |
| Plomería y electricidad. P25: 21-PILARES ECOGUARDAS_Coordinador.pdf - (8:500-8:524) | Plomería<br>Electricidad |
| Hablando del área de autonomía económica son cosmetología orgánica y… lo que es diseño de moda y textiles, la gente de verdad lo está demandando muchísimo. P30: 26-PILARES ROSARIO CASTELLANOS_Coordinador.pdf - (9:353-9:510) | Cosmetología orgánica<br>Diseño de moda |
| En autonomía económica […] llegue a tener cuatro talleristas de diseño de imagen y cosmetología […] eran muy muy exitosos solamente que ya me quitaron a tres talleristas porque los ubicaron en las brigadas, solamente me quedo una. P27: 23-PILARES LA CANTERA_ Coordinador.pdf - (7:1678-7:2185) | Diseño de imagen<br>Cosmetología orgánica |
| Cosmetología, pero bueno es la situación, […], diseño de modas, electricidad y ahorita gastronomía […] con todo y que | Cosmetología orgánica<br>Gastronomía<br>Electricidad |

| | |
|---|---|
| no tenemos equipamiento. P31:27-PILARES ZAPOTITLA_ Coordinador.pdf-(9:662-9:861) | Diseño de modas |
| Plomería es de los talleres más exitosos, […] a pesar de que no lo tenemos de tiempo completo, lo tenemos repartido entre… este y otro PILARES, es de los que más usuarios reporta. P33: 29-PILARES VILLA PANAMERICANA_ Coordinador.pdf - (8:386-8:606) | Plomería |
| Gastronomía, huertos urbanos, herrería… quizá esos tres son los que son, muy, muy exitosos. P34: 30-PILARES CENTRAL DE ABASTOS_ Coordinador.pdf - (8:577-8:720) | Gastronomía |
| Huertos urbanos ha sido un taller muy bonito. P22: 18-PILARES GABRIELA MISTRAL_ Coordinador.pdf - (12:790-12:984) | Huertos urbanos |

Elaboración propia con base en el trabajo de campo.

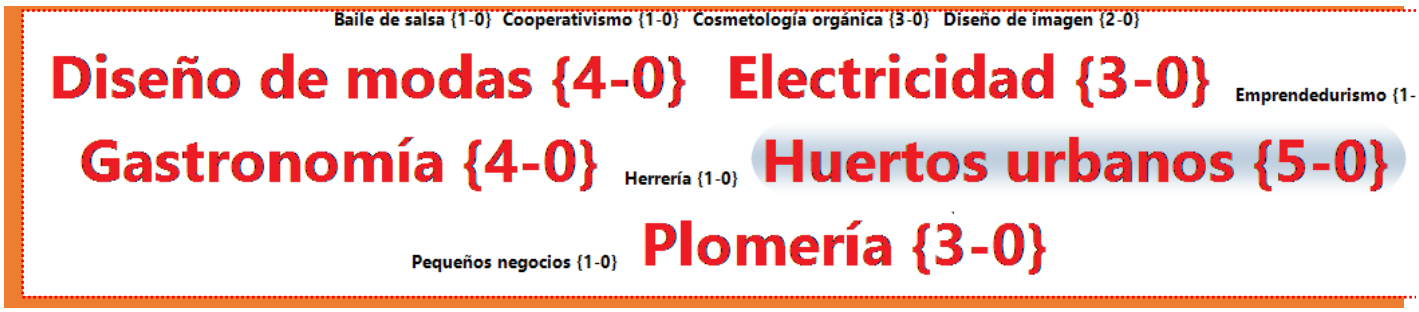
Fuente: Trabajo de campo: taller de hurtos urbanos, PILARES Acahualtepec.

Como observamos en la nube J, entre los talleres exitosos, primero, predominan los dirigidos a mujeres; en segunda instancia, se trata de una oferta muy tradicional. Lo primero, está en

línea con las reglas de operación de la Política; mientras que lo segundo, quizá, valdría evolucionar a mediano plazo a talleres con un mejor diseño curricular, donde los usuarios aprendan no sólo el oficio, sino sepan de emprendimiento.

Nube J

**Talleres exitosos de Autonomía económica**




Elaboración propia con base en el trabajo de campo. Derivada del cuadro 12.

Como se observa, los tres talleres más exitosos de Autonomía económica son Huertos urbanos, Diseño de moda y Gastronomía. Ellos presentan la mayor incidencia en los distintos centros. Así, apreciamos la importancia que tienen este tipo de talleres para la población en la Ciudad de México, población en condiciones de vulnerabilidad que ve la posibilidad de beneficiarse con estos talleres; de ahí la necesidad de contar con herramientas, equipo e instalaciones adecuadas para impartirlos.

En casos específicos, los Coordinadores aseguran el éxito a pesar de las condiciones inapropiadas para llevar a cabo los talleres, es el caso de Gastronomía; éste ha sido uno de los talleres más pedidos por los usuarios, pero en algunos Centros no cuentan con el equipo adecuado para su pleno funcionamiento; inclusive, algunos no cuentan con el espacio apropiado para impartir dicho taller, sin embargo, los talleristas hacen un esfuerzo por trabajar con los usuarios.

> Cosmetología, pero bueno es la situación, […], diseño de modas, electricidad y ahorita gastronomía […] con todo y que no tenemos equipamiento. P31:27-PILARES ZAPOTITLA_ Coordinador.pdf- (9:662-9:861)

Fuente: Trabajo de campo: aula donde se imparte el Taller de gastronomía, PILARES Zapotitla.

El equipamiento adecuado de los talleres de Autonomía económica consideramos debe o debería ser una prioridad a atender en los PILARES que ya están funcionando; de lo contrario, a mediano plazo corren el riesgo de perder relevancia y afectar la buena imagen existente hoy en día de PILARES.

## 13.4. Talleres y producción de cohesión social, identidad y solidaridad

Una mayoría de usuarios considera que se ha generado en los talleres grupos solidarios y de apoyo, tanto con sus compañeros como con los talleristas.

> ¿Consideras que la asistencia a este taller te ha proporcionado un grupo solidario, un grupo de apoyo aquí en tu taller?
> U: Si, un grupo solidario y de apoyo también.
> E1: ¿Por qué?
> U: Por ejemplo, aquí el grupo de apoyo […] con el maestro, con los amigos, nos apoyamos, también, en ese caso si uno sabe una cosa, nos la enseñamos “ah mira, yo me sé esto” ya nos vamos ayudando de una cosa u otra, nos compartimos los conocimientos. P158: 173 MARGARITA MAZA DE JUÁREZ_ Usuario_ Taller de electrónica digital.rtf - (146:152)

Ante la falta de insumos en los PILARES los usuarios han logrado conformar grupos donde se comparten lo necesario, de tal forma que nadie se queda sin realizar las actividades. Cuando llega un nuevo usuario, en el caso de los talleres donde se encuentra una mayor población de mujeres, tratan de integrarlo a sus nuevos compañeros, brindándole las facilidades para que se ponga al corriente, e incluso ayudando al tallerista a que pueda avanzar más rápido.

> E1: ¿Consideras que la asistencia al taller de diseño de imagen te ha proporcionado un grupo solidario y de apoyo?
> M: Sí.
> E1: ¿Te ha brindado ese grupo?
> M: Ajá. Inclusive entre nosotras luego nos ayudamos. Hay ocasiones en que una no trae material y le damos de las que traemos o ellas nos dan y así.
> E1: Cuando llega una persona nueva, ¿cómo la reciben?
> M: Bien, la incluimos. Inclusive, si nos pide los apuntes y eso, se los préstamos para que pueda tener todo lo que le falta. P173: 40-ENTREVISTA LA ARAÑA_ Autonomía económica_ Usuaria del taller de diseño de imagen.rtf - (177:183)

Los talleristas tienen un papel muy importante en la convivencia interna de los centros PILARES, son ellos quienes propician la inclusión, la igualdad y el respeto entre compañeros de un taller; es el caso de una usuaria del taller de electrónica y robótica, quien se ha enfrentado a la exclusión por ser usuaria de un taller considerado para hombres; asegura haberse sentido incomoda al llegar a un grupo donde parecía no ser recibida. Sin embargo, el tallerista propició todo a través del ejemplo y de un trato igualitario para todos; de esta manera, la convivencia interna logró ser mejor.

> U: Sí. […] Con todos los compañeros, pienso que, con Pavel, es muy firme en sus cosas y nos sabe incluir, no nos excluye, hace que participamos, él si no maneja el tú eres hombre, tú eres mujer, el maneja que todos somos iguales y nos enseña por igual. P180: 63 AGRÍCOLA PANTITLÁN_ Usuaria del taller de electrónica y robótica.rtf - (179:185)

Entre las usuarias se nota que existe una mayor apertura a mostrar interés por sus compañeras, se percibe cierta preocupación porque todas reciban la misma preparación, de esta manera nadie es excluido, y hacen todo lo que está en ellas para que así siga siendo.

> B: Sí, o sea […] dentro del taller, este, realizamos un grupo y todas las compañeras que asisten aquí este, […] pues todas son ahora sí que un grupo […], sí son muy amables o hay veces que no, se nos atora algo que no podemos traer y en el grupo de WhatsApp, no pues yo llevo esto, no pues yo llevo lo otro, entonces sí ha sido todo como muy, pues mucha unión entre todas las compañeras mucha unión. P197: 35-PILARES ARAÑA_ Usuaria de diseño de imagen y cosmetología.rtf - (240:246)

> U: Si. […] Con los compañeros, con el maestro, en sí yo veo que hemos marchado bien, no hemos tenido problemas, tan es así que sigo viniendo, bastante bien entre todos. P155: 166 MARGARITA MAZA DE JUÁREZ_ Usuario de herrería.rtf - (164:174)

Algunos usuarios aseguran que, a partir de que están en PILARES, sus familias se han mostrado interesadas por sus logros. Eso ha significado mucho para ellos, a tal grado que lo retribuyen a sus compañeros y a los talleristas, como agradecimiento.

> U: Si porque apoyo aquí lo tengo de todos mis compañeros y mi maestra, ahí en mi familia me dicen “mamá esto está muy bueno, este si te salió bien, me gusta” yo me quedo con eso, entonces por eso digo que es un apoyo. P156: 170 MARGARITA MAZA DE JUAREZ_ Usuaria de cosmetología y diseño de imagen.rtf - (147:149)

El clima de aprendizaje en los talleres es bueno, lo cual facilita el proyecto de construir Centros integrados sin conflictos internos graves; lo cual implica ser solidarios dentro de una concepción de comunidad de aprendizaje y apoyo a toda la comunidad.

Fuente: Trabajo de campo: clase de Diseño de modas en PILARES Margarita Maza de Juárez.

## 13.5. Opiniones de mejora para los talleres

Los usuarios perciben la insuficiencia de material en los talleres, por lo que ven adecuado que se equipe de lo necesario para tenerlo a la mano; de lo contrario, consideran que es una limitante para su aprendizaje.

> E1: ¿Cómo mejorarías la clase de electrónica y robótica?
> U: Que hubiera material para que pueden trabajar con uno, el suficiente para que ellos no se limiten, porque luego si es limitante para aprender. P180: 63 AGRÍCOLA PANTITLÁN_ Usuaria del taller de electrónica y robótica.rtf - (124:126)

> M: Pues, más que nada material, el material. Sí, y yo digo que más gente se acercaría y ya estaría más cómoda. Les interesaría más. Si así ya se interesan mucho, viendo ya todo bien arreglado y todo eso, pues yo creo que mucho más. P173: 40-ENTREVISTA LA ARAÑA_ Autonomía económica_ Usuaria del taller de diseño de imagen.rtf - (106:107)

En el caso específico del taller de electrónica digital, uno de los usuarios menciona que hace falta herramienta, como desarmadores, cautín, por mencionar algunos, con el fin de que los usuarios no tengan que estar esperando turno para ocupar el material, dado que esto es recurrente y por ello no logran avances significativos; mientras unos avanzan, otros se atrasan.

> A lo mejor más desarmadores, otro cautín, o sea otras cosillas más así, como somos varios nos tenemos que ir turnando, tengo que estar esperando el turno. P158: 173 MARGARITA MAZA DE JUÁREZ_ Usuario_ Taller de electrónica digital.rtf - (103:108)

En el caso del taller de herrería, se requiere de una planta de soldar, así como herramienta de todo tipo; en este caso los docentes tienen que improvisar herramientas de trabajo. La queja no es sobre la calidad de los docentes, sino sobre las carencias de equipo del taller.

> E1: ¿Las aulas y el equipo, herramientas son adecuadas para el taller?
> U: No todo. […] Porque no hay planta de soldar, falta mucha herramienta, falta mucho equipo.
> E1: En cuanto equipo, no tienen equipo.

U: Está muy deficiente, perdón si digo, ahora sí que el conocimiento está bien, tienen varias cosas, pero falta. P155: 166 MARGARITA MAZA DE JUÁREZ_ Usuario de herrería.rtf - (75:85)

Detrás del esfuerzo sobrehumano por parte de los talleristas para que los usuarios tengan los materiales y las herramientas necesarias para su aprendizaje, los usuarios consideran que deberían ser apoyados por la institución para que puedan funcionar los talleres; de lo contrario, estos talleres terminarán por desaparecer, como lo externan algunos vecinos, en una mesa de discusión, quienes también son usuarios de PILARES.

C1: Hubo creo que una maestra de gastronomía, y creo que fracasó, porque no tenía todos los aditamentos, […].
G1: ¿Pero sabe qué fue lo increíble y lo bonito?, que ellos no tenían el equipo. Traían de su casa el horno, la licuadora, pusieron una carpa y guisaban riquísimo […] ellos adaptaron todo, entonces, sí sería como que, por justicia que les trajeran […] equipo para que ellos continuaran.
C1: hacían esfuerzos sobrehumanos, así para que salieran las cosas. P111: 79 PILARES AGRÍCOLA PANTITLÁN- Mesa de discusión vecinos.rtf - (194:195)

Fuente: Trabajo de campo: salón vacío donde se realizan actividades deportivas, culturales, de autonomía, PILARES San Pedro Xalpa.

Fuente: Trabajo de campo: salón donde se imparten diversos talleres de Autonomía económica, entre ellos, carpintería, electrónica y robótica, entre otras, PILARES Agrícola Pantitlán.

Los usuarios que están por terminar un taller proponen implementar un sistema para solicitar préstamos; de esta forma, ellos podrían hacerse de herramientas que necesitan para ejercer lo aprendido; de otro modo, emprender será casi imposible para ellos.

> V1: Ahorita, por ejemplo, que estamos yendo en la recta final casi la mayoría necesitaríamos ya la herramienta, […] Y la cual, pues sí está un poco cara (06:33-06:37) Y más que nada, pues yo sí solicitaría un préstamo, algo así, para hacernos de nuestra herramienta (Inaudible 06:44-06:46). P51: 21-ENTREVISTA LA ARAÑA_ Mesa de discusión_ adultos mayores.rtf - (100:102)

Fuente: Trabajo de campo: mesa de discusión adultos de PILARES La Araña.

Los usuarios también proponen aumentar el nivel de enseñanza para mejorar los talleres; es el caso de una usuaria de repostería. Ella plantea que dentro del plan de estudios debería haber niveles de enseñanza de lo básico a lo avanzado; considera que lo aprendido hasta el momento no es todo lo que existe en el mercado, por lo que podrían mejorar, incluso adquirir más conocimientos.

> U: Mejor, híjole, estaría padrísimo que nos dieran niveles. Por ejemplo, empezamos con lo básico, nos gustaría que fuera un nivel más avanzado, porque la repostería es inmensa, nunca se termina. P66: 116 RICHARD WAGNER _ Autonomía económica _ usuaria taller de reposteria.rtf - (74:76)

Usuarios y vecinos sugieren que se les apoye más, ya que ellos mismos han tenido que llevar sus propios materiales y consideran que la institución debería de apoyar en ese sentido. Existen casos de usuarios que no pueden ingresar a los talleres de autonomía porque no cuentan con la solvencia económica para adquirir algún tipo de material, eso excluye a los usuarios de la oferta en PILARES; recordemos que son personas en situación de vulnerabilidad, exclusión económica, inclusive, abandono. Dado que estos talleres son para lograr algún proyecto o emprendimiento económico, al no lograrse, se puede creer que para PILARES es imposible romper el círculo vicioso de la exclusión económica. Quizá, en este caso, los usuarios con mayor vulnerabilidad deberían recibir una beca económica durante el tiempo que dure su asistencia a un taller, lo cual permitiera su permanencia en éste.

> V2: Sí estaría bien eso, en cuestión del material que los apoyaran, […]. Es cierto que los mismos alumnos han traído el material, y supuestamente el equipo de PILARES debe apoyarlos en esa parte. P39: 155-ENTREVISTA MARGARITA_ Mesa de discusión_ Vecinos.rtf- (85:85)

En Escuela de código del PILARES Richard Wagner, como en otros más del sistema, se necesitan más computadoras, paquetería de *office*, mejorar el internet y dar mantenimiento a las máquinas de cómputo. Lo cierto es que solucionar la cuestión del mantenimiento, así como la eficiencia del servicio de éste, es indispensable en todos los Centros, al igual que la cuestión del espacio, como es el caso de PILARES La Araña, donde la capacidad del inmueble es insuficiente.

> E1: ¿Cómo mejorarías la clase de Escuela de Código? Si le pudieras poner algo ¿Qué le pondrías?

U: Unas computadoras casi no le sirven o no tienen software o Word no tienen aplicaciones, eso y a unas computadoras también les falla el internet y hace días vi una, no se ¿CPU? Ese estaba dañado, aja la máquina estaba dañada.
E1: Ok. ¿Sería mejorar el equipo?
U: Si. P146: 143 RICHARD WAGNER _Usuaria de escuela de código.rtf - (217:223)

E1: De hecho, sí. Observo que son muchos usuarios para ese taller y creo que el espacio es muy pequeño para ustedes, ¿no?
M: Sí, necesitamos más espacio y poder trabajar con muebles para poder desarrollar mejor las cosas. P173: 40-ENTREVISTA LA ARAÑA_ Autonomía económica_ Usuaria del taller de diseño de imagen.rtf - (81:87)

Durante los recorridos de campo se tuvo la oportunidad de observar las condiciones de los inmuebles y constatar que por el intenso uso, éstos, conforme pasa el tiempo, necesitan de restauración o mantenimiento; si bien hay instalaciones en perfecto estado por que acaban de ser entregadas, también se pueden observar puertas en mal estado, conexiones de luz que fallan, salones donde se filtra el agua, elevadores que tienen meses sin ser reparados, espacios sin bomba de agua. Resulta primordial que se cuente con un servicio de mantenimiento permanente y eficiente, menos burocratizado.

Fuente: Trabajo de campo: elevador fuera de servicio, PILARES Agrícola Pantitlán.

# 14. Talleres culturales y artísticos desde la visión de los docentes y figuras institucionales de apoyo

## 14.1. Tipo de usuarios que atiende en sus diversas modalidades

Los talleristas señalan que el tipo de usuarios que acuden a la oferta cultural y artística son personas en edad adulta, padres de familia de niños que también acuden a los PILARES, inclusive adultos mayores que ya son jubilados, o bien que aún se encuentran laborando, así como, mujeres que se dedican al trabajo en casa, esto en talleres como bordado, artesanías en madera, óleo sobre tela, jugando y creando teatro con títeres, entre otros; este último se trata de un taller dirigido a niños, pero quienes acuden son mujeres en edad adulta y adultas mayores; por lo que la tallerista tuvo que adaptar la clase para este grupo; en la mayoría de los casos es así, el taller de artesanías en madera pasa lo contrario, acuden niños y estos tienen que tener supervisión todo el tiempo debido a las herramientas que utilizan. Estos talleres tienen como destinatarios a las familias que viven cerca de los PILARES.

> M: Tengo de todo tipo de personas, desde adultos mayores, creo que la alumna más longeva es precisamente tu abuelita cuando nos ha llegado a visitar que […] va a cumplir creo 80 […] años. P176: 58 AGRÍCOLA PANTITLÁN_ Tallerista de artes plásticas.rtf - (105:113)

> U: Hasta ahorita he tenido solo personas adultas como a partir de los 40 que son papás de los niños quienes vienen a PILARES o incluso personas jubiladas que tienen como el tiempo y quieren ocuparse en algo, son adultos mayores o personas adultas de 40 años […]. Me han comentado algunas que son jubiladas y otras siguen como trabajando, pero si les da tiempo en las mañanas y ya en las tardes se van a trabajar o se dedican al trabajo del hogar. P132: 106 MUNICIPIO LIBRE_ Tallerista de bordado.rtf - (47:53)

De acuerdo con la tallerista de Jugando y creando teatro con títeres, ella se ha dado a la tarea de vincularse con otros programas, como el de Ciberescuela, para trabajar con usuarios niños, desde otras perspectivas, con actividades como Juegos de teatro y circo, relacionadas con la no violencia. Es una forma de enseñar a hacer circo a partir de juegos, con el fin de que los

usuarios se conozcan, aprendan y generen un grupo de apoyo entre la población más joven de PILARES; de acuerdo con la tallerista esa es su especialidad, trabajar con niños, y dada las características de los usuarios en estas zonas conflictivas, hay mucho por realizar con ellos, empezando por sus emociones, sus tabúes, miedos que les fueron infundidos y que de acuerdo con la profesional, esto se puede modificar a través de la expresión artística. Si el arte es una manera de concientizar sobre problemáticas sociales, como la violencia de género, sería importante que este tipo de talleres trabajara de manera transversal cultura de paz y ciudadanía, entre otros temas.

> V: Aja. Este y por el otro lado allá también las chicas de Ciberescuela me propusieron "oye trabaja con los chavitos", se quedaron las niñas, pero ahorita están esporádicas con esto de la escuela y cosas que traen, lo que sí es que se está platicando con Ciberescuela que están aquí todo el día, que ven las relaciones entre ellos, estamos planteando trabajar con ellos, juegos de teatro y circo que tienen que ver con la no violencia, sí más que crear un montaje, enseñarles a hacer circo a partir de esos juegos buscar cómo, como hacer que hagan equipo. P195: 33-PILARES ARAÑA_ Tallerista de Jugando y Creando Teatro con Títeres.rtf - (139:139)

Fuente: Trabajo de campo: usuarias en el Taller Jugando y creando teatro con títeres en PILARES La Araña.

En talleres como artesanías en madera u óleo sobre tela, acuden niños, adolescentes y adultos mayores. A pesar de que la disparidad de edades es bastante disímil, ha sido una oportunidad para cambiar el punto de vista, incluso el método de enseñanza de los

talleristas; son talleres donde la gente se reúne sin importar edad o género; sin embargo, señalan usuarios que esto puede ser complicado, dado que los procesos de aprendizaje son muy distintos.

> F: Hay desde adolescentes hasta adultos mayores y eso creo que ayuda a cambiar el punto de vista como talleristas.
> […]
> F: Vienen pequeños desde los diez años en adelante hasta personas de setenta años, […] la verdad que algunos se empapan muy rápido de la teoría y de la práctica y hay a quien le cuesta mucho más trabajo, […], no es lo mismo lo que le gusta a un adolescente que lo que le gusta a un adulto mayor. P192: 30-PILARES LA ARAÑA_ Maestro de artesanías en madera.rtf - (378:378)

Fuente: Trabajo de campo: Taller de teatro trabajando en bajo puente, PILARES Municipio Libre.

Los talleres culturales son aprovechados por las familias, sobre todo por su gratuidad, lo cual desplaza a los centros culturales o casas de cultura, que en muchos casos cobran por la oferta; todo lo cual está en línea con los objetivos del Programa; entonces, esta oferta democratiza el acceso a la cultura, al descentralizar los servicios culturales en la ciudad, además de abrir la oportunidad de los derechos culturales a las familias menos favorecidas.

## 14.2. Condición de trabajo de docentes y figuras institucionales de apoyo

Los docentes de cultura son un colectivo más crítico respecto de su situación como becarios. Por ejemplo, uno de los facilitadores de cultura en PILARES señala que el apoyo que recibe es insuficiente; más bien es un trabajo que se lleva a cabo por amor al arte, incluso va más allá de un sueldo y de las propias condiciones laborales; las cuales no existen para ninguna figura en el programa (salvo los LCPs). Desde su percepción la beca es mala y las condiciones de trabajo no son las mejores.

> E1: ¿Y qué opinas de la beca que recibes?
> F: Pues técnicamente es suficiente si tienes otro trabajo, realmente es más por amor al arte que por un sueldo o que por cuestiones laborales, quiero pensar que la mayoría de los compañeros están así, entonces, no es malo, realmente no es malo, pero considero que no es un sueldo formal, no puedo denominarlo como sueldo porque no es así, es un apoyo, es realmente eso está estipulado en las reglas de operación. P164: 191 ACAHUALTEPEC_ Facilitador de cultura.rtf - (124:128)

En cuanto al Programa, consideran que éste es necesario e idóneo ante la situación de la población en la Ciudad de México, pero se sienten explotados, pues su condición de becarios no les otorga derechos laborales.

> M: Híjole, ahí si voy a sacar mi manifiesto comunista yo creo, en cuanto al programa sí es necesario, sí lo considero por parte del gobierno que haya este tipo de programas, pero las condiciones sí son deplorables, somos como el *outsourcing* del gobierno, existimos, pero no existimos, hacemos trabajo para el gobierno, pero no es considerado como trabajo porque somos becarios de un programa social, etc. Pero la función que hacemos nosotros aquí es como la de un trabajo como cualquier otro. P176: 58 AGRÍCOLA PANTITLÁN_ Tallerista de artes plásticas.rtf - (153:165)

Una de las quejas que mencionan es el trabajo que deben realizar de forma extra, como actividades imprevistas y que, dado el poco tiempo con que cuentan, en ocasiones es imposible obtener buenos resultados o de calidad. Indican que realizar las jornadas culturales son parte de su obligación, pero éstas se vuelven complicadas; consideran no se contemplaron profesionalmente en el programa; por lo que han llegado a tener dificultades, contratiempos con la entrega de material. Además, sienten presión por sacar adelante una

actividad que no está del todo organizada, lo cual causa desconcierto e insatisfacción por parte de los talleristas.

> M: Extras, que están medio contempladas dentro del programa porque nuestras obligaciones siendo talleristas es cubrir 10 horas a la semana más 2 eventos o jornadas culturales al mes, podrían estar dentro, pero, por ejemplo, ahora que se dio lo del desfile de Día de muertos, la planeación se tuvo con un mes de antelación que es nada, después de eso peleamos por los materiales que no llegaban y 15 días antes llegan los materiales y con toda la presión encima y ahí es donde digo que se convierte más en una relación obrero-patronal, por un lado te están exigiendo que saques el trabajo pero no dan las condiciones para que sí se saque el trabajo en tiempo y forma para qué hay productos de calidad, […] se me hace muy ilógico que a inicio de año no sabían que el 2 de noviembre iba a llegar […] y que 2 meses antes se pongan a ver qué es lo que hacen. Híjole, si me causa mucho escozor. P176: 58 AGRÍCOLA PANTITLÁN_ Tallerista de artes plásticas.rtf - (153:165)

Algunos muestran descontento por la beca que reciben, dado que dentro de sus labores obligatorias sólo se contemplan 40 horas al mes; sin embargo, ellos logran cubrir incluso hasta más de 80 horas al mes, el doble de una jornada normal de trabajo. En este sentido, la remuneración que reciben a través de la beca no es equivalente al trabajo extra que llevan a cabo, lo cual es incómodo e injusto para los talleristas.

> M: Si se suscribiera a rajatabla con las horas y los parámetros que están en el programa digo que esta medianamente bien remunerado pero la realidad es completamente otra, como te lo explicaba hace rato, nosotros estamos obligados a dar 40 horas al mes, más las dos jornadas, pero esto en realidad se convierte en mínimo unas 50 y tantas y 60 y tantas horas al mes. Por ejemplo, yo precisamente hoy voy a entregar mis reportes y estoy sumando 83 horas que ya es el doble. P176: 58 AGRÍCOLA PANTITLÁN_ Tallerista de artes plásticas.rtf - (167:169)

Una situación que mantiene a los talleristas en un estado de inconformidad es que sean reconocidos por la Secretaría de Cultura como becarios, a su parecer es como si no se les tratara como personal profesional y con experiencia; señalan, a pesar de ello, son conscientes del trabajo y la oportunidad que tienen de estar con gente que lo necesita, por lo que no tienen opción más que dejarlo o seguir.

> V: Es que son extrañas porque técnicamente yo no estoy laborando, yo soy apoyada con una beca, entonces, no existe una condición laboral. […] Me produce un poco de caos mental eso, porque es así, un momento, becarios los niños de Ciberescuela y que padre que los bequen ¿No?, pero yo estoy trabajando y como es desde la planeación estoy armando la chamba a otra, pero así son las cosas, tómalo o déjalo. P195: 33-PILARES ARAÑA_ Tallerista de Jugando y Creando Teatro con Títeres.rtf - (165:167)

Los talleristas hacen hincapié en una de las deficiencias laborales del programa: la falta de seguridad social. Carecer de protección ante los riesgos a los que están expuestos, esto lo hace bastante peligroso ante la situación de desamparo que tienen como becarios; además, reconocen no saber qué hacer en caso de alguna emergencia, ya sea laboral o personal, debido a que no cuentan con seguro médico.

> U: Son buenas porque creo que es un pago justo por las horas y que por la hora está muy bien pagado, en cuestiones de lo de pues tal vez de seguro o lo que podría ser de ley pues no se tiene y creo que sí sería importante tenerlo porque ahorita nosotros estamos como sanos y todo, pero tal vez surjan emergencias o algo así y no hay donde acudir, creo que sí, a parte para mí tener esa seguridad de la salud si es importante. […] te comento, creo que está bien, creo que esta mejor pagado que en otros espacios en cuestión de como tallerista, creo que, sí es un buen pago, me parece correcto. P132: 106 MUNICIPIO LIBRE_ Tallerista de bordado.rtf - (81:81)

La cuestión de los espacios resulta ser un tema de reclamo, de acuerdo con los talleristas y con lo observado en la investigación de campo, existen talleres que no cuentan con un espacio asignado, por lo que tienden a moverse por todo el PILARES; existen clases que requieren de ciertas adecuaciones para que puedan desarrollarse las actividades. Es el caso del taller de artesanías en madera, donde se necesita conexión a la luz eléctrica de manera permanentemente, así como un espacio al aire libre que esté techado, o los talleres de música que necesitan espacios aislados.

> F: Lo idóneo para dar el taller de mis sueños ¿No?, de super calidad, pues tener un espacio específicamente para el taller que yo imparto, porque como todas las aulas son compartidas entonces no, no, no existe la posibilidad de este, pues de tener todo así en su lugar hay que recoger todos los días y quisiera tener un espacio propio, destinado hacia el taller y tener más herramientas, ésas serán mis condiciones idóneas. P192: 30-PILARES LA ARAÑA_ Maestro de artesanías en madera.rtf - (254:256)

De igual forma, las condiciones de trabajo están determinadas por cada tallerista; para algunos el espacio y la cuestión de los materiales son suficientes, pues son talleres que no requieren realmente de materiales, o bien, casos en los que sí han sido dotados pero por ellos mismos, para la mayoría de los talleristas en ocasiones es imposible seguir con las clases cuando no tienen las condiciones necesarias para desarrollarlas; esto es evidente en los comentarios que hacen los distintos talleristas.

> V: Las condiciones ideales, de espacio te digo que está muy bien, este con materiales básicos de arte colores, lápices, pinturas, Resistol, ¿no? P195: 33-PILARES ARAÑA_ Tallerista de Jugando y Creando Teatro con Títeres.rtf - (221:223)

Por lo anterior, es necesario e indispensable mejorar las condiciones laborales de los talleristas de cultura a mediano plazo, sobre todo habría que considerar la posibilidad de que tengan una opción de seguridad social y acceso a la salud, de otra forma el compromiso y el entusiasmo que presentan a estas alturas se perderían.

## 14.3. Formación y capacitación de los docentes y figuras institucionales de apoyo

De acuerdo con el facilitador territorial de cultura, los talleristas pasaron por un filtro que la propia Secretaría de Cultura se encargó de organizar; además, cada uno de ellos está certificado y cuenta con una larga experiencia en su ramo; la mayoría son personas que se han dedicado toda su vida a la enseñanza por lo que están preparados y experimentados para colaborar en el Programa.

> E1: ¿Sus maestros están certificados?, ¿no? […]
> F: Todos, ese es como un filtro tremendamente qué hace la Secretaría de Cultura y eso sí me consta, que sí revisan el currículum o la experiencia que tienen […], todos ellos tienen una mínima experiencia de 5 años, pero la mayoría son personas que se han dedicado toda su vida a ese trabajo. […] Son gente que se han dedicado toda su vida a esto, entonces realmente no hay como margen de error porque son tremendamente preparados y gente experimentada. P80: 207 ACAHUALTEPEC_ Facilitador territorial del área de cultura.rtf - (113:119)

Los facilitadores territoriales cumplen con una formación profesional adecuada.

> E1: Cuéntame acerca de tu formación profesional.
> F: Mi formación profesional está enfocada a las cuestiones artístico- culturales, soy egresado de la UACM de la licenciatura de Arte y Patrimonio Cultural como tal y la especialidad en la gestión cultural. […] a nivel profesional en el área de gestión tengo aproximadamente nueve años de experiencia trabajando en el gremio público, […] especialmente en los espacios culturales. P164: 191 ACAHUALTEPEC_ Facilitador de cultura.rtf - (23:25)

Existen casos en los que los talleristas no necesariamente cuentan con una formación profesional; sin embargo, poseen la experiencia, como el caso del tallerista de artesanías en madera, él es un caso particular porque no tiene una formación profesional pero creció en una familia de carpinteros; a pesar de que tuvo la opción de dedicarse a una carrera profesional, optó por aprender técnicas propias del oficio y convertirse en un experto del tema, razón por la cual, se entiende, fue asignado como tallerista en cultura.

> F: Yo provengo de una familia de carpinteros, entonces estamos acostumbrados a manipular la madera, este, desde muy pequeños, realmente […] crecemos en el taller entonces para nosotros es muy fácil hacer cualquier actividad con la madera y en el trascurso de los años y como vamos creciendo pues ya depende de cada uno que tanto le guste el oficio, si permaneces ahí o te diriges a otra profesión. […] Yo tenía esa opción, pero en realidad me gustó […], el oficio de la carpintería y comencé a aprender otras técnicas además de la carpintería […] como calado, pirograbado, torno, grabado, aplicación de esmaltes, aplicación de resinas y otra enorme cantidad de técnicas que conozco relacionadas a la madera. P192: 30-PILARES LA ARAÑA_ Maestro de artesanías en madera.rtf - (27:41)

De acuerdo con los talleristas, el tipo de capacitación que recibieron al momento de ser aceptados en el programa, tuvo un enfoque comunitario, donde se trataron temas que tuvieron que ver con, cómo formar el tejido común e identificar el proceso de comunicación con los usuarios; todo esto en El Rule, un espacio dedicado al diálogo reflexivo acerca de la cultura, por parte de la secretaría de cultura de la Ciudad de México.

> F: Es una capacitación, para formar tejido común y pues también a ver como es el proceso de comunicación con los usuarios, es lo que te enseñan en el Rule. P192: 30-PILARES LA ARAÑA_ Maestro de artesanías en madera.rtf - (75:77)

En el caso de los talleristas de lenguas indígenas no cuentan con una formación profesional. Al respecto, sólo tienen una formación básica y algunos de ellos con experticia en enseñanza, ya que la mayoría cuentan con la secundaría terminada; entonces son hablantes de alguna lengua indígena por sus padres y por haber crecido en una comunidad indígena. Los talleres que se imparten son el taller de lengua mazahua, otomí, triqui, entre otros, señalan que, a pesar de no saber un cien por ciento de la lengua, ellos se siguen preparando.

> E1: ¿Pero has estudiado algo? ¿Hasta qué nivel tienes de estudios?
> C: Tengo secundaria.
> E1: Muy bien, pues cuéntanos tu trayectoria como experto […] en lengua Mazahua. ¿Cómo aprendiste? ¿Cuál ha sido tu experiencia?
> C: De hecho, llegué aquí como cuando tenía 10 años, pero viví con mi mamá nunca se me olvidó mi lengua siempre la estuve conservando […] no digo que lo hablo al 100% pero al 90 sí, porque sigo actualizando la lengua. P92: 98 MUNICIPIO LIBRE_ Taller mazahua.rtf - (25:39)

> A1: Maestro de Lengua Indígena triqui. Terminé la preparatoria y seguí, este, estudiando con mis compañeros triquis, y además mis abuelos, […] todos ellos, me enseñaron a mí. P105: 73 PILARES AGRÍCOLA PANTITLÁN-Entrevista con maestro.rtf - (27:29)

Los talleristas recibieron una capacitación de dos meses en el Centro Intercultural Nezahualcóyotl; en ésta abordaron temas como los métodos de enseñanza de las diferentes lenguas indígenas, para la pronunciación, la escritura y la lectura.

> M1: […] estuvimos en capacitación dos meses en el Centro Intercultural Nezahualcóyotl, número veintinueve. Entonces, estuvieron capacitando ahí para, cómo enseñar la lengua, qué métodos […] para poder enseñarles […] a escribir, […] y leer. P100: 248 PILARES INSURGENTES - Entrevista con maestro.rtf - (35:38)

Durante la capacitación un tema importante fue la pronunciación, por lo que parte fundamental de este proceso fue la fonética, ya que, de acuerdo con los talleristas, es indispensable para que los usuarios lo comiencen a hablar y, sobre todo, para que haya una buena comprensión por parte de ellos.

> E1: ¿En qué consiste la capacitación?
> C: De cómo enseñar hablar […], enseñar la lengua no quiere decir que nomás te diga háblalo, mil veces te puede decir cuando la lengua, tiene que ver donde pones la lengua para que te salga bien, […] donde más nos enseñaron […] la fonética. P92: 98 MUNICIPIO LIBRE_ Taller mazahua.rtf - (82:87)

Uno de los propósitos de la enseñanza de las lenguas indígenas en PILARES es el preservar la diversidad cultural a través del lenguaje; además de evitar que éstas se extingan, el Programa fue la plataforma para iniciar con el proyecto, donde también se pretende la inclusión a la diversidad de comunidades indígenas que habitan la Ciudad y que se encuentran marginadas en el acceso a derechos culturales.

> El otomí lo aprendí de mi casa, de mis papás que vienen de la comunidad Santiago Mexquitlán, Estado de Querétaro, de allá aprendí y pues me surgió enseñarles a las personas que no saben compartirles mi lengua para que no se extinga. P100: 248 PILARES INSURGENTES - Entrevista con maestro.rtf - (22:22)

Considerando que los talleristas de lenguas indígenas cuentan con una formación básica sería importante que el Programa procurara una capacitación continua, en donde se pusiera énfasis en aspectos pedagógicos.

## 14.4. Organización y funcionamiento

La Coordinación general estipula que la intención de ofrecer talleres culturales corresponde a una fuerte tradición en la Ciudad de México, que tiene que ver con los principios de hacer cultura comunitaria; en esta ocasión, a través de PILARES se potencializan expresiones locales de la mano de artistas de alto nivel a una comunidad que de otra forma sería imposible que tuvieran acceso.

> En materia de cultura […] los servicios que ofrece PILARES corresponden a una tradición muy fuerte, muy enraizada en la Ciudad de México que tiene que ver por ejemplo con todos los principios que dan origen a los Faros, en el sentido de hacer cultura comunitaria, de potenciar las expresiones locales y de llevar […] de acercar a estas comunidades, artistas de alto nivel, […] a la comunidad […] que probablemente jamás tendrían acceso y se convierten en sus maestros, en sus talleristas. P35: 31-Entrevista a Samuel.pdf - (16:112-16:656)

A través del arte y la cultura se busca reconocer y enaltecer los talentos que surjan de los barrios, de las colonias cercanas a los centros, además, siendo un programa social buscan acercar a la población a una variada oferta cultural, que la secretaría de cultura se ha dado a la tarea de ofrecer.

> La parte del arte […] en donde se busca reconocer y potenciar los talentos presentes en los barrios, en las colonias y también acercar una riquísima oferta cultural. P35: 31-Entrevista a Samuel.pdf - (3:2004-3:2194)

Fuente: Trabajo de campo: trabajos de usuarios, Taller de modelado de figuras en PILARES Rosario Castellanos.

El facilitador territorial de cultura tiene un papel importante dentro de PILARES, ya que es el contacto directo entre el Centro con la Secretaría de Cultura; en este sentido, las necesidades que llegan a presentar los talleristas de cultura ante la falta de materiales o de inmuebles, el facilitador los reporta, posteriormente, tiene que enviar un oficio y debe esperar hasta tener una respuesta.

> F: […] la comunidad requiere más, por ejemplo, el taller de ballet, ya avanzaron, ya tienen bastante chicos y necesitan la barra porque ya pasaron esa fase y entonces la comunidad pide ese tipo de cuestiones, me toca hacer el reporte, meter el oficio y esperar a que nos lo manden. P164: 191 ACAHUALTEPEC_ Facilitador de cultura.rtf - (117:119)

Este coordina a los talleristas y las actividades, uno de los objetivos es cubrir la falta cultural a través del programa talleres de artes y oficios comunitarios, brinda apoyo, da seguimiento, da las facilidades para que se desarrollen los procesos culturales y comunitarios, reporta todo lo que sucede con los talleristas a nivel espacio, su asistencia por ejemplo; también, propone proyectos o jornadas culturales, realiza difusión y vincula a los talleres con otros espacios públicos, además de asegurarse que los espacios proporcionen la infraestructura para brindar los talleres, asimismo, se llevan a cabo dos jornadas culturales, en estas se tiene que ir a la calle a hacer difusión y mostrar los talleres, esa es parte de la gestión que realiza un facilitador de cultura.

> F: Pues es básicamente toda la coordinación de los talleristas de cultura, todas las actividades, aquí nosotros venimos a cubrir la falta cultural por parte del programa social Talleres de Artes y Oficios Comunitarios y básicamente es dar seguimiento, brindar apoyo, brindar como las facilidades para que se desarrollan los procesos culturales y comunitarios por parte de los talleristas; además también evaluar todo el proceso que lleva los compañeros. A nivel institucional, […] tengo que ser así como el mediador, proponer proyectos, que le llamamos jornadas culturales, para hacer la difusión y llevar los talleres a otros espacios públicos. P80: 207 ACAHUALTEPEC_ Facilitador territorial del área de cultura.rtf - (25:25)

La importancia que tienen los talleres culturales y artísticos en PILARES se relaciona con que la cultura es un derecho al que pocos pueden acceder y pocos pueden transmitir; por lo que el quehacer de un tallerista es fundamental para enseñar y despertar inquietudes en la población, incluso pueden llegar a profesionalizar las habilidades que desarrollen durante las clases.

> F: […] la cultura es un derecho que pocas personas lo saben y pocos compañeros lo transmiten, entonces no nada más es un pasatiempo que es como que normalmente lo han vendido o lo hemos vendido, es un derecho por obligación, entonces esa parte es la que nos toca transmitir, enseñarle a la gente que no es para venir y pasar el tiempo, si no es como para despertar una inquietud y la misma comunidad o la gente o los niños o los jóvenes se den cuenta si les gusta y puedan profesionalizarse más adelante. P164: 191 ACAHUALTEPEC_ Facilitador de cultura.rtf - (138:140)

A través de las actividades culturales se pretende crear un nuevo discurso, uno donde las personas puedan salir de sus propias construcciones sociales, en donde la pobreza permea como estilo de vida; es decir, los talleristas de cultura están conscientes del poder de cambio que tiene la cultura para la población en desventaja social. Esto es importante para PILARES, que es una política que busca, a final de cuentas, romper con la exclusión y sin lugar a dudas esto no es posible sin una toma de conciencia de que la pobreza como forma de vida se puede transformar a través de la cultura.

> V: […] a través de las actividades culturales es donde podemos construir un nuevo discurso de la gente para la gente, a que me refiero con esto del discurso, es un lugar muy bello si te fijas, muy verde. […] pero en algún momento […] ves que allá en el otro cerro hay basura deslizándose del cerro o montones de basura, pero sí viene el camión, eso es un discurso de pobreza que nos creamos y nos creímos […] de esa pobreza, nos creímos todo el contexto y ahora hay que construir otra cosa ¿No?, donde los chavitos de allá de la Ciberescuela de verdad entiendan que no son los ochocientos pesos que les están dando al mes por meterse a la plataforma, es la posibilidad de irse de aquí y conocer mundo. P195: 33-PILARES ARAÑA_ Tallerista de Jugando y Creando Teatro con Títeres.rtf - (303:303)

El Programa plantea la necesidad de llegar a las comunidades con alto índice delictivo, en este sentido los talleristas indican que la idea de quedarse a esperar a que la gente llegue no debería ser una opción; uno de los talleristas propone salir a la calle a ofrecer lo que tienen dentro de estos espacios, realizar clases extra muros sobre la oferta de los PILARES como forma de asegurar el acceso de la población a sus derechos; esto indica que estos docentes se identifican con el Programa y tienen un alto compromiso con éste y la sociedad.

## 14.5. Equipo e instalaciones

Detrás la demanda de usuarios los talleristas han presenciado la insuficiencia de materiales, y sobre todo de inmobiliario, incluso han buscado alternativas; pero resulta inadecuado sobre todo cuando la población es de adultos mayores, incluso mencionan que han llegado a quedarse sin mesas y sillas por la saturación de usuarios en los centros. En este sentido, es indispensable que se adecuen los espacios con lo indispensable.

> ¿El espacio y los materiales son adecuados para impartir este taller?

U: Sí, ahorita no he tenido dificultad, sí nos prestan las sillas, las mesas, pero creo que ahorita sí ha habido más demanda y creo que las mesas luego no alcanzan, en mi taller si necesitamos un soporte para tener el material […] para tener donde recargarse. Ahorita estamos ocupando este espacio del parque, pero las mesitas no son adecuadas, ayer justo sí tuve que dar en una de estas mesitas porque estaban dando varios talleres y ya estaban ocupadas. En cuestiones de inmobiliario si está un poco reducido. P132: 106 MUNICIPIO LIBRE_ Tallerista de bordado.rtf - (87:89)

Fuente: Trabajo de campo: usuarias en el Taller de bordado trabajando en bajo puente, PILARES Municipio Libre.

El tema de la falta de materiales, herramientas e insumos en los talleres culturales y artísticos, se hace evidente, los talleristas señalan que éstos se tienen; pero no son suficientes, algunos han optado por llevar los suyos, para otros sería imposible prestarlos porque tampoco los tienen. Es importante equipar de lo necesario a estos talleres, aún más teniendo conocimiento de la demanda.

M: Híjole, pues nos haría falta un poquito más de infraestructura, por ejemplo, caballetes. Un caballete, yo he traído tres, pero son míos, sería fabuloso tener un tórculo para hacer las impresiones de grabado como debe de ser, bancos de modelado que sean movibles ¿Qué más? En cuanto a herramienta ah sí estoy de acuerdo que los alumnos inviertan en sus propias herramientas. P176: 58 AGRÍCOLA PANTITLÁN_ Tallerista de artes plásticas.rtf - (190:190)

Las condiciones ideales de trabajo para los talleres culturales y artísticos, tienen que ver con las condiciones de los espacios, consideran que es necesario tener el equipo para impartir los talleres; el objetivo es que los usuarios disfruten la permanencia en los centros que estén cómodos tomando las clases y que no padezcan algún tipo de carencia; es decir, que los talleres de cultura de los PILARES sean de calidad.

> A mí me gusta como ocupar estos espacios en los parques, pero creo que sí es necesario las mesas porque si no tenemos no podríamos sentarnos, ¡en el suelo! y hacerlo, más por la población, son personas de la tercera edad que pues sí necesitamos tenerlos en una situación cómoda para que puedan disfrutar el taller que están tomando. P132: 106 MUNICIPIO LIBRE_ Tallerista de bordado.rtf - (97:97)

Se necesitan más aulas, espacio, materiales e inmobiliario para que puedan tomar clase en los PILARES, debido a la cantidad de personas que acuden a los talleres, sobre todo en los Centros que se ubican en bajo puentes o antiguas estaciones de policía.

> F: Yo creo que un poco más de aulas o acondicionar ciertos espacios para que puedan tomar clase porque somos demasiados y el espacio es muy pequeño. P164: 191 ACAHUALTEPEC_ Facilitador de cultura.rtf - (91:91)

La queja ante la falta de materiales, también es una constante, se muestra el descontento entre los talleristas, pues a la fecha no han recibido lo suficiente, en este sentido se han visto en la necesidad de pedirles a los usuarios que lleven sus propios materiales, sin embargo no todos pueden hacer un gasto, pues algunos usuarios no tienen la solvencia económica; sin embargo, muestran las ganas y el entusiasmo de aprender. Ante tal situación, ellos mismos han tenido que poner de su dinero para cubrir el gasto; pero, desde su opinión, esto no puede seguir así, ellos tampoco cuentan con la capacidad económica para hacer este gasto.

> M: […] estamos trabajando con dos palitos y un lápiz casi, o sea, materiales desde un principio nos lo dijeron que casi no iba a ver y pues efectivamente casi no ha habido materiales. En ese sentido para ir sobrellevando las clases, lo que se hace es pedirles a los alumnos que traigan sus propios materiales.
> E1: ¿Y ellos pueden?
> M: En su gran mayoría sí, pero hay casos que pues nada más traen las ganas.
> E1: ¿En ese caso que haces?

> M: […] sinceramente poner de la bolsa, que no debería de ser, uno no tiene el grosor de la cartera de la Secretaría de Cultura por lógica. P176: 58 AGRÍCOLA PANTITLÁN_ Tallerista de artes plásticas.rtf - (178:186)

Algunos talleristas saben que pueden optar por otras alternativas ante la falta de materiales, pero para otros esto es imposible; en el primer caso, se trata de talleres donde se requiere de la expresión física, en el segundo caso hablamos de la expresión a través de un lienzo, de un objeto, que no se tiene, y cuando se necesita este tipo de expresión se tiene que recurrir a alternativas como el reciclaje, aunque se siguen necesitando insumos para llevar a cabo las clases.

> V: Los materiales no existen, los materiales los ponemos nosotros, entonces yo lo que hago es reciclar [19:22], entonces no he tenido tantos problemas, este, los espacios eso sí, espacios hemos estado bastante bien. P195: 33-PILARES ARAÑA_ Tallerista de Jugando y Creando Teatro con Títeres.rtf - (201:203)

Existen diversos instrumentos para el aprendizaje de los usuarios que son muy útiles para este tipo de talleres, pero esto no se puede experimentar en los PILARES, porque no hay, por ejemplo, está el caso de la carencia de proyectores.

> Tenemos limitantes en cuanto infraestructura, por ejemplo, no contamos con un proyector, que me encantaría ponerles proyecciones a mis alumnos, en cuanto a lo visual; P176: 58 AGRÍCOLA PANTITLÁN_ Tallerista de artes plásticas.rtf - (93:93)

El compromiso es evidente por parte de los talleristas, están comprometidos con PILARES, asumen de buen grado las exigencias y los retos; para algunos ser tallerista es un compromiso, y es necesaria la preparación para poder resolver más adelante situaciones que pueden surgir.

> U: Pues siempre he pensado que las personas te van enseñado y exigiendo, creo que pues ahorita yo estoy en la idea de seguir tomando talleres para perfeccionar lo que sé […]. Como maestro es un compromiso seguir preparándome para que si en algún momento pasa una cuestión en tu taller lo sepas resolver. P132: 106 MUNICIPIO LIBRE_ Tallerista de bordado.rtf - (132:134)

## 14.6. Programas de estudio

De acuerdo con los talleristas no existe un programa de estudio el cual deban seguir durante los cursos, más bien indican que ellos mismos van diseñando de forma particular su temario, señalan que, en ocasiones, lo han llegado a hacer a partir de lo que les enseñaron en las capacitaciones.

> E1: ¿Entonces tú has diseñado tu programa?
> C: Todo nosotros fuimos diseñando a lo que nos dieron en la capacitación. P92: 98 MUNICIPIO LIBRE _ Taller mazahua.rtf - (101:103)

El facilitador territorial de cultura, se encarga de que tanto usuarios como talleristas respeten los lineamientos del reglamento interno estipulado por la Secretaría de Cultura; suelen ser estrictos, pero la realidad es que esto no se da en todos los centros.

> F: tenemos las líneas de operación, las reglas que se estipulan desde el principio tanto para los talleristas como para los facilitadores y los usuarios. […] son bastante, no quiero decir, estrictas para llevarlas a cabo, pero sí bastantes puntuales, desde un principio nos marcan mucho respetar las líneas de operación tanto para los usuarios como para los mismos compañeros, entonces sí son como muy estrictos y eso me parece bien porque en algunos otros espacios, en algunas otras instancias no las llevan a cabo. P164: 191 ACAHUALTEPEC_ Facilitador de cultura.rtf - (77:79)

En los talleres de cultura existe una gran cantidad de oferta, los temas que tratan son de una enorme diversidad temática, como dibujo para la vida, semillero de expresión visual, escritura danza y sanación, del sonido al escritorio, el arte a través del juego, taller de *Drag Queen,* realismo a la experimentación, artes y semillas, top show, arte cou, arte kawaii, teatro de papel. Estos talleres suelen tener muy pocos usuarios; en este caso, sería importante hacer una valoración del contenido de estos talleres en términos del objetivo del Programa y de su significatividad para los usuarios, ya que si no tienen una respuesta importante no vale la pena utilizar en ellos recursos y espacios escasos.

Fuente: Trabajo de campo: cartel con oferta cultural y artística, PILARES La Araña.

Fuente: Trabajo de campo: cartel con oferta cultural y artística, PILARES Margarita Maza de Juárez.

Fuente: Trabajo de campo: cartel con oferta cultural y artística, PILARES Villa Panamericana.

## 14.7. Estrategias pedagógicas utilizadas

Para los talleristas es fundamental hacer las clases lúdicas, de otra forma los usuarios en ocasiones terminan desertando; algunos señalan que las capacitaciones deben ser obligatorias y constantes, de otra forma los talleristas con menos experiencia en cuestiones educativas no podrían manejarse ante un grupo; por lo que es indispensable contar con el respaldo de la institución y que ésta provea de actualizaciones y capacitaciones que fortalezcan los procesos de enseñanza.

> E1: ¿Capacitaciones docentes que tengan enfoque pedagógico?
> M: Sí y lúdico, porque si no les haces divertidas una clase pues se te va la gente.
> M: Híjole, yo estoy muy a favor de que no se nos estén dando capacitaciones, o sea, muchas veces yo lo veo compañeros que apenas tienen poco tiempo de dar talleres y en muchas situaciones no saben cómo manejarse ante un grupo y capacitaciones de ese tipo es lo que hace mucha falta. P176: 58 AGRÍCOLA PANTITLÁN_ Tallerista de artes plásticas.rtf - (234:234)

Otros talleristas indican que la enseñanza depende de las circunstancias y del grupo, mencionan los tres estilos de aprendizaje, la kinestésica, la visual y la auditiva; bajo este

principio, hacen un reconocimiento sobre el tipo de aprendizaje de los usuarios y, de acuerdo con estos principios, trabajan, ésta es una forma de adaptarse a las necesidades de los usuarios, de acuerdo con los talleristas.

> M: Pues dependiendo las circunstancias y dependiendo los alumnos […] las tres metodologías básicas de transmisión de conocimiento son: kinestésica, auditiva y la visual. Y en esa triada me gusta ponerles un poquito de todo para identificar qué tipo de aprendizaje tienen mis alumnos, si son más auditivos, más visuales o más kinestésicos. P176: 58 AGRÍCOLA PANTITLÁN_ Tallerista de artes plásticas.rtf - (93:93)

Escuchar se ha vuelto indispensable en las relaciones interpersonales en PILARES, los talleristas buscan escuchar las demandas y necesidades de los usuarios, en ocasiones estos no han llegado a querer realizar ciertas actividades; pues no existe confianza en ellos mismos, sería un error, de acuerdo con los talleristas, imponerles algo. Los talleristas buscan trabajar bajo la lógica de generar comunidad.

> V: Estoy buscando precisamente un método en el sentido de que eso es comunitario, es llegar a escuchar y con la escucha construir entonces si bien mi especialidad es la construcción de títeres, la dirección de espectáculos con títeres lo primero que ellos dijeron: es que no queremos hacer teatro ¿No?, es que no queremos que nos vean, entonces yo no puedo llegarles a imponer, si estamos en el objetivo comunitario, de comunidad. P195: 33-PILARES ARAÑA_ Tallerista de Jugando y Creando Teatro con Títeres.rtf - (115:115)

Para algunos es importante desarrollar la creatividad y la confianza en los usuarios, una forma de incentivar esto es a través del trabajo, del desenvolvimiento en las clases.

> E: ¿Qué habilidades buscas generar en ellos?
> F: La creatividad, porque todos piensan que no, […] pueden hacer las cosas así, quiero que aprendan a desenvolverse, a que a partir de una pieza ellos le impriman su creatividad ósea, no hay como un estereotipo, […], necesitamos fomentar la creatividad. P192: 30-PILARES LA ARAÑA_ Maestro de artesanías en madera.rtf - (320:322)

La población muestra cierto recato, la confianza se va ganando, y una forma de hacerlo es a través del trabajo, de las actividades que pueden transformar a los usuarios; es el caso del

taller de jugando y creando teatro con títeres, en él la tallerista ha puesto a trabajar a los usuarios desde sus emociones, con lo cual busca incentivar la capacidad creativa de los usuarios.

> V: Las señoras, creo que hay algo mágico en un ejercicio que les puse físico, donde tenían que pensar en algo, tirar el pensamiento o guardarlo, ellas lo decidían, entonces, algunas no fueron todas, lo tiraron, estas que lo tiraron a la hora que estamos trabajando en el dibujo en el collage, están vaciando todo lo que quieren tirar, entonces, después de la exposición eso se quema […] porque nos queremos deshacer, creo que tiene que ver con eso con el arte como un desfogue de emociones que ellas están buscando. P195: 33-PILARES ARAÑA_ Tallerista de Jugando y Creando Teatro con Títeres.rtf - (143:143)

Algunos talleristas habían programado los talleres para cierto tiempo y público; lo cierto es que en PILARES las cosas no pueden ser tan lineales debido a la diversidad de personas que transita por estos espacios; por lo que han tenido que modificar la planeación de los talleres, los cuales, comentan, se seguirán modificando, la intención es trabajar bajo las necesidades de los usuarios y las expectativas de estos, indican.

> V: […] Yo primeramente hice una previsión de tres meses en un taller que estaba pensando para niños de cuarto a sexto año de primaria y podría ser extendido a chavos de secundaria para construcción de títeres y realización de montajes, llego aquí, no estoy trabajando con niños porque están en la escuela y empiezo a trabajar con las señoras y empiezo a cambiar, entonces yo planeo mi taller desde cuál es el objetivo ¿No? y aparte de dar el taller, de planearlo, es ejercer el taller, irlo modificando, ir trabajando con ellas, ya ¿Qué es lo que busca el taller? , eso es otra cosa ¿No? P195: 33-PILARES ARAÑA_ Tallerista de Jugando y Creando Teatro con Títeres.rtf - (97:99)

En los talleres de cultura los métodos de enseñanza son diversos, el tallerista trabaja intuitivamente con sus estudiantes, de esta forma cada estrategia propone recuperar la confianza y la seguridad en los usuarios y a su vez en los demás. Si bien la libertad de enseñanza está en línea con el principio de innovación de PILARES, sería importante definir algunos principios específicos sobre el cómo enseñar, cómo dar seguimiento al aprendizaje de los usuarios, lo cual generaría una mayor unidad en los procesos de enseñanza.

## 14.8. Causas de abandono de usuarios e inscritos

La principal causa de abandono por parte de los usuarios y la explicación que se le da a la falta de usuarios en ciertos talleres culturales y artísticos, se relaciona con la capacidad económica de éstos, por ejemplo, en talleres como artes plásticas o pintura todo se vuelve más complicado al carecer de materiales. En este sentido, no es que la comunidad no quiera tomar el taller o no quiera permanecer en el, es que no cuentan con el recurso para invertir en materiales; existen talleres como el de fotografía, lo cual es popular entre la comunidad en PILARES, pero dado que los usuarios no pueden acceder a una cámara profesional terminan desertando, el desánimo que esta situación les brinda provoca que los usuarios terminen abandonando los talleres.

> No es que la comunidad no quiera tomar los talleres es que no tiene el capital para invertir en el material o la materia prima, ejemplo, fotografía, demasiada gente quiere tomar el curso de fotografía, viene, se inscribe, viene dos, tres días pero no tiene la herramienta principal que es la cámara y entonces se desanima y muchas veces ese equipo pues es demasiado complejo que otros compañeros lo presten, entonces esa parte sí también es como muy marcada, pintura es lo mismo. P164: 191 ACAHUALTEPEC_ Facilitador de cultura.rtf - (95:99)

En los talleres de cultura no se niega el acceso a nadie (todo en línea con la filosofía y sentido del Programa); a pesar de la falta de materiales y del inmueble, lamentablemente no todos los usuarios pueden avanzar porque es imposible, incluso los usuarios se llegan a frustrar ante tal situación.

> E1: ¿Y qué pasa ahí cuando llega el tallerista, llega la gente y no tienen…?
> F: Pues se trata de incorporar, nunca se le niega el ingreso al taller, pero ellos mismos como que se auto reprimen, pero dicen “es que, si quiero, pero no avanzo”. Quisiéramos proporcionarles la cámara para que trabajen dos o tres chicos, pero no hay la infraestructura para mantenerlo. P164: 191 ACAHUALTEPEC_ Facilitador de cultura.rtf - (95:99)

## 14.9. Seguimiento del aprovechamiento académico

De acuerdo con el facilitador territorial de cultura, también se da seguimiento a los talleristas a partir de reportes y de visitas que tienen que hacer para observar cómo van avanzando las

clases, observan aspectos como el trato hacia la gente, el impacto que provoca la clase, además llevan un registro de asistencia.

> F: Sí. De hecho, vamos haciendo reportes y tenemos que hacer visitas para ver cómo va el avance con los talleres, cómo va el trato con la gente, el impacto y etc. Y llevamos un registro. […] Yo creo que la mejor propuesta para saber cómo está funcionando una actividad es la solución inmediata con los usuarios y ya bueno, tu registro. P164: 191 ACAHUALTEPEC_ Facilitador de cultura.rtf - (69:71)

Entre los talleristas, no identifican algún sistema de seguimiento; más bien consideran que es a través del compromiso que tanto los usuarios como ellos tienen con respecto a la clase, porque la institución no obliga a nadie a asistir, no castiga, no impone y sobre todo no prohíbe la atención a cualquier sector de la población incluso si tiene meses sin asistir a las clases.

> E1: ¿Con respecto a esto del seguimiento de los usuarios no existe?
> M: Es nada más el compromiso entre el alumno y el docente, porque la institución no los puede obligar a venir, no hay una sanción por así decirlo, de que, […], si faltas 3 días injustificadas te damos de baja o a la siguiente clase no te dejamos entrar, no hay un mecanismo como tal. P176: 58 AGRÍCOLA PANTITLÁN_ Tallerista de artes plásticas.rtf - (244:246)

Algunos talleristas no identifican las formas en las que se evalúa el aprovechamiento a los usuarios; otros identifican la muestra trimestral como la forma en la que se puede evaluar a un usuario, consiste en exponer lo que saben hacer ante todo el PILARES.

> U: No, creo que sólo fotográfico o creo que también creo que está el trimestral, la muestra trimestral y ahí se expone lo que hacen, creo que esa es la evaluación de los alumnos. P132: 106 MUNICIPIO LIBRE_ Tallerista de bordado.rtf - (107:109)

Los usuarios indican que no han sentido algún tipo de presión por parte de sus talleristas, estos brindan seguridad para que sigan trabajando en sus proyectos; tampoco existe un ambiente competitivo, más bien si alguien avanza más rápido es una forma de incentivarse para seguir mejorando.

> UC: No, aquí siempre él nos ha dicho que no hay presión de terminar un cuadro, uno se puede tardar el tiempo que sea […] no hay presión y siempre que alguien terminó un cuadro pues siempre lo muestra para que todos nos inspiremos a seguir mejorando. P157: 172 MARGARITA MAZA DE JUAREZ_ Usuarias del taller de óleo sobre tela.rtf - (91:92

Los usuarios indican que la forma en la que los talleristas pueden dar seguimiento es a través de las explicaciones, de la orientación que estos otorgan, las correcciones que ayudan a resolver dudas y a mejorar las técnicas aprendidas.

> U: Pues en los trabajos que voy haciendo me va explicando, que por ejemplo "aquí vamos hacer una pequeña corrección o aquí te faltó esto" así. P177: 59 AGRÍCOLA PANTITLÁN_ Usuaria_ Taller de artes plásticas.rtf - (116:116)

No existe algún mecanismo para saber qué ocurre con los usuarios que dejan de acudir a las clases; por lo que se sugiere implementar un mecanismo de seguimiento de los usuarios que dejan de asistir a los talleres de cultura.

## 14.10. Principales logros a la fecha

De acuerdo con los talleristas, éstos han mostrado cambios importantes en su actitud y en la confianza en sí mismos; además de que personas diagnosticadas con depresión comienzan a mostrar interés por las actividades, sus logros cada vez son más satisfactorios, su semblante ha cambiado, así como la forma en que se expresan.

> U: Ahorita te digo llevamos una semana y justo esto es un proceso para ver cambios, pero, por ejemplo, ayer noté está persona que tiene depresión, que al lograr cosas es como "ok, lo logré" entonces cambia su semblante o la forma en que se expresa. P132: 106 MUNICIPIO LIBRE_ Tallerista de bordado.rtf - (144:146)

Con la asistencia a los talleres de cultura la capacidad de análisis en los usuarios es mayor, cada tallerista tiene su forma de involucrarse con los usuarios, las herramientas que se les proporcionan ayudan a los usuarios a resolver problemas concernientes a los talleres. No existe fórmula para lograr objetivos, sino que existe una gran diversidad para hacerlo, señalan.

> M: Pues si les ha ayudado bastante como antes te lo mencionaba, sobre todo en la atención que ponen a las cosas, su capacidad de análisis es mucho mayor y también en cuanto a la resolución de problemas, o sea, siempre les he dicho que un lienzo en blanco es un problema que hay que resolver […] aquí les doy las herramientas para que puedan resolver ese problema, no con una fórmula, si no con varias fórmulas, es como un planteamiento matemático, de cuantas formas puedes obtener el resultado. P176: 58 AGRÍCOLA PANTITLÁN_ Tallerista de artes plásticas.rtf - (262:262)

Cuando un usuario se cuestiona parte de su entorno, su relación con los sujetos, incluso lo que están haciendo, también lo hace respecto de la cultura y el arte, cuando una usuaria confía en sí misma y decide soltar sus miedos a través de la expresión artística, ese también es un logro; de acuerdo con los talleristas, cuando se trata de trabajar con niñas, es más complejo, tienen miedo al error y por lo tanto no tratan, no intentan para no equivocarse, en cambio con las usuarias adultas la convivencia es diferente, entre ellas han comenzado a crear lazos de confianza y grupos de apoyo.

> V: Allá con los chavitos, es más te podría decir que tengo tres niñas Araceli, Mariana y Mirian que son las más frecuentes, ellas empiezan a hacerse preguntas, sí, a cuestionarse cosas […] les cuesta mucho hablar en público, […] tienen mucho miedo al error, entonces no tratan para no equivocarse y con las señoras, […] entre ellas ya confían mucho, ya empiezan a tener un lazo de confianza. P195: 33-PILARES ARAÑA_ Tallerista de Jugando y Creando Teatro con Títeres.rtf - (363:365)

Fuente: Trabajo de campo: labor de usuarias del Taller Jugando y creando teatro con títeres, PILARES La Araña.

En el caso de las usuarias, algunas talleristas han optado por generar comunidad, un grupo donde pueden depositar dudas y dar respuestas. En el caso del Taller jugando y creando teatro con títeres, la tallerista propone que los usuarios comiencen a replantearse de forma individual su propia situación de esta forma ellos pueden desenvolverse mejor en las actividades del propio taller y reconocerse cómo son con ellos mismos porque a veces, en el caso de la mujer, esto no sucede. Se trata de talleres que a través de la reflexión artística empoderan a los usuarios.

> V: […] en este momento estamos generando un grupo, es lo primero, ¿no?, generando un colectivo que empiece a hacerse preguntas, empezamos a partir de ellas en este rollo del género, lo primero que tendríamos que replantearse es a nosotras, no la relación o al otro, ¿Quién soy yo? […] entonces empezamos a trabajar con juegos teatrales, juegos físicos, juegos con su cuerpo y la pregunta ¿Cómo está mi cuerpo? ¿Cómo estoy yo con mi cuerpo? P195: 33-PILARES ARAÑA_ Tallerista de Jugando y Creando Teatro con Títeres.rtf - (101:103)

Un logro para la Política ha sido abrir talleres de lenguas indígenas, fundamental para la inserción social de grupos minoritarios en actividades educativas y culturales, así como el trabajo que hacen los talleristas con los usuarios a través de la expresión artística, lo cual en ocasiones resulta complicado continuar ante las carencias en los propios centros; sin embargo, es llevadero cuando se trata de aprender, expresar y buscar alternativas para obtener cambios positivos, sobre todo con la fuerte presencia de mujeres en estos talleres.

# 15. Talleres culturales y artísticos desde la visión de los usuarios

## 15.1. Funcionamiento de los talleres

Los talleres artísticos han tenido una extraordinaria demanda, sobre todo asisten niños y jóvenes en el turno vespertino, así como los días sábados. Los usuarios mencionan que cooperan con materiales para que se lleven a cabo los talleres, una de las usuarias indicaba que llevar material era una forma de compensar la gratuidad del Programa. Por su parte, los talleristas ponen de su parte para integrar a nuevos usuarios a los talleres dotándoles de lo

necesario para iniciar; sin embargo, los usuarios comprenden que el tallerista no siempre podrá cubrir el gasto, por lo que deciden adquirir sus propios materiales y, además, compartirlos para que todos se provean de él y hagan un buen aprovechamiento de las clases, la solidaridad es un valor que se práctica en estos talleres.

> Yo creo que estamos cooperando, estamos trayendo también material, pues como no tiene ningún costo el taller y ella trae hilos, agujas, materiales, o sea, el primer día que yo dije "si quiero tomar este taller" ella me dio todo el material, entonces ahora yo traje tela, ya traje para compartir, como que entre todos compartimos y no hay manera de que alguien se quede sin hacer nada. P131: 105 MUNICIPIO LIBRE_ Usuaria_ Taller de bordado.rtf - (59:59)

Fuente: Trabajo de campo: usuaria del taller de bordado, PILARES Municipio Libre.

Los talleres culturales y artísticos se ven como una manera de transformar la situación de violencia, alcoholismo y drogadicción que se vive en estas zonas. Con la implementación de actividades culturales y artísticas se pretende, por muchas personas, el acceso a la recreación y la participación de la comunidad; el acceso a la cultura, además de ser un derecho ciudadano, es importante en la medida en que cambie de forma positiva el ambiente de las comunidades urbanas.

> E1: Cuando vieron por primera vez o supieron que existía esto, ¿qué pensaron?

V2: Pues la verdad, yo pensé, dije, “¿será cierto o no será cierto?” Y pues, no es hasta que uno se da cuenta, pues sí viene a darse la vuelta y empezamos a oír comentarios: “No, vete ahí, vete a PILARES. En PILARES te enseñan esto”.
E1: ¿y los comentarios son positivos o negativos?
V2: Sí, positivos.
V3: Positivos.
P39: 155-ENTREVISTA MARGARITA_ Mesa de discusión_ Vecinos_.rtf - 39:18

Muchos usuarios participan en una gran diversidad de talleres, como música, danza, dibujo pintura, modelado de figura, teatro, fotografía, cine entre otras. De esta manera, estas comunidades, que viven cerca de los PILARES, han tomado conciencia que los Centros suponen la inclusión de derechos, además de ofrecer la oportunidad de seguir estudiando.

E1: ¿Entonces sí piensas utilizar PILARES para superarte?
M: Para superarme, para seguir estudiando.
E1: ¿Qué estudiarías aquí en PILARES?
M: En PILARES… bueno, la preparatoria que me hace falta. La preparatoria y, este… estoy viendo la posibilidad de una de las carreras que están ofreciendo también. Para, bueno, este… para integrarme a mis compañeros de PILARES, más que nada.
E1: ¿O sea que sí ves a PILARES como un centro de inclusión, de mejoramiento?
M: Sí, claro.
P45: 161-ENTREVISTA MARGARITA_ Talleres culturales y artísticos_ Usuario de danza oriental.rtf - 45:11

De acuerdo con los usuarios, tienden a disfrutar mucho los talleres, de modo que no ejercen presión o muestran premura por culminar una clase, más bien sugieren una convivencia armónica donde no existe la competencia; sino un enfoque de superación y confianza porque entre los mismos usuarios encuentran inspiración para seguir trabajando y mejorar sus habilidades.

UC: […] aquí siempre él nos ha dicho que no hay presión de terminar un cuadro, uno se puede tardar el tiempo que sea pero que a fin de cuentas es que uno lo termine bien, no hay presión y siempre que alguien terminó un cuadro pues siempre lo muestra para que todos nos inspiremos a seguir mejorando. P157: 172 MARGARITA MAZA DE JUAREZ_ Usuarias del taller de óleo sobre tela.rtf - 91:92)

Usuarios aseguran que la única forma de evaluar el trabajo es a través de las observaciones y comentarios que surgen por parte del tallerista; en ese sentido, los talleristas aseguran que la forma de dar seguimiento es sobre el compromiso del usuario, puesto que no existe un mecanismo institucionalizado que los obligue a acudir y continuar con el aprendizaje.

> U: Pues en los trabajos que voy haciendo me va explicando que por ejemplo "aquí vamos hacer una pequeña corrección o aquí te faltó esto" así. P177: 59 AGRÍCOLA PANTITLÁN_ Usuaria_ Taller de artes plásticas.rtf - (116:116)

## 15.2. Opinión de los usuarios sobre los servicios de Talleres culturales y artísticos

Las expresiones de los usuarios con respecto al programa dan cuenta de la importancia que tienen los talleres de cultura para sus vidas. Muchos usuarios han indicado que el Programa los ha llevado hacia un porvenir más prominente. Valoran la gratuidad de los servicios y la posibilidad de asistir a Ciberescuela y a diversos talleres culturales o deportivos. Los niños son los más agradecidos.

> Qué es lo que pienso de PILARES, pues, yo pienso que es bueno, son un buen proyecto aquí de Pilares porque pues hacen muchas… abren las puertas hacia todos porque igual nunca le han cerrado la puerta a nadie ni aunque sea un drogado, siento que no le cierran a nadie hasta lo hablan con él de que pues a que se integré a una actividad y adelante, o sea me gusta mucho porque todo es gratuito ¿no? además todo es gratuito y pues me gusta porque si hay aquí profesores que son expertos, son profesionales eso y pues enseñan muy bien me gusta porque pues este hace todo como de se dice es de la comunidad más bien se podría decir se puede acercar todo tipo de gente sin problema. P67: 117 RICHARD WAGNER _ Taller de baile- copia.rtf
> - 67:9

Fuente: Trabajo de campo: clase de ajedrez en PILARES Agrícola Pantitlán.

Los talleres de cultura han abonado a la realización de los usuarios no sólo como una manera de salir de la vida rutinaria; les han ayudado a perfeccionar técnicas que pueden generales oportunidades laborales.

> Diego, ¿qué tal tu maestro de *break dance*?
> D1: De break dance, *pos,* bien. Bien, me ayuda a hacer los pasos, me dice que, como luego yo a veces me, me pongo *loqui* y lo hago rápido, me dice, "no, espérate a hacer, toma tu tiempo y hazlo" P98: 226 PILARES CEDA- Mesa de discusión niños y jóvenes.rtf – (98:27)

Algunos usuarios aseguran haber disfrutado y aprovechado las clases, desafortunadamente los talleristas dejan de acudir por motivos que desconocen. Esto les ha dificultado su proceso de enseñanza, razón por la que asisten a otros talleres y, con ello, no existe continuidad en el aprendizaje.

> E: ¿y Constanza qué tal tus maestros?
> C1: Bueno, la de fotografía como no ha venido mucho y así como hicimos un video ahí, me gustó mucho cómo se hizo ese video, y luego, este, luego, luego, y luego, y la de, la de foto sí me gusta. Y luego la de aquí de telas, eh, también me gusta. P98: 226 PILARES CEDA- Mesa de discusión niños y jóvenes.rtf – (98:30)

E1: ¿Y qué estudias además de esto?
D1: Este, robótica.
E1: Robótica, aquí también. ¿Y qué tal la clase de…
D1: Sí, aquí, es pesado porque casi ya no viene mucho el profe. P98: 226 PILARES CEDA- Mesa de discusión niños y jóvenes.rtf - 246:252)

## 15.3. Calidad del servicio cultural en PILARES

Los profesores o talleristas son reconocidos por los usuarios. Ellos se expresan de manera positiva sobre quiénes les imparten las distintas sesiones; no sólo se les reconoce sus conocimientos en la materia que imparten. También se les aplaude el compromiso social, la paciencia para con los usuarios, la solidaridad respecto de las actividades, llegando a la parte económica y la voluntad de ser parte en las transformaciones de las vidas de quienes están formando.

C: […] y en los talleres de cultura, ¿qué te parecen los profesores?, ¿son de calidad?, ¿hacen bien su trabajo?
E2: Sí, de hecho, me parece muy, con mucha paciencia, ¿no?, porque creo que es un tema que no muchos les interesan, y a pesar de todo, pues, tienen paciencia, y saben cómo cachar a las personas hacia sus materias. P97: 225 PILARES CEDA- Entrevista con usuaria de BADI. Cultura y deporte.rtf - 97:13

E1: ¿Y la clase de fotografía qué tal?, ¿es buena, mala?
C1: Sí, es buena.
E1: ¿Qué están haciendo?
C1: Estamos, bueno, tomando, estábamos grabando, así como entrevistas, y ya, estamos tomando fotos, y ya. P98: 226 PILARES CEDA- Mesa de discusión niños y jóvenes.rtf - 98:23

E1: ¿Y tú clase de danza aeróbica qué tal?
C1: Sí está muy padre. P98: 226 PILARES CEDA- Mesa de discusión niños y jóvenes.rtf - 98:24

La calidad de los profesores suma al interés que se despierta en los estudiantes quienes; además de percibir las clases como una oportunidad de desarrollo, la reconocen como una relación de convivencia entre maestros y usuarios.

T1: Eh, son bastantes buenos, realmente, por ejemplo, en producción, me he incentivado a comenzar a producir, eh, en este caso, he comenzado a producir eh, en este caso he estado produciendo un poco de, de cine, por así llamarlo. He hecho varios metrajes, eh, y pues es muy bueno, realmente, la práctica ayuda mucho y la teoría que me da aquí también es bastante de calidad. P106: 74 PILARES AGRÍCOLA PANTITLÁN-Entrevista con usuaria.rtf - 106:2

U: Pues 10 porque sí explica bien, tiene mucha paciencia, por ejemplo, luego *veo que hago unas cosas*, por ejemplo, una mano que estoy haciendo, ya van como 2 o 3 veces que le tengo que hacer correcciones y si tiene mucha paciencia con los niños también, he visto que vienen niños y bueno, los niños son como más que le dicen "maestro, ya terminé" y si tiene paciencia en eso. Con mi abuelita también que venía al taller, también le tiene mucha paciencia. P177: 59 AGRÍCOLA PANTITLÁN_ Usuaria_ Taller de artes plásticas.rtf - 177:12

Fuente: Trabajo de campo: tallerista y usuaria del taller de artesanías en madera, PILARES La Araña.

Usuarios aseguran que la calidad del trabajo de los talleristas es muy buena; además del apoyo que reciben que no podrían tener en ningún otro lado, su dedicación con cada uno de los usuarios les permite, sobre todo a los nuevos usuarios que se incorporan a las actividades, llevar una formación equitativa, con el mismo rigor y exigencia para todos.

> E1: ¿y qué te parece la clase de…? ¿La calidad te gusta? ¿Los maestros que la dan te pareen que son de calidad?
> M: Sí, sí, sí.
> E1: ¿qué es lo que más te gusta de PILARES? Una cosa, así, lo más importante. ¿Qué es valioso de PILARES?
> M: La ayuda que nos están aportando las personas y el apoyo más que nada. Vienen casi casi atrás de mi porque me piden que termine, por ejemplo, mis estudios para que pueda yo estar más adelante ya como compañera de ellos, trabajando con ellos. P45: 161-ENTREVISTA MARGARITA_ Talleres culturales y artísticos_ Usuario de danza oriental.rtf - (36:37)

Los talleristas suelen impulsar las ideas de los usuarios, de acuerdo con los usuarios, suelen ser muy accesibles ante cualquier proyecto o propósito en las clases tratan de ponerlo en marcha; consideran que, además de tener mucha paciencia, suelen ser comprensivos y enseñar bien.

> U: Pues, muy paciente, nos explica muy bien, compartida, cualquier proyecto que uno tenga ella, digamos quiere que aprendámoslo básico, pero ahí dice, lo que ustedes quieran hacer si tienen alguna idea para que ya la pongamos en marcha. Es muy accesible. P130: 105 MUNICIPIO LIBRE_ Usuaria_ Taller de bordado.rtf - (55:55)

En general, la atención que reciben por parte de los talleristas es excelente.

### 15.4. Talleres culturales y artísticos exitosos desde los LCPs

Hay talleres de cultura muy exitosos entre los niños y adolescentes, como el de juguetes de madera con pintura en PILARES la Araña.

> Tenemos un taller que también ha tenido mucho éxito, que es, juguetes de madera con pintura, es el que te decía que los niños traen su tablita, hacen ellos un dibujo, la maestra tiene una máquina, donde hace el recorte de este dibujo, y los niños le dan vida a ese dibujo. Han hecho una cantidad enorme de personajes, pero, pero, hay… niños muy jovencitos, de 3-4 años que tienen una habilidad. P 5: 1-ENTREVISTA LA ARAÑA.pdf - (4:668-4:1068)

Los talleres de baile han sido todo un acierto por su gran aceptación, lo cual encaja muy bien con la cultura de los barrios de la Ciudad.

> E1: Eh… ¿Cuáles son tus talleres exitosos? Así rápido.
> I: Ballet, deli dance, gastronomía este…
> E1: Box ¿no?
> I: Box, eh…, baile aquí a la gente le gusta mucho bailar, entonces, esos son como los más, este, taquilleros por así decirlo. P15: 11- ENTREVISTA RICHARD WAGNER.pdf – (15:49)
>
> C: Bailemos salsa, a la gente le gusta el baile, ese es uno, yo creo que el más exitoso de cultura, P24: 20-ENTREVISTA HUAYATLA.pdf – (24:56)
>
> C: Danza… africana también tiene demanda, teatro inclusivo tienen demanda, esta expresión corporal. P32: 28-ENTREVISTA PAULO FREIRE.pdf – (32:52)

Fuente: Trabajo de campo: Taller de artes plásticas, PILARES Paulo Freire.

Los talleres culturales no sólo se limitan a los talleres de baile. Hay otros que permiten desarrollar habilidades cognitivas en los que los usuarios han manifestado interés creciente. Algunos de ellos son el ajedrez y las artes plásticas, logran desarrollar las cualidades artísticas de los usuarios e invitan a acercarse a la cultura y descubrir talentos que en ocasiones precisan de incentivos para mostrarse. Estos talleres han dado muestra de que pueden ser la

puerta de acceso al descubrimiento de talentos y goce de la cultura desde su práctica y no sólo como simples espectadores.

> C: Ajedrez llama mucho la atención. P27: 23-ENTREVISTA LA CANTERA.pdf - 27:24

> C: Principalmente artes plásticas, P28: 24-ENTREVISTA SAN PEDRO ATOCPAN.pdf - 28:52

> C: Modelo en barro, también ha tenido gran afluencia P28: 24-ENTREVISTA SAN PEDRO ATOCPAN.pdf - 28:54

> C: Artes plásticas que es donde convergen más los niños pequeños, tiene mucha respuesta también. P32: 28-ENTREVISTA PAULO FREIRE.pdf - 32:51

Un aspecto valioso de estos talleres es la convivencia que se da entre la población infantil y la población adulta; situación que colabora en la construcción de comunidad dentro de los Centros.

> La parte de ballet, porque la tenemos tanto para *babys* ballet, ahí tenemos para nuestra comunidad más pequeña, tenemos para niños, de seis a adolescentes, y también para adultos, también tiene mucha demanda. P32: 28-ENTREVISTA PAULO FREIRE.pdf - 32:50

Los talleres de cultura son exitosos y demandados en los PILARES, además sus docentes son bien valorados por los usuarios y calificados como buenos. Sin embargo, existen carencias que los mismos usuarios han podido identificar; la falta de materiales ha impedido que la experiencia sea completamente satisfactoria, pues consideran que trabajar bajo las condiciones en las que lo hacen suele ser difícil. También sugieren que los talleres tengan más tiempo de duración, pues consideran, el que actualmente tienen es insuficiente.

> Sólo nos hace falta unos caballetes, en la mesa si es un poco difícil. P157: 172 MARGARITA MAZA DE JUAREZ_ Usuarias del taller de óleo sobre tela.rtf - (96:96)

> E: Okey, ¿Cómo mejorarías el taller de Jugando y Adaptando Títeres?
> N: Pues con el material como dije y a lo mejor más tiempo. P194: 32-PILARES ARAÑA_ Usuaria de jugando y creando teatro con títeres.rtf - (214:216)

Una de las peticiones que hacen es que haya más difusión de los talleres, los usuarios se han percatado de la oferta, pero se dan cuenta que no hay promoción fuera de PILARES. Es indispensable que se comience a hacer más difusión de la oferta en las zonas aledañas.

> U: Pues dando el equipo necesario y hacerle pues yo creo, haya más promoción de no solo de este taller, de los demás talleres porque veo que, sí hay, pero luego veo muy poquitos. P177: 59 AGRÍCOLA PANTITLÁN_ Usuaria_ Taller de artes plásticas.rtf - (156:156)

Fuente: Trabajo de campo: niños en clase de ajedrez, PILARES Facundo Cabral.

## 15.5. Talleres de lenguas indígenas

### 15.5.1. Importancia de los Talleres de Lenguas indígenas en PILARES

Los talleres de Lenguas Indígenas son fundamentales como mecanismo contra la discriminación y exclusión de los grupos indígenas que viven en la Ciudad, es un claro ejemplo de acceso a los derechos culturales.

> A1: Es muy importante porque el gobierno de la Ciudad, este, está aglutinando a todas las comunidades hablantes para que no se pierdan las lenguas. Ahorita está de moda las lenguas porque antes, nosotros como hablantes, somos, fuimos discriminados en

> los mercados, en las escuelas, en las calles, porque hablábamos nuestra lengua y luego se burla la gente, se burla, y ahora no, porque con este gobierno, con el gobierno federal y aquí en la Ciudad de México, este, quieren que, toda la gente hablante tiene que, este, despertar, hablar con la gente para que no se pierda la lengua. Hay que re vitalizar la lengua indígena. P105: 73 PILARES AGRÍCOLA PANTITLÁN-Entrevista con maestro.rtf - 105:22

Unos de los talleres de lenguas indígenas más exitoso es el de lengua y cultura Náhuatl, aunque otros tienen poca afluencia. A este tipo de talleres asisten personas mestizas que quieren aprender la lengua; los grupos, en este caso, son más bien poco numerosos.

> E: Claro, este ¿Cuáles son tus talleres exitosos?
> R: […] los más exitosos, ahorita por ejemplo […] cultura, lengua y cultura Náhuatl tiene muchísima gente. P27: 23-ENTREVISTA LA CANTERA.pdf - 27:22

Fuente: Trabajo de campo: oferta talleres de lenguas indígenas, PILARES Insurgentes.

Hay usuarios que, si bien han perdido el idioma, asisten con el fin de recuperar su identidad, sobre todo con la intensión de que las generaciones jóvenes se interesen por preservarla.

> E: ¿por qué es importante que haya una clase otomí en PILARES?
> J1: Eh, *mmm,* pues a mí me interesa el otomí porque, pues, regreso a lo familiar, le decía yo, pero es una lengua, es una lengua madre, es una, es una lengua que debemos

aprender los mexicanos porque dependemos de eso, tanto el náhuatl como el otomí son muy importantes. P101: 249 PILARES INSURGENTES- Entrevista con usuario.rtf - 101:13

La calidad del aprendizaje es aceptable; de acuerdo con algunos usuarios, lo que a ellos más les interesa es la pronunciación y los talleristas han sabido cómo enseñar. Sin embargo, una parte que preocupa es la escritura porque no todos los docentes saben enseñar el lenguaje escrito. Uno de los propósitos que externa un usuario es que, al finalizar el curso, pueda transmitir el conocimiento.

E1: ¿Y cómo califican el trabajo de su maestro? ¿Bueno o malo? ¿Qué me pueden decir de su clase?
U: Bueno […]. Porque la verdad si nos ha enseñado a aprender la lengua bien y nos está enseñando ahora sí que a como pronunciarlo, más que nada lo que nos interesa es también lo que es la escritura a veces porque mucha de la gente mayor que tenemos en la comunidad no sabe escribir y no sabe cómo a veces decirle no nos dice bien las pronunciaciones y nosotros queremos aprender eso no que a veces la gente mayor como no sabe escribir, le queremos enseñar. P93: 99 MUNICIPIO LIBRE_ USUARIOS DE TALLER LENGUA.rtf - 47:53)

### 15.5.2. Percepción de los usuarios hacia los Talleres de lenguas indígenas

La evaluación por parte de algunos usuarios sobre los docentes de talleres de lenguas indígenas es excelente por la forma en que enseñan a los asistentes, la manera en que se comunican y las técnicas que se utilizan para la enseñanza-aprendizaje de los usuarios.

E: ¿Cómo calificaría su clase de otomí?
J1: Pues yo le daría un diez, ¿no?, así en términos generales. La maestra nos enseña muy bien, eh, está siempre cualquier pregunta nos rectifica y nos vuelve a repetir y, incluso los compañeros han estado entrando a través del curso, han estado entrando nuevos compañeros, y no vuelve a rectificar “miren, esto y esto” y nos ha ido muy bien, hasta donde, este, nos ha estado, este, amplificado todas las dudas, y dado muchísimas herramientas para entender el otomí. P101: 249 PILARES INSURGENTES- Entrevista con usuario.rtf - 101:5

Fuente: Trabajo de campo: publicidad de talleres de lenguas indígenas, PILARES Central de Abastos.

La percepción de los usuarios hacia los talleres de lenguas indígenas es positiva, al igual que la actitud para la enseñanza es muy importante para que los que toman el taller se sientan cómodos al preguntar y aclarar dudas que puedan surgir en la clase.

> E1: De hecho, está usted sola, ¿no?, con el profesor, es personal la clase, ¿no?, en ese sentido, está muy bien, ¿no?, ¿qué piensa?
> ¿Y qué le pareció el maestro?
> E2: Muy, bueno, me parece muy excelente persona porque tienen mucha paciencia, hablan muy claro, y este, y pues, son casi personales las clases. P104: 72 PILARES AGÍCOLA PANTITLÁN- Entrevista

Usuarios aseguran que una forma de tener un mejor aprovechamiento sería a través de material didáctico; afirman que al ser una lengua complicada de aprender este tipo de herramientas podría facilitar su aprendizaje, incluso en el caso de no asistir a una clase ellos podrían seguir con la lección de una forma más autodidacta, con el fin de no atrasarse.

> U: Bueno yo complementaria, como dice la compañera, bueno material didáctico, ahorita somos, mira yo por ejemplo pues va a haber sábados que no pueda asistir por trabajo y si me gustaría que hiciera, así como una guía porque ya nos sometemos ¿no? y lo que yo no aprendí un día, pues bueno yo continuo ¿no? (14:27-14:32) se pierde uno porque si es un poquito complicada la lengua, me gustaría, así como una, material didáctico y ya vamos por lecciones y alguna compañera me podría apoyar ¿no? en la

> lección pasada, podría ser eso. P93: 99 MUNICIPIO LIBRE_ USUARIOS DE TALLER LENGUA.rtf - (163:165)

Aunque hoy usuarios cuestionan la calidad de los talleristas; sugieren que deberían de estar especializados en pedagogía, en cómo dar una clase, cómo estructurarla y, sobre todo, cómo tener control de grupo, la planeación de actividades, entre otros aspectos. En algunos casos, transcurren las clases, pero realmente no avanzan; esto se debe a que trabajar en grupo es más complejo para talleristas que no tienen el conocimiento o la experiencia en enseñanza.

> E1: *¿Se da materiales* didácticos?
> U: Materiales didácticos, no, y yo creo que este tener a personas que están especializadas en cómo se da una clase, como se estructura, ayudarlo con estas herramientas, como manejar el grupo, que actividades poner para que sea más dinámico y haya un mayor provecho. Lo que siento es que a veces se pasa toda la clase y vemos muy poco y yo lo entiendo como quisiera que todos aprendiéramos y que todos fuéramos al mismo ritmo, pero eso nunca es posible en grupo. P93: 99 MUNICIPIO LIBRE USUARIOS DE TALLER LENGUA.rtf - (159:161)

Otros aprecian el esfuerzo que hacen los talleristas, sobre todo reconocen que, a pesar de no tener una formación en el ámbito educativo, hacen un gran trabajo por transmitir sus conocimientos. Observan el compromiso que tienen con la clase, pero igualmente sugieren que es necesario que capaciten a los talleristas; de otro modo aprender será todo un reto para ellos. Es indispensable que les brinden capacitaciones a los talleristas de lenguas indígenas para mejorar la calidad al enseñar.

> U: A mí algo que me gustaría como dice la señora yo lo veo como un buen inicio, me agrada, realmente estoy contenta de que haya estas iniciativas y se creen estos espacios sobre todo gratuitos para la comunidad pero yo sí, no es hacia el maestro, yo entiendo que el maestro está haciendo su mejor esfuerzo y lo veo muy comprometido pero yo creo que sí haría falta un poquito que le den un coaching para que tenga una mejor pedagogía y sea más fácil aprender y avancemos más. Mi comentario es en el sentido de que, yo también soy maestra de niños, imparto la materia de inglés, entonces si hay ciertas técnicas, ciertas estrategias que puede uno utilizar para enseñar de manera más eficiente y más rápida. Yo en lo personal, a mí me gustan las lenguas, y por eso estoy aquí, yo no lo hablo, yo no lo conocía, no tengo ni idea de nada acerca de la lengua pero me gusta estar aquí; el maestro es muy comprometido,

te va explicando lo mejor que puede y este, hace un gran trabajo pero yo creo que si les hace falta un poquito que los ayuden a que tengan una mejor, la parte pedagógica ¿no? de llegar mejor y tener avances más rápidos, de repente ellos, siento que estamos medio lentos y así, pero yo lo comprendo a él, no es maestro de formación, él no tiene esa parte y sin embargo, está haciendo un gran trabajo. P93: 99 MUNICIPIO LIBRE USUARIOS DE TALLER LENGUA.rtf - (157:157)

## 15.6. Talleres y producción de cohesión social, identidad y solidaridad

Al interior de los PILARES, los usuarios se reconocen como grupos solidarios, pues se apoyan en las actividades que realizan, además son conscientes que este apoyo y cooperativismo es bajo las posibilidades que cada uno tiene; no sienten que exista algún problema o desacuerdo sobre cómo se organizan. El interés que tienen, entre compañeros, es un indicativo de que los usuarios se han conformado como un grupo de apoyo.

E1: ¿Consideran que asistir al taller les ha proporcionado un grupo, un grupo de apoyo, un grupo solidario?
UCri: Si, como el día de las exposiciones todos nos ayudamos y cooperamos con lo que nos pidieron.
E1: ¿Puedes considerarlo como un grupo de apoyo?
U: Pues sí porque por ejemplo hay veces que falto, y luego no aviso y luego me dicen "¿Por qué faltaste?", una vez falté como semana y no avisé y pues si me dijeron que por qué falté.
E1: ¿Ves que hay preocupación?
U: Sí, por ejemplo, ahorita hay una alumna que se llama Tere y pues sí ya nos preocupó porque ya tienen como 2 semanas que faltó y la señora no era de faltar, no faltaba, de hecho, tenía mejor asistencia que yo, entonces pues sí. P177: 59 AGRÍCOLA PANTITLÁN_ Usuaria_ Taller de artes plásticas.rtf - (198:204)

A partir de estas opiniones, en los talleres culturales y artísticos los usuarios han logrado sentirse en un ambiente solidario; han conformado grupos de apoyo y, entre ellos, se han vinculado, mostrando interés unos por los otros, con una fuerte necesidad porque los talleristas reciban una orientación profesional sobre el método de enseñanza.

Fuente: Trabajo de campo: usuarios en clase de ajedrez, PILARES Benita Galeana.

# 16. Talleres deportivos desde la visión de los docentes y figuras institucionales de apoyo

## 16.1. Tipo de usuarios que atiende en sus diversas modalidades

Quienes acuden a la oferta deportiva son niños y adolescentes en su mayoría, en un intervalo de 5 a 16 años y personas adultas, han existido pocos casos en los que personas con alguna discapacidad acudan; de acuerdo con los instructores, no ha habido inconveniente en atenderles, ya que en esos casos buscan adaptarse a sus necesidades; de igual forma ocurre con usuarios niños, adolescentes, adultos y personas de la tercera edad.

> T: Principalmente son niños, adolescentes que hacen este proceso de niños de 5 a 8 años y luego nos saltamos a los adolescentes de 10 a 16 años, en ocasiones en las clases de básquet es donde personas mayores se acercan a mis actividades, entonces tengo diferentes rangos. P83: 210 PILARES ACAHUALTEPEC_ Tallerista de básquetbol y fútbol.rtf - (71:71)

> I: Pues yo no tengo, tenía una persona que se estaba apenas estaba como que, regresando, le amputaron una pierna, entonces aquí puede venir desde el adolescente hasta la persona de la tercera edad, o sea ejercicios completamente adaptados para todos doy. P144: 137 RICHARD WAGNER_ Instructora de entrenamiento funcional.rtf - (76:76)

Fuente: Trabajo de campo: clase de danza aeróbica en calentamiento, PILARES Central de Abastos.

Uno de los principios del programa PONTE PILA es que la población combata enfermedades como la obesidad, la diabetes y la hipertensión a través del ejercicio y actividades deportivas, ya que estas enfermedades se han disparado en la población de todo el país. En PILARES acuden niños que presentan problemas de hiperactividad. Los padres de familia ven los talleres como una terapia funcional para sus hijos, donde no sólo se les acompaña en el proceso, sino que también se les enseña disciplina y constancias.

> Características, bueno en el caso de niños, pues la mayoría son muy hiperactivos […], las mamás traen a los pequeños aparte como que lo hagan como deporte, pues les sirve como una terapia creo ¿no? una terapia este y… pues en los adultos cuando ya tienen enfermedades que tienen que bajar de peso este…o […] evitar enfermedades también como la obesidad y todo eso. P171: 39 PILARES ARAÑA_ Instructora_ Talle de Kickboxing.rtf - (102:102)

Existen deportes como el Tai chi, que reporta una mayor asistencia de adultos y adultos mayores en comparación con la población joven. Uno de los talleristas menciona que esto se debe a que el modo de enseñanza es del tipo tradicionalista, donde se es estricto, pero se busca cuidar al alumno; de tal forma que no se incite a utilizar las habilidades que se adquieren para hacer mal uso, sobre todo en disciplinas de contacto, que no se busque lastimar o perjudicar a los usuarios a través del entrenamiento.

> Calculando un 70% de adulto mayor, a comparación de niños, muy poco vienen, porque también hay ese aspecto, regresando un poquito a lo de ser estricto, a lo de ser tradicionalista, se les enseñaba como dicen los maestros de la vieja guardia, […] pero sin lastimar al alumno. P154: 165 MARGARITA MAZA DE JUÁREZ_ Instructor de tai chi.rtf - (77:77)

A kick boxing acude una población más joven; sin embargo, una de las talleristas compartía que esta población no es tan constante, ya que al ser adolescentes tienden a cambiar de parecer muy rápido; por lo que se les recomienda buscar otra u otras actividades físicas y deportivas, ya que consideran que es indispensable para su desarrollo.

> M: Entre nueve y once años más o menos, sí, los adolescentes de repente también, cambian de actividad […] siempre les digo, si no quieren este *Kick boxing* busquen otra actividad física, pero no dejen de hacerlo ¿no?, es lo que yo siempre les inculco, sí, y lo hacen. P171: 39 PILARES ARAÑA_ Instructora_ Talle de Kickboxing.rtf - (242:242)

La importancia de tener poblaciones dispares en deporte es que terminan conviviendo entre ellos; tanto niños, como adolescentes y adultos se involucran en una misma actividad, de tal forma que todos adquieran el mismo conocimiento para que puedan tener una formación integral.

> Vienen niños, no sé, de 6 años en adelante hasta 13-14 años, como decía hace rato, y hay un espacio que les asignamos para hacer kung fu y otro espacio para hacer puro Tai Chi, hay veces que involucramos a todos […] para que tanto los niños como adolescentes y adultos se involucren, tanto en Tai Chi como en Kung, Fu, para que tengan conocimiento y no estén como a medias con el trabajo que están realizando. P154: 165 MARGARITA MAZA DE JUÁREZ_ Instructor de tai chi.rtf - (57:57)

El tipo de población que acude a la oferta deportiva es diversa, tanto adultos como jóvenes, y casos de personas con alguna discapacidad, los docentes les atienden con el mismo interés, sin embargo, existe una preocupación por la población más joven; en ocasiones son quienes menos acuden y a quienes más falta les hace, ya que a través de estas actividades se plantea que tengan una vida más disciplinada y saludable (lejos de las sustancias ilegales) o encontrarse en situaciones delictivas y rescatar a quienes se encuentra inmersos en dichos contextos.

## 16.2. Condición de trabajo de docentes y figuras institucionales

Las actividades que realizan los instructores deportivos tienen que ver con las disciplinas y la formación y/o preparación del promotor; en el caso de la instructora de entrenamiento funcional indica que haber estudiado Ciencias del Deporte le ha dado una ventaja significativa, porque ha vinculado su actividad deportiva a temas relacionados con la psicología, puede dar medicina del deporte, metodología del deporte, inclusive de alto rendimiento; por ello, considera que es más completa la enseñanza para los usuarios. Todo lo cual refiere la calidad de algunos instructores.

> I: […] creo que la ventaja de mi carrera, como lo dice Ciencias del Deporte abarca todo, o sea desde psicológica, un poquito de medicina del deporte, metodología deportiva, de alto rendimiento entonces es como completo. P144: 137 RICHARD WAGNER_ Instructora de entrenamiento funcional.rtf - (60:60)

De acuerdo con los instructores deportivos, las actividades que realizan se relacionan, en gran medida, con la disciplina que manejan, como en el caso de entrenamiento funcional, que puede ser entrenamiento planificado para cada uno de los usuarios que acude, adultos mayores, con alguna discapacidad, niños, y personas en general; secuencias desde la metodología deportiva, y la motivación desde la psicología, el caso de tai chi que trabajan principalmente con la respiración y movimiento de yoga. También está kick boxing, que se basa en la técnica y la condición física. En general, concuerdan en que es importante fomentar la disciplina, trabajar en equipo con respeto entre compañeros y hacia el instructor.

> Bueno como mi trabajo es entrenamiento funcional, doy lo que es un poquito de las actividades para que, ellas empiecen a ver los cambios en ellas mismas, a lo mejor no podemos bajar de peso tan rápido pero mediante un buen entrenamiento planificado y llevar una secuencia de la metodología deportiva ellas empiezan a ver los cambios, aparte de trabajar un poquito de motivación y psicología, porque muchas veces es lo que nos afecta, tenemos las habilidades y las capacidades para realizar lo que tenemos enfrente pero realmente muchas veces la mente nos bajonea un poquito, como que no tenemos toda la capacidad de ser […] más hábiles con la mente. P144: 137 RICHARD WAGNER_ Instructora de entrenamiento funcional.rtf - (60:60)

M: […] primero les doy un calentamiento de alrededor de quince, veinte minutos y luego de ahí este ya primero tengo técnica, lo que es boxear…, patear…, me baso dependiendo de la edad, de la edad de los niños o adolescentes, yo trabajo con […] la población en general, de hecho, las mañanas que tengo activación física tengo una señora de setenta y dos años, entonces pues para mí no es impedimento […] al mismo tiempo les doy disciplina, les enseño disciplina no nada más es puro deporte, […] les enseño a respetar, a trabajar en equipo conjuntamente con los compañeros, […] hay mucha disciplina porque también hay ciertos castigos obviamente basado en el mismo deporte para que este, pues aprendan a respetar ¿no?, tanto a la maestra como a sus compañeros […] es técnica, es condición y disciplina. P171: 39 PILARES ARAÑA_ Instructora_ Talle de Kickboxing.rtf - (66:74)

A partir de las opiniones de los instructores deportivos observamos que los lugares donde realizan las actividades carecen de equipo, espacio, adecuación y mantenimiento. En el caso de la mayoría de los PILARES, las actividades se hacen al aire libre. Una de las sugerencias que se plantea es cubrir los espacios asignados a las actividades deportivas con un techo para no padecer las inclemencias climáticas, ya que se enfrentan al sol o a la lluvia y ambas pueden frustrar las actividades.

I: Yo creo que nada más sería una lona que nos cubra un poquito el sol, yo sería lo único que pediría porque yo digo que con creatividad todo sale y todo va saliendo poco a poco, pero sí pediría una lonita o algo. P144: 137 RICHARD WAGNER_ Instructora de entrenamiento funcional.rtf - (128:128)

Fuente: Trabajo de campo: clase de box, PILARES Facundo Cabral.

Los docentes demandan que se hagan las adecuaciones pertinentes en los espacios asignados a las actividades deportivas; en ocasiones no existe el espacio ni las condiciones para montar el equipo. Esto es una limitante, tanto para los instructores, como para los usuarios, quienes consideran que la formación no es la adecuada ni la más completa debido a estas condiciones en los Centros.

> M: Ah, pues mejor este…, en el caso, por ejemplo, de los costales que tuviera un poquito más de espacio o para poner costales, ósea para poderme ampliar un poquito más. […] A lo mejor, porque tengo más que dar, pero a veces por falta de […] pequeños detalles, tengo los costales, pero no tengo donde colgarlos y cosas así, ¿me entiendes?, entonces este yo creo que sería nada más esto. P171: 39 PILARES ARAÑA_ Instructora_ Talle de Kickboxing.rtf - (170:174)

Por el contrario, otros instructores indican que las condiciones de trabajo son buenas, sugieren adaptarse a las circunstancias de cada centro; algunos ocupan su creatividad para encontrar soluciones y alternativas para mejorar las clases, buscan adaptarse y hacer su mejor papel con lo que tienen.

> I: Pues creo que son buenas, creo que podemos hacer muchas cosas con el material que nos dan, o sea, a veces sí tenemos que adaptarlo, por ejemplo, yo ocupo mucho lo que son las jardineras, los tubos, ahora sí que yo siento que mucho es de creatividad, o sea, he encontrado muchas personas “es que no nos dan material” pues no pero apenas hice unos, no sé si los ves, esos que son como los de largo con cementito entonces para empezar adaptar, no me quejo, son muy buenas las condiciones, solamente podríamos mejorar algunas cosas. P144: 137 RICHARD WAGNER_ Instructora de entrenamiento funcional.rtf - (104:104)

La cuestión del espacio para esta actividad es fundamental, ya que cuando se presenta una fuerte afluencia de personas tienen que adaptarse a condiciones no adecuadas, en este sentido, en PILARES La Araña, específicamente el taller de *kick boxing*; anteriormente, contaban con el espacio de la cancha que tiene el inmueble, ahí se llevaba a cabo la clase. Posteriormente, la clase se trasladó a un salón pequeño, el cual no está adaptado para desarrollar esta actividad; ésta fue desplazada por una activada deportiva que los jóvenes de

la comunidad realizan, (fútbol); es decir, que haya poca organización en la planeación de los espacios para las actividades de deporte.

> M: Sí, yo creo que sí es el adecuado dentro del PILAR, te digo anteriormente yo trabajaba en la cancha, […] para mí el adecuado era ahí, tenía más espacio y más libertad para que pudieran correr y desplazarse ¿no? pero por la situación […] de los chicos de fútbol, ya no se pudo y me tuve que meter, aquí tengo un poco menos de espacio pero digo, yo me adapto, cuando tengo demasiados ya me salgo acá, ocupo parte del huerto y aquí yo me acomodo. P171: 39 PILARES ARAÑA_ Instructora_ Talle de Kickboxing.rtf - (142:142)

La situación laboral de los instructores de PONTE PILA es la misma que el resto del personal en PILARES; ellos también reciben una beca; para algunos es gratificante, consideran que lo primordial es que las personas que acuden a algún deporte o actividad presenten mejoras y se encuentren satisfechos con los logros que han obtenido; muchos docentes se sienten satisfechos con su trabajo. De esta manera, más allá de las opiniones sobre sus condiciones de ingreso económico, observamos que el cuerpo docente, promotores y talleristas de PILARES se sienten muy identificados y satisfechos con la labor que desarrollan.

> I: Pues es muy gratificante es muy, es que no lo veo tanto como trabajo, como beca, porque me encanta lo que hago, me encanta el ver cómo van evolucionando las personas por mí, ver como yo puedo modificar, a lo mejor no toda su vida, pero si parte, mejorar su estilo de vida y si de eso recibo algo a cambio es increíble. P144: 137 RICHARD WAGNER_ Instructora de entrenamiento funcional.rtf - (112:112)

El pago de la beca se efectúa cada mes. Para algunos instructores es pesado administrarse durante un mes; consideran que es mucho tiempo. Sin embargo, con el horario que cumplen por este sueldo es el adecuado, dado que son sólo veinte horas a la semana, cuatro horas diarias las que trabajan.

> M: ¡Híjole! A veces sí se me hace un poquito largo porque como es al mes la beca, este se me hace un poco pesado, eh… pero yo creo que para las cuatro horas pues […], está bien el salario. […] Son veinte horas a la semana. P171: 39 PILARES ARAÑA_ Instructora_ Talle de Kickboxing.rtf - (146:146)

Por el contrario, existen instructores que piensan que el monto que reciben es insuficiente y este debería de ser mejorado; en casos particulares, los instructores tienen que trasladarse durante la semana a distintos PILARES; razón suficiente por la que consideran deberían de percibir un mejor ingreso o considerar el gasto que implica los traslados que hacen de un PILAR a otro.

> I: Pienso que deberían de darnos el triple porque es muy poco pienso por muchas razones.
> E1: Me comentaste que tú te mueves a diferentes PILARES.
> I: Si, diferentes PILARES, toda la Ciudad de México. P154: 165 MARGARITA MAZA DE JUÁREZ_ Instructor de Tai chi.rtf - (89:89)

Las condiciones en que trabajan los instructores de deporte no son las mejores; necesitan cambios y mejoras. Sería importante acondicionar los espacios al aire libre y mejorar la coordinación de éstos.

### 16.3. Formación y capacitación de los docentes y figuras institucionales de apoyo

Entre los instructores de deporte no existe una restricción para su contratación, más bien éstos fueron incluidos a PILARES por tener una importante trayectoria en el ámbito deportivo; por lo que pocos son quienes cuentan con una carrera profesional, algunos tienen una carrera culminada, otros en proceso, y algunos más sólo cuentan con una formación educativa de nivel básico.

> T: No, lo que le comento Comunicación y Cultura, estoy por titularme y sacar mi cedula profesional. P83: 210 ACAHUALTEPEC_ Tallerista de básquetbol y fútbol.rtf - (36:38)

> I: Tengo licenciatura en Ciencias del Deporte con especialidad de fisioterapeuta. P144: 137 RICHARD WAGNER_ Instructora de entrenamiento funcional.rtf - (22:24)

> M: Este, pues aparte de que tengo mi título como profesora de *Kick Boxing*, eh… bueno más que nada es eso, tengo este… la prepa y… nada más. P171: 39 PILARES ARAÑA_ Instructora_ Talle de Kickboxing.rtf - (33:35)

Los instructores de PONTE PILA son personas que tienen con una trayectoria importante en una disciplina deportiva y que, en ocasiones, lo complementan con una formación profesional; de tal forma que logran vincular aspectos de sus carreras profesionales con las actividades deportivas en lo laboral, incluso tratan de fortalecer en los usuarios la parte emocional a través del deporte y por ende la actividad física, ya que uno de los propósitos que tratan de generar en PILARES es que quienes acudan a esta área puedan mejorar e incluso cambiar su vida.

> T: Pues ahorita el deporte, son cursos más que nada, diplomados en deporte, en acondicionamiento físico, en cuestiones técnicas-tácticas que me han permitido desarrollarme, también tengo mi licenciatura que es Comunicación y Cultura, que es también por la parte que me llamó la atención aquí de venir a trabajar con los jóvenes, creo que es algo importante combinar este trabajo de comunidad con niños, jóvenes que están aprendiendo a desenvolverse en el ámbito deportivo. […] Yo comencé desde los 4 años, tengo más de 20 años practicando diferentes deportes no solo básquetbol y fútbol, me desenvolví jugando tochito-bandera, voleibol, básquetbol, lanzamiento de bala, salto de altura, salto de longitud. P83: 210 PILARES ACAHUALTEPEC_ Tallerista de básquetbol y fútbol.rtf - (24:30)
>
> Yo toda mi vida he practicado deporte, tuve la oportunidad de estar en selección de baloncesto, en la selección mexicana, entonces fui a varias olimpiadas, toda mi vida he estado dentro del deporte, después me interesó mucho hacer algo que no lo veo como trabajo, entonces me llega la oportunidad de ingresar a la licenciatura de las Ciencias del Deporte en la universidad (01:06-01:09) y de ahí pues me enamoré completamente de la carrera y después de ahí fue cuando me di cuenta que realmente era lo que quería hacer toda mi vida, entrenar personas, cambiar radicalmente la vida de las personas mediante el deporte, cambiar un poquito la mentalidad que tenemos de estereotipo como mujeres, el hacerles ver que ellas pueden lograr cualquier cosa, que no es necesario estar dentro de un gym […] para poder estar en buen estado físico y mentalmente. P144: 137 RICHARD WAGNER_ Instructora de entrenamiento funcional.rtf - (28:28)
>
> M: Pues empecé…, bueno estuve en diferentes escuelas, empecé en una escuela que está aquí en el gimnasio G-3 con un profesor que se llama Leonardo Vilchis, de ahí me fui con diferentes (interrupción de una niña), me fui con diferentes, este, entrenadores,[…] y así me fui […] en lo mismo del *kick boxing,* bueno yo ya tengo tres

> modalidades: *Kick boxing, full contact* y el *muay thai,* y esas tres modalidades yo las fui adquiriendo con diferentes profesores […] aquí se maneja por cintas, tuve mi cinta negra y luego empecé con el primer dan hasta el segundo dan, […] pero decidí continuar, alrededor de ocho años fue lo que yo estuve estudiando. P171: 39 PILARES ARAÑA_ Instructora_ Talle de Kickboxing.rtf - (39:39)

Durante la capacitación que recibieron, con una duración de una semana; al momento de ser contratados desarrollaron temas como primeros auxilios, introducción a las actividades que estarían realizando, qué hacer y cómo reaccionar en casos de enfrentamientos entre los usuarios.

> I: Tuvimos, fueron dos días los que estuvimos en capacitación, nos enseñaron un poco de lo que tenemos que realizar de primeros auxilios, las actividades como las íbamos a realizar, si teníamos a lo mejor un enfrentamiento, ya que la zona en la que estamos es un poquito de foco rojo entonces como nosotros poder protegernos y proteger a la población de que no pase un poquito más allá. P144: 137 RICHARD WAGNER_ Instructora de entrenamiento funcional.rtf - (42:48)

> Fue como una semana, cinco días que fuimos, hablaron sobre… hubo un nutriólogo, este, nos hablaron de nutrición, este sobre deportes, sobre primeros auxilios, eh…ay no recuerdo sobre qué más, fue en el mes de febrero cuando nosotros entramos a la capacitación, luego nos colocaron en los PILARES. P171: 39 PILARES ARAÑA_ Instructora_ Talle de Kickboxing.rtf - (46:50)

Otros promotores indicaron que la capacitación consistió en el trato hacia las personas, el rescate de los espacios (los quioscos de los barrios), cómo atraer a la gente a los talleres deportivos, sobre todo a la población objetivo: jóvenes vinculados con actos delictivos o que presenten alguna adición.

> I: Sí, previo sí. La capacitación consistía en cómo tratar a la sociedad, la cuestión del rescate sobre todo de rescatar los espacios que están a la intemperie como son los quioscos. De alguna manera o de muchas maneras atraer a la gente, atraer público nuevo, sobre todo la gente que anda en la delincuencia, que anda ahí drogándose. P154: 165 MARGARITA MAZA DE JUÁREZ_ Instructor de tai chi.rtf - (43:45)

Para la mayoría, la capacitación fue sólo un requisito; es decir, no se trata de algo relevante para mejorar las prácticas deportivas o mejorar las estrategias de enseñanza en el deporte y el acondicionamiento físico. Considerando la heterogénea formación y poca escolaridad, en casos de estos instructores, sería importante reforzar con más conocimientos pedagógicos los cursos de capacitación para los instructores.

### 16.4. Organización, funcionamiento y equipo e instalaciones

El Instituto del Deporte (INDEPORTE) es un Instituto desconcentado de la SECTEI, por lo facilita la coordinación de las acciones con PILARES.

> S: Sí, con el Instituto del Deporte que depende también de la SECTEI, […] es un Instituto desconcentrado de la Secretaría […], el director de INDEPORTE asiste también a las reuniones de coordinación con la jefa de gobierno y de seguimiento, y la directora ejecutiva de deporte comunitario […]. Creo que podemos avanzar hacia una coordinación todavía más orgánica conforme […] vayamos construyendo esta […] imagen común compartida de los propósitos de PILARES, todos trabajamos en el mismo sentido, en la misma dirección [sic] ejercicio de derechos de garantizar el que la gente puede ejercer su derecho a la cultura, a la educación, al deporte. P35: 31-Entrevista a Samuel.pdf - (42:5-42:834)

Las actividades deportivas tienen por lo regular dos horarios: a) en la mañana, cuando acude una población femenina, mujeres que se dedican al hogar, y b) por la tarde, cuando la población joven asiste debido a sus dinámicas escolares. Al respecto, los talleres deportivos tratan de adaptarse a las necesidades de las colonias y los horarios de mayor flujo.

> I: En la mañana se da como personas más amas de casa y en la tarde sí ya como que es un poquito más variado. P144: 137 RICHARD WAGNER_ Instructora de entrenamiento funcional.rtf - (76:76)

La importancia de contar con oferta deportiva en PILARES se relaciona con el tipo de acercamiento que se quiere tener con los jóvenes, este es a través de una actividad deportiva de su agrado; algunos instructores consideran que los jóvenes en estos barrios necesitan mucha atención, incluso desde sus casas. Los instructores compartieron la situación que viven algunos jóvenes en sus hogares, aseguran que no cuentan con el acompañamiento por

parte de sus padres, no existe preocupación o cuidado por las actividades que realizan, incluso desconocen el tipo de ocio que tienen sus hijos. Los instructores aseguran que el deporte en PILARES es muy importante para que tengan más oportunidades y actividades que les permita pensar en asuntos que estén fuera de sus contextos; es la oportunidad para que, además de acudir a algún deporte, lo complementen asistiendo a la escuela. Una de las figuras que más contacto tiene con los jóvenes son los instructores de deporte, por la naturaleza de su actividad los conocen bien y tienen acertados canales de comunicación con ellos.

> T: Porque es un primer acercamiento con los jóvenes para que estén acompañados de buenas cosas por así decirlo, para mí el deporte me ha ayudado bastante desde pequeño, entonces es lo que yo quiero inculcarle a los jóvenes, porque en esta zona hay mucho que se le llama punto rojo, entonces a estos jóvenes les hace falta atención, […] desde que los conozco varios se han acercado y me compartían que no tenían el acompañamiento de sus padres […] que no se preocupaban por las actividades que ellos hacían, […] viendo tele, jugando videojuegos, entonces me han compartido que, el deporte que ha implementado el programa PILARES con "Ponte Pila" es muy importante para que ellos se acerquen, tengan más actividades, en los cuales no sólo piensen en videojuegos, en dormir o incluso las drogas, entonces el deporte es una parte muy esencial que se tiene que llevar a cabo y desenvolverse en cada comunidad para que los jóvenes tengan más oportunidades y lo combinen con la escuela. P83: 210 PILARES ACAHUALTEPEC_ Tallerista de básquetbol y fútbol.rtf - (89:91)

En las zonas donde se ubican los PILARES, los jóvenes, en su mayoría, sufren maltrato intrafamiliar; por este motivo, la oferta deportiva les permite alejarse de esa realidad; incluso hay usuarios que prefieren acudir desde temprano, con tal de no estar en sus casas. Desafortunadamente, esto sucede con regularidad; algunos instructores de PONTE PILA asumen el reto de involucrar en los talleres deportivos a los jóvenes en situaciones de vulnerabilidad y violencia; es decir, se trata de docentes con altos principios de servicio social y con un alto compromiso con el Programa.

> T: […] hay un maltrato intrafamiliar que a lo mejor acercarse una o dos horas a hacer deporte los aleja de esta realidad que ellos viven en casa, muchos vienen y me buscan desde temprano para no estar en su casa. Desgraciadamente, no debería ser así, pero encuentran un cobijo aquí, […] le menciono era punto rojo, no nos querían dejar

> entrar cuando llegamos, pero dijimos pues vamos a trabajar esta cuestión de que las personas que se drogan aquí, se vayan acercando a las actividades. 210 PILARES ACAHUALTEPEC_ Tallerista de básquetbol y fútbol.rtf - (89:91)

El deporte es una de las actividades, dentro de PILARES, más importantes, ya que ayuda a desarrollar habilidades de coordinación, habilidades mentales en los usuarios, con lo cual su inserción en el diseño del Programa es un acierto. Como se ha dicho, los instructores están convencidos de lograr que las personas que acuden pueden sobresalir, incluso participar en actividades deportivas tan importantes como son los juegos Panamericanos Olímpicos; en este sentido, se nota, una vez más, el entusiasmo y compromiso que tienen con los usuarios y el resto del Programa.

> I: Siento que tenemos que trabajar en conjunto […], siento que es como la escuela, por más actividades que yo esté realizando en la escuela siempre que nos tienen que meter el deporte, el deporte nos ayuda mucho para las habilidades como a la vida, habilidades personales, desarrollar también mucho la habilidad mental, la coordinación, el ver que potencial nosotros tenemos porque no dudo que en algún punto rojo que hay de Ciudad de México podamos encontrar algún deportista nato que a lo mejor lo podamos ver en unos juegos olímpicos, en unos panamericanos, no sé. P144: 137 RICHARD WAGNER_ Instructora de entrenamiento funcional.rtf - (153:153)

La importancia del programa PONTE PILA en PILARES es que logra captar a las personas que necesitan un cambio de ambiente, el contacto con alguna de las disciplinas que se imparten puede significar mucho para los usuarios; además de estar bien físicamente, pueden estarlo en la escuela, en su trabajo, con su familia y, en general, con las personas. La disciplina que se tiene puede mejorar muchos aspectos de sus vidas.

> M: Yo creo que es una parte muy importante, digo, no hago de menos las demás actividades yo creo que todo es importante […] aparte, de que es algo que, yo lo veo como divertido para ellos […] que desestresa, y que se cansan, y que, no sé, aprenden y les sirve, te digo en el área de disciplina les sirve hasta para la escuela, para su casa, entonces, por eso para mí es importante. P171: 39 PILARES ARAÑA_ Instructora_ Talle de Kickboxing.rtf - (218:222)

Una situación que se observa por parte de los instructores es que, a pesar de las condiciones en las que trabajan con los usuarios, dicen adaptarse, incluso ocupar espacios que no son

pensados para actividades deportivas con tal de seguir trabajando. No creemos que ésta deba ser la mejor opción para ellos, acostumbrarse a las carencias y a la incomodidad; no parece adecuado tampoco para los usuarios.

> M: Sí, yo creo que sí es el adecuado dentro del PILAR, te digo anteriormente yo trabajaba en la cancha, porque para mí como tenía antes más alumnos pues para mí el adecuado era la cancha tenía más espacio y más libertad para que pudieran correr y desplazarse ¿no? pero por la situación de los, de los chicos de futbol ya no se pudo y me tuve que meter, aquí tengo un poco menos de espacio pero digo, yo me adapto a, cuando tengo demasiados ya me salgo acá, ocupo parte del huerto y aquí yo me acomodo. P171: 39 PILARES ARAÑA_ Instructora_ Talle de Kickboxing.rtf - (142:142)

Para otros, las condiciones en ciertos PILARES sí son las adecuadas; cuentan con el espacio, y lo indispensable para ejecutar la disciplina, de igual forma los instructores mencionan que una forma de seguir aprendiendo es adaptarse a las condiciones, no importa si son las mejores o las peores. Asimismo, son conscientes de que, ante las inclemencias del tiempo, se busca que exista por lo menos un techo para cubrirse.

> I: Está perfecto, como anillo al dedo, cuando me indicaron de este lugar yo andaba buscando, no tanto buscando, la idea que el arte marcial como tal tanto en lugares cerrados como en abiertos se puede dar […] yo siempre les decía a los alumnos, nosotros nos adaptamos a los espacios, si a mí me dicen da clases en el jardín y con un montón de pasto, pues es lo más viable.
> E1: ¿Esas serían las condiciones ideales de trabajo?
> I: Exactamente, pero también cuando llueve, ante las inclemencias del tiempo pues tenemos que buscar algún techo y aquí está excelente el espacio. P154: 165 MARGARITA MAZA DE JUÁREZ_ Instructor de tai chi.rtf - (101:105)

> I: Seguir preparándome, sin duda, o sea, ¿Cómo le voy brindar yo un mejor servicio a mis usuarios? Preparándome. P144: 137 RICHARD WAGNER_ Instructora de entrenamiento funcional.rtf - (155:157)

Fuente: Trabajo de campo: clase de Tai chi, PILARES Margarita Maza de Juárez.

En muchos PILARES las instalaciones son insuficientes e inadecuadas, incluso los instructores indican que lo que hace falta no es para ellos sino para las personas; como ya habíamos visto existen problemas con las áreas que se encuentran al aire libre; otro aspecto al que hacen referencia es a las condiciones de las canchas, éstas, en algunos PILARES, presentan deformidad, incluso hace falta limpieza en esas áreas, ya que hay una fuerte presencia de suciedad.

> I: Por ejemplo, en esta parte de aquí, a lo mejor una lona, o sea, yo no pido como material para mí, si no material para las personas, un techito. En la cancha de básquet a lo mejor que mandaran aplanarla porque si salen algunas, a lo mejor un poquito de limpieza, o sea, la limpieza que tiene aquí que sería también para la de soccer y para la de básquet ya que hay mucha suciedad. P144: 137 RICHARD WAGNER_ Instructora de entrenamiento funcional.rtf -(108:108)

En el caso de los materiales, algunos instructores señalan que, desde el inicio, les fue proporcionado el material suficiente y necesario para impartir las clases.

> Parte de PONTE PILA, bueno de donde me contrataron, sí me han dado material suficiente, lo que son pelotas, *domis,* cuerdas, pues sí todo lo necesario […] para dar la clase. P171: 39 PILARES ARAÑA_ Instructora_ Talle de Kickboxing.rtf - (230:230)

En cuanto a cómo podrían mejorar ellos como instructores deportivos, señalan que una forma de hacerlo es poner más empeño al trabajo, tener una mejor comunicación con los usuarios, hablar con ellos e inculcarles una buena conducta; igualmente, consideran que seguir preparándose es indispensable para brindar un mejor servicio a la comunidad.

> M: Poniéndole aún más empeño […] de lo que ya he hecho, este… de igual manera tener comunicación con ellos porque no solamente les doy la clase, sino que trato de tener comunicación con ellos inculcándoles este, pues cosas buenas […], en cuanto a conducta y… y pues más que nada el empeño, yo creo le pondría más empeño, dedicación a […] los niños. P171: 39 PILARES ARAÑA_ Instructora_ Talle de Kickboxing.rtf - (230:230)

A un año de la apertura de PILARES el área de deporte presenta problemas en la calidad del servicio que ofrece a sus usuarios, no por la entrega y conocimientos de sus instructores, sino por los problemas que existen en instalaciones, como falta de equipo, espacio insuficiente, la competencia entre disciplinas por los espacios y la prioridad que les dan a unas sobre otras; situaciones que afectan a los usuarios, ya que terminan por no asistir o cambiar constantemente de deporte. El problema del espacio es realmente complicado para algunos PILARES que no tienen terreno para trabajar este tipo de actividades. En muchos PILARES se usan plazas públicas, quioscos para los talleres, las aceras aledañas; por lo que se deben buscar soluciones coyunturales, por ejemplo, acondicionar espacios con toldos y dotar a los talleres de implementos mínimos, pero indispensables.

Fuente: Trabajo de campo: cancha de básquetbol que utiliza PILARES Acahualtepec, “parque Rebeca”.

Fuente: Trabajo de campo: promotor deportivo llevando a cabo su actividad en un quiosco frente a PILARES Chimalpa.

## 16.5. Estrategias pedagógicas utilizadas

De acuerdo con los instructores, son diferentes las estrategias que utilizan para llevar a cabo una clase; para algunos es fundamental el entrenamiento funcional porque a través de éste los usuarios creen en sí mismos; una vez haciendo ejercicio y comenzando el cuerpo a segregar sustancias, a activar hormonas, los usuarios se sienten motivados y capaces de lograr beneficios físicos.

> I: Ocupo dos, son diferentes, uno es el entrenamiento funcional que crean en sí mismos, que crean en ellas mismas, en que sí se puede, en que todo lo que lleguemos a pensar se puede lograr, entonces mediante esto que nosotros estamos haciendo de ejercicio los primeros 15 a 20 minutos que es cuando nosotros empezamos a irrigar la hormona que nos empieza a dar más motivación, de ahí es donde ellas empiezan a creer en sí mismas. P144: 137 RICHARD WAGNER_ Instructora de entrenamiento funcional.rtf - (68:68)

En disciplinas como el básquetbol, se comienza por desarrollar habilidades individuales para posteriormente trabajar en equipo, de otra forma costaría más trabajo aprender; en este sentido, trabajar en equipo ayuda a que entre todos se forme un grupo, donde se impulsen a salir adelante.

> En el básquet es un poquito al revés, es empezar a desarrollar las habilidades que ellos tienen y que se la empiecen a creer, […] entonces lo que ocupo mucho en el básquet es trabajar todo en conjunto para que ellos empiecen a trabajar más en equipo, empiecen a conocer el deporte en conjunto, y si no nos llevamos todos de la mano, por más bueno que seas en tus habilidades, te va a costar más trabajo que si vas acompañado de alguien, te ayuda a impulsar, a salir adelante. P144: 137 RICHARD WAGNER_ Instructora de entrenamiento funcional.rtf - (68:68)

Para otros instructores es importante conocer a los usuarios porque no todos tienen las aptitudes y las actitudes para el deporte, ya que en una clase puede haber usuarios adultos y adultos mayores que no puedan realizar ciertos movimientos, así como usuarios jóvenes que quieran hacerlo todo y no entender nada; por ello es fundamental observar el tipo de usuarios y adaptarse a ellos. Es un trabajo que constantemente se hace en disciplinas como el *Tai chi*.

> I: Es que a veces tratamos de irnos a lo tradicionalista porque anteriormente nos trataban, así como -"Y lo haces y te toca hacer 20 mil lagartijas"- y las tenías que hacer entonces en base a esas experiencias tratamos de ser más condescendientes con el alumno porque no todos tienen las aptitudes y las actitudes, entonces trabajamos sobre esos aspectos para que nos vayamos adaptando al sistema de vida, no todos pueden hacer una lagartija, no todos pueden brincar como los jovencitos en la actualidad, […] hay algunos que si quieren ser tigres luego, luego, cuando en realidad son unos pequeños cachorritos tigres, entonces todos esos aspectos hacen que nosotros nos adaptemos al ciudadano. P154: 165 MARGARITA MAZA DE JUÁREZ_ Instructor de tai chi.rtf - (53:53)

Existen casos en que los usuarios son niños. El método de enseñanza es diferente; algunos cuentan con cierta disciplina y conocimiento, pero otros no; de modo que el entrenamiento es distinto para ambos. En el primer caso, el instructor dice ser más exigente, lo que para el segundo no es así; con ellos hay que comenzar de cero; además, una forma de motivarlos es que cada cierto tiempo se lleven a cabo exhibiciones con la intención de que otros niños y jóvenes los vean y acudan a la oferta; consideran importante comenzar a inculcar el deporte desde que son pequeños.

> Voy canalizando a los niños dependiendo de la edad y dependiendo de […] hay niños que ya tienen disciplina anterior ¿no? que ya practicaron deporte pues con ellos […]

> como que me baso un poquito más pesado el entrenamiento y cuando son nuevos, cuando vienen desde cero, pues es tener paciencia con los niños, porque no es fácil trabajar con niños, la mayor parte del salón no son niños. […] estarlos motivando, cada cierto tiempo yo hago exhibiciones igual para motivar a otros niños para que vengan a hacer, más que nada el ejercicio ¿no?, el deporte, inculcarles eso. P171: 39 PILARES ARAÑA_ Instructora_ Talle de Kickboxing.rtf - (78:82)

En este apartado lo destacable es la forma en que los instructores tratan de hacer grupo entre los usuarios y que ellos se reconozcan; una ventaja sobre esto es que, al identificarse como un equipo, tienen la facilidad de apoyarse, tener confianza e impulsarse entre ellos a superar miedos y etapas; de esta manera, el tránsito por estas disciplinas será más grato, incluso más fácil aprender a convivir con las personas, a respetar y a ayudar. Esto es importante para la Política en la medida en que, a través del deporte, se puede trabajar un marco de valores afín a la solidaridad y el bien común.

Fuente: Trabajo de campo: clase de box en PILARES Richard Wagner.

En PONTE PILA, de acuerdo con los instructores deportivos, no existe como tal un programa de estudio; por lo que, cada uno de los promotores imparte su clase desde su experiencia, por tratarse de deportes completamente distintos se entiende que esto suceda así. La enseñanza en los talleres es muy variada en cuanto a sus estrategias; para algunos es más importante un entrenamiento planificado; para otros, hacer conciencia de la importancia de técnicas como la respiración, fundamental para el reconocimiento de sí mismos. La disciplina también es importante.

Con el objetivo de tener un mayor orden en los procesos de aprendizaje y enseñanza, es relevante que se elaboren programas para cada taller, en los que se especifique no sólo las temáticas a tratar y las estrategias pedagógicas a utilizar, sino el marco de valores que se deben trabajar desde la práctica deportiva, por su puesto deben ser valores afines al Programa, como practicar la no violencia, tolerancia, no discriminación, colaboración, solidaridad, acción ciudadana y comunidad como forma de vida para el bien común.

## 16.6. Causas de abandono de usuarios e inscritos

Una de las razones por las que los usuarios de la oferta deportiva dejan de acudir es la escuela es que la mayoría de los usuarios están escolarizados y esto les impide continuar con sus actividades deportivas. En principio, dejan de ser constantes, hasta que ya no asisten más; de acuerdo con los instructores, esto no ocurre con regularidad, ya que la mayoría se queda.

> T: […] los que llegan se quedan, afortunadamente cuento con, de 30 a 40 usuarios por día, los cuales han venido desarrollándose constantemente, tenemos ya aquí 9 meses trabajando y yo creo que la mayoría llegan y se quedan, uno que otro, lo que le comento es la escuela, el motivo por el que dejan de venir, pero se quedan los chavos, les gusta estar ahí conmigo. P83: 210 PILARES ACAHUALTEPEC_ Tallerista de básquetbol y fútbol.rtf - (97:99)

Otro motivo por el que los usuarios dejan de asistir, según los instructores, es por los pretextos que algunos usuarios tienen; en este sentido, los instructores han tomado medidas para que no existan excusas y no falten o dejen de asistir, como crear dos horarios al día y colocar clases de 6 a 7 de la tarde.

> Los niños de la tarde si son como un poquito más constantes, pero en la tarde si es como que el “es que los niños, es que tengo que cuidar acá, es que la comida, es que aquello” […] por eso también abrí el horario de la tarde de 6 a 7 para que evitemos un poquito […] los pretextos. P144: 137 RICHARD WAGNER_ Instructora de entrenamiento funcional.rtf - (161:161)

La influencia y el apoyo por parte de los padres es muy importante para que la población de usuarios más joven continúe acudiendo a la oferta; de lo contrario los niños dejan de asistir. Sin embargo, han tenido casos de todo tipo, desde quienes acuden sólo una semana, hasta

quienes, desde la apertura, siguen con su formación; por lo que es muy relativa la asistencia y la constancia de los usuarios en deporte, así como los motivos por lo que dejan o siguen acudiendo.

> En general, […] hay niños desde que están una semana y la siguiente ya no vienen o niños que sí son constantes y que a base de los papas influyen mucho, los papas los traen o les gusta simplemente y siguen viniendo y te digo he tenido que están contigo cinco, seis meses o chicos desde que empezaron conmigo y siguen, son contados, pero siguen. P171: 39 PILARES ARAÑA_ Instructora_ Talle de Kickboxing.rtf - (242:242)

La importancia que cada uno de los usuarios le dé a las actividades deportivas se verá reflejado en su asistencia; por lo que es importante que en PILARES se ofrezcan talleres deportivos de calidad. Para lograr esto se debe contar con algún instrumento de evaluación de los docentes, el cual permita tener información precisa sobre el desempeño de los instructores.

## 16.7. Seguimiento de aprovechamiento

El seguimiento que se da a los usuarios en deporte implica el registro de asistencias que se realiza de forma permanente; cada uno de los instructores hace un seguimiento más acorde a sus intereses personales, y que tiene que ver con la disciplina que imparten; tenemos el caso de entrenamiento funcional, una de las instructoras indica que ella realiza un seguimiento más personalizado, medición de peso, menciona que esto no está dentro de sus funciones; sin embargo, lo hace de tal forma que a través del avance que observa en los usuarios puede también autoevaluarse. De esta manera, si un usuario decide dejar de asistir no será por su causa o por su desempeño, si no por motivos particulares.

> I: Nada más las hojas, o sea, las hojas que nos tienen que firmar diariamente que sí están haciendo las actividades, por mi parte personalmente es el seguimiento que te digo, si tienen a lo mejor sobrepeso, que eso ya no me correspondería pero como profesional me encanta ver el seguimiento, […] yo tengo que ver como entrenadora en que estoy fallando para ti, yo sé, que si tu dejas de venir a lo mejor es algo por X o Y razón pero como profesional si quiero mejorar para brindar un mejor servicio. P144: 137 RICHARD WAGNER_ Instructora de entrenamiento funcional.rtf - (140:140)

Otros se sienten comprometidos por mostrar interés a los usuarios, por lo que una forma de dar seguimiento es manteniendo una buena comunicación con ellos, saber si están bien, si se sienten a gusto, si sienten que han avanzado, si lo que hacen realmente les agrada; de esta forma les permitirá saber el avance y la satisfacción que les produce estar en la oferta deportiva.

> M: Eh…pues, híjole, no sé, trato de estar en comunicación con ellos ¿no? todo el tiempo, les pegunto ¿Cómo?, ¿Cómo se sienten?, ¿Qué tanto han avanzado?, ¿Si realmente les gusta?, o sea tener más que nada la comunicación con ellos. P171: 39 PILARES ARAÑA_ Instructora_ Talle de Kickboxing.rtf - (198:198)

Sería pertinente que cada PILAR llevara un control no sólo de asistencia de los usuarios, sino que contara con algún instrumento que aporte datos sobre las mejoras que presentan los usuarios en términos de motricidad, talla, peso, satisfacción emocional, así como quiénes y la razón de asistir a los talleres.

## 16.8. Principales logros a la fecha

Como se ha mencionado durante este reporte, existen zonas cercanas a PILARES en donde era imposible transitar. Estos espacios públicos, además de tener mala fama y un aspecto sucio, se han caracterizado por ser los puntos de venta de droga, donde están personas en estado etílico y bajo efectos de sustancias psicoactivas. En este sentido, los instructores, bajo la premisa de rescatar los espacios públicos, así como a las personas que ahí conviven, se han dado a la tarea de realizar actividades donde se involucra a la gente vecina, incluso a quienes concurren esos sitios, a través de campañas de limpieza, con el propósito de que todos se vinculen y participen para crear conciencia sobre la importancia de cuidar un espacio que además es donde la mayor parte del tiempo pasan.

De acuerdo con los instructores, han logrado que las personas colaboren, que comiencen a tomar la iniciativa, claramente incentivando la producción de ciudadanía activa; por lo que se han podido ocupar estos espacios para realizar actividades deportivas; tal es el caso de PILARES Acahualtepec, los instructores deportivos de este centro, quienes han hecho una labor muy importante de inclusión y de recuperación de espacio público; han logrado ocupar estos espacios y darles un aspecto más seguro; además, se han ganado el respeto de las personas en esa zona, lo que significa un gran logro para ellos y para PILARES.

> […] el deportivo antes de que entráramos se tenía mala referencia, muy sucio y todo eso, afortunadamente hasta los mismos mariguanos, hay veces que hacemos campañas de limpieza y ellos mismos sacan sus escobas, sacan sus bolsas y nos ayudan a que el lugar este limpio, entonces son cuestiones que poco a poco se han visto con los usuarios, si hay oportunidad de entrevistarlos y preguntarles si han visto un cambio en el deportivo, yo creo que ellos mismos podrán compartírselo. P83: 210 PILARES ACAHUALTEPEC_ Tallerista de básquetbol y fútbol.rtf - (93:95)

Fuente: Trabajo de campo: instructora y usuario de taekwondo después de su clase en el parque Rebeca, PILARES Acahualtepec.

La gente ha mostrado su aprobación ante la intervención que han hecho los instructores de PONTE PILA; de esta forma, los usuarios han externado que el programa ha ayudado a la comunidad de Santiago Acahualtepec.

> T: Este programa ha ayudado realmente a la comunidad de Santiago Acahualtepec, ellos nos lo han hecho saber, entonces creo que estamos por el buen camino. P83: 210 PILARES ACAHUALTEPEC_ Tallerista de básquetbol y fútbol.rtf - (123:123)

Finalmente, muchos usuarios tienen, por primera vez, la opción de realizar algún deporte o activación física gracias a la oferta gratuita de PILARES; lo cual es relevante en estos contextos en donde la pobreza, exclusión y otras formas de violencia son la norma. Sin lugar a dudas, PONTE PILA debe fortalecerse y valorarse aún más dentro del diseño de la Política; también debe aprovecharse para ser el principal vínculo con los jóvenes, quienes todavía dudan o no quieren acercarse a Ciberescuela.

# 17. Talleres deportivos desde la visión de los usuarios

## 17.1. Funcionamiento y relevancia de los talleres deportivos

Este tipo de talleres son los que menos afluencia tienen de usuarios, su realización está en función de la llagada de personas, por lo cual son inciertos; además de que hay mucha rotación de usuarios. Las sesiones son de una hora o dos horas y en muchas ocasiones los espacios donde se llevan a cabo no son los adecuados. Los usuarios firman una hoja de asistencia con la cual se lleva un registro de quién asiste.

En Talleres Deportivos, los usuarios han expresado que el beneficio se puede constatar en una mejor condición física de su persona al aumentar el grado de resistencia en los diferentes ejercicios. Las expresiones al respecto son en su gran mayoría positivas, dando cuenta de los avances que se han ido obteniendo en materia deportiva, disciplina y de resistencia, así como del buen trato que reciben de los promotores.

> U: Hacemos lo que él nos pone de ejercicio y en eso ahora sí, nos pone la muestra, empezamos hacerlo con él, después nos deja solitos y él se dedica a observarnos y a corregirnos lo que, o sea, las cosas, como hacemos bien las cosas, te indica de buena manera “oye, mira así” y pues esa es su forma de cómo te va evaluando. P153: 164 MARGARITA MAZA DE JUÁREZ_ Usuario de tai chi.rtf - 153:11

> A: Pues, primero cuando empecé, a entrenar con ella, los ejercicios que me ponía eran así, como que de muy bajo rendimiento. Ya después, como veía que me iba esforzando y esforzando, me subía más, este… ¿cómo se podría decir? El nivel de exigencia y así es con todos. P174: 42-ENTREVISTA LA ARAÑA_ Ponte Pila_ Usuario del taller de kickboxing.rtf - 174:14

Los promotores desarrollan sus actividades de manera atractiva y entretenida para que los usuarios se sientan a gusto; esto lo convierte en un taller sumamente atractivo al sumar a lo deportivo el componente de diversión y de convivencia con los compañeros. Más que un taller lo ven como un tiempo de recreación en que pueden desarrollar sus habilidades físicas.

E2: Ah, se me hace muy divertido porque son maestras y que te enseñan, pero con dinámicas. O sea, aprender y es divertido. P97: 225 PILARES CEDA- Entrevista con usuaria de BADI. Cultura y deporte.rtf - 97:14

Fuente: Trabajo de campo: usuarias al término de la clase de zumba, PILARES Insurgentes.

Los usuarios tienen una opinión generalizada de que son adecuadas las explicaciones que reciben de los promotores; ya que dicen tener una buena estrategia didáctica al exponer claramente los ejercicios e incentivarlos a realizarlos de la mejor manera. En general, los talleres son calificados por los usuarios prácticamente de manera unánime como un éxito. Esto no es gratuito, se ha lo grado gracias al esfuerzo y solidaridad de los promotores, quienes, además de su conocimiento disciplinar, aportan su vocación docente a los talleres.

E1: ¿Te gusta como da la clase la maestra?
U: Sí.
E1: Ok.
Si pudieras calificar a tu instructor ¿Cómo lo calificarías?
U: Es muy buena instructora.
E1: ¿Por qué?
U: Porque nos explica bien lo que tenemos que hacer y nos da, no sé cómo explicarlo, nos explica bien y nos dice como lo tenemos que hacer, entonces me gusta. P150: 150 RICHARD WAGNER_ Usuaria de básquetbol.rtf - 150:9

Algunos usuarios manifiestan, conscientemente, el valor del deporte en sus vidas catalogándolo como un aliado en el cuidado de su salud. También se le reconoce como un

método para seguir manteniendo una buena calidad de vida a una edad avanzada, pues gracias al ejercicio el cuerpo puede conservar muchas de sus funciones.

> E1: […] ¿Y qué te incentiva a seguir viniendo?
> U: Mejorar mi salud, esto me interesa porque estoy muy rígido y con esto ya se me están mejorando mi elasticidad, velocidad en movimientos que me sirven para el kung fu.
> U: Hacer ejercicio, o sea no estoy tan chamaco, ya 65 años entonces si necesito hacer, deja uno de hacer deporte o de hacer actividades físicas y te empiezas a deteriorar tu salud, tu físico, todo entonces, por eso. P153: 164 MARGARITA MAZA DE JUÁREZ_ Usuario de tai chi.rtf - 153:8

Fuente: Trabajo de campo: clase de zumba en PILARES Santa Fe.

Cuando se pregunta a los usuarios cuál es la intención de asistir al taller, comentan que quieren instruirse más. Los usuarios reconocen en estas disciplinas oportunidades de salud, recreación, estética y defensa personal. Todo esto traduce al taller deportivo como uno de los más atractivos y completos desde la percepción de los usuarios.

> E1: ¿Cuál es tu intención de asistir al taller de *kick boxing*?
> A: ¿Mi intensión? Pues, para aprender más. Es algo que ya me había llamado la atención antes, porque estuve practicando también artes marciales mixtas y ahora con lo de *kickboxing* ya puedo saber más.

E1: ¿Qué te incentiva a seguir viniendo a este taller?
A: Mmm, pues, es que la maestra enseña muy bien, entonces por eso vengo. No cualquier maestro enseña como ella. P174: 42-ENTREVISTA LA ARAÑA_ Ponte Pila_ Usuario del taller de kickboxing.rtf - 174:12

Los comentarios, casi todos positivos, sobre los talleres deportivos han permitido que el programa PILARES se difunda más entre la población, pues muchos de los que hoy son usuarios fueron atraídos por estas actividades, de las cuales recibieron muy buenas referencias. Uno de los motivos que se expresan para asistir a los talleres deportivos es la diversión; no obstante, el beneficio que se obtiene una vez dentro de ellos es el mismo para todos: mejor la salud, mayor resistencia, mayor disciplina, menos estrés. Por ejemplo, usuarios del taller de Zumba comentan que el hacer ejercicio les ayuda en todo, como tener una buena condición física y concentrarse mejor en sus actividades.

E1: ¿Para qué le ha servido hacer zumba?
V2: Pues así, para todo porque pues… estaba muy desorientada. O sea, ayuda prácticamente en todo. Saca uno el estrés, me siento bien.
E1: ¿Se siente más relajada?
V2: Más relajada. P51: 21-ENTREVISTA LA ARAÑA_ Mesa de discusión_ adultos mayores_ Carlos Hugo y Jorge Arzate.rtf - 51:7

E1: y en acondicionamiento físico, ¿Qué hacen?
P: Pues nos mantiene físicamente activas el maestro, para que tengamos un… más que nada para que tengamos una mejor condición física. P53: 23-ENTREVISTA LA ARAÑA_ Autonomía económica_ usuaria de barbería y trenzado africano.rtf - 53:3

El fomento al deporte es una de las prácticas que la ciudadanía exige como un derecho: derecho a la recreación, derecho a la salud; es una forma para que las personas no caigan en adicciones, se mantengan saludables tanto física como mentalmente y les ayude en el control de sus emociones. Además, también se han levantado voces que identifican la práctica deportiva como una manera de verse y sentirse joven, pues reconocen que su cuerpo puede realizar muchas actividades y lograr cambios en cualquier etapa de la vida. También se reconoce que ayuda a no caer en vicios.

E1: ¿Quién hace talleres de deporte? Levanten la mano. Prácticamente todos menos Leslie. ¿Por qué les gusta?

V2: Yo creo que es necesario fomentar más el deporte porque… bueno, yo, desde mi punto de vista, creo que es mejor que un joven o una persona este… pues… tenga su mente en eso a estar pensando como en otra serie de cosas. O sea, para mi… ese es mi punto de vista. Mejor ser una persona sana a tomar otro tipo de acciones.
V1: Bueno, pues sí… lo tomo… pues bien. Cuando tomamos un taller de deporte también nos ayuda más a nosotros.
V5: También sería tanto en la… en saber o conocer a más personas, ¿no? Por ejemplo, yo cuando llegué aquí, creo que recién llegué al taller de futbol y bueno, ahí los conocí a ellos. Yo en realidad no tenía planeado conocer a nadie, pero más que nada, el taller ayuda a muchas personas a, quiera o no, conocerlas o a hablarles mejor ¿no? Saber que les gusta lo mismo y hablar de algún tema y así es… conocerse.
V2: En lo personal a mí, bueno, repito casi lo mismo, sirve para controlar mis emociones, por el deporte. O sea, como que… me da alivio y esa es una forma de que no caiga en el vicio y eso. P58: 28-ENTREVISTA LA ARAÑA_ Mesa de discusión_ Usuarios niños, jóvenes y madres de familia.rtf - 58:23

Fuente: Trabajo de campo: clase de taekwondo, PILARES Central de Abastos.

El deporte ayuda a concentrarse, estar más enfocados, ya que, si bien la práctica del deporte exige esfuerzo físico, también es indispensable cierto conocimiento estratégico para obtener victorias en algunas disciplinas deportivas. Esto exige a los usuarios disciplina, concentración y análisis en sus estrategias de juego.

E1: ¿La asistencia al taller de básquetbol ha hecho que tu vida sea más sana, más disciplinada?
U: Más disciplinada.
E1: ¿Lo has notado?
U: Si, mucho.
E1: ¿Cómo eras antes?
U: Como desastre por todos lados y ya no.
E1: ¿Eres como más enfocada?
U: Aja. P150: 150 RICHARD WAGNER_ Usuaria de básquetbol.rtf - 150:14

## 17.2. Talleres exitosos desde los LCPs

Los talleres que más agradan a los usuarios son los de defensa personal. Esto se justifica por el contexto violento en el que viven, sobre todo agresiones diversas hacia las mujeres; se trata de talleres no para practicar la violencia si no para la defensa contra ésta, en buena medida son las mujeres quienes los toman.

Uno de los usuarios que acude a box señala que su principal interés en tomar la actividad es aprender a defenderse ante un acto delictivo, como puede ser un robo o secuestro.

E1: ¿A qué vienes aquí a PILARES?
L: Yo vengo a box y a kick boxing, por si me roban o me secuestran defenderme. P56: 26-ENTREVISTA LA ARAÑA_ Ponte pila_ Usuario de box y kickboxing.rtf - (18:20)

También muchos niños asisten a estos talleres de defensa personal. Estas disciplinas abonan al desarrollo físico y personal de los niños, además contribuyen a la formación del carácter.

Tenemos un *zumba kit*, es una actividad sorprendente P 5: 1-ENTREVISTA LA ARAÑA.pdf - 5:13

El que tiene mucho éxito es el de *taekwondo*, P20: 16-ENTREVISTA ACAHUALTEPEC.pdf - 20:18

> *Karate*, si vamos por áreas, de deporte quizá el más exitoso es, es karate P34: 30-ENTREVISTA CENTRAL DE ABASTOS (Autoguardado).pdf - 34:29

Por lo anterior, se comprende que box es uno de los talleres que, de acuerdo con los LCPs, es uno de los más exitosos, debido a que busca del deporte saber defenderse; sin embargo la perspectiva que pueden tener algunos usuarios puede llevarlos por caminos erróneos. En ese sentido, se entiende que el enfoque que deben darle a esta disciplina es únicamente deportivo y, en función de eso, no propiciar que se use como un arma que puede inducir a más violencia; por lo que es importante considerar los enfoques y las intenciones que los promotores construyen alrededor de un deporte de contacto como éste.

> De deportes… el más exitoso es zumba, tenemos alrededor de treinta personas diarias en zumba en dos horarios y tenemos a los niños también, P24: 20-ENTREVISTA HUAYATLA.pdf - 24:57

Fuente: Trabajo de campo: clase de box, PILARES Agrícola Pantitlán.

## 17.3. Opiniones de mejora para los talleres

La falta de infraestructura adecuada y de material necesario para la realización de las actividades deportivas son las principales quejas de los usuarios. Durante los recorridos de campo se pudo constatar que, en efecto, muchas instalaciones les faltan aditamentos (barras en los salones de ballet, espejos, acondicionamiento de canchas) y que hay una carencia de materiales (costales, peras y guantes para boxeo, protectores para el cuerpo, balones, colchonetas); así como protección de los espacios abiertos con lonas.

Fuente: Trabajo de campo: salón donde se imparte el taller de *Kick boxing*, PILARES La Araña.

Fuente: Trabajo de campo: salón donde se imparten los talleres deportivos de contacto, PILARES Atlampa.

Los usuarios refieren que se pueden mejorar las instalaciones donde realizan las actividades deportivas; es el caso de una de usuaria de básquetbol en PILARES Richard Wagner, quien indica que el espacio donde realizan el deporte no es el idóneo, debido a que el piso se encuentra en condiciones irregulares; esto representa un riesgo para quienes juegan en dicho lugar, incluso podría provocar lesiones en los usuarios.

E: ¿El espacio o el equipo donde te desarrollas son adecuados?

U: Algo así, la cancha está como algo tronada, el piso está desnivelado entonces tiene unos riesgos de caernos y no está pintada entonces no vemos donde sale el balón y así.
E1: ¿Cómo mejorarías el taller de básquetbol?
U: Mejorando la cancha y ya. P149: 150 RICHARD WAGNER_ Usuaria de básquetbol.rtf - (145:147)

De la misma forma, existe el caso de usuarios que sugieren una forma de mejorar el taller deportivo al que asisten es agregando el material que hasta el momento no ha estado disponible. De este modo, el usuario de kick boxing en PILARES La Araña sugiere que hace falta un costal, más guantes, ya que por lo regular el material no es suficiente.

E1: ¿El espacio y el equipo son adecuados para este taller?
A: Sí, solo que sí falta bastante equipo, que sería un costal, guantes y todo eso,
E1: ¿Cómo mejorarías el taller de kickboxing?
A: Pues, agregando el material que por ahora no está disponible. P170: 42-ENTREVISTA LA ARAÑA_ Ponte Pila_ Usuario del taller de kickboxing.rtf - (122:122)

# 18. Diseño del Programa y desarrollo de capacidades institucionales de los Centros PILARES frente a la problemática de la pobreza y las distintas formas de exclusión social

En este capítulo de la evaluación se presenta la evidencia sobre las capacidades de inclusión social de los centros PILARES, si bien este asunto se ha venido tratando en el transcurso del Informe, aquí se trabaja el asunto de la capacidad, más allá de sus objetivos institucionales, de inclusión frente a los diversos colectivos que acuden de manera regular. Este análisis tiene que ver con el diseño del programa en tanto que política de inclusión.

## 18.1. Capacidades para ser soporte institucional ante la pobreza económica y la marginación

La pobreza económica es una situación que aparece de forma constante entre los usuarios de los PILARES, incluso en el personal de apoyo como es el caso de docentes o monitores. Hay que decir que, si bien la pobreza económica es una realidad en los usuarios, la misma se manifiesta con distinta intensidad. Las características de la pobreza en los usuarios tienen una variación de un taller a otro, la pobreza de condiciones moderadas a extremas. Lo importante es no olvidar que la pobreza, como proceso biográfico (es decir fuera del orden estadístico), aparece hilada (como sistema de relaciones) a otros tres fenómenos: violencia(s), exclusión (económica y educativa), y desafiliación (entendida como forma de no cohesión social); por esta razón la evaluación de los PILARES como dispositivo de producción de bienestar debe considerar esta sintaxis cualitativa como marco analítico y normativo de la acción y desempeño del programa.

> Existe mucha marginación, mucha pobreza, mucha violencia. P35: 31- Entrevista a Samuel.pdf - (12:356-12:428)

La gratuidad de los servicios que ofrecen los PILARES es ya un apoyo para las familias y jóvenes que acuden, representa un ahorro y, claro está, una oportunidad de acceso a tres bienes fundamentales: la educación, la cultura y el deporte. El objetivo general de la Política se valora cuando se tiene en cuenta que en los espacios urbanos en los que trabaja, incluso se puede decir que, nunca ha habido oportunidades reales de acceso a los derechos sociales y educativos; así que un Centro PILARES representa la oportunidad de romper los circuitos de la

exclusión de derechos, en primera instancia. En una segunda instancia, lo relevante es lograr la permanencia y la relevancia para la vida de la estadía en las actividades educativas, culturales y deportivas. Dado que esta evaluación es de diseño y operación, es difícil saber sobre la relevancia para la vida de los micro-saberes que otorgan los PILARES, sobre todo en los talleres de autonomía económica.

> Hay una marginación tremenda, […] han estado excluidos de todos los derechos, del derecho a la salud, existe un centro de salud aquí muy pequeñito, pero, este, encontramos agente que llega en condiciones, […], muy desventajas en cuestiones de salud, también llegan en cuestiones con mucha desventaja educativa. P21: 17-ENTREVISTA RENOVACIÓN.pdf - (4:857-4:1178)

Fuente: Trabajo de campo: usuarios del taller de ajedrez, PILARES Facundo Cabral.

En los casos en donde la pobreza es muy evidente en algún usuario o personal de apoyo (por ejemplo, en el caso del personal de limpieza), los LCPs muestran una actitud solidaria, por ejemplo, recolectando dinero.

Un aspecto que ayuda a mejorar las necesidades de vida de ciertos usuarios es la integralidad de los servicios, así por ejemplo en PILARES Margarita Maza de Juárez la presencia de una cocina popular ayuda a la población en pobreza alimentaria y sirve para acercar a una población que de otra forma no llegaría a la oferta de los Centros; lo mismo sucede en los PILARES que cuentan con consultorio médico o algún otro servicio como el de atención odontológica en el PILARES Santa Fe. El fortalecimiento de la integralidad de los servicios

debe ser una apuesta para mejorar las capacidades de atención a la población en pobreza extrema y pobreza alimentaria.

Fuente: Trabajo de campo: fila de espera para el acceso al comedor popular, PILARES Margarita Maza de Juárez.

Fuente: Trabajo de campo: comensales del comedor popular en PILARES Margarita Maza de Juárez.

Dado que le diseño del Programa gira en torno a la inclusión educativa, los PILARES no cuentan con herramientas o protocolos adecuados para dar apoyo, ayuda o seguimiento, a los casos álgidos de pobreza económica; esto con excepción de la beca que se entrega a los jóvenes inscritos en Ciberescuela, la cual funciona como un incentivo para su asistencia.

E: Existe algún mecanismo, una estrategia concreta, específica o algún protocolo para incorporar a los PILARES a niños y jóvenes que están fuera de la escuela y que viven en condiciones de extrema pobreza de marginalidad.
S: No tenemos un procedimiento específico, eh… ni una estrategia diseñada yo creo que es uno […] de los temas en los que tendremos que trabajar, hay una serie de acciones en donde la propia comunidad nos avisa que hay jóvenes que están en situación de vulnerabilidad o niños en fin […], conforme los vecinos saben que hay esos niños, los invitan, los traen en fin, están, los llevan allá con nosotros ¿no? pero realmente pues es una, vuelvo a insistir es un tema de…boca en boca, este los propios chicos de pronto llegan con otros amigos, si les resulta, si aprenden en fin se van comunicando entre ellos […] las ventajas que le ven a estar yendo a los PILARES. P35: 31- Entrevista a Samuel.pdf - (42:2170-43:155)

## 18.2. Capacidades para ser soporte institucional ante la violencia intrafamiliar y de género

Como se ha mostrado a lo largo de este Reporte, la violencia intrafamiliar es una situación recurrente entre los usuarios, la cual se manifiesta de forma sistemática en contra de las madres de familia, niños y jóvenes. En este sentido, es correcto hablar de una población violentada; a pesar de la importancia de la atención al género en el diseño de la Política y, al menos en el discurso, no se encontraron mayores evidencias sobre una atención específica, diferenciada y con un protocolo concreto a favor de las mujeres con historias de violencia y en situaciones de desafiliación, abandono y soledad.

S: PILARES es esta iniciativa de identificar por ejemplo en primerísimo lugar la violencia contra las mujeres, que la población, […] observé que hay ciertas prácticas que constituyen a la violencia y que no necesariamente lo miramos, por ejemplo el control masculino patriarcal sobre el dinero adentro de la familia, […] eso es difícil para que lo veas sino de pronto tienes un espacio donde puedas reflexionar acerca de eso y de lo importante que es que tanto las mujeres como los hombres decidan el destino de los recursos. P35: 31- Entrevista a Samuel.pdf - (4:2430-4:2957)

Para las mujeres víctimas de violencia los PILARES no sólo son una oportunidad de acceso a la educación y la cultura para sus familias, o una oportunidad de aprender un oficio que les permita incorporarse al mercado de trabajo; para ellas mismas, la asistencia a los diversos

talleres representa, además de los aprendizajes recibidos, la posibilidad de encontrar un grupo de apoyo solidario. Hay casos en que las mujeres piden apoyo explícito al personal de PILARES; es decir, ven y entienden a la institución como un soporte institucional. Esta situación plantea una actuación de los Centros más allá de lo expuesto en Reglas de Operación y que supone un reto para la Política, en tanto que dispositivo de inclusión de derechos.

> H: Vienen mamás, eh, que normalmente algunas de ellas son separadas, algunas tienen situaciones, […] a lo mejor delicadas, ¿no?, en cuestión de la familia, entonces vienen a los PILARES a pedir apoyo. P28: 24-ENTREVISTA SAN PEDRO ATOCPAN.pdf – (5:1521-5:1732)

Hay una gran cantidad de mujeres, de todas las edades, sobre todo adultos mayores, que encuentran en los diversos talleres un espacio de integración que les da un nuevo horizonte de socialidad y cohesión social; de esta forma, muchos talleres con presencia femenina se convierten en grupos solidarios con una fuerte identidad y cohesión social. Esto es evidente, por ejemplo, en los talleres de huertos urbanos, cocina, diseño de imagen, cosmetología y diseño de modas.

> D: Bueno, tenemos aquí varios casos de personas que… de aquí, […] han sacado negocios, de aquí incluso han sanado familias, lo puedo decir en estos términos y no exagero porque, mujeres que han sido como violentadas, los talleres de socioemocionales les ha ayudado mucho a rescatarse a sí mismas, pero yo creo que […] la parte de autonomía económica y la parte de Ciberescuela ha sido como fundamental para [ellas]. P31: 27-ENTREVISTA ZAPOTITLA.pdf – (5:79-5:523)

Fuente: Trabajo de campo: Usuarias en el taller de diseño de moda, PILARES Facundo Cabral.

El Programa colabora para mejorar las condiciones de pobreza económica y tiempo de los usuarios, así como mitiga el abandono y soledad de adultos mayores y mujeres de otras edades en circunstancias semejantes.

## 18.3. Inclusión educativa para los jóvenes en situaciones de vulnerabilidad extrema

La inclusión educativa supone la existencia de instituciones educativas que hagan posible el acceso y permanencia de los diversos grupos sociales en los procesos educativos, salvando las situaciones propias de las desigualdades sociales (como lo es la pobreza y la violencia) y las desigualdades educativas (la precariedad de las instalaciones de las escuelas, la mala calidad de los docentes y los funcionarios directivos, la obsolescencia de los currículum), en el caso de PILARES la inclusión educativa en sus dos vertientes principales, como la inclusión para la culminación de estudios básicos y la inclusión para el aprendizaje de micro saberes técnicos útiles para la vida laboral; constituye el corazón de la propuesta. Como instituciones que trabajan bajo esquemas educativos no formales y utilizando un formato de infraestructura mínimo, pero de calidad (tanto en términos de instalaciones y personal de apoyo educativo) los PILARES buscan ser una alternativa a la escuela formal para los jóvenes y adultos en condiciones de vulnerabilidad y exclusión.

Los Centros PILARES se encuentran en construcción de su identidad educativa, para lo cual están en el proceso de constituirse en instituciones que funcionen como soportes institucionales educativos para la población vulnerable de la Ciudad, para lo cual han optado por construir una identidad en torno a la idea de comunidad, que implica la elaboración de lazos de solidaridad y formas organizativas centradas en la idea de colaboración y autogestión de cada proyecto; esto supone una serie de relaciones complejas entre cada Centro y su entorno. En relación con esto último, los PILARES tienen el reto de trabajar a contracorriente de lo que sucede en la calle (múltiples formas de violencia y la presencia del narcomenudeo) así como lo que pasa dentro de los hogares (violencia intrafamiliar y desintegración de los lazos familiares), de esta forma el contexto urbano se convierte en una estructura social que constriñe el dispositivo de inclusión educativa de los Centros; es decir, la desigualdad-violencia existente en las calles y en los hogares funciona como una serie de fuerzas que atan a los jóvenes y adultos a la pobreza, sus diferentes formas de vulnerabilidad social y económica, y a sus desventajas educativas en la escuela formal.

La relevancia de la Ciberescuela como opción educativa se comprende cuando se conocen las historias o trayectorias educativas de los usuarios, las cuales se caracterizan por el rezago, la exclusión, el fracaso educativo, la falta de oportunidades, la mala calidad de la escuela formal, problemas de inseguridad y *bullying* practicada por excompañeros, la falta de incentivos, condiciones económicas escasas, la lejanía respecto del lugar de residencia; actualmente la dinámica que se maneja en las distintas plataformas permite que los usuarios realicen otro tipo de actividades ya sea dentro de PILARES como fuera de éste.

> U: A mí me metieron a una escuela de paga, no me gusto la forma en como enseñaban, yo soy de Puebla entonces me vine a vivir aquí por misterios con mi mamá y entonces comencé a conocer la comunidad de PILARES.
> E1: ¿A qué edad llegaste aquí?
> U: A los 17 años.
> E1: ¿Y actualmente qué edad tienes?
> U: 18 años. […] dejé de estudiar 3 años y entonces cuando me abrieron las puertas del PILARES me ayudaron a retomar mis estudios, me ayudaron a que yo quisiera seguir estudiando y me ayudaron en muchas cosas, en muchos aspectos que yo no conocía o que yo no entendía. P 1: 115 RICHARD WAGNER_ Usuaria prepa en línea.rtf - (22:32)

> E: Cuéntanos sobre tu trayectoria escolar, primaria, secundaria, si la hiciste normal en la escuela, sin reprobar ni nada.
> M1: Normal, sin reprobar nada.
> E1: Entonces, ¿Por qué no te habías metido a la prepa? ¿Reprobaste el examen o qué?
> M1: No pues sí me metí, pero tuve varios problemas ahí con los niños, entonces pues me tuve que salir.
> E1: ¿Qué tipo de problemas?
> M1: Pues es que no me llevaba bien con una niña y a los niños los puso en contra mía y así.
> E1: ¿Y qué te hacían?
> M1: Pues ni me hablaban y luego dejaban mucho de que trabajos en equipo y pues no era muy…
> E1: No te dejaban entrar a los equipos.
> M1: Ajá, no era muy…
> E1: ¿Entonces reprobaste porque no tenías con quién hacer equipo?
> M1: No, sí, pero me salí porque el ambiente estaba como que muy pesado conmigo.

E1: ¿Y en qué prepa estabas?
M1: En el bachillerato 1. Bachilleres 1. P 5: 175. PILARES Margarita Maza de Juárez_ Usuaria prepa en línea.rtf - (45:58)

M: Bueno, exactamente, en mi caso, este, de mí, esta escuela, tuve hasta la primaria, mis padres ya no nos dieron más, dijeron que ya hasta ahí, yo tuve que trabajar en la mañana en una tortillería para poder solventar mis gastos de la secundaria. Afortunadamente terminé la secundaría […]. Prácticamente como a los 16, entre 15 y 16 años, y me fui al norte a trabajar, […] de niñera a Estados Unidos. Y de ahí, pues obviamente […] aprendí el idioma de inglés […]
E1: ¿O sea que, […] hasta los *cuarentaitantos* años fue cuando decidió otra vez, gracias a PILARES?
M: Exactamente. P 6: 2. PILARES La Araña_ Usuaria prepa abierta SEP.rtf - (74:81)

M: Bueno, […] la primaria la terminé así normal, o sea, me fue más o menos en mis calificaciones, igual siempre he tenido el apoyo de mi mamá, y en ese entonces igual el apoyo de mi papá, pero ya en la secundaria, pues ahora sí fue casi el apoyo de mi mamá; y… pues también la terminé muy bien. Y en la prepa pues, ya estaba estudiando casi, un año estuve estudiando por ahí, por un CETIS de Tacubaya. Pero pues ya cuando me enteré de esto vine a pedir información, me gustó, […] cómo se iba a llevar a cabo la prepa en línea y pues me cambié, aparte de que me gustó las propuestas que tenía; me gustó igual porque me quedaba cerca. P 9: 4. PILARES La Araña_ Usuario prepa en línea.rtf - (179:185)

E1: Cuéntanos de cómo eras en la primaria y la secundaria, y ahora. ¿Estás en prepa en línea o en BADI?, ¿verdad?
F: Sí.
E1: Bachillerato digital. Y ahora en bachillerato digital, ¿cómo te sientes?
F: Pues, la verdad sí lo veo muy completo y siento que, pues, está bien porque ayudan tanto los tiempos como los docentes que te ayudan y ya. P12: 56-ENTREVISTA AGRÍCOLA PANTITLÁN_ Ciberescuela_ Usuaria de BADI.rtf - (89:103)

U: Pues es que perdí un año en la escuela por problemas que tuve en la secundaria entonces ya me platicaron bien esta modalidad y ya me fue gustando, […] porque escogí esto, por el tiempo, por las cosas que se me acomodan en mi vida.
E1: ¿Es más cómodo para ti tus actividades?

U: Aja, me da chance de hacer mis actividades bien, con tiempo.
E1: ¿Llegaste a entrar a una prepa?
U: CETIS, pero el problema es que es muy cara y fue también que no quise entrar, ya fue que *intentaron* aquí. P13: 67 AGRÍCOLA PANTITLÁN_ Usuario BADI.rtf - 64:74)

Romper las dinámicas de exclusión educativa para sustituirlas por dinámicas de inclusión no es fácil para los PILARES; al momento hay una primera oleada de usuarios que han acudido a los PILARES y a la Ciberescuela; lo han hecho de manera inmediata y masiva; este primer contingente de usuarios son familias y personas que, si bien viven en condiciones de pobreza urbana, no se encuentran en el límite de las zonas de exclusión social. Se trata de familias, madres de familia e hijos, adultos mayores y adultos sin empleo o con empleos precarios que han tomado la oportunidad que ofrece la Política para hacerse de conocimientos educativos y culturales, así como han hecho de los PILARES una alternativa al tiempo libre y la convivencia. Este grupo de usuarios está en el proceso de apropiación del espacio que significa los PILARES como suyo. Estos usuarios, en general, se sientes contentos y satisfechos por el trabajo y atención inicial que han recibido de los PILARES.

E1: ¿Son constantes los chicos?
M: Sí. Ahorita, los que tenemos ya de prepa en línea son constantes. Creo que sobre todo también porque ahorita están teniendo un apoyo de beca. La beca es para que puedan concluir su bachillerato en PILARES. […] Llegaron chicos que a pesar de que viven en la colonia o en los alrededores no se conocían y aquí ya se establecieron amistades, amistades fuertes y entonces, de pronto, ya se saben los horarios y llegan siempre a la misma hora y todos juntos van a las mismas actividades. P49: 19-ENTREVISTA LA ARAÑA_ Ciberescuela_ Docente.rtf - (290:295)

Para estos usuarios es importante la existencia de los PILARES como opción de vida y como oportunidad educativa y cultural; en este sentido hay una realización de las oportunidades valorada por los usuarios. La Ciberescuela representa la oportunidad para continuar estudiando, para combinar estudios con trabajo, y para mejorar la autoestima de los jóvenes, de tal manera que el diseño de los PILARES, de acceso flexible a las distintas actividades, es un atractivo para ellos.

V1: Es importante para mí porque es una forma de terminar mis estudios y aprender cosas nuevas que a lo mejor no afuera o… en esta parte no pude haber encontrado y creo que es como una oportunidad más para ser mejor persona o tener una gran

> carrera en el futuro. P58: 28-ENTREVISTA LA ARAÑA_ Mesa de discusión_ Usuarios niños, jóvenes y madres de familia.rtf - (317:317)

> V5: Sí, para mí sí es importante PILARES porque yo creo sin PILARES no estuviera ahora… no hubiera entrado yo a la prepa en línea y yo seguiría ahorita trabajando. Digo, sí trabajo y todo, pero… O sea, ya estoy estudiando y trabajando y bueno, la verdad a mí me gusta más ganar dinero que estar en la casa sentado o así. P58: 28-ENTREVISTA LA ARAÑA_ Mesa de discusión_ Usuarios niños, jóvenes y madres de familia.rtf - (333:333)

> V6: Pues, para mí, la verdad es que PILARES me abrió, ahora sí que como se podría decir, un mundo nuevo porque antes de que se abriera, pues la verdad no estudiaba. Tomaba un curso de belleza, pero nada más era lo que hacía y pues, la verdad, pues ya quise seguir estudiando y al enterarme aquí de Prepa en línea me dio ese chance de poder estudiar y al momento buscar otras actividades igual que tomar. P58: 28-ENTREVISTA LA ARAÑA_ Mesa de discusión_ Usuarios niños, jóvenes y madres de familia.rtf - (345:345)

Los PILARES han logrado que un grupo importante de jóvenes asista a las Ciberescuelas, se trata de jóvenes que, dentro de su precariedad, cuentan con mejores condiciones económicas y de inclusión social para continuar sus estudios. Los cursos del INEA contribuyen a que los jóvenes y adultos en situación de pobreza educativa asistan, aunque los grupos del INEA son poco numerosos en general y trabajan con dinámicas tradicionales de aprendizaje.

> Pero ahora nuestra población ha cambiado y sobre todo tiene que ver con que hemos logrado afianzarnos un poco más con el trabajo con INEA, que por fin se abrieron las convocatorias prepa en línea SEP y de bachillerato digital, de modo que ahora tenemos una Ciberescuela llena de jóvenes, […], nuestro público meta, nuestro público en cuanto usuarios jóvenes entre catorce y veintinueve años. P15: 11-ENTREVISTA RICHARD WAGNER.pdf - (11:2057-12:20)

> Sin lugar a dudas sí cumplimos con el objetivo de atender a jóvenes, tengo… doscientas setenta y nueve personas inscritas, jóvenes entre quince y veintinueve años en preparatoria en línea SEP. P24: 20-ENTREVISTA HUAYATLA.pdf - (11:1618-11:1813)

> Nosotros tenemos, nuestra mayor población va desde los diecisiete hasta los veintitrés, veinticuatro años, es la mayor parte de la población, de ahí… ya vienen adultos, ya vienen niños, pero… nuestra población en general son jóvenes. P26: 22-ENTREVISTA TIZIMÍN.pdf - (5:1243-5:1479)

El diseño del Programa es correcto en relación a su propuesta de complementariedad, de tal forma que los jóvenes que deciden acudir a Ciberescuela; aprovechan la gratuidad de los servicios, toman otros talleres económicos, culturales y/o de deporte.

> U: Para mí la oportunidad que le dan a todos, es lo más importante, a pesar de que es gratuito porque no todos pueden, incluyendo yo, tienes la oportunidad de avanzar como persona para todas las actividades que están aquí. P73: 123 RICHARD WAGNER_ Mesa de discusión adultos mayores, amas de casa, jóvenes.rtf - (246:246)

> E1: ¿Qué significa para ustedes el poder asistir a los talleres o la Ciberescuela en PILARES?
> V3: Pues, a mí en lo personal me ha ayudado mucho. Hay muchos talleres que me han dado muchas enseñanzas. Tomaba varios, ahorita los dejé un poquito porque estoy más metida en prepa en línea, pero sí, me gusta mucho.
> V7: En lo personal también sí me sirve mucho porque pues, es como una oportunidad porque pues, los cursos que dan sí son caros así en exteriores. Y aquí, pues como que sí te enseñan, te dan las posibilidades de que tú más adelante puedas ocupar eso en una carrera o… o así.
> V2: Para mí es la convivencia. Me gusta mucho llevarme bien con todos, con los encargados y, en lo personal para mi es eso. La convivencia igual en los talleres y todo lo que hacemos aquí. P58: 28-ENTREVISTA LA ARAÑA_ Mesa de discusión_ Usuarios niños, jóvenes y madres de familia.rtf - (28:34)

Si bien la asistencia de jóvenes y niños a la Ciberescuela es importante en todos los PILARES, se reconoce por los mismos LCPs y docentes, que no asisten de manera importante los jóvenes con mayores problemas de exclusión social; es decir, aún está pendiente la inclusión de los jóvenes de una manera mayoritaria, así como lograr retener con mayor eficacia y eficiencia a este tipo de población que acude a las actividades de Ciberescuela y los diversos talleres que se ofrecen. Si bien hay la presencia de los jóvenes y adultos en los diversos espacios educativos de los PILARES, es necesario generar motivación, un discurso y una

ideología a favor de la superación personal y el bien común; se trata de un discurso a favor de la cohesión social en un sentido amplio.

> E: ¿en qué medida los PILARES generan procesos de inclusión educativa?
> S: […] el propósito central de PILARES es precisamente, […], volver a entusiasmar a las personas que han abandonado sus estudios, para que regresen a la escuela para que puedan volver a estar dentro de una institución o dentro de un proceso de aprendizaje que les permita certificar y continuar con […] con el ejercicio de su derecho a la educación, la inclusión se manifiesta en muchos campos, en muchas vías, de un lado, […], estamos trabajando para incluir a la diversidad lésbico, gay, transexual, transgénero, […], de un modo rotundo, incorporando entre nuestro equipo, contratando personas trans. P35: 31- Entrevista a Samuel.pdf - (10:698-10:1522)

La inclusión educativa implica lograr el acceso, permanencia y buenos resultados educativos para poblaciones muy disímbolas, aunque el Programa determina a los jóvenes y mujeres como la población prioritaria de atención, están ahí poblaciones muy vulnerabilizadas y excluidas de las oportunidades que requieren la atención apropiada, como lo son las diversas comunidades de diversidad sexual, las personas en situación de calle (a veces hay casos de niños), los jóvenes inmersos en el consumo de substancias, las jefas de familia que han sido víctimas de violencia de género, las personas con capacidades diferentes, los adultos mayores, los grupos indígenas, e incluso las diversas poblaciones migrantes que habitan los barrios de la Ciudad. De este reto, el Programa está consciente, aunque no hay a la fecha protocolos de actuación para cada una de estas poblaciones, esto no quiere decir que no se atiendan, se atienden y se trata de hacerlo lo mejor posible; pero falta mayor conocimiento de estrategias que ayuden a la inclusión efectiva de estas poblaciones, es decir, su permanencia sistemática dentro de las actividades que se ofrecen.

> Los procesos de inclusión para nosotros tienen que ver con, sobre todo la parte de la población indígena que nos interesa muchísimo avanzar en el siguiente año, la inclusión efectiva, concreta potente, […], la diversidad sexual y el regreso de las personas a las aulas que la han abandonado por diversas razones. P35: 31- Entrevista a Samuel.pdf - (10:698-10:1137)

Si bien es cierto que en Ciberescuela ya hay un primer núcleo de estudiantes que acuden para terminar sus estudios de media superior, y que hay muchos procesos exitosos al respecto, también es cierto que faltan protocolos de seguimiento de los jóvenes que dejan de asistir a la

Ciberescuela; si bien en muchos casos los jóvenes que asisten aprovechan ya de una beca económica que les apoya y les sirve como habilitación en contra de la pobreza económica, falta incluir a una diversidad de grupos juveniles. Para ellos habrá que repensar los mecanismos adecuados de atracción de ese tipo de jóvenes, así como el dispositivo institucional para lograr su estancia dentro de los PILARES, por lo menos durante un lapso de tiempo que garantice una inclusión educativa efectiva; es decir, un tiempo que les permita terminar sus estudios básicos a la vez dotarse de conocimientos útiles para la vida laboral, incluso al comenzar y concluir estudios superiores.

> E: ¿En qué medidas las Ciberescuelas ya están logrando la inclusión educativa de los jóvenes?
> S: Bueno […] te podría yo dar el dato último, pero tenemos ya varios miles de jóvenes que están haciendo su bachillerato en las opciones en línea, […] trabajando en los PILARES inscritos […] ya tenemos ahorita estamos dando tres mil ochocientas becas lo cual implica que tenemos tres mil ochocientos jóvenes en PILARES reanudando sus estudios de bachillerato parece ser que ese es un producto concreto. P35: 31-Entrevista a Samuel.pdf - (13:805-13:1338)

> E1: ¿Y en qué medida Ciberescuela cree usted que garantiza la inclusión educativa de todos los que vienen?
> D: Pues yo creo que alta, bueno, precisamente el programa está enfocado en combatir la deserción escolar y el retraso escolar. Muchas veces en las escuelas tienen 60 alumnos, a los cuales no puedes atender, aquí en PILARES tenemos la oportunidad de acercarnos a cada uno de nuestros usuarios y conocerlos, conocer sus áreas de oportunidades, sus fortalezas, sus métodos y con base en ello, reforzarlos y crear planes personalizados para cada uno, desde niños hasta adultos. P142: 134. PILARES Richard Wagner_ Docente de Ciberescuela.rtf - (154:157)

Los jóvenes inscritos en Ciberescuela y los que asisten a los diversos talleres de tareas en su mayoría son jóvenes que cuentan con algún apoyo institucional, es decir, se encuentran arropados por sistemas relacionales signados por la cohesión social; además de que cuentan con las habilidades cognoscitivas mínimas necesarias para asumir las rutinas educativas de las diversas plataformas. Se trata de jóvenes que han sido excluidos de la escuela formal pero que no están en estricto sentido en una situación de rezago educativo, incluso muchos de ellos han optado por el modelo de educación abierta y a distancia como opción educativa de vida. Para estos jóvenes el modelo PILARES de inclusión educativa les es eficaz y, claro está,

de gran estima y utilidad, considerando su grado de calidad y gratuidad en el acceso al servicio. Este tipo de jóvenes pueden combinar sus estudios en la Ciberescuela con otras labores.

> E1: ¿En qué medida entonces Ciberescuela genera inclusión educativa real o efectiva?
> M: Bastante. En marzo, la primera convocatoria que se hizo, yo creo que se postularon como unos 15 y ahorita permanecerán oficialmente como unos cuatro o cinco. Pero esta segunda convocatoria tenemos como unos 15 si no es que más que están ahorita estudiando gracias a la Ciberescuela, porque justo en casa no hay computadora o no había internet o no tenían las habilidades digitales y aquí tienen ese apoyo. Además, que es muy flexible en sus tiempos. Hay algunos jóvenes que tenemos aquí que también trabajan entonces pueden irse a trabajar y pueden venir aquí a la Ciberescuela. P49: 19-ENTREVISTA LA ARAÑA_ Ciberescuela_ Docente.rtf - (270:272)

El reto para los PILARES son los jóvenes que no asisten y que se sabe de manera estadística que son un grupo poblacional amplio. Estos jóvenes, además de su situación de pobreza y violencia en los que se encuentran inmersos, es probable que encuentren situación de rezago educativo; es decir, en su historia biográfica educativa ha habido episodios de rezago-abandono de su escolaridad o, incluso, de exclusión educativa absoluta.

La beca es un mecanismo, una herramienta, para que los PILARES procuren mejores condiciones estructurales económicas de los estudiantes, algo positivo dado las condiciones de pobreza de esta población; pero habría que complementar esta acción con otros mecanismos que aseguren la plena inclusión educativa, lo cual significa repensar la oferta de los PILARES y su lógica de complementariedad.

> El principal beneficio es el acceso digamos al ejercicio de varios derechos, educación, cultura, deporte, tiempo libre, […], de alguna manera hay, acercarlos al empleo, ahora estamos empezando con algunas otras estrategias como puede ser la beca para los estudiantes de quince a veintinueve años de edad que van a recibir ochocientos pesos mensuales para que puedan continuar con sus estudios. P35: 31- Entrevista a Samuel.pdf - (12:1419-12:1825)

El programa *Mi beca para terminar la prepa en PILARES, 2019*, tiene un presupuesto autorizado de $32, 000,000.00 (treinta y dos millones de pesos 00/100MN). Con una repartición de hasta 10,000 (diez mil) becas de $800.00 (ochocientos pesos 00/100 MN) mensuales en cuatro

ministraciones de septiembre a diciembre de 2019. En ese sentido el monto unitario por persona beneficiaria del programa complementario será de hasta de $3,200.00 (tres mil doscientos pesos 00/100 M.N) distribuido en máximo cuatro mensualidades de $800.00 pesos (ochocientos pesos 00/100 M.N) (Gaceta Oficial de la Ciudad de México, 2019, 14 de junio).

La gratuidad del servicio y la motivación es un primer paso para la inclusión educativa; esto último algo que hacen bien los docentes de Ciberescuela; aunque más allá de esto quizá para el reclutamiento de una mayor cantidad de jóvenes valdría la pena ensayar ofertas culturales y deportivas significativas, de tal manera que los jóvenes puedan apropiarse de los PILARES como lo han hecho los adultos jefas y jefes de familia y los adultos mayores. La significatividad de las actividades que proporciona PILARES tiene debe estar relacionada con su imaginario social, es decir, en principio, con su consumo cultural específico (vinculado a las diversas comunidades culturales y juveniles de la ciudad), con la satisfacción de sus necesidades básicas, y con su horizonte de vida en términos de su posición de cohesión social dentro de su grupo inmediato de apoyo o soporte institucional, así como su perspectiva de inclusión laboral en el contexto de la Ciudad y sus barrios.

> E1: ¿En qué medida Ciberescuela genera inclusión educativa? Es decir, hace que los jóvenes que no están estudiando terminen sus estudios realmente.
> L: He notado que las maestras de repente les dan pláticas, no de lo de la prepa, les dan pláticas para invitarlos y orientarlos para que ellos no dejen la escuela. P48: 18-ENTREVISTA LA ARAÑA_ Ciberescuela_ Monitor.rtf - (153:155)

> E: Nos gustaría escuchar tu punto de vista sobre el asunto de los jóvenes que viven aquí en la colonia, pero jóvenes que están sin escuela, […] ¿cómo hacerle para que se acerquen al PILARES?, […], para lograr su inclusión educativa, ¿tienes algunas ideas?
> C1: Bueno, […], algunas hipótesis, […], y bueno, son eso, son ideas que hemos construido, de estar dialogando, reflexionando esto con los compañeros, mi propia historia de vida. Y es esa parte, ¿no?, o sea, hay un sector, una población específica de las juventudes [...], que esto ha dejado de ser significativo, terminar tu escuela, tener un espacio para acceder a Internet, aprender robótica, etcétera, esto ha dejado de ser significativo, y lo que está montado en esos imaginarios de esas juventudes, pues es, estar con la banda, tomar, salir, […] me parece que, hay una parte en donde creo que puede que, pues tengamos batallas perdidas, ¿no?, y hay otros donde puede que sea rescatable, ¿no?, pero pues sí necesitamos mucho acercarnos. P116: 84 PILARES AGRÍCOLA PANTITLÁN-Entrevista con coordinador.rtf - (19:21)

En algunas experiencias de inclusión educativa, por ejemplo, el Programa Envión desarrollado en los suburbios de Buenos Aires, la permanencia de los jóvenes desafiliados y excluidos de la escuela formal se garantizaba mediante un fuerte trabajo psicosocial y pedagógico que buscaba la generación de lazos de confianza entre los jóvenes, sin los cuales es imposible su permanencia en las actividades escolares. La confianza no se logra mediante procedimientos de control burocráticos, incluso el acceso a una beca económica no los garantiza, ya que la generación de lazos de confianza es un asunto dialógico y propiamente pedagógico, en donde los docentes y personal de apoyo deben involucrarse con los jóvenes mediante actividades lúdicas, recreativas (deportivas) y después productivas, para al final llegar a las actividades educativas.

Lo anterior es importante debido a que se trata de jóvenes desafiliados que tienen en la banda, el grupo de jóvenes similares con los que conviven en la calle, a su grupo de apoyo inmediato; esto quiere decir que los PILARES tienen que convertirse para estos jóvenes en verdaderos puntos sociales de afiliación, de apoyo emocional, afectivo y educativo que hagan de su estancia algo significativo en su historia biográfica, un joven excluido de las oportunidades vitales no puede estudiar sino está convencido de que tendrá beneficios hacerlo.

> A veces un joven lo único que necesita escuchar –es que tú eres importante-, a veces un joven lo que necesita escuchar es - “pues, no estás solo, no estás solo”-. P15: 11-ENTREVISTA RICHARD WAGNER.pdf - (10:2763-11:22)

Los servicios de habilidades emocionales y de cultura de paz podrían convertirse en la estructura de entrada que den soporte emocional y afectivo a los jóvenes que tienen como característica biográfica la desafiliación familiar y que han permanecido mucho tiempo en la calle más que en la escuela; pero también hay que estar claros que este tipo de jóvenes se encuentra, quizás en una situación de rezago educativo e incluso pueden ser analfabetas funcionales; de modo que la lógica educativa de la Ciberescuela no les funciona debido a la falta de habilidades cognoscitivas y habilidades digitales, con lo cual los procesos de aprendizaje deben de replantearse pues se trata de personas que difícilmente podría asumir los retos que supone las diversas plataformas educativas de la Ciberescuela, incluso las estrategias tradicionales de educación básica que maneja el INEA en sus cursos.

> E1: Bueno […] ¿Cómo hacer para que permanezcan para que terminen sus estudios?

M: Yo creo que los que no continuaron eran sobre todo por las condiciones en las que viven. […] quizás no es tanto de aquí sino de las condiciones, o de la oportunidad que tienen. P49: 19-ENTREVISTA LA ARAÑA_Ciberescuela_Docente.rtf - (274:276)

E1: ¿En qué medida consideras que Ciberescuela genera inclusión educativa efectiva?
S: Pues desde el momento en que les abrimos la puerta a todos y vemos la manera de resolver o atender la necesidad que tienen. Porque, por ejemplo, en la tarde tenemos una maestra que es psicóloga educativa. Se está formando en esa área y ella ha tenido chicos con autismo, chicos con déficit de atención, problemas del lenguaje, problemas de aprendizaje. Entonces, pues, realmente, muchos de esos pequeños no asisten a la escuela pues, porque no hay un espacio que sea cercano, o, aunque lo haya un poco más lejos, la posibilidad económica para llevarlos se reduce. Entonces, ellos sí han tenido un gran apoyo en ese sentido. P50: 20-ENTREVISTA LA ARAÑA_Ciberescuela_Docente.rtf - (188:190)

## 18.4. Los centros PILARES como centros de apoyo institucional para los más vulnerables

Los PILARES atienden a poblaciones con distintos grados de exclusión, entre ellos están las personas con severos problemas de discapacidad o los que se encuentran en situación de desafiliación absoluta en situación de discriminación y/o cercanos a la anomia social. En ambos casos, el programa recibe pocos usuarios con estas características, es decir, en situaciones muy álgidas de vulnerabilidad. A pesar de que el diseño del Programa no contempla a este tipo de población como la prioritaria, normalmente, los Centros asumen la responsabilidad de atención hacia este tipo de usuarios, con lo cual, en la práctica, los PILARES van más allá de sus objetivos produciendo una nueva frontera de la atención.

Nos encontramos con un gran, no una problemática, un gran reto, […], para el programa de PILARES, porque no es sencillo atender a la gente en esta población, […] que está en este riesgo, […] no es fácil, este, ha sido complicado, necesitamos también tener cierta preparación, y también hemos echado mano, ¿no?, de ciertas estrategias, y de capacitaciones para poder tener el tacto para atender a la población en situación de calle. P102: 250 PILARES INSURGENTES-Entrevista con Coordinador de apoyo.rtf - (20:20)

Durante los recorridos de campo se encontraron algunos casos en este sentido, en cuales era notoria la solidaridad y fraternidad con la que se tratan los casos, todos complejos y complicados. La decisión de ayudar a estas personas va más allá de la mera intensión educativa, es tomada por los LCPs y sus equipos de manera inercial, recurriendo a una ideología de naturaleza solidaria, en línea con la idea de comunidad que manejan los PILARES en tanto que forma de organización social y educativa de fondo. Retomar un caso de este tipo supone conocer la biografía de la persona para generar procesos de cambio psico-sociales, afectivos y de conocimiento.

Este tipo de intervenciones abren la posibilidad de dotar de derechos educativos y culturales a personas que por su condición de profunda exclusión y discriminación tal vez nunca hubieran tenido. La manera de arropar a estas personas convierte a los PILARES en soportes institucionales, pasado de un rol educativo a otro de protección, cuidado. Ello supone un cambio en los procesos educativos y de seguimiento por parte de las figuras de apoyo, además de que, normalmente, se construyen esferas relacionales caracterizadas por el manejo de subjetividades basadas en la confianza y el afecto.

> R: Hay gente pues aquí también […] llega con problemas emocionales, familiares y encuentra aquí una especie de refugio, jóvenes…
> E: ¿Y apoyo?
> R: Sí, sí, sí por supuesto, […] sí ha habido gente que nos ha dicho pues aquí tienen una terapia ocupacional para, pues sí escapar un poco de sus problemas. P27: 23-ENTREVISTA LA CANTERA.pdf - (3:2438-3:2747)

> Los vecinos nos cuentan, que, por ejemplo, San José Aculco es una colonia en la cual había muchos niños durante… varias, horas del día, hoy nos pueden decir, mucha gente se ha acercado a decirnos, o darnos las gracias, que esa colonia ha cambiado porque esos niños ya no están en la calle, sino están aquí en el PILARES, eh… si bien pueden estar tomando clases, o jugando, echando la cascarita, pero están en un espacio seguro, ¿no?, en donde… preferimos que estén mil veces aquí platicando a que estén en las calles, entonces PILARES viene a dar, viene a hacer una… salida como de escape a… las necesidades que tenía la población. P34: 30-ENTREVISTA CENTRAL DE ABASTOS (Autoguardado).pdf - (4:2104-5:618)

No siempre estos casos llegan a buen término; en ocasiones, las personas dejan de asistir, incluso en momentos de cierta estabilidad emocional y mejoría en términos de su inclusión

educativa en los Centros. Este proceder, de naturaleza ética, da la vuelta a toda concepción burocratizada de la escuela tradicional; es decir, en los PILARES, por las características de la población y el diseño de los Centros un involucramiento con los usuarios, las emociones y la cercanía son relevantes a la hora de plantear acciones de inclusión educativa y cultural.

> C: Me parece que aquí se ha juntado un capital humano, […] bien interesante y bien bonito, el cual, […] mucha gente que viene aquí, […] además de recibir educación, también recibe amor, entonces, […] son muy apapachados, son muy queridos por todos los compañeros que trabajamos aquí. P34: 30-ENTREVISTA CENTRAL DE ABASTOS.pdf - 3 (5:1156-5:1454)

Como ejemplo está el caso de Luis en el PILARES Margarita Maza de Juárez, un adolescente con severos problemas de hiperactividad, el cual gracias al paciente cuidado por parte de las diversas figuras institucionales ha mejorado su conducta frente a los procesos de aprendizaje.

> E: ¿Cuál es la delimitación de PILARES? ¿Hasta dónde llega PILARES?
> C: Pues nosotros no tenemos, por ejemplo, posibilidades de avanzar, de conseguir una beca o conseguir vivienda. La alternativa que ofrecemos aquí en PILARES es educativa para los dos chicos, aunque en el caso de Luis hay que diagnosticar una condición neurológica y necesita educación especial y en el caso de su hermana pues la limitante es que también tiene que trabajar para ayudar a su mamá, entonces, sí tenemos limitantes reales. P128: 179 MARGARITA MAZA DE JUAREZ_Coordinadora.rtf - (23:25)

La tarea no es fácil, ya que el cuidado de estos casos requiere atención médica y psicológica especializada, lo cual se complica a la tarea para el personal de apoyo de los PILARES, además no hay que olvidar que estas personas muchas veces no cuentan con apoyos institucionales eficaces en sus núcleos familiares y que la pobreza constituye un elemento estructural que les constriñe.

> C: Aquí en PILARES pudieron, este, pues tener como ese apoyo, […] es muy complicado, este, cuando tú encuentras a alguien con este tipo de problemas, decir: “oye, este, yo te puedo ayudar”, te puede ayudar esta instituciones, […], se puede hacer […], pero, […] a nosotros siempre nos han dicho en las capacitaciones que hemos tenido, para poder atender a gente en situación de calle, a esas personas se les puede ayudar mucho, pero ellas necesitan pedirnos esa ayuda. P102: 250 PILARES INSURGENTES-Entrevista con Coordinador de apoyo.rtf - (28:28

Otra historia de este tipo es la de Gael en PILARES Margarita Maza de Juárez, joven desafiliado e involucrado en situaciones de violencia y delincuencia común; este joven fue apoyado por el equipo de PILARES para su integración, lo cual no ha sido fácil y los resultados todavía están por verse.

> C: Desde que aperturamos PILARES, los primeros que llegaron a Ciberescuela son los niños y venían solos y entonces nos llamaba la atención porque pasaban 3 horas o 4 horas y nadie los buscaba, al preguntarles a ellos nos dijeron que sus mamás trabajan, uno de ellos es Gael, notamos que tiene habilidades frente a la computadora, pero sin embargo sus conductas no eran muy amigables, su lenguaje hostil y pues nos llamaba mucho la atención su personalidad. Poco a poco fuimos ganando terreno con él, fuimos ganando confianza, nos platicó sobre sus actividades fuera de PILARES, él se dedicaba a robar a fuera del metro, los fines de semana robaba a fuera del centro comercial, él y otros compañeros que tiene, sin embargo, seguían viniendo a PILARES; nosotros no les podemos restringir el ingreso, al contrario, yo prefiero que vengan y estén con nosotros compartiendo horas aquí porque son horas que no se arriesgan en la calle y no ponen en riesgo a nadie. Llegaron a venir armados, tuvimos que hacer toda una negociación con ellos para decirles “bueno, si pueden venir a PILARES, pero no venir armados, pero intégrense a una actividad cultural, a una actividad deportiva y también en una educativa, se vale y entonces les prestamos las máquinas para que jueguen un ratito”; ellos sólo querían jugar y jugar videojuegos violentos, extremadamente violentos o investigar el precio de las armas en internet así que, bueno, era una liga que estiraba y aflojaba todo el tiempo con ellos para que pudieran venir a Ciberescuela pero también se involucraran en un proceso educativo, lo logramos con Gael, avanzamos un poquito, le pedíamos también que viniera su mamá, que queríamos conocerla porque pensábamos que por medio del INEA él pudiera continuar sus estudios de secundaria y pues era, no había eco, su mamá vino en una ocasión porque el niño no fue a dormir a su casa dos noches, entonces tuvimos contacto con su mamá, le ofrecimos todo el apoyo, le ofrecimos que pudiera el niño retomar sus estudios pero no hubo interés, sin embargo Gael sí venía, nos tomaba tanta confianza que de repente cuando él tenía hambre nos decía que le regaláramos algo, dinero para comprar un refresco o para comprar un cigarro, nosotros no quisimos caer en darle dinero a cambio de que viniera a estudiar, en el chantaje, en el soborno, sin embargo, sí se dio el incidente con un profesor que acostumbro a darles algo a cambio de que se comportaran y nos hecho a perder el trabajo, porque el niño

> ya no venía sin interés, cuando le tendíamos la mano éramos buena onda y cuando no, había que ofrecerle pues se molestaba, entonces llego el momento que se puso agresivo con el maestro y lo amenazó, al preguntarle al profesor que estaba pasando pues él niega que el niño lo venga a extorsionar, él asume que voluntariamente le compraba cosas o le daba cosas, en el momento que ya no […] pues el niño ya no tiene a qué venir, no quieren estudiar, no quieren participar en otras actividades dentro de PILARES, se alejan de nosotros por esa situación. P128: 179 MARGARITA MAZA DE JUAREZ_Coordinadora.rtf - (29:29)

Otro de los grandes retos de inclusión que tienen los PILARES, también algo fuera de sus Reglas de Operación, pero que la realidad de sus entornos les ha planteado, es la atención de la población en diversas situaciones de desafiliación absoluta; es decir, carecen de soportes institucionales, como es el caso de las personas en situación de calle; lo cual se encontró en el PILARES Insurgentes.

> E1: ¿Y sí vienen la persona en situación de calle?
> K1: Sí, sí vienen. […] ahorita tenemos aproximadamente veinte personas, […].
> E1: ¿veinte personas en situación de calle terminando secundaria?
> K1: Prim, bueno, secundaria, y prepa. […] en INEA, y obviamente, BADI, […] la dinámica cambia, hay que respetar sus propios tiempos, porque, por ejemplo, una persona es constante dos tres semanas y deja de venir una o dos, […], por el mismo proceso. P119: 246 PILARES INSURGENTES -Entrevista con la Coordinadora.rtf - (27:45)

Las actuaciones de los PILARES frente a los diversos tipos de situaciones de vulnerabilidad y niveles de exclusión requieren la existencia de diversos protocolos de actuación; no es lo mismo trabajar con jóvenes en situación de calle que desean asistir a la Ciberescuela, que con niños o niñas violentados en sus hogares (incluso sexualmente) o que consumen substancias psicoadictivas. A continuación, se hace un recuento y análisis de las capacidades que tienen los PILARES para atender la diversidad de situaciones.

### 18.5. La inclusión a las diversidades etarias, sociales y culturales

Si bien la política asume el compromiso con todos los ciudadanos en situación de exclusión, los niños no son la población meta de los PILARES; no obstante, a la fecha de la evaluación, los niños representan uno de los grupos etarios mayoritarios en las diversas actividades que

se ofrecen. En el caso de Ciberescuela buscan el espacio para actividades lúdicas, lo cual es un problema para las salas pues, primero; su lógica no es la de ser ciber, y por otro, los padres de familia piensan muchas veces que son un espacio que funciona como guardería. Por su parte, las instalaciones de los Centros no están hechas para la atención a niños.

> Vienen niños, nuestra población objetivo son los jóvenes, pero vienen niños. P29: 25-ENTREVISTA TULYEHUALCO.pdf - (6:758-6:835)

> Nuestra población, en su mayor parte son mujeres y niños. P31: 27-ENTREVISTA ZAPOTITLA.pdf - (4:848-4:916)

> E1: ¿Quién viene a PILARES?
> I: Tenemos de todo, de principio teníamos el PILARES lleno de niños, fueron los primeros en que […] Se apoderaron del espacio. P15: 11- ENTREVISTA RICHARD WAGNER.pdf - (11:1682-11:1870)

Fuente: Trabajo de campo: niños en la sala de Ciberescuela, PILARES Facundo Cabral.

El diseño de la política debe de repensar el lugar de los niños y adolescentes como usuarios, lo cual implicaría hacer adecuaciones a las instalaciones, así como generar una oferta en Ciberescuela, en los talleres culturales y deportivos para este grupo de edad.

> Se acercan los niños y ya, llegan aquí con nosotros y nos preguntan - ¿para… para mi qué hay?, ¿para mi qué hay? -, ¿no?, porque se entiende que la Ciberescuela pues no, sí atiende a los niños como en cuestión como de… apoyo en tarea, y demás, pero su objetivo principal es ayudar a certificar a la gente en un nivel educativo, entonces a los

> niños, tenemos que dar como que esa… esa opción, y la tenemos gracias a la Secretaria de Cultura la tenemos. P33: 29-ENTREVISTA VILLA PANAMERICANA.pdf - (5:2339-5:2365)

> Central de Abasto, […] este PILARES tiene la virtud de que atiende a muchos niños y muchos jóvenes, entonces quiere, era la población objetivo en general del programa, atender a la población que está entre quince y veintinueve años, es su población objetivo, sin embargo, aquí además atendemos a muchos niños. P34: 30-ENTREVISTA CENTRAL DE ABASTOS.pdf - (6:983-6:1310)

En PILARES Central de abastos hay un taller de estimulación temprana en Ciberescuela, con lo cual la oferta se adecua a este grupo.

> Entonces, aquí podríamos decir que la población es bien diversa y, […] atendemos a personas, tenemos un taller de Ciberescuela que… eh… es de… estimulación temprana, atendemos a niños desde los dos años hasta quizá, Tere que quizá es la persona más, de mayor edad que tienen sesenta y ocho. P34: 30-ENTREVISTA CENTRAL DE ABASTOS.pdf - (6:1563-6:1870)

Como sucede con los jóvenes, también se presentan casos de niños con problemas extremos de desafiliación, violencia y exclusión, los cuales son tratados por los PILARES con los pocos recursos con los que disponen, está el caso de Estrellita en el PILARES la Araña:

> E1: ¿Algún otro caso que nos quieras compartir?
> B: El otro caso sería el que les comentaba de la niña Estrellita. Una niña que su mamá es adicta a la droga y vive en situación de calle y quien tiene la custodia de la niña es la abuela, pero la abuela trabaja todo el día y quien se queda con la niña es el hermano de la mamá que también es adicto. Entonces, eh… él también… entiende, ¿no? por qué es motivo de preocupación. Es un problema bastante grande. A él ya lo hemos querido acercar a alguna institución […] donde él pueda rehabilitarse. Entonces está en este proceso este joven. Y ahí la mamá pregunta, “Pero, es que, si se lo llevan, ¿quién me va a ayudar con los niños? “. Aquí hay varias personas que podrían ayudarla. Una madrina del niño, que trabaja con nosotros y que ella es quien nos dice “*yo les hecho la mano*”. La niña, al principio, cuando ella llegó aquí es una niña que no estaba yendo a la escuela, tenía siete años. Una vez que empieza a venir aquí la niña empieza a trabajar lo escolar. Ahorita está muy adelantada, ya está en el proceso de

> lectura. Pero, bien, con toda la problemática que tiene a veces sí hay secuelas que impactan. La niña a veces es muy tímida. Con nosotros ya es como de la casa porque todos los días está aquí. Todos los días anda recorriendo, […] come aquí con nosotros. A medio día se va porque se prepara para irse y la llevan a la escuela. Pero sí es un problema bastante complicado. P59: 29-ENTREVISTA LA ARAÑA_ Entrevista_ Coordinador.rtf - (23:25)

La presencia de usuarios en edad infantil es menor en ciertos PILARES ubicados en zonas de flujo, como es el caso de PILARES Insurgentes, en donde hay pocos usuarios de esta edad; es decir, cada PILARES tiene una afluencia distinta de usuarios, lo que depende de su ubicación. En forma contraria en el PILARES Margarita Maza de Juárez, en donde hay varias colonias a su alrededor la presencia de niños es mayoritaria; por lo tanto, de familias y mujeres jefas de familia.

> E1: ¿Y qué tanto vienen niños?
> K1: *mmm,* son los mínimos, […], vienen principalmente a las clases de Tae Kwon Do, y de Acondicionamiento físico por las tardes. Son los únicos talleres propiamente para niños que manejamos. P119: 246 PILARES INSURGENTES -Entrevista con la Coordinadora.rtf - (87:89)

> C: Vienen muchos niños, tenemos mucha población infantil. P128: 179 MARGARITA MAZA DE JUAREZ_Coordinadora.rtf - (53:53)

La población de adultos que asiste a los PILARES es importante, sus edades van entre los treinta años a los cincuenta; la condición económica de este grupo de edad es muy variada, aunque por la mañana acuden a los talleres de Autonomía económica adultos hombres desempleados, y por el turno vespertino son recurrentes los padres y madres de familia.

> También vienen hombres que están interesados en esos oficios que de alguna manera los practican, pero no los conocen […] lo suficientemente y pues que quieren desarrollarse para continuar trabajando en ellos. P22: 18-ENTREVISTA GABRIELA MISTRAL-.pdf - (8:2251-8:2473)

El colectivo de adultos mayores es un grupo que asiste regularmente a los PILARES y que se ha apropiado del espacio de manera rápida, sobre todo en horarios matutinos, en algunos

casos se trata de grupos que ya estaban bien constituidos pues vienen de los antecedentes a los PILARES.

> El espacio en general en su conjunto, fue gestionado, principalmente por adultos de la tercera edad, […], eh… ellos se… gestionaron el espacio de aquí atrás y en un principio era el espacio de ellos, […], y… posteriormente, pues se fueron agregando otros módulos aquí, y […] al final, este, pus, se le terminó entregando para el programa PILARES, […], los adultos mayores aún siguen viniendo aquí. P22: 18-ENTREVISTA GABRIELA MISTRAL-.pdf - (2:1210-2:1619)

Fuente: Trabajo de campo: Taller de plomería, PILARES Huayatla.

A la Ciberescuela asisten pocos adultos mayores, es decir, su asistencia son casos excepcionales, aunque muy loables por el esfuerzo que significa el estudiar; es en talleres culturales y autonomía económica donde acuden con mayor frecuencia. Aunque la política no está dirigida a esta población de manera central, finalmente, es un grupo de usuarios importante.

> Aquí los adultos mayores representan una población importante y significativa. P33: 29-ENTREVISTA VILLA PANAMERICANA.pdf - (5:385-5:461)
>
> E: ¿adultos mayores?
> V: Sí. Tenemos un grupo que […], estaba aquí antes, cuando era este centro… […], el módulo de participación ciudadana, había un módulo muy activo, y muy, este, unido

de… adultos mayores, y ellos sesionan todos los martes. P21: 17- ENTREVISTA RENOVACIÓN.pdf - (6:2126-6:2182)

Un estudiante que tenemos en computación de ochenta y seis años, tengo una estudiante de prepa que tiene sesenta y cuatro años. P25: 21-ENTREVISTA ECOGUARDAS.pdf - (6:2526-6:2655)

Posteriormente, nos empezó a llegar mucha gente de la tercera edad, entonces esos eran nuestros grandes públicos, porque venían a yoga, venían a textiles, venían a gastronomía. P15: 11- ENTREVISTA RICHARD WAGNER.pdf - (11:1870-11:2054)

Adultos mayores se acercan a Ciberescuela a aprender computación, lo cual está en línea con el objetivo de alfabetizar digitalmente y de inclusión educativa; también se encontraron usuarios de este grupo de edad en escuela de código. La presencia de esta población supone una adecuación de las instalaciones y oferta educativa, cultural y deportiva a sus necesidades, ampliando los objetivos de la Política.

Vimos y nos dijeron que llegaron muchos adultos mayores a la Ciberescuela.
J: Así es.
E: A aprender computación.
J: Computación, se nos acercan muchos este, adultos mayores, este, les interesa mucho, les llama mucho la atención el espacio como está abierto, este, las máquinas y quieren por lo menos saber cómo enviar un correo, este, cuestiones muy básicas. P17: 13- ENTREVISTA CENTENARIO.pdf - (6:13-6:384)

Los jueves y los viernes vienen dos grupos de tercera edad, un grupo viene el jueves, otro grupo el viernes para taichí y manualidades. P18: 14-ENTREVISTA MARGARITA MAZA DE JUÁREZ.pdf - (7:92-7:228)

Fuente: Trabajo de campo: usuaria y monitora de Ciberescuela, PILARES Huayatla.

En el PILARES Acahualtepec han organizado una serie de actividades para un grupo de adultos mayores con buen resultado; realiza un club de lectura teatralizado. Al final de cuentas los PILARES deben adecuar sus ofertas para cada grupo etario que asiste; lo cual significa fortalecer la estrategia de inclusión y ampliación al acceso de derechos sociales, educativos y culturales.

> J: EH… Sí, el del club de lectura.
> E1: El club de lectura. Que vienen muchos adultos mayores, […] tienen su acondicionamiento físico, y luego tienen sus dinámicas de… oyen música antigua, […], y después, este, hay un cuenta cuentos que les hace leer. P20: 16-ENTREVISTA ACAHUALTEPEC.pdf - (9:4-9:274)

Los usuarios adultos mayores son un grupo que vive el abandono (por fallas en el cuidado por parte de las familia), la soledad y la pobreza de manera sistemática, con lo cual los PILARES representan una opción para integrarse en algún grupo solidario y comunidad, mostrando enorme compromiso y dedicación; lo cual fue notorio en los talleres como huertos urbanos, donde las usuarias asumen un gran compromiso con las actividades del taller, incluso permanece buena parte del día trabajando las pequeñas milpas y huertos. En general, los adultos mayores se sienten bien y están satisfechos con lo aprendido en los PILARES, son los primeros en defender su presencia.

> S: Yo tengo 60 años. Y la verdad que, aunque yo tenga 60 años me siento muy motivada a seguir estudiando porque tienen muy buenos maestros, las actividades todo el

tiempo […], están abiertas al público. Para mí es muy satisfactorio porque no me impide por un horario, ¿sí me entiende?, yo puedo bajar a la hora que yo pueda y tenga tiempo, y yo puedo aprovechar el PILARES. P57: 27-ENTREVISTA LA ARAÑA_ Autonomía económica_ Usuaria del taller de electricidad.rtf - (35:35)

S: Silvia Martínez Chávez (60 años)
E1: Ella viene a PILARES, ella terminó su secundaria en el INEA, en Ciberescuela, y actualmente está en el taller de electricidad. Sra. Silvia, cuéntenos de su historia en términos educativos.
S: Pues, en términos educativos, bueno, a mí me gustaba mucho aquí el PILARES, desde que nació aquí […] porque anteriormente era un centro donde decían que había actividades, pero desgraciadamente no, ni tenían acceso a todas las personas. Siempre era así como una discriminación y la verdad no había profesores… bueno, que yo viera que sí estaban altamente calificados. P57: 27-ENTREVISTA LA ARAÑA_ Autonomía económica_ Usuaria del taller de electricidad.rtf - (15:19)

Fuente: Trabajo de campo: mujeres de la tercera edad del taller de Huertos Urbanos en PILARES Benita Galeana.

La asistencia de adultos mayores a los talleres en PILARES y la construcción de redes solidaridad y apoyo significa que funcionan para ellos como soportes institucionales, es decir, el espacio se convierte en una zona relacional, afectiva y de proxemia que hace de los Centros verdaderos espacios significativos, para ellos, en este sentido, la construcción de lazos de

convivencia solidarios es algo que va más allá de los objetivos planteados por la Política; por lo que los PILARES podrían apoyarse en este tipo de usuarios en sus labores de construcción de comunidad y en todo tipo de acción colectiva que busque el bien común para dar sentido a la vida de estas personas, a la vez que potenciar lazos de cohesión social dentro de cada PILAR.

En relación con la diversidad sexual o colectivo LGBTTTIQ, los PILARES muestran una actitud abierta y tolerante, es decir, inclusiva y no violenta frente a este grupo de usuarios; el cual es cotidianamente agredido, estigmatizado y excluido de las oportunidades vitales.

> E1: Y aquí como usuario de PILARES se plantea como un espacio de inclusión a todas las personas, a todas las diversidades y tú… ¿cómo te has sentido?
> M: Bueno, con las… algunas personas todavía son un poquito no incluyentes, sí me he encontrado… Por ejemplo, yo soy intersexual entonces por necesidad tengo que entrar al baño de mujeres, es mi necesidad. Entonces, eh… la gente a veces se sacaba de onda con mi presencia en los baños. Es lo único. Por lo demás, mis compañeros, que me aconsejan como compañeros, pues, todos los de PILARES, o sea, los maestros, los talleristas, todos ellos que me conocen, me consideran compañera, no hay ningún problema con ellos. P45: 161-ENTREVISTA MARGARITA_ Talleres culturales y artísticos_ Usuario de danza oriental.rtf - (22:23)
>
> E: Aquí en el PILARES Pantitlán, ¿el ambiente es tolerante para el tema de la diversidad?
> T1: Sí, en lo personal, para mí ha sido muy tolerante, no he sufrido pues de ninguna discriminación ni mucho menos, eh, realmente, de hecho, pues he sido libre aquí, ¿no?, como en todos lados, y pues, no…
> E1: ¿Nadie te ha hecho bullying, por ejemplo, discriminación ninguna?
> T1: Eh, no, realmente, creo que he sido como muy aceptado y como te digo, creo que uno de los mensajes de esta revolución es que, pues la gente está un poco más consciente de lo que es la diversidad sexual y, pues, no hay como, ya conflictos. P106: 74 PILARES AGRÍCOLA PANTITLÁN- Entrevista con usuaria.rtf - (33:39)
>
> E1: ¿y tú nunca…? Tú perteneces a la comunidad LGBT. ¿Nunca sentiste algún bullying o algún ataque? ¿Te han tratado normal, dijéramos?
> A: A mí me han tratado normal.

E1: ¿Entonces tú consideras que PILARES, al menos desde tu experiencia, sí es un espacio inclusivo de todas las diversidades?
M: Sí, de hecho, sí. P44: 160-ENTREVISTA MARGARITA_ Ciberescuela y autonomía económica_ Usuario de computación y escuela de código.rtf - (44:45)

Esta actitud de respeto a las diversidades en los PILARES se debe en buena medida a los LCPs; ellos son quienes intervienen de forma inmediata en situaciones de discriminación o *bullying*, y al sistema de valores que se viene trabajando en los Centros.

E1: ¿Tú has sufrido discriminación aquí?
A: […] cuando yo vine me gustaba, pero cuando ya empezaron a criticarme, a decirme de cosas, ya no, me salí y ya no vine por acá un tiempo. Como cuatro semanas ya no vine porque me estaban criticando. […]
E1: ¿Qué te decían? ¿Qué te atacaban?
A: Pues, la verdad, me decían de cosas, que como soy de otro modo, me decían de cosas. Pero como empecé a defenderme, no quiero que me traten mal. Yo también quiero mi espacio […] ya no me dijeron nada y ya me vine otra vez acá a empezar otra vez.
E1: O sea que tu preferencia sexual es diferente y por eso te atacaban, ¿no? los mismos estudiantes.
A: Sí.
E1: ¿Cómo te sientes ahora después de que paso este incidente y que, bueno, intervino el coordinador? ¿Te sientes tranquilo, incluido?
A: Pues ya me siento bien, como hablaron con ellos, los chicos que me molestaron […] ya me siento bien de venir por acá ya me siento más feliz de que vengo acá y ya no me molesta nadie. P52: 22-ENTREVISTA LA ARAÑA_ Usuario del taller de autonomía económica.rtf - (93:103)

Durante las visitas se encontró que además de usuarios hay personas del colectivo LGBTTTIQ laborando en los PILARES como docentes, intendentes.

E: ¿Qué recomendarías como usuario para que […] este reconocimiento realmente de la diversidad sea algo más fuerte dentro de los PILARES?, tú como usuario, ¿qué recomendarías?
T1: Pues realmente, creo que hasta ahora el proyecto o bueno el programa va un poco bien, eh, simplemente, yo creo que como que habría más concientización, ¿no?,

porque por ejemplo, eh, no lo sé, o sea, por ejemplo, México, desde siempre ha sido una cultura influida un poco por el machismo, ¿no?, entonces, pues, por ejemplo, yo como tal yo no he sufrido nada pero pues sí sería […] una prioridad creo que se dieran como pláticas […] dando a conocer esto, para que se vayan quitando todo tipo de tabús, y de prejuicios que hay sobre las distintas diversidades, ¿no?, como pláticas en las cuales, pues, la gente que […] no está tan acostumbrada al contexto de la diversidad pues pueda venir a recibir este tipo de pláticas y conocer, ¿no?, que realmente, no sólo hay, pues dos géneros, que es el hetero y homosexual, ¿no?, sino existe una ramificación. P106: 74 PILARES AGRÍCOLA PANTITLÁN- Entrevista con usuaria.rtf - (41:43)

U: He participado aquí en este PILARES, de distintas maneras y, de hecho incluso o he venido como, *trasvestido* y nunca me ha tocado ningún rollo, como te digo de discriminación, entonces, pues, creo que eso es como que el hecho de que el *Pride* sea muy incluyente, que sea como muy abrazado a la comunidad, que tú puedes llegar aquí sin miedo a decir pues soy, no sé, bisexual, soy homosexual, soy una persona *Queer*, o sea, y no sólo en la diversidad, ¿no?, tan solo pues en la sociedad, ¿no?, donde no importa, este rollo de nivel económico ni nada similar, simplemente es como algo de la sociedad para la sociedad que abraza a toda la (05:55 -05:56). P106: 74 PILARES AGRÍCOLA PANTITLÁN- Entrevista con usuario.rtf - (47:47)

Para fortalecer esta situación de tolerancia, inclusión y no violencia este tema debe ser tratado por los talleristas de cultura de paz, de tal forma que los PILARES se conviertan en espacios libres de discriminación hacia este colectivo. En PILARES la Cantera, al momento de la visita, se estaba organizado un evento para trabajar la idea de tolerancia frente a las diversidades, tanto sexuales, como relativas a las capacidades diferentes; actividad organizada por usuarios pertenecientes al colectivo y una usuaria con discapacidad visual.

R: Sí, a raíz de eso se generaron muchos proyectos así también multidisciplinarios como el de la próxima semana que es el evento de diversidades.
E: Diversidades.
R: Donde ya participan de las cuatro áreas: Ciberescuela, deportes, cultura y autonomía económica. P27: 23-ENTREVISTA LA CANTERA.pdf - (5:1431-5:1697)

Fuente: Trabajo de campo: usuarios pertenecientes al colectivo frente a las diversidades en PILARES la Cantera.

Fuente: Trabajo de campo: facilitadoras de cultura de paz realizando carteles para la promoción de temas como género, estereotipos, amor propio, etc., PILARES Huayatla.

Se documentaron casos de usuarios de este colectivo que venían de sufrir serias agresiones en sus hogares, los cuales buscaron refugio en lo PILARES, de nueva cuenta los Centros son asumidos por estos jóvenes como soportes institucionales; véase más abajo la historia de Agustín en PILARES la Araña. Un caso en PILARES la Araña, donde una persona, Agustín, que al incluirse en el taller de diseño de imagen encontró un espacio de tolerancia, desarrollo y libertad.

E1: ¿te sientes cómodo en el taller de diseño de imagen?

A: Sí.
E1: ¿Te sientes libre?
A: Sí.
E1: ¿te sientes incluido?
A: Sí porque, no, no dicen nada allí, no discriminan a la gente y me siento más cómodo. P52: 22-ENTREVISTA LA ARAÑA_ Usuario del taller de autonomía económica.rtf - (153:163)

E1: Benito, cuéntanos algunos casos emblemáticos de personas, de usuarios de este PILARES que ven a este PILARES como un centro de apoyo, como una institución de apoyo.
B: El caso de Agustín que les comentaba. Un jovencito oaxaqueño, él está aquí en México y tiene una preferencia distinta. En una ocasión, como a las diez de la noche llegó pidiendo que lo auxiliáramos porque había sido golpeado por su familia, En específico, sus hermanos. Entonces, cuando platicamos con él, pues… muy sentido, llorando nos cuenta que había tenido alguna discusión, diferencia y lo habían golpeado por… por su preferencia, […] y lo habían corrido de la casa. Entonces, muy alarmado nos pedía si lo dejábamos quedarse en el PILAR. Bueno, nosotros lo arropamos, pero en ese momento le solicitamos el teléfono de su mamá para hablar con ella e informarle que estaba aquí y ya vino la mamá, de manera muy preocupada. Platicó con nosotros de la problemática de los hermanos y ya que estuvieron más calmados decidió llevárselo nuevamente a su casa. Entonces, ella argumentaba que esos problemas habían sido de siempre, que había ese tipo de problemas. Entonces, a partir de entonces nosotros lo hemos arropado con todos los talleristas que abordan esta problemática, con las psicólogas que trabajan este tipo de problemas y ellas lo han arropado. De hecho, mañana él tiene una entrevista con una tallerista y una jefa que vienen a platicar con él directamente. P59: 29-ENTREVISTA LA ARAÑA_Entrevista_Coordinador.rtf - (19:21)

Todavía es poca la afluencia de usuarios con capacidades diferentes a los PILARES. A pesar de ello, en algunos PILARES se desarrollan talleres que pretenden formar personal que pueda trabajar con la discapacidad; por ejemplo, en PILARES Acahualtepec viene desarrollándose un taller de lenguaje de señas y en Margarita Maza de Juárez un taller de Braille.

I: Por ahora solamente viene una […] que necesita usar el ascensor porque viene en silla de ruedas, ella es una estudiante que […] retomó, ya es, tiene aproximadamente

> veinticinco años, no puede caminar, este y está retomando sus estudios de primaria en el INEA. P15: 11- ENTREVISTA RICHARD WAGNER.pdf - (12:759-12:1056)

> Tenemos como cuatro personas discapacitadas. P16: 12- ENTREVISTA BENITA GALEANA.pdf - (6:944-6:987)

> Tenemos una población también con discapacidad, hay un compañero invidente que está tomando su curso de braille. P18: 14-ENTREVISTA MARGARITA MAZA DE JUÁREZ.pdf - (7:292-7:404)

Si bien las instalaciones de los Centros cuentan con rampas de acceso para discapacitados motrices, es necesario adecuar y mejorar las instalaciones para atender cualquier tipo de discapacidad e incluso para dar mejor movilidad a los adultos mayores; por ejemplo, muy pocos PILARES cuentan con elevador, en un par de casos los elevadores llevan meses sin funcionamiento. Hay Centros en donde no existen elevadores y cuentan con hasta tres pisos donde es imposible acceder en silla de ruedas.

> Como pueden ver las instalaciones sí están diseñadas como […] para las personas con discapacidad, asimismo, la oferta, por ejemplo, podemos pensar que en la oferta deportiva, no, no se pueden incluir a estas personas y de hecho si ustedes vienen a la actividad de […] zumba para las personas de la tercera edad, ¿no?, muchos de ellos vienen en silla de ruedas o vienen, este, con bastón y a ellos se les proporciona, si una actividad deportiva, pero una actividad que no es de alto rendimiento. P 8: 4-ENTREVISTA SANTA FE.pdf - (13:609-13:1187)

> E1: Faltaría accesibilidad, sí, porque están las escaleras, no hay rampas, no hay elevador.
> C: Han llegado personas con autismo, pero […] casos muy excepcionales, y como que no, no han regresado muchos, lo que tenemos quizá, que o creo que no entra en esa clasificación, son muchas personas de lento aprendizaje que están estudiando prepa, entonces con ellos es un proceso más tardado, y… por accesibilidad, pues, la verdad no tenemos a muchas personas con alguna discapacidad motriz. P10: 6- ENTREVISTA CHIMALPA-.pdf - (8:415-8:505)

> E: Vimos que este es de los pocos PILARES que tienen un elevador me parece relevante ahorita se les descompuso, pero están en proceso de reparación.

> C: Sí pues el elevador ya existía. […] entonces también habría que decirlo que, ¿no?, o sea, fue algo que la Secretaría, […] nos empezó a fallar y pa´ cualquier cuestión lo suspendimos, pero si es algo que hace mucha falta porque por ejemplo vienen personas mayores, personas con discapacidad tener a no tener elevador y un nivel si es importante. P12: 8-ENTREVISTA AGRÍCOLA PANTITLÁN.pdf - (9:110-9:649)

La afluencia de usuarios con alguna discapacidad aún es poca, pero en un futuro aumentará la demanda por parte de esta población, por lo que en PILARES deben de mejorar su accesibilidad; así como deben contar con personal que sepa trabajar con este tipo de población. El acceso a los derechos por parte de esta población es un asunto importante en términos de inclusión y acceso a los derechos ciudadanos ya que se trata de personas; la mayoría de las veces, abandonadas y excluidas de las oportunidades vitales, además de vivir en situaciones de pobreza. Falta mucho por hacer para que la población con alguna discapacidad se acerque a los Centros. Por ello, es pertinente buscar mecanismos de inclusión, movilidad, acceso y cuidado de estas personas en PILARES.

> E1: ¿Quién te trae? ¿Te vienes sola?
> M1: Sí, me vengo solita. Ya que llegas avisan y ya te suben… Sí. Llego aquí y ya me avisan y ya… P143: 135. PILARES Richard Wagner Carlos_ Usuaria prepa en línea.rtf - (79:80)

La población indígena de la ciudad, migrantes de todas partes del país, es otro grupo que comenzó a asistir a los PILARES, a través de los talleres de lenguas indígenas, los cuales se desarrollan en coordinación con la Secretaría de Cultura. En este caso, existen talleres de lenguas dirigidas para grupos de indígenas específicos y los que toman usuarios de la ciudad; en este último caso, la afluencia es limitada.

> E: ¿Son constantes sus estudiantes?, ¿sí vienen constantemente?, ¿fallan mucho?
> M1: Eh, pues, tres de ellos sí vienen constantes, y los dos son integrantes apenas de hoy. P100: 248 PILARES INSURGENTES - Entrevista con docente.rtf - (60:62)

> E1: Me decías Agustín que tú eres hablante de una lengua indígena. ¿Qué lengua indígena hablas?
> A: Sí, Mazateco. P52: 22-ENTREVISTA LA ARAÑA_ Usuario del taller de autonomía económica.rtf - (181:183)

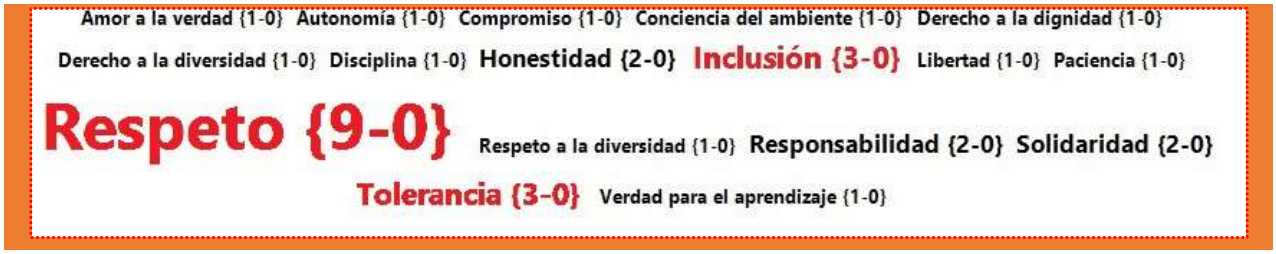
En el caso de los usuarios indígenas que llegan a clase de idiomas promovidos por la Secretaría de Pueblos y Barrios Originarios y Comunidades Indígenas Residentes (SEPI), en donde en algunos casos se trata de grupos numerosos, por ejemplo en la clase de mazahua en PILARES Municipio Libre, sería importante que este tipo de usuarios se involucraran en las diversas actividades que ofrecen los Centros, para con ello hacer efectivo el acceso a derechos culturales en el caso de esta población, ciertamente una de las más marginadas de la Ciudad.

## 18.6. El respeto a los otros como valor central en los PILARES

Como hemos visto a lo largo de este apartado hoy en día y a pocos meses de la operación, los PILARES son espacios de la inclusión de múltiples grupos sociales, además de que los casos de discriminación y exclusión más sentidos, son asumidos por el personal de apoyo y LCPs como una tarea a retomar, ante esto qué tipo de valores se trabajan dentro de los Centros. Para dar cuenta de ello, a continuación presentamos dos nubes que representan la constelación y jerarquía de valores que trabajan los PILARES: la primera Nube (K) contiene los valores que más mencionan las figuras institucionales; mientras que la segunda (Nube L) presenta los valores que mencionan los usuarios.

Nube K

Sistema de valores desde las figuras institucionales




Elaboración propia con base en material de trabajo de campo.

En este caso, el principal valor que dicen trabajar las figuras institucionales es el respeto, y en un segundo plano la inclusión y la tolerancia. El respeto es un valor que aparece también en las entrevistas con usuarios de Ciberescuela; este trabajo el respeto como principio de vida en los PILARES es relevante para poder construir comunidades inclusivas, tolerantes y solidarias en cada uno de los Centros PILARES. El respeto vuelve a parecer como un valor central en la

vida de los PILARES, ahora desde la perspectiva de los usuarios. La solidaridad y la amistad confirman y explican, en buena medida, el clima existente en las Ciberescuelas. En este sentido, los PILARES se constituyen en espacios de tolerancia en medio de contextos urbanos caóticos, conflictivos y violentos. Los Centros PILARES se perfilan como espacios de paz, inclusión social y tolerancia ante las diversidades sociales de la urbe.

Nube L

Sistema de valores desde los usuarios

Elaboración propia con base en material de trabajo de campo.

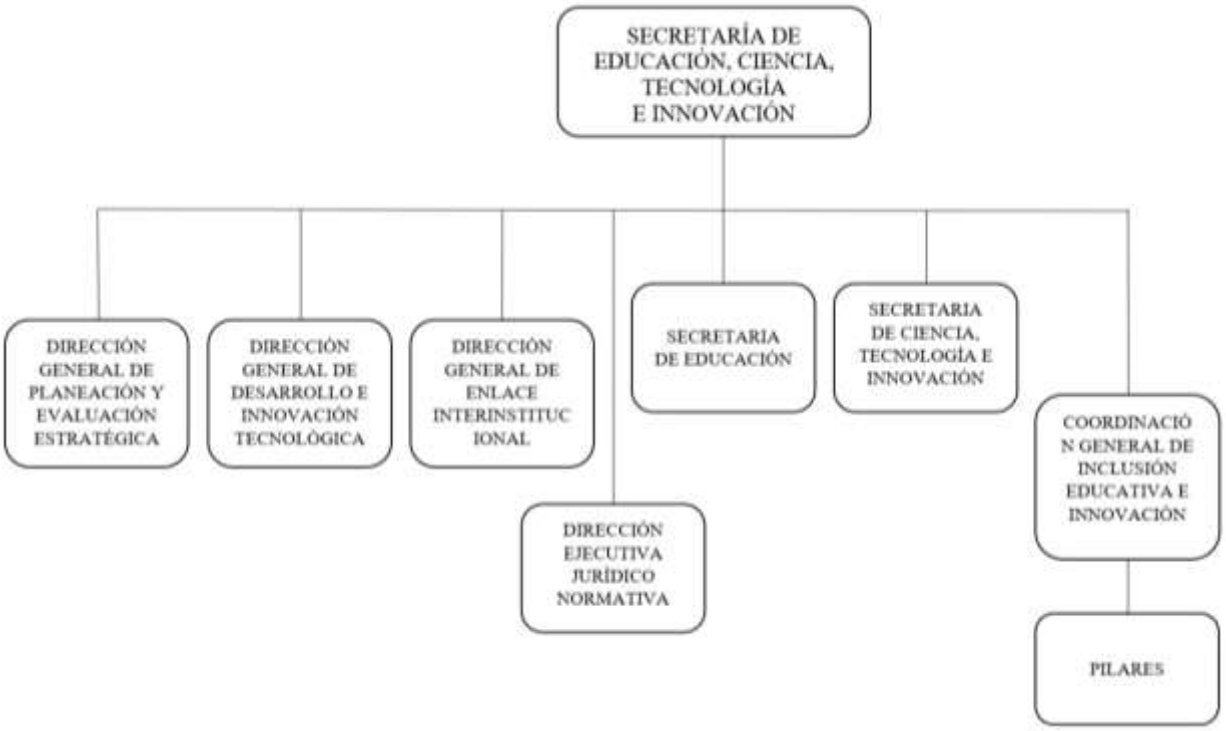
Llama la atención que la solidaridad no es un valor central en la vida cotidiana de los PILARES, con lo cual sería relevante que, dado que se pretende construir comunidades en cada PILAR, se trabajara el valor de la solidaridad; la cual es fundamental para cualquier construcción de cohesión social.

# 19. Estructura organizacional, planeación y gestión de nuevos PILARES

## 19.1. Estructura organizacional de PILARES

El Programa se encuentra en un proceso acelerado, a veces frenético, de crecimiento. Esto significa que cada mes se inauguran hasta diez Centros, la meta es contar con trecientos puntos al final del periodo de gobierno. Esta situación genera mucho estrés y desgaste en la estructura administrativa de PILARES. La premura en los tiempos de apertura es un impedimento para que la estructura administrativa se concentre en otro tipo de tareas más finas y relacionadas con la operación del Programa. El Programa se encuentra dentro del organigrama de la SECTEI y es dependiente de la Coordinación general de inclusión educativa e innovación (Organigrama I).

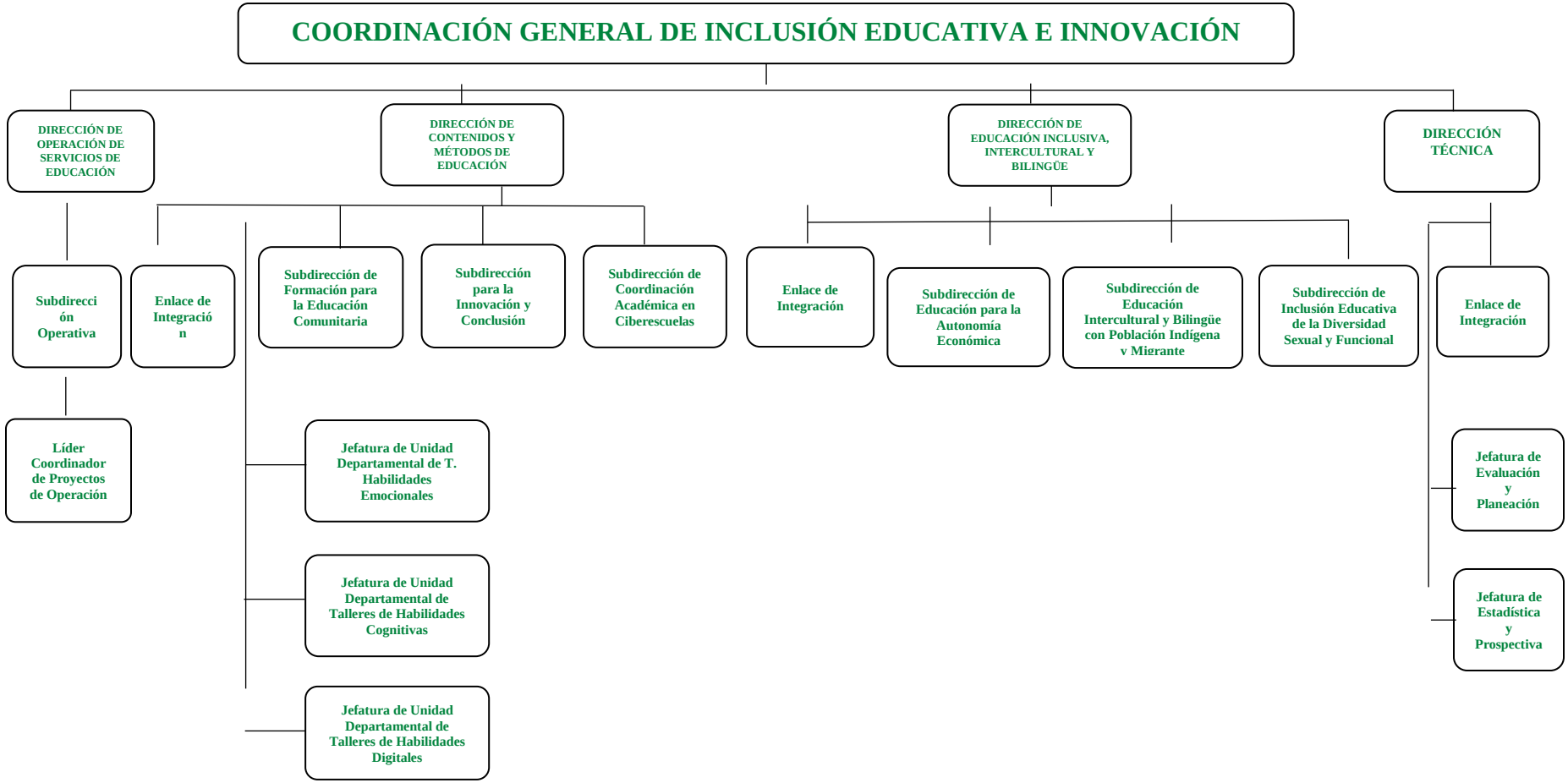
**ORGANIGRAMA I**
**PILARES EN SECTEI**



Fuente: Manual Administrativo. SECTEI (2019 b).

El Programa cuenta, a su vez, con una estructura administrativa importante (ver Organigrama II), integrada por tres Direcciones (Dirección de operación de servicios de educación, Dirección de contenidos y métodos de educación, Dirección de educación inclusiva, intercultural y bilingüe), y la Dirección Técnica del Programa, de la cual dependen tres instancias: a) Enlace de integración, Jefatura de planeación y evaluación, b) Jefatura de estadística y c) Prospectiva. Consideramos que esta estructura administrativa es correcta ya que cumple con los requerimientos indispensables para hacer factible la operación, la gestión de insumos materiales, producción de insumos educativos y para el seguimiento y evaluación del sistema PILARES.

## ORGANIGRAMA II
## COORDINACIÓN GENERAL INTERNA DE PILARES



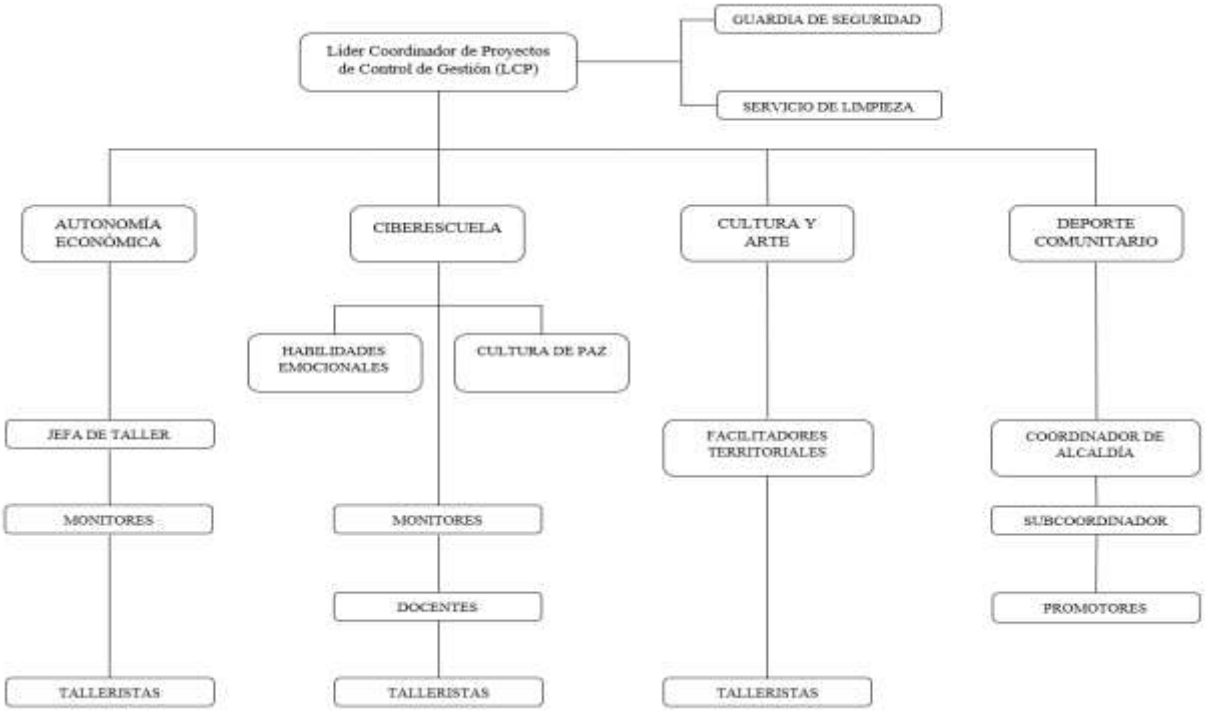

Fuente: Manual Administrativo. SECTEI (2019 b).

La Coordinación General del Programa ejerce un sólido liderazgo de conducción del proyecto PILARES, tanto en términos de gestión y planeación del sistema, como en relación a la definición del mismo; es decir, se encuentra en un constante proceso de generación de ideas y debate sobre el sentido social del Programa. Mantiene una relación reflexiva e ideológica sistemática entre los LCPs, así como encabeza los procesos de formación y capacitación de docentes, talleristas y monitores que colaboran en Ciberescuela y Autonomía económica.

En el Organigrama III aparece la organización funcional de cada Centro comunitario, el cual es relativamente sencillo. El problema que existe es que en el caso de los talleres de cultura y deporte las instancias de coordinación intermedia (Facilitadores territoriales en el caso de cultura y Coordinador de alcaldía y Subcoordinador en el caso de deporte) no dependen de la SECTEI; por lo que el LCP no tiene la autoridad sobre su actuación, ya que estas figuras dependen de sus respectivas Secretarías.

Al momento de la evaluación existían buenas relaciones entre las tres Secretarías participantes en el Programa; la manera en que trabajan es mediante una mesa de coordinación que se reúne sistemáticamente y donde se resuelven todos los problemas de la operación de los Centros.

**ORGANIGRAMA III**
**ORGANIGRAMA INTERNO DE CADA PILARES**



Fuente: Elaboración propia con base en la investigación de campo.

El manual administrativo de PILARES (SECTEI, 2019 b) presenta tres procesos institucionales centrales:

1. El estratégico. Se relaciona con el Programa de Ciencia Tecnología e Innovación para el establecimiento de políticas públicas en la materia, para el impuso a estrategias y políticas de mejora continua de la educación en la Ciudad de México, la educación inclusiva y complementaria, la educción con enfoque científico, tecnológico y de innovación; además de la atención a las necesidades de educación, ciencia, tecnología e innovación de la población.

2. El proceso sustantivo. Se vincula con la divulgación de la cultura científica y tecnológica, el fomento de estrategias de protección de propiedad intelectual, los servicios bibliotecarios, el incremento y mejora de la oferta educativa de nivel medio superior y superior, la atención a la equidad y a la promoción de valores para disminuir la discriminación de la población vulnerable, también la formación y reconocimiento de capital humano. Le da impulso a proyectos científicos, de desarrollo e innovación tecnológica, la transferencia de conocimientos en centros de investigación, desarrollo tecnológico y de innovación; se hace la coordinación para la mejora de la educación básica y el reconocimiento de validez oficial de estudios, en un último aspecto.

3. El proceso de apoyo. En él se realiza la planeación, monitoreo y evaluación de acciones institucionales, se verifica la transparencia, acceso a la información pública y datos personales, así como la mejora de desempeño organizacional, la administración y distribución de correspondencia y peticiones ciudadanas, el soporte técnico a equipos de cómputo, gestión jurídica, vinculación institucional y, por último, la gestión de recursos materiales.

La Dirección General de Planificación y Evaluación Estratégica se encarga de la elaboración de las reglas de operación de los diferentes programas sociales, la integración del marco de política pública, de la coordinación de la evaluación interna anual de los programas sociales, el diseño del mecanismo de monitoreo de los programas, proyectos y

acciones institucionales, así como de la operación del mecanismo de monitoreo de los programas, proyectos y acciones institucionales (SECTEI, 2019 b).

En cuanto a la operación del mecanismo de monitoreo de los programas, proyectos y acciones institucionales la Dirección General de Planificación y Evaluación Estratégica verifica el cumplimiento de las metas establecidas para los programas, proyectos y acciones institucionales de la SECTEI, a través del seguimiento de indicadores con el fin de comunicar los resultados y contribuir a la toma de decisiones. La solicitud a las Unidades Administrativas del reporte de avance de los indicadores de los programas, proyectos y acciones institucionales; se realiza de forma mensual (estadística institucional) y se recibe en los primeros tres días del mes entrante. (SECTEI, 2019 b).

Si bien la Dirección General de Planificación y Evaluación Estratégica da seguimiento al Programa mediante la elaboración de la estadística institucional, es oportuno que se genere una instancia específica dedicada a la evaluación sistemática de todos los componentes del Programa.

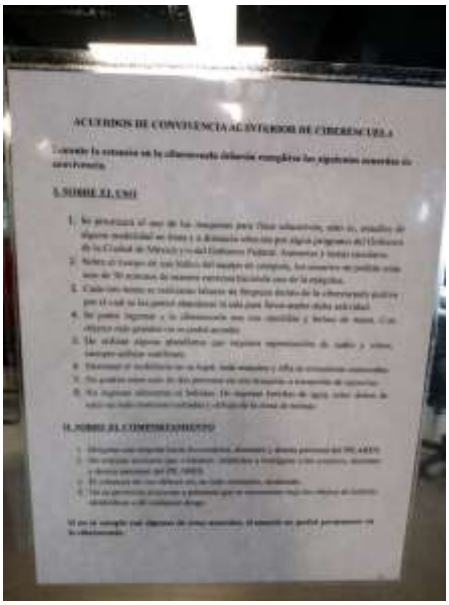
Considerando los importantes retos que plantea el diseño del Programa, sería igualmente interesante generar una instancia dedicada a desarrollar investigación, es decir, investigación sobre los temas más importantes a resolver, pero desde una perspectiva estratégica y aplicada; en donde los resultados de la investigación derivara en cambios y estrategias de mejora para el Programa, en campos como la inclusión de diversos colectivos sociales, el desarrollo curricular de las diferentes áreas educativas del programa o la mejora de la perspectiva participativa en los aspectos de planeación y organización de los centros, el conocimiento de los jóvenes en situación de exclusión educativa absoluta, quienes viven en los barrios más inseguros y violentos de la Ciudad, por citar algunos temas muy relevantes para el futuro desarrollo de PILARES.

## 19.2. Planeación y creación de nuevos PILARES

El Programa cuenta un Manual Administrativo elaborado por la SECTEI (SECTEI, 2019 b), el cual describe los principales procesos y procedimientos administrativos de la Política, pero es un documento muy general y básico; éste, a la fecha, se encuentra en proceso de actualización y revisión.

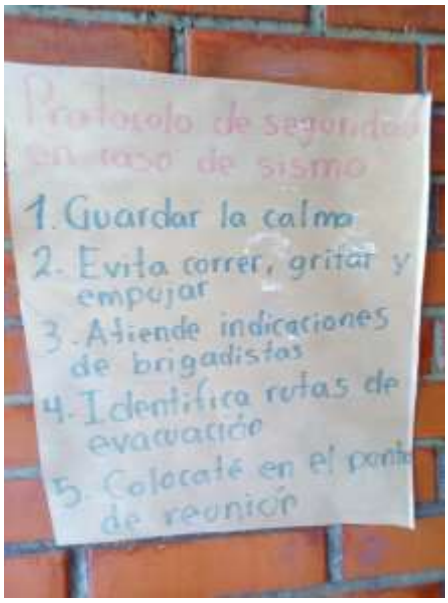
Dentro del programa no existe un reglamento general para el funcionamiento interno de los PILARES, más bien existe una serie de principios y disposiciones en materia de protección a los niños, tal es el caso de las cartas responsivas, en un sentido estricto, si un centro tiene la necesidad de dotarse de un reglamento lo puede hacer, de acuerdo a esta autonomía y libertad de la que se presume en el documento general sobre la estrategia y operatividad del programa; por lo que cada PILARES se va dotando de sus propios lineamientos de acuerdo con sus necesidades, como, establecer restricciones sobre el uso de las computadoras, limitarse sólo para uso educativo, siempre y cuando mantenga los principios básicos, la no violencia, construcción de procesos de confianza, solidaridad, el tema de la atención con toda dignidad a las personas bajo el principio *eres importante*, la inclusión a la diversidad. A partir de los principios generales de la política, cada LCP puede generar sus propios reglamentos internos.

> E: ¿Existe alguna regla o reglamento para el funcionamiento interno de los PILARES?
> S: ¡No!, eh… existen una serie de principios, existen una serie de disposiciones, sobre todo en materia de protección a los niños, este, todo el tema de las cartas responsivas y si el PILARES siente la necesidad de dotarse de un reglamento propio lo hace, entonces, por ejemplo, deciden establecer una restricción para el uso de las computadoras debido a que están saturadísimos, entonces necesitan que la gente utilice la computadora, digamos que si es para consulta de redes sociales les dan permiso media hora, si es […] para cuestiones de estudio pueden estar más tiempo, en fin, se van dotando cada uno de ellos de algunos […] reglamentos propios […] lo que sí pedimos es que se mantengan digamos los principios básicos ¿no?, este, en el uso de las computadoras, no a la violencia, no a los videos de violencia extrema, este en las relaciones de todos con el tema de la confianza, construcción de procesos de confianza, la solidaridad en el principio de no estar solo, en la atención con toda dignidad a las personas bajo el principio de eres importante, etcétera, la inclusión de la diversidad. P35: 31- Entrevista a Samuel.pdf - (40:373-40:1764)




Fuente: Trabajo de campo: documento con los acuerdos de convivencia al interior de Ciberescuela, PILARES Insurgentes.

Fuente: Trabajo de campo: Cartel con información sobre una regla interna de PILARES Central de Abastos.




Fuente: Trabajo de campo: cartel con información sobre el “Protocolo de seguridad en caso de sismo”, PILARES Acahualtepec.

Por su parte, el presupuesto para los PILARES se relaciona con una programación general, mientras que la organización interna de los Centros PILARES se basa en la previsión de tres aspectos: a) los talleres que se estarán ofertando con la perspectiva de cuál funcionará mejor, b) la contemplación del tamaño de los espacios y c) la previsión del número de figuras educativas.

> E: ¿Existe un procedimiento claro vinculado a la planeación para la programación del presupuesto de cada uno de los PILARES?
> S: Sí, por supuesto, […] no es una programación por PILARES, es una programación general para todo el programa, este y sí ahí hay una investigación sobre que talleres este, se pueden dar, cuáles pudieran funcionar mejor, este hay una también adecuado a los, al tamaño de los espacios, este hay una previsión sobre el número de figuras educativas, etcétera. P35: 31- Entrevista a Samuel.pdf - 44:528-44:1016)

En cuanto a la planeación de actividades por PILARES, el modelo de la propuesta es siempre el mismo; está dirigido por la subdirección de Autonomía económica y la de Ciberescuela.

> E: ¿Quién hace esta propuesta de qué talleres van a determinado PILARES?
> S: Eh…. Los subdirectores y el área de autonomía económica, la subdirección de autonomía económica por un lado y por otro lado en Ciberescuelas el modelo en la propuesta es siempre la misma. P35: 31- Entrevista a Samuel.pdf - (44:1019-44:1424)

La planeación de nuevos PILARES se basa en una serie de acuerdos y discusiones en torno a qué talleres funcionarán, cómo se lleva a cabo la colocación del equipo de cómputo; se tienen pláticas con la Secretaría de Cultura para precisar cómo será el trabajo con ellos, con el fin de que lo necesario se incluya en el presupuesto, así como la compra de insumos como proyectores para todos los centros, por mencionar algunos.

> S: […] tenemos el acuerdo de colocar el mayor número posible de computadoras, en eso tenemos consenso, […] se discute por ejemplo, […] las mesas de trabajo que tenemos para los PILARES nuevos, qué talleres pueden funcionar, cuáles no, se conversa con cultura para ver, también en qué modo podríamos apoyar también en su actividad nosotros para incluirlo en el presupuesto, etcétera, por ejemplo, compra de proyectores para todos los PILARES para que nos enlacemos nosotros en SECTEI para que pueda haber actividades de proyección de cine en todos, en todos los PILARES, etcétera. P35: 31- Entrevista a Samuel.pdf - (44:1447-44:2277)

Desde la planeación, la programación y presupuestación de los PILARES, en el primer año no se contemplaron los gastos para dar mantenimiento al equipo y las instalaciones de los PILARES, en un primer momento optaron por hacer una adecuación presupuestal a mediano plazo conforme identificaban el ritmo de crecimiento. En este sentido para este año, se consideran todas las necesidades de mantenimiento de los Centros que en el primer año no se contemplaron.

> Desde la planeación, la programación y presupuestación de los PILARES ¿está contemplado los gastos para mantener los equipos y las instalaciones de PILARES? […] ¿cómo se prevé si hay algún desperfecto?
> S: Es correcto, eh… sí al presupuesto 20-20 lo estamos considerando, en el en el dos mil diecinueve hicimos una adecuación presupuestal a medio año conforme […] fuimos identificando el ritmo de crecimiento y para el veinte estamos considerando todas las

necesidades de mantenimiento de los PILARES. P35: 31- Entrevista a Samuel.pdf - (47:1947-47:2467)

Fuente: Trabajo de campo: baño fuera de servicio ante la falta de agua por el robo de la bomba externa al inmueble, PILARES Municipio Libre.

Fuente: Trabajo de campo: cancha de fútbol rápido, PILARES Richard Wagner.

Por su parte, las Reglas de Operación son básicamente los equivalentes a un manual de procedimientos en torno a los procesos de reclutamiento de talleristas, docentes y figuras institucionales de los PILARES. Las cuales resultan bastante generales para poder responder a un buen desempeño de la operación del programa.

> E: ¿Este manual es de procedimientos en torno a los procesos de reclutamiento de los talleristas, instructores, en general de todos los facilitadores de servicio de los PILARES?
> S: No, existen los procedimientos establecidos en reglas de operación básicamente. P35: 31- Entrevista a Samuel.pdf - (50:5-50:275)

De acuerdo con la Coordinación General, no existen manuales de seguridad y manejo de riesgos ante emergencias, más bien está en proceso de construcción dentro de los programas internos, en cuanto a protección civil en los PILARES; de acuerdo con la Secretaría de Gestión Integral de Riesgos y Protección Civil, en planes familiares de protección y gestión de riesgo; de igual forma está en proceso la formación de las brigadas para los PILARES.

> E: ¿Este manual es de seguridad y manejo de riesgos ante emergencias, protección civil en los PILARES?
> S: No, como manuales estamos en el proceso de construcción de los programas internos de, de protección civil eh, todos los eh… novecientas, mil hay, el dato se me fue ahorita, mil doscientas cincuenta personas fueron formadas en la Secretaría de Protección del Riesgo, digo en la Secretaría de Gestión del Riesgo y Protección Civil en planes familiares de Protección y Gestión del Riesgo y estamos en proceso de formación de todas las brigadas para todos los PILARES. P35: 31- Entrevista a Samuel.pdf - (51:2046-51:2628)

En cuanto al presupuesto con el que cuenta el programa, es alrededor de seiscientos millones de pesos destinados al pago de beneficiarios facilitadores, en cuanto al equipamiento de los Centros corresponde a cuatro mil; esto quiere decir que la prioridad del gasto es el capital humano. Posteriormente, se contempló el grupo de beneficiarios facilitadores del programa con un gasto que va de los siete a los nueve mil pesos, a docentes les corresponde una beca de nueve mil pesos, a los talleristas de ocho mil pesos y siete mil a monitores a cambio de treinta horas de servicio.

> Bueno, tiene un presupuesto importante, alrededor de seiscientos millones de pesos […] destinados al pago de las ayudas sociales, en el capítulo cuatro mil y al equipamiento de los PILARES principalmente, es decir la prioridad del gasto es tener este equipo en los espacios y un grupo de beneficiarios del programa social de becarios con un ingreso que va de  entre nueve mil a siete mil pesos nueve mil pesos docentes, este ocho mil pesos talleristas y siete mil pesos monitores por esta aporte de sus treinta horas […] de su colaboración. P35: 31- Entrevista a Samuel.pdf - (9:505-9:745)

De acuerdo con el Coordinador general, éste es un presupuesto importante, adecuado al grosor del proyecto; de tal forma que les ha permitido poner en marcha la estrategia de una Política de becas a estudiantes de entre quince y veintinueve años de edad, usuarios inscritos en alguna modalidad de educación media superior en Ciberescuela, así como en alguna otra actividad que ofrece PILARES, esta beca corresponde a un pago mensual de ochocientos pesos.

> E: ¿crees que el presupuesto es adecuado?
> S: es un presupuesto importante […] me parece que muy bien pensado incluso […] nos ha permitido […] iniciar esta estrategia de ofrecer becas a estudiantes de entre quince y veintinueve años de edad que hagan su preparatoria, inscritos en PILARES y en alguna de las opciones educativas que ofrece
> E: y la beca ¿de cuánto es?
> S: ochocientos pesos. P35: 31- Entrevista a Samuel.pdf - (9:505-9:745)

La Secretaría de Obras tiene un papel muy importante en el programa porque financia el acondicionamiento y la construcción de espacios nuevos; cuenta con alrededor de mil millones de pesos para llevar a cabo este proyecto donde se contemplan 300 Centros PILARES en la Ciudad de México.

> Alrededor de mil millones de pesos que está ejerciendo la Secretaría de Obras para el acondicionamiento y la construcción de espacios nuevos, actualmente tenemos en proceso de construcción de espacios nuevos alrededor de sesenta inmuebles. P35: 31- Entrevista a Samuel.pdf - (9:505-9:745)

En 2019 el Programa tuvo un presupuesto para pago de docentes y figuras de apoyo por un monto de más de 195 millones de pesos (ver Cuadro 13), 54,64% fue ejercido por Secretaría de Cultura, 45.23% por la SECTEI y sólo 0.14% por INDEPORTE, a través del Programa PONTE PILA. La diferencia entre el presupuesto ejercido para docentes es notable, con muy poca asignación para las actividades deportivas.

**Cuadro 13**

**Gasto en personal docente y de apoyo 2019**

| Programa | Monto total designado para el personal | Porcentaje |
|---|---|---|
| Ciberescuela (SECTEI) | $ 23,083,000.00 | 11.83 % |
| Autonomía Económica (SECTEI) | $ 65,200,000.00 | 33.40 % |
| Cultura y Arte (Secretaria de Cultura) | $ 106,657,000.00 | 54.64 % |
| PONTE PILA (INDEPORTE) | $ 264,000.00 | 0.14 % |
| **Total** | $ 195,204,000.00 | 100% |

Elaboración propia con base en la Gaceta oficial de la ciudad de México, (2019).

El procedimiento para la apertura de nuevos Centros está a cargo de la SECTEI y múltiples instancias de la administración pública de la Ciudad. Para ello existe una mesa de coordinación que dirige el asesor de la jefa de gobierno, donde asiste el patrimonio inmobiliario, y la Secretaría de obras quienes toman las decisiones acerca de la elección de los predios, así como la definición de los procesos de asignación de la SECTEI; durante el proceso de remodelación de nuevos edificios para los PILARES existe una relación estrecha entre los subdirectores regionales y los LCPs mantienen las conversaciones directamente con las empresas encargadas de la remodelación.

> S: Bueno hay una mesa de coordinación […] que dirige el asesor de la jefa de gobierno, Néstor Vargas, y en la cual, asiste el patrimonio inmobiliario y eh… la secretaria de obras, […] me parece que estos son los tres que están, sobre todo para la elección de los predios, la definición […] de los procesos de asignación a la SECTEI de los predios, después tenemos una relación muy estrecha durante el proceso de remodelación en donde los eh… directores, los subdirectores regionales y los LCPs están presentes, están asistiendo, conversan con las empresas que se encargan de hacer la remodelación. P35: 31- Entrevista a Samuel.pdf - (40:1805-40:3118)

Cuando se trata de proyectos nuevos, el proceso es diferente; dentro de las consideraciones para seleccionar el lugar para la apertura de los PILARES se toma en cuenta ciertas características, por ejemplo, el índice de desarrollo social, la densidad de la población, la presencia de jóvenes con estudios truncos, situación de violencia e inseguridad, además de haber asegurado el visto bueno de quien esté posicionado en el espacio, una alcaldía. Una vez previsto lo anterior, se presenta al Gobierno de la Ciudad, éste lo aprueba; al autorizarse, pasa al Comité de Asignación de Patrimonio Inmobiliario, el cual lo analiza y, si cumple con los requerimientos, se asigna el espacio a la SECTEI.

> E: ¿Cuáles son los pasos, los procedimientos para la apertura de un PILARES?
> S: […] se selecciona en el lugar a partir de esas características […], índice de desarrollo social, densidad de población, jóvenes, presencia de jóvenes con estudios truncos, situación de violencia o inseguridad, se presenta una vez que se identifica que sea apropiada al Gobierno de la Ciudad y que […] se obtiene la opinión positiva […] de quien esté posicionado del espacio, puede ser eh, una alcaldía que le pedimos nos […] la opinión positiva para el establecimiento del PILARES, pasa esto al comité de asignación de patrimonio inmobiliario, comité de asignación analiza el caso, y si sí se cumplen todos los requisitos, […] entonces ya se lo asignan a PILARES, perdón a la SECTEI, una vez que se ha asignado a la SECTEI. P35: 31- Entrevista a Samuel.pdf - (43:2503-43:3304)

En ese momento, a través de una mesa de análisis se revisan los anteproyectos con que ya se cuenta; a ella acuden la Secretaría de cultura, el Instituto del deporte; son quienes menos asisten pero se contemplan. Asimismo, está alguien de la SECTEI representando la parte de educación y autonomía económica. Los involucrados revisan el proyecto arquitectónico;

posteriormente, se hace un intercambio de opiniones; de tal forma que los espacios se producen colectivamente, mientras que los expertos replantean los proyectos, dando como resultado proyectos arquitectónicos favorables.

> Para los PILARES nuevos tenemos una mesa de revisión de propios anteproyectos aquí, […] asiste cultura, está invitado deportes, asisten menos, pero están también invitados, […] siempre estamos aquí […] los de SECTEI que tenemos autonomía y educación, entonces ahí se revisa el proyecto arquitectónico, se intercambian opiniones, se produce colectivamente el espacio y las empresas van replanteando los proyectos arquitectónicos de acuerdo a esta que se tiene y ha tenido […] resultados maravillosos. P35: 31- Entrevista a Samuel.pdf - (40:1805-40:3118)

Cuando un proyecto está listo para su inauguración, la Secretaría de Obras hace entrega del espacio; en ese momento se equipa y se ven los últimos detalles, se realiza una minuta de las obras adicionales al momento de recibir el inmueble. Por lo general, se consideran los tiempos de entrega. Señala la Coordinación General que en caso de no haber contemplado algún equipo o insumo, queda previsto y notificado a la Secretaría para realizar las obras adicionales.

> S: […] cuando viene la inauguración […] nos entregan el espacio lo equipamos, vemos los últimos detalles, hacemos una minuta de… horas adicionales en el momento de recibir, eh, generalmente es muy muy buena la relación con obras, en el sentido de que hoy quisiéramos un espejo, pero no se pidió en su momento para el salón de danza en fin nos faltaría por ahí, entonces sin ningún problema esto queda anotado para las obras adicionales. P35: 31- Entrevista a Samuel.pdf - (47:20-47:682)

A la SECTEI le corresponde el abastecimiento de materiales y herramientas, por lo que ella se encarga de hacer una presupuestación para todos los servicios. En este caso, se trabaja con la Dirección de Administración y Finanzas de la SECTEI. La parte responsable de todo esto únicamente trata tres asuntos: a) el tema de Ciberescuela, b) la autonomía económica y c) las becas. En un primer momento se contemplaron veinte mil becas para estudiantes de bachillerato, para el año en curso se espera la aprobación para ofertar becas a estudiantes de licenciatura, de acuerdo con la Coordinación General.

> S: […] A nosotros nos toca […] solamente la presupuestación que tiene que ver con el abastecimiento de materiales y herramientas en el capítulo dos mil, la… presupuestación para todos los servicios que tiene que ver con el tres mil y en donde trabajamos en estrechísima coordinación con la dirección general de administración y finanzas de la SECTEI, que es la responsable de esto, tenemos los […] tres programas, este que son, Ciberescuelas en PILARES que incluye las Ciberescuelas en sectores de policía capitulo cuatro mil, […] autonomía económica en PILARES […] y el tema de las becas que este año será de veinte mil becas, este para estudiantes de bachillerato y estamos a la espera de la conversación con la jefa de gobierno porque en algún momento nos había dicho que le interesaba que a través de PILARES pudiéramos dar becas para estudiantes de licenciatura. P35: 31- Entrevista a Samuel.pdf - (46:780-46:1927)

El procedimiento para adquirir las herramientas y materiales se vincula con un listado previsto. A principios del 2019 tuvieron una licitación; en ese momento se estableció qué era lo que se iba a comprar. Para finales de ese mismo año se cerró otra licitación, la Dirección de Administración y Finanza se encargó de todo el procedimiento, siempre en estrecha relación con la Coordinación General.

> S: Nosotros identificamos que talleres va a haber en un PILARES, tenemos un listado de insumos, herramientas y equipo que se requiere comprar […] a principios de año tuvimos una licitación que fue […] cuando se estableció que era lo que se iba a comprar en este momento acabamos de cerrar otra requisición para la última licitación del año y entonces la dirección de […] administración y finanzas se encarga de todo el procedimiento desde luego en estrecha coordinación con nosotros. P35: 31- Entrevista a Samuel.pdf - (47:1339-47:1932)

Fuente: Trabajo de campo: bodega con materiales y herramientas, PILARES Insurgentes.

Las dificultades que han tenido para abrir un PILARES corresponden a las actividades de particulares que por largo tiempo han hecho uso de ciertos espacios públicos para fines personales. Al respecto, lo más difícil es cuando estos actores no quieren dejar de obtener los beneficios que tenían por esa situación; los PILARES en estaciones de policías han sido cuestionados por los vecinos, dado que su pensar es que la seguridad se deteriorara al haber menos vigilancia.

> E: ¿Cuáles eran los puntos críticos para abrir un PILARES? ¿Dónde han encontrado más dificultad?
> S: Eh… ahí donde hay algún particular posesionado de un bien público y del cual obtiene algún tipo de ingreso porque lo renta o porque […], no sé si esto debiera yo de decirlo públicamente, más bien a algunos particulares, por ejemplo, que usan las canchas o que usan algún espacio público, en fin ese ha sido quizás […] la vez que más difícil ha sido concretar el proyecto porque pues no quieren dejar de obtener los ingresos que tenían por eso, en un segundo término puede ser que algunos vecinos eh sobre todo en el caso de las Ciberescuelas en estaciones de policía piensan que la seguridad se va a deteriorar porque va a haber menos vigilancia. P35: 31- Entrevista a Samuel.pdf - (44:236-44:516)

## 19.3. Formas de gestión interna en los Centros PILARES

Los LCPs proponen formas alternativas para desarrollar la gestión en los centros PILARES; cada uno de acuerdo con un plan de trabajo interno que se lleva a cabo con docentes y figuras institucionales de apoyo.

Una de las propuestas que comparte el LCP de PILARES Richard Wagner es que a través de reuniones entre los integrantes de PILARES se busca conseguir reflexiones sobre los principios del programa ("no estás solo, eres importante y confiamos en ti"). En este caso, resalta el valor de la confianza como idea fundamental para construir comunidad. Esta manera de trabajar la planeación participativa resulta interesante en la medida que implica producir una horizontalidad dentro del PILAR, donde no se pretende una posición de autoritarismo por parte del LCP.

> No tenemos una planeación respecto a las reuniones, respecto a los tiempos, es decir, no planeamos hacerlo cada mes y cada dos meses, si no, en la medida que vamos midiendo el pulso y en que yo necesito que nos sentemos a platicar ¿Qué buscamos en estas reuniones? Yo considero fundamental, que debemos seguir dando el debate y las reflexiones al respecto de los principios filosóficos que nos definen como programa social, que intenta construirse de manera diferente, trabajando con las comunidades, […], haciendo de esto un proyecto vivo; en ese sentido es súper importante para mí, no dejar de reflexionar, con todos los equipos que somos, con el equipo completo, el equipo por fracciones respecto de tres aspectos fundamentales que son: no estás solo, eres importante y confiamos en ti. Más allá de tres simples frases, considero que reflexionar respecto del "no estás solo" es apostarle dentro de los equipos al trabajo participativo, al trabajo colaborativo, a los principios de colaboración y apoyo mutuo más que de un ejercicio de competencia. Cuando hablamos del "tú eres importante" es siempre anteponer el principio de la horizontalidad sobre todo acto de verticalidad, sobre todo intento de autoritarismo, y el "confiamos en ti", consideramos que es el principio básico de la confianza, todo aquello que no parte de la confianza, así lo considero, se convierte en un mecanismo de control, […] de andarse cuidado, yo creo que ante la vigilancia y el control esta fundamentalmente el principio de la confianza,[…] y vaya, para mi es importante, no dejar de reflexionar con los equipos este tema. P76: 126 RICHARD WAGNER ENTREVISTA COORDINADOR.rtf - (23:23)

Fuente: Trabajo de campo: cartel con “Principios del buen gobierno”, PILARES Acahualtepec.

En el caso específico del LCP de PILARES Richard Wagner, se menciona que estas reuniones tienen el propósito de hacer un ejercicio compartido de experiencias; el método de asamblea introduce un mecanismo reflexivo entre los participantes. Obviamente, este tipo de experiencias no tienen nada que ver con una planeación burocrática.

> […] cada que tenemos la oportunidad de reunirnos abrimos un espacio para reflexionar, para compartimos la experiencia de cómo vamos resolviendo las cosas, sobre qué es lo que estamos viendo, que hemos notado, que se dice, que no nos hemos dicho entre nosotros y seguir reflexionando entorno a ello. P76: 126 RICHARD WAGNER ENTREVISTA COORDINADOR.rtf - (23:23)

En PILARES Acahualtepec la organización de las actividades se basa en el principio de autogestión que, a su vez, se finca en un principio de confianza (“sí creer en el otro”); por lo que a través de la creación de lazos de confianza se realizan procesos de autogestión y cooperativismo, los cuales sirven para solucionar carencias de materiales en los talleres.

E: Platícanos sobre la gestión de PILARES sobre todo estas ideas de autogestión, de la horizontalidad, del cooperativismo entre toda la comunidad del PILARES.
C: Bueno en ese sentido creo que ya lo hemos venido platicando […] a lo largo del día, uno de los objetivos que tenemos como Pilar es esta parte de la autogestión y la autonomía como tal ¿Y cómo logramos hacer esto nosotros?, no delegar responsabilidades pero sí creer en el otro, en ese sentido […] si un compañero tiene ciertas habilidades, algo que detecto que no las tengo, lo que hacemos que el otro compañero nos apoye en esa situación. De esa manera nosotros estamos generando esta cuestión de la autogestión, otro ejemplo es que de repente hace falta cierto material aquí y si lo hacemos como administrativamente que empezamos a meter el oficio y todo lo que conlleva pues eso nos puede atrasar todo el proceso y lo que hacemos es buscar la manera de arreglarlo esa cuestión de la inmediatez, es lo que tratamos de hacer constantemente y con este tipo de prácticas considero que, estamos como dando un ejemplo a la comunidad de cómo es auto-gestionarse. P85: 212 ACAHUALTEPEC ENTREVISTA COORDINADOR.rtf - (19:21)

Fuente: Trabajo de campo: salón donde se imparte gastronomía; ante la falta de gas siguen trabajando, PILARES Central de Abastos.

Los usuarios aplican procesos autogestivos para sacar adelante los talleres; un caso específico es la clase de gastronomía en PILARES Acahualtepec.

> E1: Nos comentabas que por ejemplo el taller de gastronomía, que realmente ustedes no tienen instalaciones, pero están trabajando muy bien, entonces los mismos usuarios traen cosas, traen su parrilla, hoy hicieron tamales, traen diferentes cosas y es una manera de autogestión ¿no?
> C: Claro, esa forma de organizarse por parte de la comunidad surge a partir de que también lo están replicando porque ven como nosotros como figuras estamos llevando a cabo este tipo de prácticas, por ejemplo, el compañero Alberto que es el compañero de gastronomía pues ni siquiera existen las condiciones, pero el busca la manera de llevar a cabo las actividades sin poner el pretexto de que no hay algo. Ese tipo de actividades considero que las perciben los usuarios y las replican, es una manera […] de radicar el ejemplo, que hay una autogestión y autonomía. P85: 212 ACAHUALTEPEC ENTREVISTA COORDINADOR.rtf - (23:25)

Otro caso similar se encontró en PILARES Agrícola, en la clase de electrónica y robótica donde, ante la ausencia de materiales durante todo el año, se dieron a la tarea de buscar patrocinio desde el sector privado para comparar robots; de otra forma participar en concursos internos o avanzar en la enseñanza de los usuarios sería imposible o deficiente.

> Por ejemplo, los robots que tenemos, que son robots que encontramos con un patrocinio privado, porque al menos todo el año, no nos llegó material. P108: 76 PILARES AGRÍCOLA PANTITLÁN-Entrevista con Coordinador.rtf - (168:168)

Los procesos de planeación, tanto del proyecto de cada PILAR como su desarrollo en el día a día, son de tipo participativo y colaborativo, están en línea con el planteamiento de la Política de crear comunidad; es decir, evitando actuaciones autoritarias. Un ejemplo de ello es el trabajo que realizó el LCP de PILARES Agrícola Pantitlán a través de un árbol donde aparecen conceptos, problemáticas, situaciones que se presentan en torno a PILARES y que, de acuerdo con el líder coordinador, es necesario nombrar la intención con este ejercicio para que día a día se haga el esfuerzo por trabajar en colectivo, por nombrar los aprendizajes, los problemas, las necesidades, y desde ahí, trabajar para cambiar procesos, relaciones, incluso ideas, justo para valorar todo lo que ocurrió en el primer año del programa.

C1: Pues, surge por la necesidad de hacer un corte de caja, ¿no?, estamos acabando el año, estamos trabajando desde febrero, creemos que hemos aprendido muchas cosas que en el día a día, si no hacemos un esfuerzo colectivo de hacer emerger, de nombrar esos aprendizajes, pues de repente, ahí se quedan, ¿no?, pareciese que lo que no se nombra, no existe. Y esto, digamos, es como partir de una especie de diagnóstico, llamándole de una forma, ¿no?, más como sentir el pulso del PILARES tanto en los usuarios como en los talleristas, ¿no?, esto sólo con los ejercicios que se hizo sólo con los talleristas de autonomía económica, y segundo, con los docentes de Ciberescuela. P108: 76 PILARES AGRÍCOLA PANTITLÁN-Entrevista con Coordinador.rtf - (60:66)

Fuente: Trabajo de campo: ejercicio árbol diagnóstico en PILARES Agrícola Pantitlán.

Una parte fundamental del Programa son los usuarios, por lo que en PILARES Agrícola Pantitlán el LCP se llevó a cabo una encuesta para conocer la opinión y necesidades de los usuarios; como resultado se supo que las personas desconocen qué son los PILARES, para qué y por qué existen; además de saber la opinión de los usuarios respecto a los docentes.

Con los usuarios, eh, al menos con el setenta por cierto ya nos hemos acercado para realizar dos tipos de actividades, una es, una muy breve encuesta anónima en papelitos para ver si saben qué significan los PILARES, qué secretarías participamos, cuál es el objetivo del programa. […] nos dimos cuenta ya en la realidad que, […] la gente no sabe qué son, entonces, […] eso nos da parámetros para el siguiente año, a lo mejor lo primero

> es hacer una campaña, […] de informarnos, qué somos, qué secretarías, y qué significa, qué objetivo buscamos, y lo segundo, fue un poco más para detectar, uno, el tema como educativo, ¿no?, saber cómo les fue con talleristas, fue buena la experiencia, no fue buena, pero si fue buena, por qué fue buena, no sólo "ah es un excelente maestro", lo sabemos, pero bueno, ¿por qué fue buena?, […] la otra es, pues, sí aquí consideran que es un espacio donde pues se les ha tratado bien, si han recibido algún maltrato, […] si no hacemos este tipo de ejercicios, este, puede que nuestra acción esté súper desvinculada a lo que las personas y talleristas les es significativo a mí me parece interesante porque estás reflexionando con ellos. P108: 76 PILARES AGRÍCOLA PANTITLÁN-Entrevista con Coordinador.rtf - (66:66)

De acuerdo con los LCPs, nombrar las situaciones es una forma de reconocerlas para tratar de encausar soluciones, alternativas que vayan hacia la superación. Este tipo de actividades no son para quedar bien con una institución, señalan; son para quedar bien con una sociedad a la que no se le ha dado el acceso a sus derechos o que difícilmente ocurre, de otra forma no anunciarían lo que pasa internamente en los PILARES; eso sería un error, provocaría desequilibrio e insatisfacción entre el personal.

> E1: ¿Y también piensas continuar con tus ejercicios de reflexión con profesores?
> C1: Sí, pues, eso es algo que hemos tratado de, pues es como una manera a lo mejor en la que estoy acostumbrado a trabajar, y entonces, pues que procuro tener aquí como ellos necesitamos por fuerza, ¿no?, este, tener espacios de diálogo, de reflexión y de organización, ¿no?, tenemos que aprender a trabajar en colectivo, ¿no?, y tener funciones en lo individual, entonces, no quitar esa parte […] como frecuente de estarnos viendo, de estarnos escuchando, de estarnos organizando, de estar aplicándonos estas mismas metodologías de organización. P116: 84 PILARES AGRÍCOLA PANTITLÁN-Entrevista con coordinador.rtf - (158:158)

Fuente: Trabajo de campo: entrevista con el LCP de PILARES Agrícola Pantitlán.

En PILARES Acahualtepec se ha utilizado el *tequio* como un mecanismo participativo y de naturaleza comunitaria: trabajar en comunidad para lograr un bien en común.

> E1: Por ejemplo, me decías que aquí hacen tequio, entonces para hacer ciertas actividades ¿Participan todos? ¿Cómo hacen su tequio?
> C: En el tequio pues primero detectamos que es lo que se requiere, […] empezamos a difundir, o sea, para tal fecha se va hacer un tequio para crear comunidad y en ese sentido no obligamos a nadie, es de forma voluntaria y la gente participa. Nosotros hemos detectado que, si impones, se vuelve hostil el trabajo y ya no se vuelve enriquecedor. En ese sentido, lo hacemos desde ese enfoque de que es algo para todos. P85: 212 ACAHUALTEPEC ENTREVISTA COORDINADOR.rtf - (31:33)

Durante el trabajo de campo fue posible constatar lo frágiles que son los PILARES; por ejemplo, en el PILARES Central de Abastos, en la primera visita fue posible observar uno de los centros más organizados con una fuerte presencia de usuarios en las actividades, espacios para cada área con ciertas características que indicaban un buen funcionamiento y organización. Sin embargo, en la segunda visita la realidad era completamente distinta; la situación del centro cambió drásticamente en dos meses: la inactividad era evidente. Lo que detonó la caída de la actividad en fue el cambio súbito del LCP; es decir, mucho de lo que se

logra en los PILARES se debe al trabajo del LCP, como se ha visto, la mayoría de las veces mediante estrategias participativas. En este sentido, sería pertinente que el Programa evaluara muy bien un cambio de LCP, lo cual puede significar el fin de todo un proceso organizativo.

Fuente: Trabajo de campo: perspectiva de la zona de canchas en PILARES Central de Abastos (antes).

Fuente: Trabajo de campo: perspectiva de la zona de canchas en PILARES Central de Abastos (un mes después).

Este caso alerta sobre la necesidad de que el proyecto de cada Centro se haga por escrito, planteando metas y estrategias de trabajo, así como cronogramas de actividades, lo cual permita retomar el proyecto dado el caso de un nuevo LCP.

> A mí me parece que lo pertinente es justo generar un plan de trabajo donde se vayan ensamblando cosas, para que al final, eh, pues un compañero tenga capacidad de darle seguimiento a las actividades que estaban haciendo los otros dos, porque al final del día, también, no sólo se traduce en el espacio físico, sino en lo más importante que son las personas, ¿no?, y hay personas que están atendiendo con cada uno de los tres, entonces, qué va a pasar cuando se vayan los otros dos, y el otro, pues ni idea de lo que están haciendo, ¿no?, entonces como situaciones de este tipo son las que estamos empezando a plantear, esto de restablecer, eh, incluso los horarios, […] son como ese tipo de discusiones que, pues, a mí se me hace que tenemos que dar en algún momento, ¿no?, porque si no el proyecto no va a enraizar, ¿no?, y no va a conseguir… dar seguimiento y evaluar los procesos. P94: 222 PILARES CEDA - Entrevista con el Coordinador.rtf - (71:75)

Los procesos de evaluación de diversas actividades que se desarrollan dentro de los Centros es un pendiente para el Programa; en este sentido, creemos que las formas de evaluación deben de ser de tipo participativas, es decir, adecuadas al modelo de autogestión que el Programa ha emprendido.

> En algún momento en alguna discusión tiene que ser necesario llegar al momento de "tenemos que asimilar que es necesario una evaluación". Lo que suele suceder es que, pues las evaluaciones en todos lados suelen ser más bien punitivas, ¿no?, y por eso también siempre que escuchamos evaluación es un *"ay, no pérame*", no es justo, sino más bien, eh, redefinir o reconstruir el concepto de evaluación y que es necesario en un proyecto educativo, […] claro que tiene que haber evaluación en todo momento […], pero o sea, es como parte del proceso que les digo que estamos, creo yo, tratando de reconstruir. P94: 222 PILARES CEDA - Entrevista con el Coordinador.rtf - (95:95)

> La difusión de PILARES mediante su página web <https://pilares.cdmx.gob.mx/> sería importante, con lo cual se sugiere una renovación de la misma ya que actualmente la página contiene poca información del Programa; muestra la ubicación de los Centros y testimonios de usuarios. PILARES cuenta con diversidad de información, testimonios e incluso video y fotografía sobre su actividad, los cuales resultan importantes para mostrar en la página.

# Conclusiones

El contenido del Informe Final del proyecto Evaluación de diseño y operación del Programa PILARES 2019, nos muestra con minuciosidad las ideas, conceptos, valores, opiniones, acciones y hechos que construyen de manera cotidiana los Centros comunitarios PILARES. La evidencia es presentada de manera sistemática, siguiendo el principio de triangulación, de tal manera que es posible conocer el punto de vista de todos los actores que convergen en los Centros (directivos, las diversas figuras institucionales que participan en la organización y dan servicio en las distintas actividades, docentes o talleristas según sea el caso, usuarios y vecinos).

La evaluación cualitativa parte de la voz de los actores que participan de la política, los cuales expresan su experiencia vívida dentro del Programa; se trata de una voz que expresa su circunstancia (sobre todo las desigualdades sociales que determinan su curso biográfico y las formas de violencia urbana que les implican) y cambios experimentados en su vida como resultado de participar en los Centro PILARES. El Informe aparece como una narrativa subjetiva pero situada en su contexto urbano, el cual se caracteriza por la existencia de múltiples formas de precariedad.

La narrativa de los actores expresa de manera contundente la operación del Programa como proceso; es decir, como organización y como acción constructiva de la misma política en la vida cotidiana. Lo cual nos presenta a la política como algo vivo, o sea, como acción creativa; otra cosa que es posible observar es la manera en que los actores hacen suyo ese espacio público y la manera en que esto determina la organización de los Centros y va conformando comunidades solidarias con rasgos de identidad específicos. Vemos entonces un Programa vigoroso, que al irse delineando entorno a los Centros comunitarios va generando soluciones, dilemas, nuevas metas y objetivos entorno a la cuestión de la inclusión educativa y la dotación de derechos.

Desde esta perspectiva los Centros PILARES en su proceso de construcción inicial han ido innovando entorno a la intervención social que realizan; esto significa que la política tiene en el proceso de implementación problemáticas emergentes, no contempladas en Reglas de operación, pero que al mismo tiempo van ensanchando sus objetivos y metas desde una perspectiva ética que gira entorno a la idea de bien común.

Hay que subrayar que los Centros PILARES en sus primeros meses de operación han tenido una extraordinaria aceptación, en particular quienes han hecho suyos estos espacios son las familias; éstas encuentran en los PILARES una oportunidad para sus hijos. Es relevante decir que no se encontró evidencia de conflicto entre los vecinos y los Centros PILARES, por el

contrario estos últimos son bien valorados y apreciados por la sociedad inmediata. Así mismo, tanto vecinos como usuarios destacan el trato digno que otorgan los Centros PILARES a todos sus usuarios. Dos de los principios que garantizan la inclusión social y educativa en los Centros PILARES son el libre acceso y la gratuidad de los servicios. El primero se cumple de forma cotidiana, mientras que el segundo se convierte en un mecanismo de ayuda económica a las familias usuarias.

Como institución que tiene como objetivo hacer realidad el ejercicio de derechos sociales y educativos, su diseño tiene cuatro componentes principales: 1) Ciberescuela, 2) Talleres de autonomía económica (talleres de imparten micro saberes técnicos, digitales y de oficios tradicionales para la inclusión laboral), 3) talleres culturales, 4) talleres deportivos. Considerando estos componentes, a continuación se presenta el ejercicio de evaluación de la política en dos apartados, uno sobre el diseño y otro sobre la operación del Programa.

Las sugerencias que aquí se presentan deben ser, en su gran mayoría, valoradas por la coordinación general del Programa, siempre con la reflexión de los LCPs, quienes son los principales operadores de la política.

## Diseño del Programa

Desde una perspectiva evaluativa cualitativa la reflexión sobre el diseño del Programa significa preguntarnos por la eficacia del mismo, es decir, cómo su planteamiento y componentes producen ciertas formas de cambio social y bienestar. En el caso de PILARES lo importante es pensar su capacidad para producir una serie de procesos sociales a favor de la inclusión social y educativa, así como la generación de procesos sociales a favor de la no discriminación, no violencia, identidad, solidaridad, y cohesión comunitaria.

### Los Centros PILARES como servicio integral para el bienestar de grupos urbanos vulnerables

La integralidad del servicio es algo que el Programa propone desde su planteamiento inicial; resulta importante cuando se trabaja con poblaciones que se encuentran en pobreza económica. Dado los buenos resultados de los pocos comedores comunitarios que existen en los Centros se recomienda agregar en todos los Centros un comedor comunitario; los comedores representan un servicio fundamental para aquellas personas desafiliadas y en

pobreza alimentaria, sobre todo para personas con alguna discapacidad, adultos mayores sin trabajo o pensión, así como desempleados; estas cocinas pueden brindar un servicio a los jóvenes inscritos en Ciberescuela que llegan sin desayunar o sin comer a estudiar en las plataformas.

De igual forma muchos de los usuarios no tienen acceso a servicios médicos u odontológicos por lo que la existencia de este servicio fortalecería la integralidad de los servicios que brindan a la comunidad los Centros PILARES.

## Los Centros PILARES y su efecto en el fortalecimiento del tejido social

El modelo comunitario de los Centros tiene como fin último fortalecer el tejido social tanto dentro de cada Centro, como hacia fuera de los mismos; lo cual significa producir cohesión social, proceso fundamental para garantizar sociedades más estables, justas, solidarias, mejor organizadas, menos violentas y con mayores capacidades de agencia ciudadana.

Desde el punto de vista de los LCPs cada Centro comunitario trabaja para apoyar en forma amplia a sus usuarios; su método de trabajo busca la construcción de una comunidad solidaria, por lo que su filosofía educativa, sistema de valores de convivencia, formas organizativas y de planeación giran en torno a la concepción de vida comunitaria. En este sentido la presencia de los Centros comunitarios supone una transformación de los contextos sociales con una gran cantidad de conflicto y violencia; asunto que trasciende los meros compromisos educativos del Programa y lo lleva a plantear metas sociales más ambiciosas pero necesarias en los contextos en los que opera.

Es relevante que los LCPs tengan una formación profesional y de valores cercanos al planteamiento de construir comunidad, lo cual deja ver que su reclutamiento ha sido adecuado; es necesario mencionar la entrega y satisfacción respecto a su trabajo, su militancia en torno al proyecto garantiza un trabajo de mucha entrega dentro de sus comunidades.

La producción de comunidad pasa por la organización de actividades artísticas, deportivas y lúdicas en las que se ven involucrados distintos usuarios con el fin de generar identidad y lazos de confianza. Este tipo de actividades deben institucionalizarse, así como deben

programarse a lo largo del año del año; la organización y la participación comunitaria son ideales para generar identidad dentro de cada Centro.

Un ejemplo de cómo se produce comunidad dentro de los Centros es el caso del taller de huertos urbanos, uno de los más exitosos; este espacio ha permitido producir pequeñas comunidades solidarias entre los usuarios, así como ha dado nuevas expectativas de vida a los adultos mayores, además de incentivar la educación ambiental desde los PILARES.

Un asunto que emerge es que además de la pobreza como condición contextual, estructural, en la que viven los usuarios; la violencia es otra realidad que determina la biografía de estas poblaciones. La violencia aparece en las relaciones familiares así como en las calles de las distintas colonias y barrios. Destaca la violencia de género, la inseguridad y la relacionada con el tráfico (me parece que es redundante) de substancias psicoactivas**.** La violencia aparece como violencia cultural, psicológica y directa.

La violencia tiene implicaciones para PILARES en tres sentidos. La inseguridad y los efectos que tienen las diversas formas de violencia en los entornos sociales, sobre todo en términos de inseguridad. Los efectos en las familias y cada uno de sus miembros, en particular en las mujeres y jóvenes en edades de cursar estudios de bachillerato, lo cual explica, al menos en parte, las situaciones de exclusión y rezago educativo.

La violencia intrafamiliar es una situación recurrente entre los usuarios, sobre todo en el caso de las jefas de familia, niños y niñas, quienes incluso sufren violencia sexual; en este sentido los Centros se han ido constituyendo en soportes institucionales para estas personas; ante lo cual se sugiere reforzar las capacidades de atención y apoyo para el caso de personas que han sufrido algún tipo de violencia en su entorno familiar, con especial énfasis en el apoyo a la mujer. Mejorando las capacidades de atención por parte de los facilitadores de habilidades emocionales, así como articulando a los PILARES con otros Programas de atención a la violencia de género.

Un logro importante para algunos Centros es haber recuperado el espacio público alrededor de sus instalaciones, creando con ello un perímetro de seguridad para sus usuarios, dándose por el día un repliegue de las diversas formas de delincuencia. No es un logro menor por los

beneficios que esto aporta en términos de mayor certidumbre a los vecinos y como parte de las actividades que permiten producir cohesión interna en los Centros.

El diseño del Programa debería incorporar componentes que puedan atender esta problemática la cual es la que más daña el tejido social al producir múltiples formas de fragmentación de las instituciones sociales, sobre todo de la familia, la cual llega de manera natural a través de los usuarios, los cuales acuden buscando apoyo a los Centros como último recurso, en este sentido los PILARES se vienen constituyendo como soportes institucionales para los usuarios más desprotegidos.

Otra problemática contextual que implica a los PILARES son las adicciones, sobre todo el consumo de alcohol y de substancias psicoactivas. Estas problemáticas destruyen el tejido social de manera importante en las familias y en las comunidades aledañas a los Centros; ambas problemáticas impactan sobre todo a los jóvenes.

Los servicios de habilidades emocionales y de cultura de paz son necesarios, novedosos en una política social mexicana, ya que generan una serie de reflexiones en torno a la existencia, conflictos y formas no violentas de convivencia de los usuarios. Son las dos principales herramientas con la que cuentan los Centros para trabajar a favor del fortalecimiento del tejido social. En su conjunto, el trabajo que realizan es importante para ciertos usuarios violentados en algún punto de su biografía y que no han tenido escucha ni atención para salir adelante de situaciones de angustia, dolor e incomprensión.

## Los Centros PILARES y su capacidad de inclusión frente a la población joven

Uno de los principales retos para la política son los jóvenes que no asisten y que se sabe son un grupo poblacional amplio en la Ciudad. Estos jóvenes, además de su situación de pobreza y violencia en los que se encuentran inmersos están en situación de rezago educativo; es decir, en su historia biográfica educativa existen episodios de rezago y abandono de la escuela formal o, incluso, de exclusión educativa absoluta.

Uno de los mecanismos para lograr la permanencia de los jóvenes inscritos en Ciberescuela es el otorgamiento de una beca; con la cual se mejora las condiciones económicas de los estudiantes; a pesar de la existencia de la beca, quedan dudas sobre su efectividad, cuestión

que aún no es posible determinar por estar en una etapa inicial, las dudas surgen al estar conscientes de las características de los entornos urbanos en los cuales viven estos jóvenes y adultos. En todo caso sería complementar esta acción con otros mecanismos que aseguren la plena inclusión educativa, lo cual significa repensar la oferta de los PILARES y su lógica de complementariedad.

Considerando el diseño del Programa en relación a su principal objetivo: la realización de derechos educativos, podemos concluir que el diseño del Programa está funcionando bien para aquellos grupos sociales con menores niveles de vulnerabilidad.

Según el trabajo de campo realizado la situación de vulnerabilidad para los usuarios debe ser entendida como producto de cuatro realidades contextuales: grados de pobreza, situaciones de desafiliación, profundidad de la exclusión social y educativa, la existencia de diversas formas de violencia. Para explicar esta idea véase el Esquema A.

Esquema A
Grupos sociales potenciales de PILARES según grados de pobreza, exclusión, desafiliación y violencia

Fuente: elaboración propia.

Haciendo un ejercicio analítico el Programa atiende bien a un grupo de población (grupo A) con menores grados de pobreza, menores grados de desafiliación, menores grados en la profundidad de las formas de exclusión y con menores grados de exposición a las formas de la violencia (en el Esquema 16 este grupo social se sitúa en una zona de integración social relativa). Es decir, se hace referencia a las familias que acuden a los Centros a todos los talleres, pero sobre todo a los de cultura y Ciberescuela, en grupo o de manera individual, por lo que muestran su agradecimiento al Programa de manera sincera e inmediata; en este caso se trata de sujetos sociales que viven en zonas con mejores niveles de cohesión social, en donde, cuentan con apoyos institucionales externos sólidos y eficaces. Para este grupo de usuarios el principal atractivo de los Centros se encuentra en la gratuidad y la calidad de los docentes y profesores talleristas.

El segundo grupo que atiende de manera adecuada PILARES cuenta con grados intermedios de pobreza, desafiliación, profundidad de las formas de exclusión y de exposición a las formas de la violencia (Grupo B), grupo con niveles medios de vulnerabilidad. Este grupo de usuarios está compuesto por jóvenes y adultos en procesos de exclusión educativa y laboral, acuden a Ciberescuela y las ven como una oportunidad de vida; también acuden a los talleres de autonomía económica con el objetivo de lograr a mediano plazo un ingreso. Lo más valioso de los Centros para este grupo es la gratuidad, la flexibilidad de horarios, cercanía y fácil acceso a los mismos, así como la calidad de los profesores talleristas.

Para el tercer grupo (Grupo C) los Centros PILARES cuentan con pocas capacidades de atención, es decir, de inclusión social y educativa real. Se trata de personas que por sus altos niveles de vulnerabilidad casi no llegan a los PILARES, como niños, adultos, adultos mayores, discapacitados que viven fortísimas situaciones de pobreza, exclusión social y educativa, violencia severa y desafiliación. Se trata de personas que, al no contar con apoyos institucionales sociales reales, se encuentran en los márgenes de la periferia social, es decir, están en situación de calle, siendo víctimas de trata, o consumiendo psicoactivos. No es poca población bajo estas condiciones, ya que por lo que se observa en las Colonias en donde trabajan los PILARES hay una población numerosa, con características diferentes según se trate de la zona de la Ciudad. Los Centros comunitarios hacen esfuerzos para atender estos

casos, casi siempre con resultados frustrantes; esto no se debe a las intenciones y esmero de su personal, sino a que el diseño del Programa carece de una unidad especializada en atención integral de personas en situaciones extremas de vida que garantice, en el caso de los jóvenes, su plena inclusión educativa en los Centros.

PILARES debe atender a esta población, para lo cual recomendamos la creación de un componente más de la política o Unidad especializada en atención integral de personas en situaciones extremas de vida o exclusión social, la cual esté dotada de un grupo de especialistas en psicología, trabajo social, pedagogía y medicina social, aunque los perfiles profesionales se podrían ampliar, cuyo trabajo sea dar apoyo, seguimiento y generar protocolos de atención para este tipo de población de una manera profesional e integral. A este componente se podrían integrar los servicios de habilidades emocionales y cultura de paz.

Esta Unidad de trabajo social tendría como objetivo buscar a los jóvenes que no llegan a las Ciberescuelas y que de otra forma, será casi imposible integrar, así como darles acompañamiento emocional y pedagógico. Esto último es importante, ya que se trata de jóvenes con pocas habilidades cognoscitivas, con lo cual sus probabilidades de éxito frente a las Plataformas de Ciberescuela es limitado. Como primer paso, tendrían que ganar la confianza de este tipo de usuario; por lo cual deberían comenzar a trabajar psicomotricidad e inteligencia(s) mediante actividades lúdicas, culturales y deportivos. La atención a este grupo social supone adecuaciones a las instalaciones de los Centros, pues este tipo de jóvenes necesita periodos largos de tiempo dentro de los Centros. Para apoyar a esta Unidad, los talleres de emprendimiento económico, de cultura y deportiva deben adecuar su oferta y flexibilizar sus métodos de aprendizaje. La existencia de una cocina popular o comedor sería fundamental para atender a estos jóvenes en sus necesidades de alimentación.

Además para el reclutamiento de una mayor cantidad de jóvenes valdría la pena ensayar ofertas culturales y deportivas significativas, de tal manera que los jóvenes puedan apropiarse de los PILARES como lo han hecho los adultos jefas y jefes de familia y los adultos mayores. La significatividad de las actividades que proporciona PILARES debe estar relacionada con su imaginario social, es decir, en principio, con su consumo cultural específico (vinculado a las diversas comunidades culturales y juveniles de la ciudad), con la satisfacción de sus necesidades básicas, y con su horizonte de vida en términos de su posición

de cohesión social dentro de su grupo inmediato de apoyo o soporte institucional, así como su perspectiva de inclusión laboral en el contexto de la Ciudad y sus barrios.

## Los Centros PILARES como espacios de atención prioritaria de la mujer

Una situación particularmente importante que afrontan de manera cotidiana los Centros es la violencia de género, la cual aparece de manera sistemática entre las usuarias, y si bien existe una conciencia de que cada Centro debe apoyar a las mujeres en forma especial, debido que son las que más presentan diversas formas de agresión, esto no logra materializarse en una serie de principios valores y procesos de acción de protección a las usuarias sistemáticos y claros.

Los Centros son solidarios con las mujeres que llegan a pedir apoyo, pero no logran una atención integral ante casos de violencia de género, por lo cual el Programa debe pensar los mecanismos o protocolos de actuación frente a la violencia de género; quizá deba buscar alianzas y articulaciones con otras instituciones y Programas que atiendan la violencia de género en la Ciudad. De igual forma los componentes de habilidades emocionales y cultura de paz deben adecuar su trabajo para colaborar en este sentido.

## Los Centros PILARES y el acceso a la cultura

Las políticas culturales anteriores a PILARES son descritas por los vecinos como excluyentes, su trato era selectivo en función de los intereses de los coordinadores de cada institución (eran de naturaleza clientelar), además de que eran identificados como espacios que daban mal trato a las personas; por lo que no tenían una vinculación con la sociedad inmediata.

Los talleres de cultura, sobre todo en horario vespertino, son los espacios más visitados de los Centros PILARES; su presencia enriquece la vida de los Centros, infunde dinamismo y ha hecho que otros grupos etarios y sociales asistan, se identifiquen y hagan propios a los PILARES; con lo cual el Programa hace realidad la dotación de derechos culturales. Se trata sobre todo de las familias que viven en las colonias cercanas; por lo tanto, hablamos de una asistencia importante de niños, jefas de familia y adultos mayores; con lo cual se genera un uso intensivo de las instalaciones de los Centros, muchas veces rebasando sus capacidades físicas.

Este componente atrae a una población usuaria diversa y plantea para cada Centro PILARES un rediseño de su oferta, en relación a su capacidad de atención y significatividad en los contenidos de los talleres en función de los contextos socio-culturales en los que se encuentra el Centro comunitario; en este sentido no vale la pena ofrecer temáticas culturales alejadas de las matrices culturales, por lo que el Programa debe proponer una oferta de talleres culturales más exacta, más significativa para cada grupo social y grupo de edad; talleres que sean de calidad en lo que toca a sus docentes, espacios y contenidos.

Derivado de esto, es necesario realizar adecuaciones a las instalaciones de cada Centro para lograr una atención de excelencia para niños y adultos mayores.

## Los Centros PILARES y el acceso al deporte

El componente deportivo, el Programa Ponte PILA, es más débil dentro de los Centros; por lo que debe ser reforzado; primero rediseñando la oferta de talleres deportivos y de activación física, según los espacios reales con los que cuente cada Centro; enseguida, es necesaria una mejora de los espacios en términos de infraestructura y equipamiento donde se realizarán las actividades, de tal forma que la actividad que se realice sea de calidad.

## La Ciberescuela como modelo alternativo para la inclusión educativa

El diseño del Programa coloca a los Centros comunitarios como una institucionalidad que tienen como principal objetivo la inclusión educativa de la población que vive en las zonas urbanas precarizadas y con problemas de inseguridad ciudadana y violencia. Los LCPs piensan que la inclusión educativa y el acceso al derecho es el principal objetivo de los Centros. Si bien esto es correcto no aparece un discurso claro y sólido sobre la inclusión educativa el cual daría mayor fundamento a este objetivo.

La Ciberescuela es el corazón de cada Centro comunitario PILARES; es un espacio integrado por un conjunto de acciones educativas, como el acompañamiento a jóvenes y adultos para que terminen sus estudios básicos poniendo énfasis en la educación media superior a través de diversas plataformas educativas en línea, club de tareas y de ciencias para que cualquier niño y joven que se encuentra inscrito en la escuela básica formal acuda a reforzar sus

conocimientos; servicios de habilidades emocionales que tienen por objetivo la educación en torno al bienestar emocional y servicios de cultura de paz, cuyo objetivo es generar una cultura a favor de la convivencia basada en el diálogo y la prevención de la violencia cotidiana inmediata. Por lo cual su diseño permite múltiples formas de inclusión educativa a diversas poblaciones, lo cual es correcto para la política; esto hace que estos espacios sean dinámicos y complejos en su manejo y planeación.

Los objetivos de Ciberescuela son adecuados, desde un punto de vista democrático, ya que el garantizar la realización de derechos a través del acceso a oportunidades educativas supone mejorar la condición de ciudadanía que permitirá, hipotéticamente, romper los sistemas sociales culturales y económicos que los atan estructuralmente a las diversas formas de exclusión y que les mantienen en situaciones de vulnerabilidad y pobreza; permitiendo la movilidad social de los usuarios exitosos.

El diseño de las Ciberescuelas es correcto; es decir, sus componentes colaboran y generan condiciones para una inclusión y dotación de derechos educativos para una población vulnerable y excluida de la educación formal, aunque todavía deben resolver dos cuestiones centrales para su eficacia. Primero, el asegurar que los jóvenes que asisten no lo dejen de hacer, o sea, necesita agregar otros componentes y estrategias para hacer un seguimiento en este sentido. Segundo, dar claridad conceptual al modelo educativo que ofrece, es decir, es necesario aclarar la filosofía educativa y estrategia pedagógica que debe guiar el trabajo en cada uno de sus componentes; para lo cual es necesario que el Programa elabore un documento que sustente de manera teórica el modelo de inclusión educativa de Ciberescuela.

Los servicios educativos del INEA en PILARES, a pesar de tener pocos meses de haber iniciado son solicitados por todo tipo de personas en rezago educativo y extra edad, sobre todo adultos y adultos mayores que acuden a alfabetizarse. Los cursos de primaria, pero sobre todo, de secundaria son importantes y un acierto del programa para las personas en situación de exclusión educativa absoluta.

Considerando el problema de la deserción de los jóvenes inscritos se propone la creación de un protocolo de seguimiento de éstos en donde se incluyera una historia de su desempeño dentro de la Ciberescuela; en el cual se refuercen las estrategias para que, al momento de

inasistencia, el personal de Ciberescuela pueda intervenir de manera inmediata con las redes de apoyo social del joven para buscarlo y procurar su regreso lo antes posible, la llamada telefónica inicial es correcta, pero hay que profundizar el protocolo para rescatar a estos jóvenes en los casos de alejamiento. Lo anterior supone que la Ciberescuela debe establecer mejores relaciones con los principales soportes institucionales de estos jóvenes, es decir, con las familias inmediatas o grupos de apoyo juveniles. Esto implicaría la existencia de trabajadores sociales dedicados a atender esta problemática.

Ciberescuela es un espacio educativo no formal que utiliza la perspectiva de educación a distancia y en línea resulta una propuesta innovadora. Como espacio de inclusión educativa es un éxito debido a su diversidad de oferta, que va desde la alfabetización y la culminación de estudios de primaria y secundaria a través de INEA, estudios de media superior y superior en formato a distancia, club de tareas, habilidades emocionales, cultura de paz, escuela de código y alfabetización digital. Esta variada oferta permite que accedan diversos grupos etarios y de diferentes condiciones socio-económicas. Los jóvenes y niños son una mayoría en los turnos vespertinos.

Los Centros PILARES se encuentran en construcción de su identidad educativa, para lo cual están en el proceso de constituirse en instituciones que funcionen como soportes institucionales educativos para la población vulnerable de la Ciudad. Los PILARES tienen el reto de trabajar a contracorriente de lo que sucede en la calle (múltiples formas de violencia y la presencia del narcomenudeo) así como lo que pasa dentro de los hogares (violencia intrafamiliar y desintegración de los lazos familiares), de esta forma el contexto urbano se convierte en una estructura social que constriñe el dispositivo de inclusión educativa de los Centros; es decir, la desigualdad y violencia existente en las calles y en los hogares funciona como una serie de fuerzas que atan a los jóvenes y adultos a la pobreza, a sus diferentes formas de vulnerabilidad social y económica, así como a sus desventajas educativas en la escuela formal.

La relevancia de la Ciberescuela como opción educativa se comprende cuando se conocen las historias o trayectorias educativas de los usuarios, las cuales se caracterizan por el rezago, la exclusión, el fracaso educativo, la falta de oportunidades, la mala calidad de la escuela formal, los problemas de inseguridad y el *bullying* practicado por excompañeros, la falta de incentivos, condiciones económicas escasas y la lejanía respecto del lugar de residencia. Ante

esta situación los PILARES deben hacer suyo un discurso y la práctica de la inclusión educativa, es decir, crear espacios educativos integrales para todos. La inclusión educativa como concepto debe ser parte de la identidad educativa y de la propuesta educativa de los Centros.

## La inclusión en los mercados laborales a través de la instrucción en artes y oficios

Los talleres de autonomía económica, a través de sus talleres de conocimientos técnicos y oficios, son un espacio de educación no formal que está atendiendo una población con altos niveles de exclusión, no sólo educativa y de saberes en términos de oportunidades laborales. Al día de hoy cuentan con una población importante de asistentes que han logrado integrarse y apropiarse de los diversos espacios conformando pequeñas comunidades solidarias.

No obstante, tienen ante sí el reto de mejorar la calidad de su servicio, sobre todo, revisar el contenido de conocimiento que desarrolla cada taller, haciendo que los usuarios puedan tener la posibilidad de un aprendizaje integral (teórico y práctico), eficiente y funcional que les permitiera desempeñarse en los diversos mercados laborales de la Ciudad, a la vez que les brindaría la oportunidad de producir emprendimientos; para ello, se recomienda ligar el Programa PILARES con algún otro Programa de emprendimiento y/o de micro créditos para tal efecto.

## El diseño de los Centros comunitarios para hacer frente a las diversas formas de exclusión

El *Programa de gobierno 2019-2024*, pone énfasis en el “desarrollo de una cultura comunitaria para la construcción de esquemas de intervención y procesos colaborativos que permitan vincular proyectos de base social y crear las condiciones para que las comunidades se favorezcan y ejerzan sus capacidades creativas y críticas en condiciones de equidad, confianza y transparencia” (Gobierno de la Ciudad de México, 2019: 155). Esta propuesta se materializa en la política de PILARES que basa su institucionalidad en la creación de Centros comunitarios.

El objetivo de cada Centro Comunitario es hacer realidad los derechos sociales y educativos para población que ha vivido situaciones múltiples de exclusión social; es decir, su población objetivo, además de vivir en condiciones de carencias y violencia, como resultado ha tenido eventos diversos de exclusión, sobre todo educativa y laboral. Esto, en sí mismo, como planteamiento de la Política es importante porque permite reconocer que no sólo se trata de una lucha contra la pobreza, sino que existen otras situaciones de desigualdad que deben ser intervenidas por la política social.

La construcción de comunidades solidarias y educativas inclusivas, por el trabajo solidario que aportan los Centros hacia sus grupos de usuarios y vecinos, hacen que cada PILAR se vaya constituyendo en un soporte institucional, es decir, se crea un imaginario social en donde los usuarios ven a los Centros como espacios de apoyo solidario.

La construcción de los PILARES como Centros comunitarios es un proceso que va desarrollándose con éxito, durante la evaluación los avances en este sentido son notables, sobre todo porque existen importantes lazos de identidad y de solidaridad dentro de cada Centro; así mismo los procesos organizativos giran en torno a liderazgos horizontales y basados en el diálogo.

Los LCPs, son las figuras centrales en la construcción de cada proyecto de Centro comunitario, al definir los principales aportes que realizan los PILARES a la sociedad colocan a la inclusión educativa y la producción de comunidad como principal aporte de la política. Con respecto al primer aporte, si bien los LCPs indican que la inclusión educativa es un objetivo central, en los discursos de los docentes y demás figuras institucionales de apoyo no existe una idea clara de lo que es la inclusión educativa.

Si bien el camino hacia la construcción de una organización comunitaria es innegable, es posible observar una dispersión tanto en los conceptos y valores utilizados en la operación cotidiana de los Centros como en la definición de objetivos en términos de producción de bienestar; es decir, existe una dispersión conceptual y normativa de los principios que rigen a los Centros comunitarios; en este sentido se sugiere la elaboración de un documento que defina este marco normativo y conceptual que guíe los procesos de planeación, organización, de construcción de comunidades solidarias y, sobre todo, que vayan construyendo un proyecto de inclusión educativa claro y bien fundamentado.

Como se ha mencionado los Centros PILARES son espacios de inclusión de múltiples grupos sociales. Se constituyen en espacios de tolerancia en medio de contextos urbanos conflictivos y violentos. En este sentido los principales valores que están impulsando los LCPs son: respeto, inclusión, tolerancia, y trabajo en equipo; conjunto normativo que es coherente con el objetivo de construir comunidades solidarias.

Un reto de inclusión, emergente, son las personas en situación de calle que quieren acceder a las Ciberescuelas o a los diversos talleres, ante lo cual los Centros carecen de un procedimiento o protocolo de actuación concreto.

Los niños y adolescentes son otro grupo que han hecho suyo los Centros, en este caso es conveniente hablar realmente de familias las cuales ven en los PILARES la oportunidad para aprender, usar su tiempo libre de manera lúdica y sana, además de un espacio de aprendizaje e integración social. Como opción de vida para las familias que intentan librar a sus hijos de la calle y la violencia, la política debe de pensar en ofertas educativas, culturales y deportivas dirigidas a las familias.

Los Centros, sobre todo en el turno matutino, reciben una importante población de adultos mayores; los PILARES cubren la necesidad que tienen estos usuarios ante la soledad, el abandono y la pobreza económica en la que viven; por lo que vale la pena que el Programa reflexione hasta dónde puede mejorar su servicio para este grupo de edad, adecuando la oferta educativa, cultural y deportiva, así como realizar una adecuación a las instalaciones, sobre todo en lo que se refiere al acceso y movilidad; considerando que los grupos de adultos mayores generan fuertes lazos afectivos y de apoyo solidario hacia el Programa.

En lo que toca a la diversidad sexual o colectivo LGTTTIQ los PILARES muestran una actitud abierta y tolerante, inclusiva y no violenta; una actitud de respeto a la diversidad ha sido motivada por el LCP, por lo que se debe continuar fortaleciendo la tolerancia y la no discriminación de este colectivo, algo que contribuye a producir nuevos imaginarios sociales inclusivos en la Ciudad.

Las personas con discapacidad, si bien asisten, no son comunes, por lo que se recomienda adecuar y mejorar la accesibilidad a las instalaciones para atender cualquier tipo de

discapacidad, por ejemplo elevadores. Los PILARES, entendidos como espacios educativos para todos, suponen una institucionalidad capaz de atender a cualquier forma de discapacidad.

## Operación del Programa

En este apartado se recogen los hallazgos en términos de la eficiencia del programa, por lo que se presentan una serie de sugerencias encaminadas a mejorar la calidad del servicio y formas organizativas de la política.

### Calidad de las instalaciones, deficiencias en cuanto a equipo, herramientas e insumos para la enseñanza

En cuanto a las instalaciones de los Centros, en general se encuentran en buen estado, son dignas y cuentan con lo mínimo indispensable para lograr su labor; pero es evidente que su deterioro es acelerado, por lo que se recomienda contemplar un presupuesto para reparaciones y mantenimiento adecuado para los próximos años.

Uno de los problemas en todos los talleres (autonomía económica, culturales, deportivos, y cultura de paz) es la falta de materiales de apoyo para los docentes, herramientas y equipo, así como insumos de apoyo para los usuarios. Por el momento son los mismos docentes y/o usuarios quienes asumiendo actitudes solidarias y colaborativas, van comprando herramientas equipos e insumos necesarios para el aprendizaje cotidiano; esto genera descontento y a veces desánimo; no hay que olvidar que los docentes reciben una modesta beca y los usuarios son población en situación de pobreza. En este sentido se propone que el Programa aumente su presupuesto para equipamiento e insumos, sobre todo, para los talleres de autonomía económica.

Para mejorar la calidad de los procesos educativos se sugiere hacer más eficientes los procedimientos para reparación de equipo (incluido el equipo de cómputo y maquinaria de los talleres de autonomía económica, así como los arreglos o adecuaciones a los inmuebles).

El Programa debe valorar seriamente la compra de software profesional (office) y anti-virus, esto es indispensable para apoyar en forma adecuada a los estudiantes que cursan las

diversas plataformas de media superior, así como los que cursan escuela de código ya que el software libre que utiliza el Programa no permite realizar ciertas actividades. En Ciberescuela hacen falta equipos como audífonos y proyectores.

Los Centros comunitarios en la medida que son espacios educativos y culturales se sugiere dotarlos de pequeñas bibliotecas (al momento existen precarias bibliotecas en las Ciberescuelas), que den la oportunidad a los usuarios de acercarse a la lectura, además de que sean un apoyo para los estudiantes inscritos en Ciberescuela, éstas se podrían ubicar en cada Ciberescuela creando una zona de lectura.

Para el caso de los talleres deportivos es necesario adecuar los espacios, tanto los que están dentro de los inmuebles como los utilizados al aire libre; en estos últimos se sugiere colocar techos para proteger del sol y la lluvia a los usuarios.

Ante lo escaso de los espacios existentes, sobre todo en los Centros muy pequeños, como es el caso de las antiguas estaciones de policía normalmente ubicados bajo puentes, se recomienda una mejor coordinación en la dotación de espacios, en particular para el caso de los talleres de cultura y deporte.

El área de habilidades emocionales necesita, por su naturaleza, espacios más amplios y confortables, con privacidad para poder dialogar con los usuarios.

Un reclamo por parte de los talleristas de cultura de paz es la falta de un espacio específico para llevar a cabo su trabajo y la carencia de materiales para producir material de difusión y didáctico.

Los talleristas de lenguas indígenas necesitan materiales didácticos de apoyo.

## Ciberescuela

Ciberescuela es un espacio educativo abierto a todo tipo de usuario, vale la pena destacar que los docentes promueven la no discriminación y tratan de dar un trato humano a los usuarios sin distinciones. La alfabetización digital resulta un atractivo para que todo tipo de personas se acerque; los niños acuden como usuarios de los equipo de cómputo con fines

lúdicos, algunos Centros han instaurado tiempos y reglas para el uso de los equipos; para este tipo de usuarios se recomienda poner a disposición algunas plataformas educativas pensadas para niños y adolescentes.

Ciberescuela es una modalidad de educación que plantea una opción relevante para un grupo de jóvenes con características específicas: problemas familiares, problemas económicos, historias de deserción escolar, problemas de *bullying*, flexibilidad para trabajar y estudiar; los estudiantes inscritos en Ciberescuela son aquellos que, a pesar de sus antecedentes sociales y educativos complicados, tienen las habilidades suficientes para hacer frente a una educación a distancia que es demandante en términos académicos y de habilidades, es decir, los jóvenes con mayor desafiliación social económica y educativa no son candidatos para acceder y permanecer en la Ciberescuela; ante esta situación el Programa debe repensar la propuesta educativa para este tipo de jóvenes, los cuales no se está acercando a los PILARES.

Todos los docentes que colaboran en los diversos talleres del Programa demuestran una actitud de colaboración y entrega hacia el Programa y proyecto de los Centros comunitarios, en Ciberescuela se dice que su servicio es cálido y educado; asimismo la mayoría de las veces las opiniones de los usuarios son positivas, en este sentido destacan por su buen trato a los usuarios, así como por sus amplios conocimientos.

Los procesos educativos en todos los talleres carecen de estrategias de evaluación del conocimiento y habilidades aprendidas, en este momento sólo hacen demostraciones al finalizar los cursos; sería importante que existiera una evaluación del aprendizaje con lo cual se pueda evaluar la significatividad de lo aprendido; también sería relevante para los usuarios el recibir alguna certificación por sus cursos, algo que se comenzó ya en los talleres de computación.

De igual forma todos los docentes que imparten talleres deben de ser evaluados por el Programa, así como por los usuarios; de lo contrario no hay evidencia de su desempeño. Esta evaluación debe aportar datos sobre el manejo de conocimiento, procedimientos pedagógicos frente a grupo y la forma de relacionarse con los usuarios.

En lo relativo a la relación de los docentes con el Programa son dos las cuestiones que afectan, primero la tardanza en la entrega de la beca, especialmente en el caso de los

talleristas de cultura, y segundo, la falta de acceso a un servicio médico y prestaciones; ésta última cuestión es complicada para el Programa por su estatus de becarios que tienen los docentes, pero por su importancia debería de pensarse ya que a mediano plazo será una demanda cada vez más sentida por este colectivo.

Para los jóvenes inscritos en las diferentes modalidades de media superior la actividad educativa les resulta un reto extraordinario, para asegurar la no deserción se recomienda realizar con los estudiantes breves cursos que fortalezcan sus capacidades de comprensión de lectura, redacción, computación básica. Para el caso de BADI algún PILAR realizó un curso introductorio lo cual fue un acierto.

En general las Plataformas son de calidad, desde la opinión de los usuarios destaca la plataforma de Prepa en línea por su eficiencia educativa. La plataforma de Bachillerato digital SECTEI al parecer estaba en mantenimiento, por lo cual funcionaba lentamente. La que más problemas presenta para los usuarios es la plataforma de BADI pues, según los usuarios, lo tutores no responden a sus preguntas.

En términos de equipo se recomienda mejorar la velocidad del internet, sin lo cual los estudiantes de algunas plataformas no pueden tener jornadas eficientes de estudio.

La formación de los docentes en Ciberescuela no es unitaria, hay de todas las profesiones. Todos son licenciados y algunos son o se encuentras estudiando maestría; el principal problema es que pocos cuentan con formación pedagógica o docente.

La filosofía educativa de Ciberescuela se resume en el eslogan “no estás solo”. Los principios pedagógicos que tratan de seguir los docentes, y bajo los cuales fueron capacitados son la educación no bancaria y el trato horizontal con los usuarios, además de una serie de ideas sobre el trabajo comunitario. Es notoria la falta de una filosofía educativa clara, así como una serie de principios educativos bien fundamentados; así mismo los docentes carecen de herramientas pedagógicas. Se sugiere que el Programa incorpore una formación sólida de los docentes en torno a lo que es la educación inclusiva, así como el conocimiento de estrategias pedagógicas dirigidas a personas en situación de pobreza y rezago educativo.

Los valores que trabajan los docentes dentro de la Ciberescuela son disciplina, tolerancia, respeto y trabajo en equipo los cuales contribuyen a construir comunidades solidarias; una de las características del trabajo que realizan, según los usuarios, es la implicación y cuidado del estudiante, algo valorado en forma positiva por los usuarios.

El clima de estudio, desde el punto de vista de los usuarios, en las Ciberescuelas es relajado y amigable, normalmente libre de conflictos mayores; como se ha dicho los docentes cultivan los lazos de confianza entre sus usuarios lo cual anima a los usuarios a continuar visitando las Ciberescuelas.

En algunos PILARES las Ciberescuelas presentan problemas de saturación, sobre todo en los turnos vespertinos, por lo que se recomienda mejorar la planeación en el uso de los espacios, así como la organización de las horas en que pueden asistir los jóvenes inscritos en las diversas modalidades de educación media superior. Aunque ya muchos PILARES han puesto reglas respecto al uso libre y lúdico del equipo valdría la pena una reglamentación general para el conjunto de los Centros.

El seguimiento y acompañamiento que vienen realizando los docentes de Ciberescuela a los alumnos inscritos en las diversas plataformas no tiene un protocolo de actuación, sería pertinente que el Programa elaborara algunas guías que pudieran ordenar los procesos de acompañamiento, siguiendo algunas herramientas didácticas más allá de la mera explicación momentánea; quizá valdría la pena explorar un seguimiento más sistemático del avance de los inscritos.

A la fecha de las visitas son muy pocos los inscritos en las opciones de educación superior, por lo que está pendiente echar andar con fuerza la inscripción en las plataformas de licenciatura de manera masiva. En este caso hace falta promoción e incentivos a los supuestos usuarios.

La alfabetización digital se viene realizando masivamente, lo cual es un logro del Programa.

Si bien los servicios de asesorías y club de tareas son un acierto del Programa, sería bueno que esta actividad se desarrolle fuera de los espacios de Ciberescuela; en la medida de lo posible los Centros podrían habilitar un salón exclusivo para esta actividad con el objetivo de

mantener la Ciberescuela lo más silenciosa posible y no distraer el trabajo de los usuarios de plataformas educativas.

Con el fin de cuidar la calidad del servicio de los docentes de Ciberescuela se recomienda no distraerlos en la actividad de cultura de paz. Sería mejor una especialización de las figuras dedicadas a cultura de paz, sobre todo en lo que respecta educación para la paz y educación para la cultura ciudadana.

En relación al mecanismo de seguimiento para el caso de estudiantes que abandonan la Ciberescuela se recomienda fortalecer el mecanismo o protocolo para lograr su reinserción, para ello es necesario ir más allá de la llamada telefónica a mecanismos de comunicación sistemática con la familia, así como, dado el caso, acudir al domicilio del estudiante para conocer las causas de la deserción y tratar de revertir la situación en colaboración con la familia.

En relación a la condición de becario de todo el personal que realiza docencia, si bien por el momento ésta es aceptada por ellos, a mediano plazo será difícil de mantener; si bien el cambio de estatus del docente representaría una mayor carga económica para PILARES, una contrato podría dar mayor certeza a los docentes, mejores prestaciones y evitar su rotación; además permitir instaurar mecanismos de formación continua con metas a mediano y largo plazo.

## Escuela de código

Escuela de código es un proyecto de Ciberescuela innovador, busca que los usuarios utilicen la Programación y distintos software para realizar páginas web y obtener recursos económicos a través del emprendimiento digital. En cada Centro existe una zona para escuela de código, equipada con computadoras y software (libre) especializado.

Si bien existen algunos logros, en general, escuela de código presenta una serie de problemas y no logra arrancar de manera sistemática y sostenida. El problema es que para poder cumplir con los objetivos planteados los inscritos deben contar con una serie de conocimientos previos (solucionar problemas matemáticos y computacionales, conocimientos de inglés, entre otros requerimientos), lo cual pocos usuarios cumplen; los talleristas hacen enormes

esfuerzos por subsanar las deficiencias de conocimiento entre los usuarios pero esto hace que los grupos no avancen, con el subsecuente abandono. Se sugiere que los usuarios inscritos cuenten con ciertos conocimientos previos y que los grupos una vez se cierren no se permita la inscripción de más participantes, los grupos se recomienda sean más bien pequeños.

Para este taller se sugiere la elaboración de un Programa de estudios o guía didáctica en donde se especifique de manera clara objetivos, contenidos temáticos, metodología de trabajo, y bibliografía básica. Así mismo debe replantear la capacitación de los talleristas pues carecen, sobre todo, herramientas pedagógicas.

## Habilidades emocionales

Los talleres de habilidades emocionales trabajan la educación emocional, lo hacen de manera individualizada y a través de talles de acceso libre; su objetivo es trabajar el bienestar emocional de los usuarios, algo atinado en contextos donde la población ha sufrido los efectos de la pobreza exclusión marginación así como de la inseguridad y las diversas manifestaciones de la violencia urbana. Habilidades emocionales ofrece un servicio gratuito que los usuarios agradecen y que por falta de recursos económicos no podrían costear. De manera cotidiana intervienen en situaciones álgidas tanto individuales y familiares álgidas.

Los usuarios que han tratado con este servicio se sienten, en general, satisfechos de la atención. Son las jefas de familia quienes más se apoyan en el servicio, llevando sus inquietudes, dudas y temores a sesiones de reflexión, más no de terapia.

Las problemáticas más recurrente que trabaja habilidades emocionales son los efectos en los individuos de la violencia intrafamiliar, seguida por los efectos de la violencia en los barrios y finalmente los efectos de las adicciones. Los talleres se han enfocado en la autoestima, control de emociones (como herramienta para prevenir brotes de violencia dentro de los hogares), autoconocimiento, duelo, empoderamiento, autoestima, depresión, y ansiedad.

Este servicio se ha convertido en uno importante servicio que dan los PILARES a sus usuarios que están atravesando crisis de vida; en este sentido los PILARES se convierten además de Centros educativos en una institucionalidad que es soporte solidario para las personas. Este aspecto es coherente con el planteamiento de generar comunidades solidarias dentro de

cada Centro; además esta actitud de la institución es bien vista por los usuarios. Todo esto genera enormes expectativas y retos para habilidades emocionales; pero a pesar de los logros es necesario una reformulación del área replanteando temas, estrategias y metodologías de trabajo para atender las diversas situaciones críticas que presentan los padres y jefas de familia, niños, adultos mayores, jóvenes en medio de procesos de adicciones, mujeres víctimas de violencia, personas en situación de calle; además se sugiere que los Centros cuenten con más personal.

El método de trabajo de los talleristas es dialógico y reflexivo. Las condiciones de los talleristas son más complicadas que las de otras áreas ya que tienen que atender varios Centros al día; quizá sería más eficiente tener talleristas de tiempo completo en cada Centro; este servicio podría trabajar de manera intensiva el asunto del empoderamiento y equidad de género, dando atención de manera especial a las mujeres violentadas que acuden a los PILARES, así como generar una cultura de justicia y equidad entre los géneros, aportando de esta forma elementos para producir una cultura de tolerancia ante la diversidad sexual y cultural.

Otro tema que podrían trabajar con mayor rigor es el de las adicciones, sobre todo en el caso de los jóvenes, quizá estableciendo una articulación con la Estrategia de atención integral para el consumo de substancias psicoactivas, en particular con los Centros de Atención y Prevención de Adicciones (Capas) y el Programa Jóvenes Unen al Barrio.

## Cultura de paz

El servicio de cultura de paz es un acierto del diseño, ya que es el mecanismo educativo que la política tiene para producir cambios de conducta en poblaciones que han normalizado el conflicto y las formas de violencia, así como para trabajar las relaciones interpersonales produciendo formas de convivencia social menos violentas y basadas en el diálogo y el consenso.

Si bien existen talleristas con la formación adecuada para llevar adelante los objetivos de este servicio, la gran mayoría de ellos no tienen la formación idónea; en este sentido el Programa tiene que hacer un esfuerzo de mejorar la capacitación y formación entorno a la cultura y educación para la paz de estos talleristas.

Este servicio es una oportunidad para la formación en valores y actitudes a favor de la inclusión social, no discriminación, no violencia, formación cívica y ciudadana. Si bien los temas que trabajan son útiles para los usuarios, se sugiere reformularlos, es decir, sería pertinente tratar una serie de asuntos propios de la cultura de paz los cuales son: el aprendizaje y la práctica de la no violencia, el diálogo, la tolerancia, la solidaridad, el respeto a los derechos humanos, y la comprensión y práctica de la ciudadanía; además se sugiere trabajar temas muy relevantes para las sociedades urbanas en situación de vulnerabilidad, tales como: la violencia intradoméstica, violencia de género, tolerancia ante la diversidad.

Si bien los talleres tienen un formato abierto, reflexivo y lúdico, el principal problema es, que normalmente, llegan pocos asistentes. Ante lo cual se sugiere cambiar la dinámica de trabajo, sustituyendo las charlas abiertas por charlas Programadas en cada uno de los espacios educativos de los Centros; así como trabajar de manera transversal u holística la enseñanza de la cultura para la paz y ciudadana en todos los talleres, con el objetivo de construir desde la horizontalidad y la comunidad una sociedad más democrática, solidaria, menos violenta y con posibilidades de prevenir el conflicto y la violencia en todas sus formas.

Es muy importante que el Programa introduzca dentro de su quehacer los valores y conceptos de democracia y ciudadanía, sin los cuales la idea de comunidad está incompleta. Esto con el objetivo de producir en los usuarios de los PILARES actitudes propias de una ciudadanía activa.

El servicio de cultura de paz debe complementarse con un servicio de mediación frente al conflicto; este servicio puede trabajar dentro de los Centros atendiendo las situaciones límite que aparecen en los usuarios de manera cotidiana.

En relación a todo lo anterior se recomienda producir un documento en el que se definan con claridad los principios, fundamentos y estrategias de trabajo del área de cultura de paz; los cuales sirva como guía para hacer de los Centros PILARES verdaderos espacios de cultura de paz, así como de irradiación de cultura cívica y ciudadana dentro de la Ciudad. Algo que está en línea con el Programa de gobierno de la Ciudad.

## Talleres de autonomía económica

Los talleres de autonomía económica han tenido una buena aceptación; asisten adultos mayores (muchos de ellos jubilados), adultos que buscan una oportunidad de capacitación para el trabajo, y jóvenes, aunque son los menos. Una gran mayoría de los inscritos son mujeres. A la fecha del trabajo de campo el 70% de los usuarios inscritos en talleres de autonomía económica eran mujeres, algo que cumple con los objetivos del Programa.

Los talleristas se muestran comprometidos con sus alumnos y el Programa, por lo cual existe un clima muy favorable para el aprendizaje; por ahora éstos buscan fortalecer la autoestima de sus usuarios, además de trabajar los valores de respeto, responsabilidad y constancia. Vale subrayar que la satisfacción de los usuarios está fundada en el trato humano que reciben de los talleristas.

La capacitación de estos talleristas debe de ajustarse a las necesidades educativas de estos talleres; lo que resalta es la ausencia de una concepción educativa específica para estos talleres, sin olvidar que los usuarios, normalmente, cuentan con poca escolaridad; es decir, la perspectiva educativa debe centrarse, tal vez, en la idea de competencias laborales, lo cual daría un sentido y método a la enseñanza, algo totalmente necesario ya que cada tallerista imparte clase como puede y según su propia experiencia. Quizá esto resulte complicado ya que muchos talleristas no tienen habilitaciones profesionales sino más bien son maestros en sus oficios, por lo que el Programa debe hacer un esfuerzo para diseñar una capacitación que no sólo aborde el conocimiento del Programa sino que de una concepción educativa clara, así como algunas herramientas y estrategias pedagógicas acordes a una perspectiva de enseñanza concreta.

Se sugiere que los talleres tengan una organización por módulos progresivos en donde el aprendizaje vaya siendo acumulativo, y que al final haya un módulo dedicado al emprendedurismo con el cual los inscritos se puedan recibir alguna certificación. Esto produciría un ciclo virtuoso y daría mayor motivación a los usuarios.

También se recomienda la elaboración de Programas de estudio o guías didácticas para cada taller, ya que actualmente sólo cuentan con temarios; los Programas deben contener los

objetivos y temáticas de aprendizaje tanto teóricas como prácticas, las formas de evaluación o verificación del aprendizaje, así como una bibliografía esencial.

## Talleres de cultura

Los talleres culturales tienen usuarios de todas las edades, en forma especial destacan los niños, quienes agradecen la existencia de los talleres; también son talleres muy valorados por las familias, sobre todo por la oportunidad que les da la gratuidad. El trabajo de los talleristas es considerado, en términos generales, de calidad. Entre los talleres más exitosos están los de música y canto, dibujo y cine club, los cuales atraen a una población infantil y joven importante.

Al contar solo con un temario se recomienda la elaboración de Programas de estudio o guías didácticas por taller, en donde se establezcan las temáticas, principios de enseñanza por disciplina, seguimiento y formas de evaluación, así como bibliografía básica.

Los talleristas de cultura son el colectivo más crítico de todos los docentes, esto en dos sentidos, primero tienen una claridad respecto a la importancia de estos talleres en el proyecto PILARES, ponen el acento en la posibilidad de concientizar a los usuarios a través de la expresión artística sobre las problemáticas circundantes, además de potencializar la creatividad y la confianza de los usuarios, todo lo cual está en línea con los planteamientos del Programa.

Estos talleristas cuentan con importantes habilitaciones profesionales, es un colectivo extraordinariamente bien formado en cada una de sus especialidades, además cuentan con amplias trayectorias de sus respectivas ramas artísticas.

En términos de su condición como becarios los talleristas de cultura se quejan de que en realidad trabajan hasta 40 horas, por lo que se sugiere repensar la carga de trabajo de este colectivo.

Por la naturaleza de los talleres culturales, concientizadora, son espacios ideales para trabajar de forma transversal cultura de paz, educación ciudadana, así como valores en torno a la tolerancia y no discriminación.

Los talleristas de lenguas indígenas son el colectivo docente con menor habilitación, la mayoría no tiene estudios básicos terminados o están en proceso de culminarlos; por esta razón se sugiere una capacitación más consistente, sobre todo reforzando los aspectos pedagógicos.

En estos talleres la presencia de mujeres es importante lo cual es muy relevante para el Programa como procesos a favor de la equidad de género.

En el caso de los talleres de cultura existe una enorme variedad de oferta, el asunto es que al haber muchas opciones los usuarios son pocos y los espacios escasos; ante estos dilemas sería importante que el Programa valorara la importancia o no de ciertos talleres, tal vez convendría contar con menos opciones pero de mayor calidad en cuanto a posibilidades de un buen espacio para su realización, adecuado y bien equipado, así como con suficientes usuarios.

### Talleres de deporte

Los talleres de deporte son los menos concurridos en los PILARES, pero eso no indica que no tengan una buena aceptación, sobre todo entre niños, adolescentes y jefas de familia; la presencia de mujeres es importante. Los que menos asisten son la población joven, lo cual preocupa a los LCPs.

Los padres de familia ven en estos talleres como una oportunidad para que sus hijos desarrollen distintas habilidades, así como para que adquieran disciplina.

Es necesario recalcar que los talleres de deporte tienen problemas con las instalaciones y espacios que utiliza, y carecen de muchos implementos. Esto se debe a que en los Centros no cuentan con el espacio ni las instalaciones suficientes para realizar esta actividad, por lo que el INDEPORTE viene usando espacios públicos para llevar a cabo las clases (kioscos, parques); también mucha actividad se desarrolla al aire libre en los espacios abiertos dentro de los Centros.

Los talleres deportivos con más afluencia y bien valorados por los usuarios son los de activación zumba, taekwondo, física, box, fútbol; es decir, actividades en donde predominan las usuarias y aquellas que permiten tener habilidades de defensa personal a las personas, algo importante en contextos en donde las agresiones son sistemáticas, sobre todo hacia el género femenino.

Para muchos usuarios es la primera vez que tienen oportunidad de realizar una actividad deportiva; éstos acuden a los talleres por recreación y como una manera de mejorar su calidad de vida. Algunos reconocen que gracias a los talleres han podido salir de las adicciones o no caer en vicios, sobre todo los jóvenes.

Los talleristas, en términos generales, son valorados por los usuarios por su calidad; valoran su esfuerzo y solidaridad con ellos.

Los valores que se trabajan dentro de los talleres son el fomento a la disciplina, el trabajo en equipo y el respeto entre compañeros y hacia el instructor. Por su parte los talleristas se sienten a la fecha muy identificados y satisfechos con la labor que realizan dentro del Programa, aunque algunos de ellos piensan que el monto de la beca es insuficiente.

En cuanto a la habilitación de los talleristas pocos son los que cuentan con una licenciatura. En el caso de los demás talleristas la capacitación debe reforzar la parte pedagógica.

Por la cercanía que tienen los talleristas de deporte con los jóvenes se recomienda que sean estos, a través de la promoción de la práctica deportiva misma, quienes inviten a los jóvenes a involucrarse en los cursos de Ciberescuela y demás talleres; por lo demás estos talleristas tienen muy claro la problemática de los jóvenes, sienten compromiso y mantienen excelentes relaciones de comunicación y confianza con ellos; algunos asumirían el reto de involucrar a más jóvenes en el Programa. En este sentido se sugiere que el primer mecanismo de acercamiento con los jóvenes sea a través de los talleres de deporte, en forma conjunta con los talleres de cultura, presentando ofertas que sean significativas para los jóvenes en situaciones de mayor vulnerabilidad de la ciudad.

Los talleristas de deporte son los que más han hecho labor para la recuperación de los espacios públicos de los Centros, así como los que más colaboran al momento de realizar actividades colectivas; su compromiso con los Centros es muy alto.

En estos talleres no existe un programa, por lo que se recomienda la elaboración de los programas o guías didácticas correspondientes a cada taller; en este caso valdría la pena especificar los valores y actitudes que a través del deporte se pueden trabajar (tolerancia, no discriminación, colaboración, solidaridad, comunidad como forma de vida).

En los talleres de deporte existe deserción y poca constancia, muchos usuarios son estudiantes y dan prioridad a sus estudios en la escuela formal; una estrategia tomada por los Centros es ofertar talleres un poco más tarde, cuando las condiciones de contexto lo permite, esto ha funcionado dando la oportunidad a muchos usuarios de inscribirse en los talleres.

Más allá de la toma de asistencia, valdría la pena tener un seguimiento de los usuarios de manera más personalizada, produciendo algunos indicadores como peso, talla, satisfacción emocional, lo cual permitiría tener una mejor idea de los avances que tienen los usuarios.

## Servicios de apoyo

La seguridad dentro y fuera de los Centros es algo que preocupa a las jefas de familia que acuden a la oferta con sus hijos; al momento no se ha sabido de incidentes graves en términos de inseguridad dentro de los PILARES, así como tampoco sobre la presencia de narcomenudeo dentro de los Centros.

Dadas las características de los entornos se recomienda que se refuercen todas las medidas de seguridad para lograr que los Centros sean espacios absolutamente seguros en todo momento. Los vecinos y usuarios sugieren que se refuerce la vigilancia policial, y que se coloquen luminarias en las calles aledañas y de ingreso a los Centros, así como cámaras de seguridad en los perímetros. Todo lo cual ayudaría de forma importante a eliminar el acoso y hostigamiento que sufren las mujeres en el camino para llegar a los Centros.

Sería interesante tomar en cuenta al personal de vigilancia de los Centros al respecto de las estrategias para mejorar la seguridad de cada Centro, ellos conocen muy bien los puntos débiles a reforzar.

Se recomienda, sobre todo en los Centros más grandes, la existencia de más personal de vigilancia, ya que un solo oficial no puede atender la seguridad de instalaciones muy grandes.

Para el caso de los policías que hacen guardia nocturna, dado que las colonias son de alto riego, sería bueno valorar la portación de un arma de fuego, ya que su situación es muy vulnerable.

En relación al servicio de limpieza es necesario incrementar el personal, ya que el existente es poco y no se da abasto con la cantidad de trabajo que existe en los Centros; también se recomienda hacer una reflexión sobre los sueldos de este personal, los cuales son extremadamente bajos, sumado esto a una situación de pocas prestaciones laborales.

En términos de protección civil los Centros cuentan con un modesto equipamiento (botiquines, extintores, chalecos, cascos) por lo que se recomienda continuar con la dotación de más y mejores recursos.

Es necesario implementar mecanismos para recibir quejas por parte de los usuarios, quizá habilitando algún número telefónico, correo electrónico e instalar buzones para recibir quejas.

## Gestión

El ingreso a los PILARES se desarrolla sin mayores problemas, de manera libre; los usuarios califican como buena la atención en la primera visita a los Centros, calificando al personal de apoyo en esta actividad como amable; no hubo informes de discriminación de algún tipo. Para la inscripción a alguna actividad se les solicita una identificación oficial y CURP, el proceso es rápido y fácil para los usuarios.

La estructura administrativa que sostiene la operación del Programa es correcta para hacer factible la operación, gestión de insumos materiales, producción de insumos educativos así como para dar seguimiento y evaluación sistemática de los componentes del Programa.

La Coordinación general ejerce un sólido liderazgo en la conducción del Programa, tanto en la gestión y planeación del sistema en su conjunto, como en relación a la definición conceptual del proyecto. El nivel de compromiso de la coordinación del Programa con el proceso de implementación y expansión del Programa es muy alto.

Desde la SECTEI se coordina el trabajo de los Centros, se tiene la autoridad necesaria, excepto en el caso de los talles de cultura, que responden a la Secretaría de cultura, y deportes, que responde al INDEPORTE. Si bien en estos momentos no hay conflicto en la gestión de los distintos procesos, sería importante una unidad en la gestión por parte del Programa, ya que en la práctica las coordinaciones intermedias de cultura y deportes no responden a la autoridad de los LCPs, lo cual genera discordancias en los procesos organizativos de los Centros.

Es de vital importancia que el Programa realice evaluaciones internas de cada uno de los componentes de la política**.** La evaluación sistemática y cotidiana de los diversos componentes debe adecuarse al modelo de autogestión por lo que los procesos de autoevaluación deben de ser, en la medida de lo posible, participativos, en este sentido deben ser innovadores.

Si bien el Programa genera su estadística, la cual permite tener una idea bastante buena de los distintos usuarios que acuden al Programa, se recomienda producir datos sobre la deserción en todos los talleres; para el caso particular de Ciberescuela debe generarse estadística de los asistentes y deserciones por periodo (tres meses para el caso de talleres de autonomía económica), así como datos sobre la deserción en los diversos Programas de Ciberescuela, incluido el caso de club de tareas y ciencias. Sin estos datos es imposible saber a mediano plazo sobre los logros de los talleres y de la Ciberescuela.

Considerando los retos que tiene los Centros, sobre todo aquellos que no tienen una solución a la mano inmediata por su grado de complejidad, como por ejemplo el cómo producir una estrategia para acercar a los jóvenes en situación de mayor vulnerabilidad a las Ciberescuelas,

se sugiere la creación de un núcleo de investigación alojado en la SECTEI, el cual trabaje desde una perspectiva estratégica y aplicada, en donde los resultados de investigación deriven en cambios y procesos concretos para mejorar el diseño y operación del Programa.

Es necesario elaborar un reglamento general que regule vida interna de los PILARES, así como el uso de los equipos, el cual debe estar inspirado en los valores que han adoptado para su convivencia cotidiana los Centros, es decir, a tono con la idea de comunidades de aprendizaje solidarias.

En estos momentos, de una rápida expansión del sistema, es de vital importancia que el Programa elabore un documento, más allá de las reglas de operación existentes, que exponga de manera clara los objetivos del Programa, la filosofía educativa de Ciberescuela y demás áreas educativas, el sistema de valores bajo los cuales se rige la vida cotidiana de los Centros; esto evitará dispersiones y, por lo tanto, mayor unidad en los procesos organizativos del programa.

Se recomienda, cuanto antes, tener listo el manual de seguridad y manejo de riesgos ante emergencias, así como tener a punto las brigadas de protección civil en cada PILAR.

Se recomienda mejorar los procedimientos administrativos y de gestión ante problemas de averías en las instalaciones y ante la compra de insumos, materiales y herramientas para los talleres, como, por ejemplo, en el caso de la compra de gas o equipos; procesos que hasta ahora han sido extremadamente tardados.

Las formas de gestión de los Centros es un asunto en construcción que se está dando en términos de la concepción de lo que es un Centro comunitario; lo cual da muchas ventajas a la política a la hora de plantear espacios educativos que privilegian valores y acciones entorno a la identidad, solidaridad entorno al bien común, apoyo a las personas víctimas de violencia y adicciones; en este sentido se propone elaborar un documento que contenga los principios y metodología general para que cada Centro construya su plan de trabajo anual, en donde se conserven los principios de planeación participativa y colaborativa, es decir, basada en los principios de autogestión, colaboración solidaria, diálogo horizontal entre todos los sujetos que conviven en los Centros, autoridad horizontal y empática de los LCPs, y realización de acciones comunitaria a través de la estrategia tradicional del *tequio*.

En el plan de trabajo anual, sería oportuno que cada Centro definiera la especialización de su oferta de talleres de autonomía económica, culturales y deportivos, considerando las necesidades y vocaciones de su población objetivo; debe también valorar las capacidades reales de cada Centro para impartir opciones educativas de calidad.

Se recomienda que al momento de realizar cambios de LCPs se valore su pertinencia, ya que los cambios súbitos provocan el fin de procesos organizativos e incluso colapsos en la actividad de un Centro dado; para evitar la caída de actividad en los Centros se sugiere realizar cambios de LCPs, en todo caso, de manera anual y solo en función de los logros y metas planteados en los planes de trabajo anual, con lo cual el LCP pueda cerrar un ciclo de frente a su comunidad.

## Ubicación de nuevos Centros comunitarios

Para el asunto de la ubicación de nuevos PILARES, además de los factores que toma en cuenta el Programa, se sugiere considerar la accesibilidad física al Centro y la seguridad en el trayecto a al mismo, sobre todo en aquellas zonas en donde hay venta de substancias psicoactivas o mucha inseguridad. En relación a la primera circunstancia el Centro comunitario debe de estar inserto de preferencia en la colonia o barrio, en calles céntricas y de fácil acceso; en cuanto al segundo factor el trayecto para acceder debe ser seguro, libre de riesgos para los usuarios, en particular para las mujeres. Si estos dos elementos no se cumplen por mucho que las instalaciones sean adecuadas y de calidad los vecinos pensaran dos veces en acudir a ellos.

A la fecha los Centros comunitarios no han sufrido agresiones graves, a pesar de que están situados en zonas de alta peligrosidad, esto es un buen indicador de lo bien que han sido recibidos por los vecinos.

## La promoción de los Centros

Los Centros PILARES vienen realizando una intensa labor de promoción de sus oferta en las colonias aledañas, no sólo participando en la estrategia 333, sino organizando brigadas que recorren los principales espacios de reunión de las colonias o barrios; este trabajo lo hacen

con profesionalidad y entrega (incluso se realiza en zonas de extrema peligrosidad); en forma particular la difusión se dirige a los jóvenes en un intento de aumentar su afluencia; a pesar de esta labor, mucha población no conoce el Programa y la oferta de los Centros comunitarios. En este sentido se recomienda utilizar en la difusión de los Centros campañas en radio y televisión, así como mejorar la página web del Programa y el uso de redes sociales. Otra opción sería la generación de radios comunitarias, hay algunas en proyecto, que difundieran la labor de los Centros.

## Opinión general de la política

El Programa de Gobierno 2019-2024 tiene como eje el "hacer de la Ciudad de México una ciudad de derechos como factor esencial para acotar desigualdades, proveer acceso a derechos y prosperidad compartida" (Gobierno de la Ciudad de México, 2019: 11), en este sentido, al finalizar esta evaluación, es evidente que el Programa PILARES es una estrategia adecuada para hacer realidad los derechos ciudadanos en los barrios más vulnerables de la Ciudad, así como tener efectos inmediatos a mediano y largo plazo sobre las formas de la desigualdad social y económica existentes en los espacios sociales donde opera; es decir, el diseño del Programa es congruente y pertinente con las líneas de acción generales del Programa de Gobierno 2019-2024 de la Ciudad de México.

PILARES muestra ser una estrategia para el cambio social con enormes virtudes, sobre todo porque genera a través de procesos educativos capacidades de agencia entre sus beneficiarios, lo cual le coloca como una política social innovadora y progresista que deja atrás las concepciones de política social basadas en transferencias económicas; por lo anterior es posible afirmar que el diseño y operación del Programa está alineado con las políticas de desarrollo social de la Ciudad de México.

El Programa, con los avances que tiene a un año de iniciar actividades, presenta un desarrollo relevante, sobre todo porque se ha ganado su espacio inmediato en relación a sus comunidades cercanas, además de que cuenta con resultados importantes en términos de inclusión social y educativa. PILARES tiene un diseño de Política inclusiva que es adecuada a sus fines, pero que podría mejorarse en términos de integralidad para alcanzar a poblaciones

de muy difícil acceso y atención; es decir, si bien su diseño es suficiente para lograr sus objetivos iniciales, podría expandir sus posibilidades de generación de formas de bienestar si integra algunos componentes dedicados a la atención de la población más vulnerable de la Ciudad, así como si ajusta su modelo educativo y modelo de gestión y planeación.

Vale decir que su crecimiento frenético le impide repensarse con mayor calma; por lo que se recomienda un alto al menos momentáneo que le permita observarse y plantear correcciones en su diseño y operación inmediata; las cuales pueden ayudar de manera significativa para que al final del camino los Centros comunitarios PILARES sean referentes a nivel nacional de una institucionalidad que hace realmente posible la dotación de derechos sociales y educativos bajo estándares de alta calidad, y que, por lo tanto, produzca bienestar desde los procesos de aprendizaje educativos, culturales, deportivos, así como a través de la promoción de una cultura de paz tan necesaria en la Ciudad de México para generar entornos más seguros y humanos.

De esta forma las posibilidades de la Política son grandes; cada Punto PILARES es una oportunidad para las personas que viven cercanas a ellos y para la Ciudad en su conjunto; en este sentido el Informe muestra la cara progresista del Programa, lo cual se refleja en los pequeños, pero muy significativos, avances en la perspectiva de vida de cada usuario. En estos momentos los Centros comunitarios le pertenecen a la ciudadanía que los ha hecho suyos.

El Programa debe robustecerse en dos sentidos; primero, ampliar y radicalizar el proyecto de inclusión social original; segundo, hacer que cada Centro comunitario sea un espacio de inclusión social y educativa adecuado (para todos), específico a las necesidades de su contexto; con lo cual cada Centro debe construir su proyecto de inclusión social y educativa en donde se marquen acciones y metas a mediano y largo plazo. Este tipo de proyectos deben ser de naturaleza autónoma y participativa, en este sentido, democráticos.

En cuanto a su implementación y operación, el Programa trabaja con ímpetu, mostrando una actitud de entrega a la población que atiende, además de que cuenta con logros significativos considerando sus objetivos y cada uno de sus componentes; pero requiere correcciones en términos de acciones organizativas, adecuaciones de oferta cultural y deportiva, adecuaciones de espacios para los talleres y, sin lugar a dudas invertir más en equipamiento

educativo. Pero, sobre todo, urge definir de manera clara y bien fundamentada teórica, técnica y normativamente el modelo educativo para los más vulnerables que debe guiar la labor emprendida en Ciberescuela y demás talleres.

Considerando en forma global los resultados de esta evaluación sugerimos continuar apoyando de manera decidida esta Política, pues al observar su primera operación representa una importante herramienta para combatir las desigualdades sociales y económicas, así como la violencia en la Ciudad de México.

# Bibliografía


Acevedo, Carlos; Valenti, Giovanna; y Aguiñaga, Eduardo (2017). "Gestión institucional, involucramiento docente y de padres de familia en escuelas públicas de México". *Revista publicaciones*, vol. 46.

Achurar, Hugo (2003). Derechos culturales ¿Una nueva frontera de las Políticas Públicas para la Cultura? *Pensar Iberoamérica Revista de Cultura*. No. 4. Junio- Sep.

Alcántara, Armando; y Navarrete, Zaira. (2014). "Inclusión, equidad y cohesión social en las políticas de educación superior en México". *Revista Mexicana de Investigación Educativa,* vol.19, no.60, ene/marzo.

Alemán, Carmen y Trinidad, Antonio (2006). "Servicios sociales: planificación y evaluación". Thomson: España.

Arnaiz, Pilar; Azorín, Cecilia Ma.; y García, Mari Paz. (2015). "Evaluación de planes de mejora en centros educativos de orientación inclusiva". Profesorado*. Revista de Currículum y Formación de Profesorado*, núm. 19.

Arteaga, Nelson. (2008). "Vulnerabilidad y desafiliación social en la obra de Robert Castel". *Revista Sociológica México,* vol.23, núm. 68, México.

Arzate J. (2019). "Del asistencialismo y el control social hacia la construcción de políticas sociales basadas en el principio de cohesión social". Huesca L. *et al.* (Coordinadores). *Los retos de la política social en el sexenio de la Cuarta Transformación*. En prensa.

Arzate, J. (2015a). "Densificación de las políticas compensatorias y ciudadanía en México". *RCET RATIO,* año VI, No. 11.

Arzate J. (2015b). "Los métodos cualitativos de investigación y la construcción social del conocimiento sobre la desigualdad y la violencia". López M. y Francisco J. (Editores). *Contra la deshumanización. Saberes y reflexiones desde la paz*. Ecuador. Universidad Católica de Loja.

Arzaluz S. (2013). "Evaluaciones cualitativas a programas de combate a la pobreza en México". Arzate J. *et al*. (Coordinadores). *Políticas sociales en Iberoamérica. Entre la precariedad y el cambio social.* Ciudad de México, México. Versalita Producciones RIEPS-UAEMex.

Atria, Fernando. (2005). "¿Existen Derechos Sociales?", *Edición digital a partir de Discusiones: Derechos Sociales*, núm. 4.

Balbo, Marcello; Jordán, Simioni; y Ricardo, Daniela (2003). "La ciudad inclusiva". Santiago de Chile: CEPAL. En línea:

https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/27814/S2003002_es.pdf?sequence=1

Blancarte, Roberto (1991). *La función social de la educación no formal rural*. México: El Colegio Mexiquense, A. C.

Blanco, Rosa. (2006) "La equidad y la inclusión social: uno de los desafíos de la educación y la escuela hoy". REICE - *Revista Electrónica Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*, vol.4, no. 3.

Borja, Jordi (1998). "Ciudadanía y espacio público". *Reforma y Democracia*, No. 12.

Castel, Robert (1994). "La dynamique des processus de marginalisation: de la vulnérabilité á la désaffiliation", en: *Cahiers de recherche sociologique*, núm. 22.

Chacón, Mónica de Jesús. (2015). "Educación para la paz en el contexto escolar desde el paradigma complejo-sistémico". Cátedra de Ingles Técnico*, Universidad Estatal a Distancia, (UNEDI).* Año 17, No. 22 enero-junio. Costa Rica.

Conferencia mundial sobre las políticas culturales. (1982). *Declaración de México sobre las políticas culturales*. Septiembre 23, 2019. Sitio web: https://culturalrights.net/descargas/drets_culturals400.pdf

Cuenca, Ricardo. (2014). *La educación en tiempos de desigualdades. Políticas sociales y reformas educativas en América Latina. Educación y políticas sociales: Sinergias para la educación.* IIPE-UNESCO: Buenos Aires.

Freytes, Ada. (sin año). "Incidencia de una política integral de protección de derechos sobre las trayectorias educativas de jóvenes en situación de pobreza: un estudio de caso en el Gran Buenos Aires". *Ponencia,* Grupo de Trabajo CLACSO 22 Sociología de la infancia y juventud. Buenos Aires, Argentina.

*Gaceta Oficial de la Ciudad de México* (2019). "Educación para la Autonomía Económica en PILARES Ciudad de México 2019" y "Ciberescuelas en PILARES" 14 de junio.

*Gaceta Oficial de la Ciudad de México* (2019). "Talleres de artes y oficios comunitarios 2019", 18 de enero.

*Gaceta Oficial de la Ciudad de México* (2019). "Ponte Pila… Deporte comunitario 2019", 31 de enero.

Gacitúa, Estanislao; Sojo, Carlos; y Davis, Shelton (2000). "Exclusión Social y reducción de la pobreza en América Latina y el Caribe". San José, Costa Rica: FLACSO-Banco Mundial.

García, Manuel. (2014). *Sobre el Método*. CIS: Madrid, España.

Giddens, Anthony. (2003). "La constitución de la sociedad". *Bases para la teoría de la estructuración*. Argentina: Amorrortu.

Gil, Fernando. (2002). *La exclusión social*. España/Barcelona: Ariel.

Gil, Fernando. (2016). *La sociedad vulnerable. Por una ciudadanía consciente de la exclusión y la inseguridad sociales*. Madrid, España: TECNOS.

*Gobierno de la Ciudad de México* (2019). *Programa de gobierno 2019-2024*. México: Gobierno de la Ciudad de México.

Gonzáles, Eva. (2008). "Convivencia intercultural en centros educativos multiculturales. ¿Hacia un reconocimiento de la diversidad cultural?". Educativo Siglo XXI, núm. 26.

Grondona, Gino. (2011). *Políticas de inclusión y cohesión social para la construcción del buen vivir en ecuador*. Sin editorial: Quito.

Hans Joas. (2013). *La creatividad de la acción.* Madrid: CIS.

Junta de Andalucía. (2001). *Plan andaluz de educación para la cultura de paz y no violencia.* Consejería de Educación y Ciencia. Andalucía.

Llobet, Valeria; Litichever, Cecilia y Magistris, Gabriela. (2012). "La construcción del beneficiario en los programas sociales dirigidos a niñas, niños y adolescentes en el área metropolitana Bonaerense". *Revista de Ciencias Sociales (Cr),* vol. IV, núm. 138.

Navarro, C. (2008). "El estudio de las políticas públicas". *Revista Jurídica de la Universidad Autónoma de Madrid* (RJUAM), núm. 17, I.

Pieck, Enrique; y Aguado, Eduardo. (1987). *Educación no formal agraria y modernización en el Estado de México*. México: El Colegio Mexiquense A.C.

Pieck, Enrique; y Aguado, Eduardo. (1988). *La educación no formal rural en el Estado de México (1980-1986). La actividad desplegada por las instituciones de estado: un estudio empírico*. México: El Colegio Mexiquense A.C.

Rebolloso E., Fernández B. y Cantón P. (2008). *Evaluación de programas de intervención social*. España. Editorial Síntesis.

Ríos, Humberto. *et. al* (Coordinadores). (2016) "Diagnostico de la seguridad alimentaria y nutricional en la Ciudad de México". *Análisis de la operación de la política alimentaria del DF*. Evalúa CDMX.

Schwartz H. y Jerry J. (1995). "Sociología cualitativa". *Método para la reconstrucción de la realidad*. México, Trillas.

SECTEI., (2019a). "Estadística PILARES". Al 30 de noviembre de 2019, Gobierno de la Ciudad de México

SECTEI., (2019b). "Manual Administrativo". Secretaria de Educación, Ciencia, Tecnología e Innovación, septiembre 2019.

Sheinbaum, Claudia. (2018). *Ciudad de México: Ciudad de la innovación y la esperanza*. Ciudad de México.

Simmel, Georg (2010). “El conflicto”. *Sociología del antagonismo*. Madrid: SEQUITUR. Sistema de Información y Cultura [SIC] (2019). Casas y Centros culturales. Octubre 10, Base de datos. https://sic.cultura.gob.mx/index.php?table=Centro_cultural&estado_id=9

Suarez, Monserrat K. (Coordinadora de contenidos), (2019). “Plan de Estudios: Talleres de Autonomía Económica”, Dirección de educación inclusiva, intercultural y bilingüe, SECTEI, Ciudad de México.

Swanson J. y Chapma L. (2003). “Dentro de la caja negra: asuntos teóricos y metodológicos en la realización de una investigación evaluativa con enfoque cualitativo”. *Asuntos críticos en los métodos de investigación cualitativa.* Coord. por Janice M. Morse, Medellín/Universidad de Antioquia.

Terigi, Flavia. (2014). “La inclusión como problema de las políticas educativas”, en: *Educación y políticas sociales: Sinergias para la educación. Buenos Aires, Argentina*: IIPE-UNESCO.

Términos de Referencia. (2019). “Evaluación de Diseño y Operación del Programa PILARES 2019”, en *Consejo de Evaluación del Desarrollo Social de la Ciudad de México*, México: Dirección General.

UNESCO (1998). *Conferencia Intergubernamental sobre políticas para el desarrollo.* UNESCO: Santiago de Chile.

UNESCO., (2019), “Propuesta de la Oficina de la UNESCO en México para fortalecer el programa Punto de Innovación, Libertad, Arte, Educación y Saberes (PILARES)”, Educación 2030. México, Ciudad de México.

Vázquez, Juan P. (2008). *Autoridad moral y autonomía. Una Relectura del pensamiento sociológico de Émile Durkheim*. México. Universidad Iberoamericana/Colección teórica social.

Velázquez A. y Arzate J. (2015). “Evaluación cualitativa de la satisfacción de los ciudadanos usuarios de un programa municipal de regularización de la tenencia de la tierra”. *Espacios Públicos.* Año 18, No. 43 mayo-agosto, Toluca, UAEMEX, 109-132.

Vite, Miguel (2007). *La nueva desigualdad social mexicana*. México: H. Cámara de diputados-XL legislatura/ Porrúa.