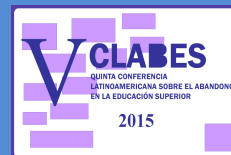




V CLABES

QUINTA CONFERENCIA
LATINOAMERICANA SOBRE EL
ABANDONO EN LA EDUCACIÓN
SUPERIOR



PLAN DE APOYO INTEGRAL PARA EL DESEMPEÑO ESCOLAR DE LOS ALUMNOS (PAIDEA): INFORME DE RESULTADOS 2013-2014

Línea temática 4. Prácticas de integración universitaria para la reducción del abandono.

MORALES RAMÍREZ, María Ascensión

Universidad Nacional Autónoma de México - México

e-mail: mmoralesm@unam.mx

Resumen. El Plan de Apoyo Integral para el Desempeño Escolar de los Alumnos (PAIDEA) tiene su origen en los programas rectores de Plan de Desarrollo de la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM) para el periodo 2011-2015, particularmente en el Programa 1, Proyectos 1.1 y 1.5. El PAIDEA tiene como objetivo, propiciar que las entidades académicas de la UNAM cuenten con un instrumento para institucionalizar estrategias permanentes de apoyo al alumnado, en los ámbitos académico, cognitivo, social, de salud física y emocional, cultural, deportivo y recreativo. El Plan se desarrolló en tres etapas: a) Elaboración, b) Implementación y desarrollo y, c) Seguimiento y evaluación. La temporalidad en la entrega de resultados es calendarizada de forma semestral (informe parcial) y anual (informe de cierre del ciclo escolar). El PAIDEA tiene como propósito favorecer la permanencia, aumentar los índices de aprobación e incrementar el egreso y la eficiencia terminal, mediante el establecimiento y desarrollo de estrategias circunscritas bajo seis ejes de acción: 1) Trayectorias escolares y de egreso, 2) Apoyo para mejorar el rendimiento académico de los alumnos, 3) Apoyo a la titulación, 4) Consolidación del Sistema Institucional de Tutorías, 5) Inducción e integración para alumnos de nuevo ingreso y 6) Universidad saludable. Entre los logros generales más significativos del PAIDEA se destaca el trabajo colegiado alrededor de un proyecto integrador de esta magnitud, la consolidación de una cultura de evaluación y seguimiento permanente y, el compartir, orientar y replicar buenas prácticas. A dos años de su implementación, 12 facultades y escuelas cuentan con sistemas de trayectorias académicas en operación y 14 se encuentran en construcción; en materia de eficiencia terminal, el 62.5% de las entidades académicas reportaron aumento en sus índices de titulación; 12 de las entidades académicas obtuvieron beneficios en cuanto a la disminución en el número de Asignaturas de Alto Índice de Reprobación (AAIR), al aumentar el número de alumnos regularizados, así como crecimiento en el egreso en tiempo curricular y reglamentario y, en el rubro de universidad saludable, la totalidad de las entidades académicas emprendieron actividades de salud, deportivas, culturales y recreativas. En este año, el Plan inició sus trabajos en cada una de las 14 planteles de nivel bachillerato y con ello, ha sido implementado en 38 entidades académicas.

Descriptor o Palabras Clave: Apoyo Integral, Abandono, Permanencia, Egreso.

1 Marco de referencia

La UNAM, es una institución de educación superior, la cual cuenta con **342,542** alumnos inscritos, **201,206** de licenciatura y **112,576** de bachillerato. Ofrece 115 carreras con 203 opciones educativas para cursarlas, 33 carreras o salidas terminales técnicas y tres planes de estudio de bachillerato. De este universo, el PAIDEA, se enfoca a un total de

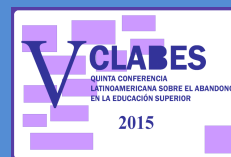
313,782 alumnos inscritos en 24 facultades y escuelas de licenciatura y 14 planteles de bachillerato.

El Plan de Apoyo Integral para el Desempeño Escolar de los Alumnos (PAIDEA), se puso en marcha en 2013 y tiene su origen en los programas rectores del Plan de Desarrollo de la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM), para el periodo 2011-2015,



V CLABES

QUINTA CONFERENCIA LATINOAMERICANA SOBRE EL ABANDONO EN LA EDUCACIÓN SUPERIOR



particularmente en el Programa 1, Proyectos 1.1 y 1.5.

La instancia encargada de dar vida al Plan fue la Secretaría General de la UNAM, a través de la Secretaría Ejecutiva del Colegio de Directores de Facultades y Escuelas (SECODIFE), la cual diseñó una propuesta de Lineamientos Generales para la elaboración de un Plan de Apoyo Integral para el Desempeño Escolar de los Alumnos (PAIDEA, 2012).

El Plan enarbola como objetivo general, dotar de servicios educativos tanto a los alumnos de nuevo ingreso como a los ya inscritos y, principalmente, a aquellos con algún signo de desventaja que ponga en riesgo la permanencia y conclusión de sus estudios para, de esta forma, incidir en el mejoramiento del desempeño escolar del alumnado de nivel bachillerato y de licenciatura.

2 Proceso

Operativamente, el Plan se desarrolló en tres etapas: a) Elaboración, b) Implementación y desarrollo y c) Seguimiento y evaluación.

Elaboración. Los PAIDEA de cada una de las facultades o escuelas de la UNAM, se ciñeron a los objetivos específicos, la estructura y las estrategias planteadas en sus Lineamientos Generales, bajo el marco de seis ejes de acción:

1. Trayectorias escolares y de egreso
2. Apoyo para mejorar el rendimiento académico de los alumnos
3. Apoyo a la titulación
4. Consolidación del Sistema Institucional de Tutorías
5. Inducción e integración para alumnos de nuevo ingreso
6. Universidad saludable.

Implementación. En agosto de 2013, las 24 Facultades y Escuelas universitarias, y a nivel central las dos Direcciones Generales del

Bachillerato, pusieron en operación su respectivo PAIDEA para el ciclo escolar 2013-2014.

Seguimiento y evaluación. Durante el periodo comprendido entre el mes de agosto de 2013 y mayo de 2014, la SECODIFE realizó visitas y reuniones de trabajo con los equipos responsables del PAIDEA, esta actividad, permitió la integración de las áreas, que derivó en una gran riqueza de experiencias y aportaciones. Igualmente se sostuvieron reuniones de trabajo con los Directores de las entidades académicas.

Presentación de Informes. Se plantearon en dos fases: 1) Entrega de un informe parcial en febrero y 2) Entrega de un informe final en septiembre, ambos durante el 2014.

3 Resultados por eje durante el periodo 2013-2014

La población monitoreada en este informe, comprende las 24 Facultades y Escuelas de nivel licenciatura y las dos Direcciones Generales de Bachillerato de la UNAM.

A continuación se describen las principales acciones y los resultados obtenidos por eje de acción.

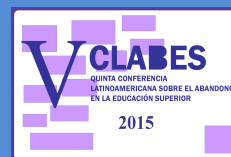
3.1 Eje 1. Trayectorias escolares y de egreso

La UNAM posee un Sistema Integral de Administración Escolar operado por la Dirección General de Administración Escolar (SIAE-DGAE), así como una instancia encargada de la Evaluación (Dirección General de Evaluación Educativa - DGEE). Sin embargo, el objeto de este rubro es que cada entidad académica desarrolle sus estudios de trayectorias académicas de manera local, que *diseñe, desarrolle, fortalezca o consolide (si lo tiene) un sistema informático para el desarrollo de trayectorias escolares, que permita emitir análisis, diagnósticos y/o reportes estadísticos*, con información funcional por área, semestre, año, carrera, generación, asignatura, grupo, género, edad,



V CLABES

QUINTA CONFERENCIA LATINOAMERICANA SOBRE EL ABANDONO EN LA EDUCACIÓN SUPERIOR



alumno, cambio de bachillerato o carrera, suspensiones, bajas definitivas, etc. Según las necesidades de cada entidad académica.

Resultados reportados por las entidades académicas acordes a:

- *Estudios de trayectorias.* Un total de 18 entidades académicas realizan estudios de trayectorias con información propia o con la proporcionada por la DGAE; dos con apoyo de la DGEE, y seis a través de su propio Sistema de Trayectorias Académicas.
- *Desarrollo de los sistemas de trayectorias.* Actualmente se cuenta con 14 sistemas en construcción y 12 sistemas informáticos operando. De los sistemas en operación, siete son de nueva creación, dos fueron complementados o consolidados, y tres ya realizaban diagnósticos sobre trayectorias académicas.
- *Operatividad de los sistemas.* Las entidades académicas con sistemas en operación reportaron las siguientes funciones:
 - Identificaron estudiantes con rezago en sus créditos y direccionaron estrategias para que los estudiantes avancen de manera regular.
 - Diagnosticaron fortalezas y debilidades para optimizar recursos, con el objetivo de elevar el egreso en tiempo reglamentario y, posteriormente, su titulación.
 - Realizaron estudios de seguimiento en forma sistematizada, por semestres, materia y alumno.
 - Procesaron reportes diagnósticos de reprobación generales, consultas y estadísticas.

3.2 Eje 2. Apoyo para mejorar el rendimiento académico de los alumnos

Este eje pretende, a partir de los estudios de trayectorias, que cada entidad académica implemente o mejore sus políticas y estrategias de intervención para el mejoramiento en el rendimiento académico del alumnado.

Los diagnósticos realizados, derivados del análisis de los datos arrojados en los estudios de trayectorias escolares, permitieron la identificación de las debilidades y fortalezas en los aprendizajes y, permitieron a las entidades académicas definir estrategias más efectivas desde tres perspectivas principalmente:

Las que identificaron las Asignaturas con Alto Índice de Reprobación (AAIR) y, a partir de ello, direccionaron estrategias para subsanar deficiencias en los alumnos y mejoren la regularidad crediticia.

Las que llevaron a cabo un diagnóstico focalizado de mayor profundidad y, por ello, identificaron grupos y alumnos específicos que presentan vulnerabilidad académica.

Las que articularon mecanismos y acciones a partir de los resultados del Examen de Diagnóstico de Conocimientos para alumnos de primer ingreso, que permite identificar a los que obtuvieron bajo, medio o alto porcentaje de aciertos en materias como Matemáticas, Español, Lectura y Comprensión en Inglés.

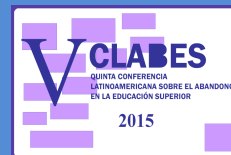
Dentro de las estrategias implementadas se cuentan cursos disciplinarios para reducir los porcentajes, así como cursos de habilidades para desarrollar en el estudiante aptitudes y destrezas en la adquisición de conocimientos, cursos para favorecer la regularidad crediticia, cursos de lengua extranjera, asesorías, eventos de formación de habilidades transversales, acciones para la formación y actualización docente, guías de estudio y elaboración de materiales didácticos, la promoción en el uso de las TIC, difusión y asignación de becas, así como la interacción con instancias de atención extracurricular de los alumnos, entre otras.

El trabajo colegiado y el seguimiento de las acciones de manera integral, permitió, a la totalidad de las facultades y escuelas, implementar, modificar y/o consolidar acciones, mecanismos y estrategias. A un año



V CLABES

QUINTA CONFERENCIA LATINOAMERICANA SOBRE EL ABANDONO EN LA EDUCACIÓN SUPERIOR



de la implementación del Plan, destacan los siguientes resultados particulares por entidad:

- Facultad de Estudios Superiores Aragón. Reducción de 9 materias con alto índice de reprobación, pasando de 47 en el ciclo anterior a 38 en el ciclo que se reporta; así como una reducción del 1% de reprobación en exámenes ordinarios
- Facultad de Estudios Superiores Iztacala. Aumento de 2.9% de aprobación de los estudiantes en exámenes extraordinarios, lo cual reflejó un incremento del número de alumnos egresados en tiempo curricular de 1039 a 1109 (70 alumnos); y de 1810 a 1924 (114 alumnos) en tiempo reglamentario.
- Facultad de Estudios Superiores Zaragoza. Aumento del número de alumnos aprobados en dos asignaturas con altos índices de reprobación, 5.36% en una y 8.90% en otra.
- Facultad de Derecho. Aumento del índice de aprobación en 5 materias diagnosticadas con mayor población y alta reprobación, mediante cursos inter semestrales.
- Facultad de Odontología. Aumentó la aprobación en 2 asignaturas identificadas de alta reprobación.
- Facultad de Psicología. Gracias a la implementación de cursos intensivos de regularización, en periodos inter semestrales, 99 alumnos regularizaron su situación académica y 7 lograron egresar.

3.3 Eje 3. Apoyo a la titulación

Tiene la finalidad de reforzar, entre el alumnado, la importancia de la titulación como una fase significativa en el proceso formativo como universitario. Se buscó el impulso a las modalidades de titulación establecidas y la innovación de opciones, el acompañamiento y cercanía con los egresados, la simplificación de trámites administrativos, la optimización de procedimientos internos, la formación de habilidades para la elaboración de trabajos escritos, entre otros.

Las acciones de mayor frecuencia coinciden bajo siete apartados: Las TIC y la difusión de las opciones de titulación, la difusión a través de medios impresos, eventos *ex profeso* para titulación, capacitación docente en tópicos relativos a la titulación, contacto con egresados, difusión y asignación de becas y, simplificación administrativa del proceso de titulación.

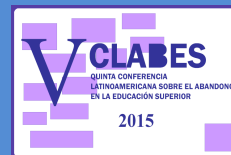
Las estrategias emprendidas han rendido frutos:

- La Escuela Nacional de Trabajo Social reportó un incremento de 27% en el número de titulados respecto del año anterior, al pasar de 327 titulados a 415 titulados.
- La Facultad de Economía a través de la página web de egresados, identificó a más de 40 alumnos que no habían iniciado el proceso; de éstos, encauzó a 12 que están por concluir su titulación. Asimismo, se agilizaron los procesos para la modalidad de seminarios de titulación, disminuyeron los trámites como resultado de las estrategias emprendidas, y se logró titular a 7 alumnos más que en el periodo anterior, con dichas estrategias se incrementó la titulación y al cierre de diciembre de 2013, se contabilizaron 322 titulados, cantidad que representa un incremento de 11% con respecto a 2012 y de 15% con respecto a 2011.
- La Facultad de Ingeniería logró un aumento histórico de 7.3% en el índice de titulación en el comparativo del año 2012 a 2013.
- La Facultad de Medicina Veterinaria y Zootecnia reportó que, de junio de 2012 a mayo 2013, se titularon 338 alumnos; y de junio 2013 a mayo de 2014, fueron 381 alumnos titulados, aumentando en un 12.72%.
- La Facultad de Química destacó que en 2012 se titularon 559 alumnos y en 2013 fueron 659 alumnos, incrementando 16.3% su índice de titulación.
- La Facultad de Estudios Superiores Acatlán aumentó su porcentaje de titulación durante



V CLABES

QUINTA CONFERENCIA LATINOAMERICANA SOBRE EL ABANDONO EN LA EDUCACIÓN SUPERIOR



2014, en 7% (2,467 alumnos) respecto al ciclo 2012-2013.

- La Facultad de Estudios Superiores Zaragoza consiguió un aumento de 6% global en la titulación de los alumnos en las diferentes opciones que se ofrecen en el campus, respecto del año 2012, y enfatizó que en algunas carreras lograron incrementos que van de 7% al 53%.
- La Facultad de Estudios Superiores Iztacala reportó un aumento de 7.1% y 3.1% en cuanto al índice de titulación en tiempo curricular.
- La Facultad de Odontología incrementó de 2012 a 2013, su número de titulados y el impacto a nivel porcentual fue de 11.9%.
- La Facultad de Ciencias Políticas y Sociales que por tradición realizaba la titulación invariablemente bajo la modalidad de tesis y examen profesional, durante el ciclo escolar que se reporta logró la aprobación ante su Consejo Técnico de cuatro opciones de titulación para dos de sus carreras, y cinco para la otra. Esta acción ya presentó resultados, al contar con 69 titulados por opciones diversas a la tesis.
- La Facultad de Estudios Superiores Aragón obtuvo un incremento de 90% en la titulación de las carreras del sistema abierto.
- Otro aspecto a destacar es la creación de sistemas para gestionar la titulación, los cuales han permitido a las entidades:

Realizar un registro en línea para las diferentes modalidades de titulación.

Sistematizar la información de los estudiantes haciendo más ágil y eficiente el proceso.

Optimizar los procedimientos de registro, seguimiento y cierre de los procesos de titulación en línea.

De igual forma en este eje obtuvieron avances las facultades de Derecho, Psicología, la FES Cuautitlán y la Escuela Nacional de Enfermería y Obstetricia.

3.4 Eje 4. Consolidación del Sistema Institucional de Tutoría

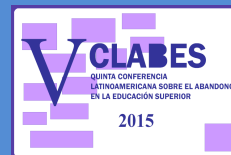
En el marco del Sistema Institucional de Tutoría (SIT) de la UNAM, el cual concibe la tutoría como un proceso consistente en el acompañamiento de los profesores a los alumnos, mediante la atención personalizada, que tiene como propósito orientarlos hacia una educación integral y toda vez que la coordinación del SIT ha quedado, por decisión institucional, concentrada en la Dirección General de Orientación y Servicios Educativos (DGOSE), en vinculación con el Programa Institucional de Tutoría (PIT) de cada entidad académica; las facultades y escuelas, bajo la dirección de su PIT y sus Planes de Acción Tutorial (PAT), desarrollaron diversas estrategias para beneficio de sus alumnos, acciones que, según la óptica de trabajar de manera colegiada e integral que propone el Eje 4 del PAIDEA, potencializaron sus efectos no sólo para los alumnos de reciente ingreso sino para los estudiantes de semestres posteriores. Cabe destacar que **la totalidad** de las entidades académicas obtuvieron avances, destacan los siguientes:

- a) Algunas entidades académicas han logrado el reconocimiento a la acción tutorial, otorgándole valor dentro de los programas de estímulos, o bien, computándoles el tiempo de tutoría como horas frente a grupo; en todos los casos se han generado y otorgado las constancias correspondientes a los profesores que participaron.
- b) Varias entidades hacen uso de sus páginas web, de blogs, bases de datos o sistemas desarrollados para tales efectos, así como de las redes sociales (TIC).
- c) Algunas entidades académicas aplicaron encuestas de evaluación a los alumnos; otros, realizan un seguimiento que evalúe el impacto de la acción tutorial en la formación de los estudiantes.
- d) Las tutorías se desarrollan de manera grupal, individual, entre pares y en línea.



V CLABES

QUINTA CONFERENCIA LATINOAMERICANA SOBRE EL ABANDONO EN LA EDUCACIÓN SUPERIOR



e) Todas las facultades, escuelas y planteles de bachillerato ofrecieron el acompañamiento de un tutor a la totalidad de los alumnos de nuevo ingreso, extendiendo la labor tutorial a los alumnos de otros semestres, incluyendo a aquellos próximos a titularse.

3.5 Eje 5. Programa de Inducción e Integración para Alumnos de Nuevo Ingreso (PIANI)

Tiene por objeto facilitar la transición de la educación secundaria al bachillerato, o de éste a la licenciatura, reducir la angustia y ansiedad que produce enfrentar nuevos retos, y ayudar a los alumnos en su adaptación e integración, mediante la programación y ejecución de actividades de bienvenida para los alumnos de nuevo ingreso como estrategia para la inserción plena de los estudiantes a la dinámica social, académica y cultural de cada facultad, escuela o plantel.

Al inicio del ciclo escolar 2013-2014, la **totalidad** de las entidades académicas se apegaron a la realización de al menos nueve rubros: 1) Mensajes de bienvenida, 2) Toma de protesta, 3) Visitas guiadas por las instalaciones, 4) Presentación formal de servicios, 5) Difusión y entrega de materiales, 6) Examen Diagnóstico de Conocimientos, 7) Exámenes internos, 8) Aplicación del Examen Médico Automatizado (EMA), 9) Participación de padres de familia.

Las entidades desarrollaron otras actividades, tales como: participación de egresados que comuniquen su experiencia, presentación del plan de estudios, la difusión de actividades extracurriculares, la promoción de actividades deportivas, culturales y recreativas, conferencias sobre la importancia de las carreras, encuentros con egresados, la toma de protesta a los padres de familia, la práctica escolar con padres de familia, el taller de sexualidad y de inducción, el corredor laboral, las conferencias sobre las materias con altos índices de reprobación, la plática sobre el alumno como emprendedor, la creación de

Centros de Apoyo para Estudiantes, las pláticas de prevención del delito, la coordinación con rutas de transporte público para facilitar el arribo al plantel, la feria de las ciencias, el rally para presentar los servicios del plantel, la entrega de playera con la leyenda: "Ponte la camiseta", la encuesta de opinión a alumnos y padres sobre el Programa de Inducción, entre otros.

3.6 Eje 6. Universidad saludable

Tiene por objetivo fortalecer el desempeño escolar, personal y profesional de los alumnos mediante programas que susciten hábitos orientados a proteger, conservar y fortalecer su salud; ofrecer recomendaciones sobre el autocuidado, la prevención oportuna de enfermedades y/o adicciones, así como establecer actividades de promoción y difusión en el desarrollo de la **educación artística, cultural, deportiva y recreativa**. En este sentido la Organización Mundial de la Salud define "salud" como: "un estado dinámico de completo bienestar físico, mental, espiritual y social y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades" (OMS, 1998).

Todas las entidades académicas implementaron estrategias integrales de salud, como: cursos, talleres, pláticas, diplomados y conferencias sobre diversos temas, a fin de crear una cultura de hábitos de vida saludables, temas de protección civil y prevención del delito, eventos de fortalecimiento a los programas de salud, registro de vigencia de derechos ante el Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS), seguimiento a los resultados del EMA.

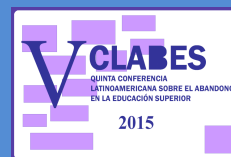
La universidad saludable en números:

- En actividades deportivas, se cuenta con una cifra aproximada de 22,616 alumnos participantes en acondicionamiento físico o torneos deportivos.
- Siete facultades y escuelas señalan que tienen servicio psicológico en sus



V CLABES

QUINTA CONFERENCIA LATINOAMERICANA SOBRE EL ABANDONO EN LA EDUCACIÓN SUPERIOR



- instalaciones, y un promedio de 569 alumnos atendidos en el ciclo escolar.
- Aunque la gran mayoría de las facultades o escuelas han emprendido alguna(s) actividad(es) cultural(es), la suma de las que reportaron cifras es de 116,547 alumnos beneficiados, de la amplia gama de eventos relativos a la cultura.
- Seis entidades académicas cuentan con servicio de atención médica en sus instalaciones, apoyando a 3,742 alumnos atendidos en el servicio de enfermería o médico de los planteles.
- Siete entidades académicas cuentan con bebederos escolares, que conlleva a una sana hidratación y una cultura medioambiental; una de estas tiene además, dos plantas purificadoras de agua.
- 12 facultades o escuelas desarrollaron estrategias de seguimiento y atención a los alumnos a partir del EMA.

4 Beneficios del PAIDEA

El Plan logró resultados logísticos y operativos alternos tales como:

Trabajo colegiado. El Plan permitió la conformación de grupos multidisciplinarios que ahora trabajan de manera integral y colegiada.

Seguimiento y Evaluación. El PAIDEA operó a través de la ejecución de estrategias y la evaluación de los procesos emprendidos, a fin de fortalecer las que hayan probado su efectividad y redireccionar aquellas cuyo impacto no haya sido el esperado.

Buenas prácticas. Entre los responsables y los equipos de trabajo del PAIDEA se lleva a cabo la difusión del proceso, producto o herramienta que, por sus características de innovación, utilidad y viabilidad, es susceptible de ser replicable.

5 Difusión y Cobertura del PAIDEA

Los titulares de las entidades académicas han difundido el Plan en sus informes, su planeación, incluso en algunos foros, como el Congreso Internacional *Plan de Apoyo Integral para el Desempeño Escolar de los Alumnos (PAIDEA)*. Una Tarea de Transformación en la UNAM, en el cual, doce de ellos, participaron como representantes del cuerpo directivo de nuestra universidad y compartieron sus experiencias, reflexiones y análisis en torno a los ejes que conforman el PAIDEA.

6 Conclusiones

A un año de operación del PAIDEA, tiempo sin duda breve para una institución con más de 340 mil estudiantes, pueden señalarse como logros generales más significativos: el trabajo colegiado alrededor de un proyecto integrador de esta magnitud, la consolidación de una cultura de evaluación permanente, los diagnósticos para realizar seguimientos y atenciones focalizadas, la entrega de informes periódicos y, el compartir, orientar y replicar buenas prácticas, entre otros.

Asimismo, los resultados aún incipientes, pero bien cimentados en lo organizativo y funcional, permiten ser optimistas respecto de los potenciales resultados en el mediano y largo plazo, esto es, que el PAIDEA avanza en la dirección correcta.

Referencias

- OMS. (2006) Preámbulo de Constitución de la Organización Mundial de la Salud, 1946, Disponible en <http://www.who.int/suggestions/faq/es/>.
- UNAM. (2014) Estadística. Disponible en <http://www.estadistica.unam.mx/numeralia>.
- UNAM - CODIFE. (2012) Lineamientos Generales para la Elaboración de un Plan de Apoyo Integral para el Desempeño Escolar de los Alumnos (PAIDEA). Colegio de Directores de Facultades y Escuelas el 11 de diciembre de 2012.
- UNAM. (2012) Sistema Institucional de Tutorías, UNAM, Secretaría de Desarrollo Institucional, Secretaría de Servicios a la Comunidad, México.