

Capacitación Estándar de Competencia Asesoría para la Organización Vecinal en zonas habitacionales



1. Antecedentes cambio de Misión y Visión Infonavit
2. Objetivo del Estándar de Competencia
3. Estrategia Ser Infonavit
4. Manual de Capacitación del Estándar de Competencia

Sección 1: Modelo de OV

Sección 2: Normatividad aplicable en OV

Sección 3: Preparación para la asesoría en OV

Sección 4: Primeras etapas de la asesoría en OV

Sección 5: Asesoría en programas de trabajo de OV



Antecedentes

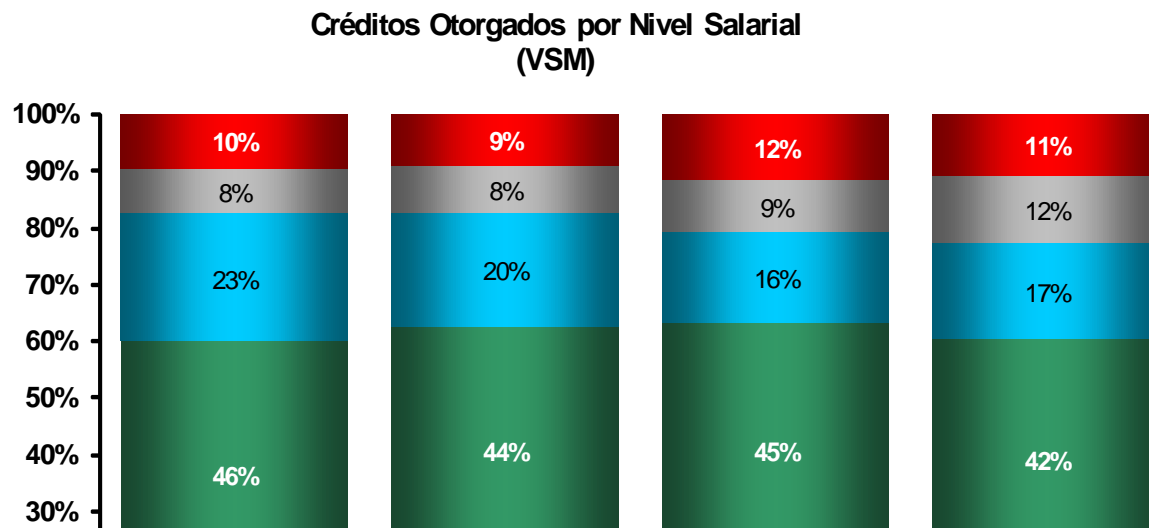
En sus 38 años de operación, Infonavit ha otorgado más 5 millones de créditos

El 22% de los mexicanos habita una vivienda que ha sido financiada por Infonavit



Antecedentes

Dando prioridad a quienes menos ganan



60% de los créditos se otorgó a trabajadores que ganan menos 4 VSM

Antecedentes

La capacidad y eficiencia operativa que ha logrado el Infonavit en su proceso de otorgamiento de crédito, no necesariamente implica tener **comunidades** con un **tejido social fortalecido** que nos permita incrementar su calidad de vida y la plusvalía de sus viviendas.



Nueva Misión y Visión

El trabajo de Infonavit debe concentrarse en **mejorar la calidad de vida de los trabajadores y sus familias**

En diciembre del 2008, la Asamblea General aprobó la nueva **Visión Institucional**

Sobre el cimiento del tripartismo y la autonomía contribuiremos a la prosperidad de México siendo...

*... la institución que materializa el esfuerzo de los trabajadores por **incrementar su patrimonio y bienestar**; al financiar sus requerimientos de vivienda en un **entorno sostenible, propicio para desarrollar su potencial individual y en comunidad**, mejorando así su calidad de vida*



Objetivo del Desarrollo del Estándar de Competencia del Promotor Vecinal es



Contar con una definición homóloga de la actividad del **Promotor Vecinal**, que permita estimular esta actividad en los desarrollos habitacionales financiados en su mayoría por créditos del Infonavit, asegurado los objetivos de la Organización Vecinal.



Colegio de Arquitectos de la Cuidad de México



Estrategia Ser Infonavit

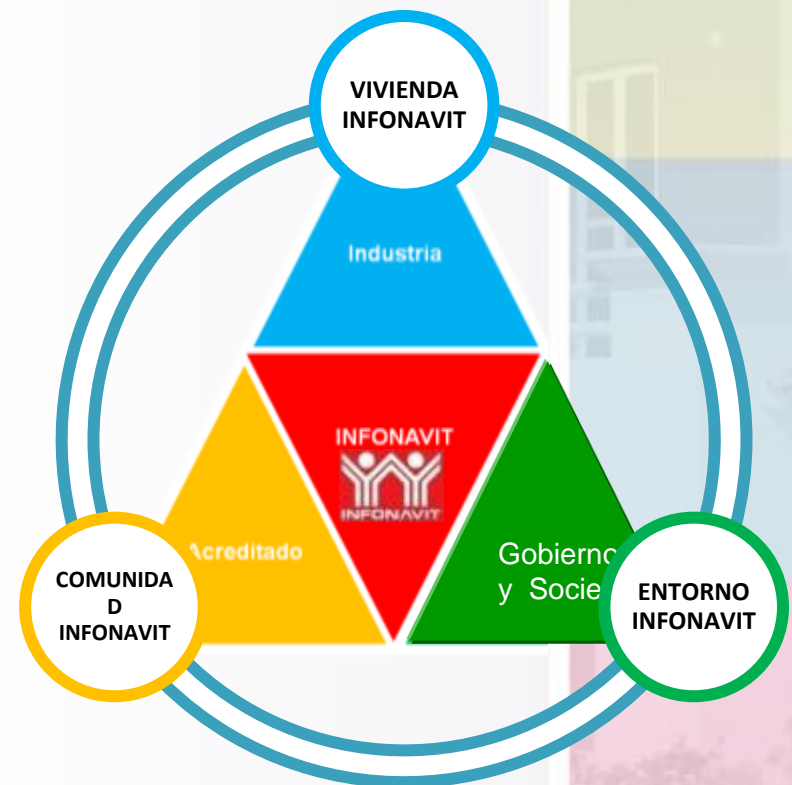
Trascender de otorgar un crédito, a **dar acceso a una nueva y mejor forma de vida a las familias que habitan una vivienda**

Vivienda de calidad, acorde a necesidades del trabajador y que mejore significativamente su calidad de vida.

Entorno Urbano con un mínimo “grado de habitabilidad” (coordinación con la autoridad local).

Comunidad. Enriquecer el conocimiento de los trabajadores para que sepan vivir en comunidades que fomenten la plusvalía de sus viviendas y su calidad de vida.

Cultura Ser Infonavit. Importancia de los valores patrimoniales, sociales, y de desarrollo urbano.



Manual de Capacitación del Estándar de Competencia



1.- Modelo de Organización Vecinal:

Objetivo: Conocer cada uno de los elementos que conforman el Modelo de Organización Vecinal y sus características, así como su estrategia de intervención.

Actores del Modelo:

- a) **Gobierno** (ventanilla de participación ciudadana)
- b) **Industria** (Desarrollador, Administrador Profesional de Vivienda y Gestión Social, apoyada por el Promotor Vecinal Profesional)
- c) **Sociedad:** habitantes de las unidades, apoyados por especialistas y autoridades, tanto antes del crédito, así como durante y después del proceso inmobiliario

Esos son los tres grandes actores que considera el Modelo propuesto. Sin embargo, **el Modelo como tal se enfoca al tercero de ellos** y considera la atención a los demás actores como condición y requisito para el logro de sus objetivos.



Objetivo General del Modelo

Coadyuvar a que los habitantes de conjuntos habitacionales con presencia del Infonavit puedan organizarse y que **las familias** que habitan estos conjuntos **puedan desarrollarse y convivir en un ambiente más sano y seguro, logrando con esto mejorar su calidad de vida y el que sus viviendas adquieran una plusvalía mayor al paso del tiempo.**

CONOCIMIENTOS:

Objetivo y Dominios del Modelo de Organización Vecinal

Valores y Actores del Modelo de Organización Vecinal



Acciones con el Gobierno

Se refiere a las instancias públicas, en particular estatales y municipales, cuya competencia es el desarrollo urbano, de la vivienda y de las organizaciones de vecinos.

Objetivos particulares:

- Comprometer a autoridades y desarrolladores para impulsar acciones de OV , sin implicaciones partidista
- Fomentar la cultura de la legalidad
- Registrar en el Ayuntamiento a los comités de vecinos
- Informar y orientar sobre las instancias y programas del gobierno local y municipal en beneficio de la comunidad



Acciones con el Gobierno

- Promover acciones de empleo y capacitación
- Promover mejores modelos y mejores prácticas en donde la sociedad civil ha participado
- Fortalecer la Ley de Vivienda y la Ley General de Asentamientos Humanos
- Promover la certeza jurídica de las OV

Componentes:

1. Fortalecimiento de las capacidades de gestión
2. Mejoramiento del marco normativo



Acciones con la Industria

Comprende a empresas y prestadores de servicios abocados a:

- Construcción
- Desarrollo, asesoría y promoción de crédito y vivienda
- Organizaciones no gubernamentales
- Instituciones educativas y académicas
- Administradores Vecinales
- Promotor Vecinal.

Objetivos particulares:

- Establecer lineamientos básicos para desarrolladores y constructores que permitan **orientar el diseño de los desarrollos** y que éstos sean pertinentes para la promoción de la **convivencia y el bienestar vecinal y comunitario**



Acciones con la Industria

- Actualizar a los asesores de crédito y vendedores, mediante acciones de capacitación
- Aplicar acciones de OV y desarrollo comunitario en desarrollos habitacionales con presencia del Infonavit
- Coordinar al personal post-venta para facilitar la solución a las quejas de los acreditados
- Promover y divulgar los derechos y obligaciones del vecino
- Promover que ONG's, instituciones educativas, centros de capacitación, fundaciones y otros organismos brinden servicios que coadyuven a la OV y al desarrollo comunitario



Acciones con la Industria

- Promover la construcción de vivienda verde; fomentar la producción, el uso, cuidado y mantenimiento de ecotecnologías; e incrementar los créditos de hipoteca verde

Componentes:

1. Estandarización
2. Educación
3. Desarrollo y certificación de especialistas



Acciones con la Comunidad

- Consolidar el tejido social en las comunidades Infonavit y asegurar el asociacionismo en ellas
- Integrar las comunidades y fomentar el trabajo en equipo
- Fomentar liderazgos democráticos
- Organizar de manera transparente los comités de vecinos
- Fomentar la autogestión y la autorregulación de los acreditados y vecinos de las unidades habitacionales
- Capacitar en las técnicas de transparencia y rendición de cuentas para el manejo de cuotas
- Desarrollar una cultura comunitaria
- Generar valores para la convivencia y el desarrollo personal, familiar y comunitario



Acciones con la Comunidad

- Promover el establecimiento de lineamientos que orienten el desarrollo de las unidades habitacionales hacia la convivencia y desarrollo comunitario.
- Establecer programas preventivos, de contingencia y de evaluación en materia de protección civil
- Coadyuvar al mejoramiento de las leyes, reglamentos y políticas públicas en materia de vivienda, urbanización y organización vecinal
- Promover el establecimiento de una red de reemplazos del PV y que miembros de la comunidad desarrollen esas competencias



Acciones con la Comunidad

- Impulsar programas para la preservación de recursos, el manejo de residuos, la adopción de ecotecnologías y el cuidado del medio ambiente
- Generar posibilidades de vinculación con servicios de capacitación e inserción laboral que incrementen la empleabilidad de los beneficiarios
- Fomentar entre los miembros de la comunidad la cultura y recreación, la salud y el deporte
- Impulsar programas que atiendan problemáticas específicas de población vulnerable, sea por edad, capacidades diferentes y condiciones económicas
- Fomentar acciones para desarrollar capacidades que les permitan avanzar hacia “comunidades inteligentes”



Valores del Modelo de OV

Los Valores que se han definido y guían al Modelo de OV del Infonavit, son:

1. Respeto y promoción de los derechos humanos
2. Compromiso social
3. Solidaridad
4. Apartidismo y pluralidad
5. Protección y mejora del medio ambiente
6. Calidad
7. Trabajo en equipo
8. Honestidad
9. Eficiencia
10. Vocación de servicio



Dominios y Componentes del Modelo de OV

Componentes del Modelo de OV:

- 1) Autorregulación
- 2) Autogestión
- 3) Operación y mantenimiento
- 4) Relación con autoridades federales, estatales y municipales, y con prestadores de servicios
- 5) Desarrollo comunitario y social
- 6) Medio ambiente
- 7) Protección civil



2.- Normatividad Aplicable a la Organización Vecinal

Objetivo: Reconocer estrategias para la obtención de información normativa en materia de Organización Vecinal independientemente de la entidad/municipio de la República Mexicana donde lleve a cabo su asesoría en organización vecinal.

CONOCIMIENTOS

1. Reglamento tipo de organización vecinal
 - Apartados del reglamento
 - Derechos y obligaciones de los vecinos
2. Fuentes de información normativa en materia de Organización Vecinal vigente en la entidad/municipio de la zona habitacional:
 - Ley de vivienda
 - Régimen de propiedad en condominio
 - Ley de participación ciudadana

2.- Normatividad Aplicable a la Organización Vecinal

Leyes a Consultar:

- Ley de Vivienda
- Ley de Propiedad en Condominio
- Ley de Participación Ciudadana

Cada **Entidad o Municipio** cuenta con un **marco normativo** con **distinto nivel de avance**, incluso es posible que en **algunos lugares** aún **no se hayan desarrollado leyes** estatales en la materia de interés, para lo cual se deberá investigar sobre las leyes, reglamentos y/o normas aplicables en la región.



2.- Normatividad Aplicable a la Organización Vecinal

Ejemplo: Leyes de DF

Ley de Vivienda

Esta Ley es de observancia Federal, uno de los capítulos que son útiles para desarrollar actividades comunitarias, es el TÍTULO SEXTO, DE LA CALIDAD Y SUSTENTABILIDAD DE LA VIVIENDA, CAPÍTULO ÚNICO, ARTÍCULOS 71 y 72, que se refieren a qué servicios urbanos y requisitos técnicos deben tener las viviendas, con el propósito de ofrecer calidad de vida a los ocupantes de éstas y garantizar la seguridad estructural, habitabilidad y sustentabilidad de toda vivienda.

En el ARTÍCULO 75, quedará a cargo de los usuarios, el promover una adecuada convivencia social, la administración y mantenimiento de conjuntos habitacionales y en general de la vivienda multifamiliar.



2.- Normatividad Aplicable a la Organización Vecinal

Ley de Propiedad en Condominio

Útil para consultar la normativa de constitución, modificación, organización, funcionamiento, administración y terminación del RPC; **regula las relaciones entre los condóminos** y entre estos y su administración.

Contenido:

- Definición de las áreas y bienes comunes
- Tipos de Asamblea y sus facultades
- Derechos y obligaciones de los condóminos
- Formalización de representaciones vecinales ante la autoridad.
- Requisitos para una convocatoria para asambleas
- Nombramiento de un Administrador y facultades del mismo
- Nombramiento y atribuciones del Comité de Vigilancia, funciones y estructura
- Cuotas de mantenimiento



2.- Normatividad Aplicable a la Organización Vecinal

Ley de Participación Ciudadana

Contiene los lineamientos normativos referentes al proceso y formas de organización y operación para la participación de la ciudadanía.

Reglamento Tipo de Organización Vecinal

Busca promover una adecuada convivencia social entre los integrantes de una comunidad, así como buscar una efectividad en la administración y mantenimiento de la zona, barrio o colonia en un determinado centro de población de cada una de las Entidades Federativas de nuestro país que pretendan un desarrollo habitacional sustentable.



2.- Normatividad Aplicable a la Organización Vecinal

El Reglamento Tipo de Organización Vecinal, establece las funciones del Promotor Vecinal

Ayudar a que los habitantes de conjuntos habitacionales, con presencia del Infonavit, puedan organizarse, desarrollarse y convivir en un ambiente sano y seguro, logrando con esto mejorar su calidad de vida y el que sus viviendas adquieran una plusvalía mayor al paso del tiempo.



3.- Preparación para la asesoría en organización vecinal

Objetivo: Reconocer las características de una asesoría en organización vecinal, así como habilidades y conocimientos básicos.

DESEMPEÑOS

- Orienta a los vecinos sobre la autogestión de los servicios/apoyos sociales para la zona habitacional
- Orienta a los vecinos sobre actividades del medio ambiente
- Orienta a los vecinos sobre el manejo transparente de los recursos

CONOCIMIENTOS

Conceptos generales de administración:

- Concepto de administración
- Etapas del proceso administrativo
- Concepto de recursos humanos , materiales y económicos

Comunicación ante un grupo

- Elementos del proceso de comunicación
- Lineamientos básicos para una comunicación efectiva

Manejo de conflictos/problemas grupales

- Concepto de conflictos y problemas
- Lineamientos básicos para el manejo de conflictos/problemas grupales



3.- Preparación para la asesoría en organización vecinal

Asesoría en OV = **Orientación que recibe una comunidad por parte de un experto en la OV con base en su formación y/o experiencia**

Conocimientos y Habilidades

- a) Comunicación
- b) Manejo de Conflictos/problemas grupales
- c) Trabajo en equipo
- d) Coaching



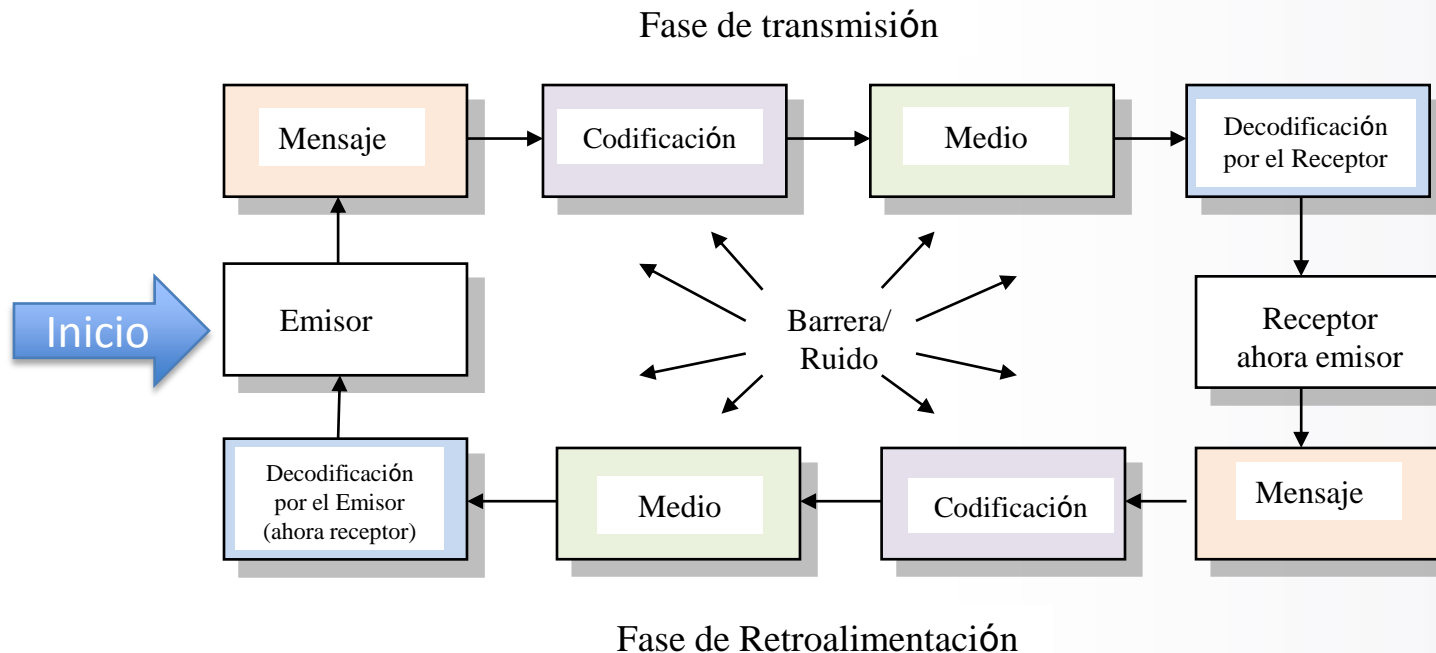
3.- Preparación para la asesoría en organización vecinal

a) Comunicación

Proceso dinámico de intercambio de información, ideas, sentimientos o emociones.

- Verbales
 - No verbales
- } Expresan pensamientos y sentimientos y que hacen factible la interacción social

Proceso de la Comunicación



3.- Preparación para la asesoría en organización vecinal

Comunicación Efectiva  Cerciorarse de que se ha logrado un entendimiento común

Lineamientos para una Comunicación Efectiva

Emisor	Receptor
Mensajes claros y completos	Poner atención
Selección adecuada de la información	Saber escuchar
Elegir el medio adecuado	Mantener buen contacto visual
Retroalimentar	Hacer preguntas
Actitudes	Parafrasear
Conocimiento	Mostrar empatía
Sistema Sociocultural	

Hablar Frente al Público: Cuidar aspectos como la postura, la voz, la velocidad del lenguaje. A fin de captar la atención, inspirar confianza e interesar a los interlocutores para lograr el objetivo

3.- Preparación para la asesoría en organización vecinal

b) Manejo de Conflictos/Problemas Grupales

Conflicto



Problema

Dos o más personas entran en oposición o desacuerdo porque sus posiciones, intereses, necesidades, deseos o valores son incompatibles o así se perciben.

Subjetivo: Emociones y Sentimientos

Situaciones donde por algún motivo desconocido hay una desviación sobre lo que se esperaba que ocurriera.

Es más objetivo

Estrategia Efectiva para manejarlo
Asertividad Personal

Importante: Los asesores en OV deben tener las habilidades necesarias para manejar eficazmente conflictos y resolver efectivamente los problemas que se presenten y apoyar a los vecinos en la resolución de estos.

3.- Preparación para la asesoría en organización vecinal

c) Trabajo en Equipo

El asesor en OV debe:

- Trabajar en equipo con los vecinos para obtener los resultados esperados
- Transmitir la convicción de que es la mejor manera de trabajar para cubrir las necesidades de la comunidad.

Equipo Eficaz: *“Dos o más personas que trabajan en estrecha relación, animándose y apoyándose para alcanzar (con eficacia) metas adecuadas en las que todos convinieron”.*

Sinergia: $1 + 1 = 5$ ó más

Número óptimo de Integrantes : entre 5 y 9 miembros



3.- Preparación para la asesoría en organización vecinal

Capacidades de los integrantes de un equipo

Gente que:

- Pueda ver el “cuadro completo”.
- Realice el trabajo de detalles
- Coordine y supervise el progreso
- Sea creativa y dispuesta a investigar
- Valore el consenso

Identificación de Roles

- Líder
- Positivo
- Autoritario
- Tímido o reservado
- Organizador
- Crítico

Para garantizar el **verdadero trabajo en equipo**, se debe **motivar**:

- La unidad de propósitos y claridad en los objetivos
- El respeto y la colaboración
- Las responsabilidades claras

3.- Preparación para la asesoría en organización vecinal

Trabajo en Comisiones

Función: distribuir equitativamente las tareas y las acciones a realizar para el logro de los objetivos establecidos.

Contar con una persona al frente que tenga los conocimientos y experiencia en el campo, líder democrático que :


- ✓ Motive
- ✓ Entusiasme
- ✓ Estimule
- ✓ No sea autoritario
- ✓ Tenga alto sentido de responsabilidad

En la asamblea general las comisiones informan los avances y logros de los programas, así como los obstáculos y dificultades.

3.- Preparación para la asesoría en organización vecinal

d) Coaching

Todo asesor es un líder que:

- Orienta
- Guía  a la comunidad hacia el logro de objetivos
- Conduce

El líder es aquel que desarrolla aptitudes y equipos:

- Alienta
- Enseña
- Escucha
- Facilita la ejecución de todas las personas involucradas

Las funciones básicas del líder son:

Motivar, entrenar, aconsejar y corregir a sus subordinados, con la finalidad de lograr su cooperación y eficiencia para obtener un óptimo desempeño.

Considera a las personas como el recurso más valioso



3.- Preparación para la asesoría en organización vecinal

Perfil del Líder o Coach

- Estar orientado a objetivos
- Entusiasta
- Positivo
- Respetuoso
- Seguro de sí mismo
- Tener la capacidad de comunicarse clara y directamente (asertivo)
- Ser experto observador
- Compresivo
- Confiable
- Prudente

La mayoría de los problemas en las comunidades se dan por una mala relación entre los vecinos. Todos debemos recordar que:

“Mi derecho termina donde inicia el derecho de mi vecino”
con comunicación, respeto y Organización Vecinal se puede lograr.

Para lo anterior, hace falta que la comunidad trabaje en equipo y que haya alguien que al menos de inicio los guíe y asesore.

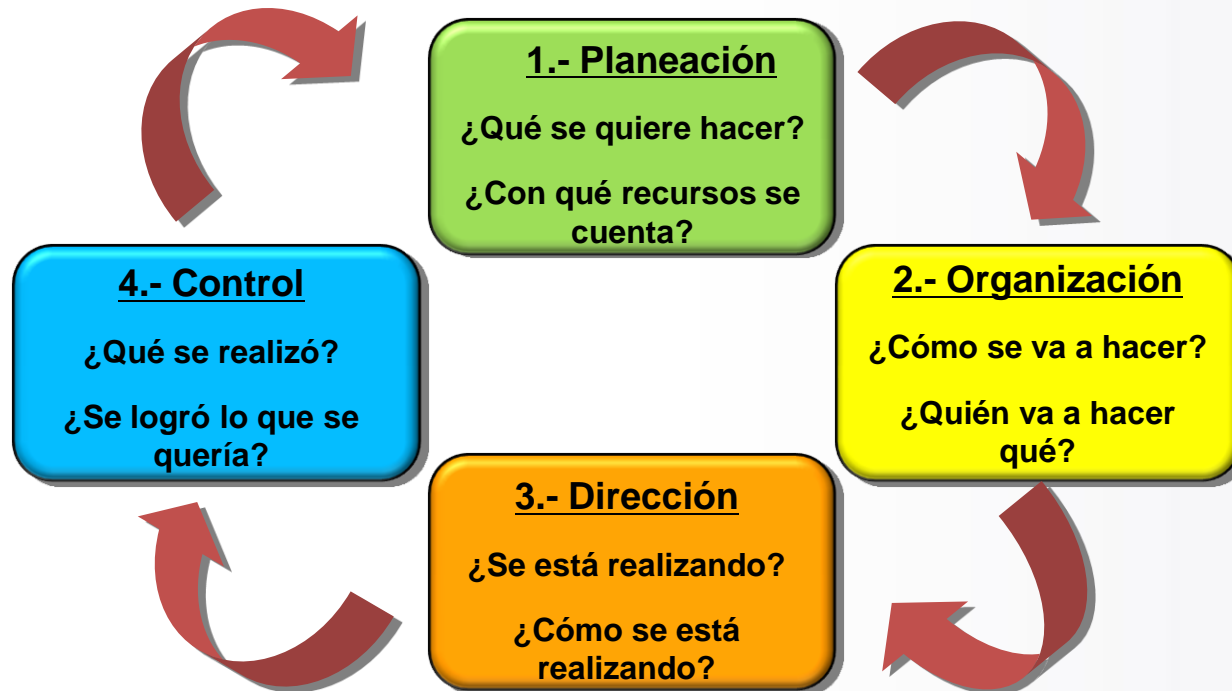


3.- Preparación para la asesoría en organización vecinal

Herramientas para llevar a cabo la asesoría

Administración: La administración es la planeación, organización, dirección y control de los recursos humanos y de otra clase, para alcanzar con eficiencia y eficacia las metas de la organización”

El Proceso Administrativo



3.- Preparación para la asesoría en organización vecinal

Administración de Proyectos:

Un proyecto es una tarea temporal desarrollada para crear un producto o servicio único. Temporal quiere decir que cada proyecto tiene un comienzo definitivo y una terminación definitiva.

Características de los proyectos:

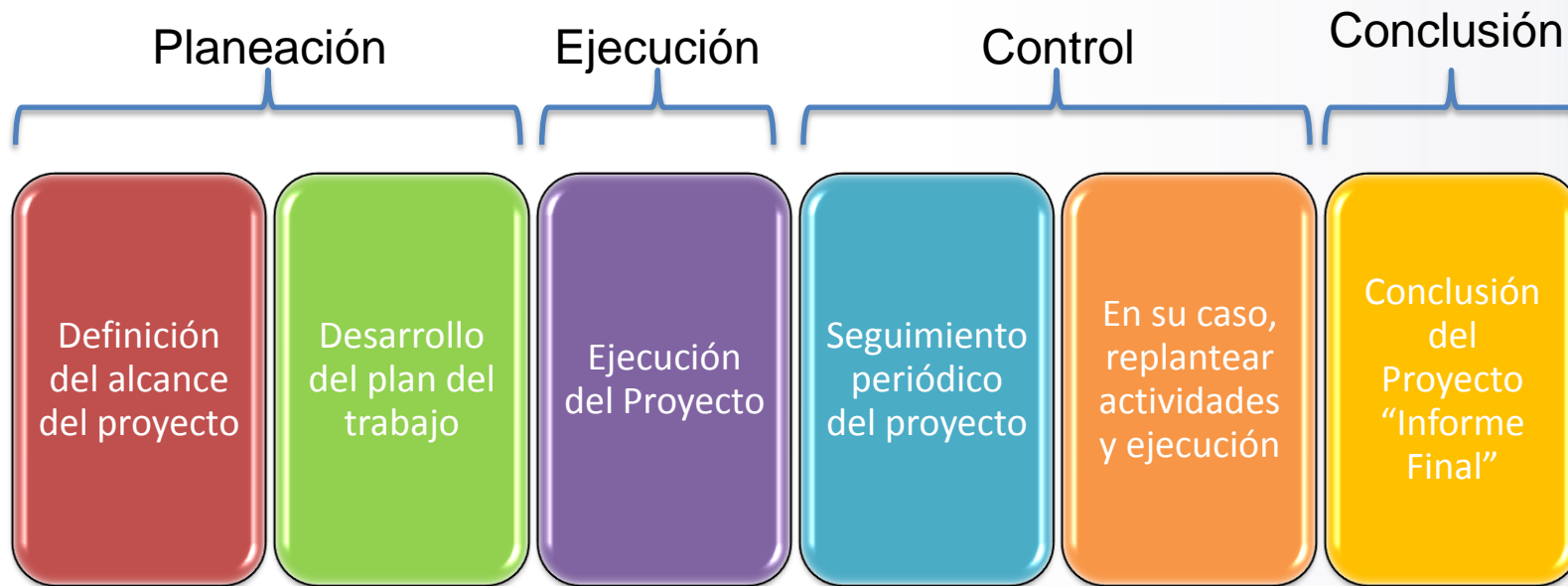
1. Un proyecto tiene principio y fin definidos.
2. Los proyectos usan recursos
3. Los resultados del proyecto tienen metas específicas de calidad y desempeño.
4. Los proyectos siguen una planeación
5. Un proyecto incluye un equipo de personas.



3.- Preparación para la asesoría en organización vecinal

Proceso de la administración de proyectos:

El asesor en OV, administrará los distintos proyectos que los vecinos desarrollen para atender sus necesidades, para lo cual deberá tener presente los aspectos a tomar en cuenta en las fases de la administración de proyectos.



3.- Preparación para la asesoría en organización vecinal

Herramientas para la administración de proyectos:

La aplicación de herramientas de administración de proyectos, permitirá al promotor vecinal, organizar los equipos de trabajo en la consecución de sus objetivos, con las siguientes ventajas:

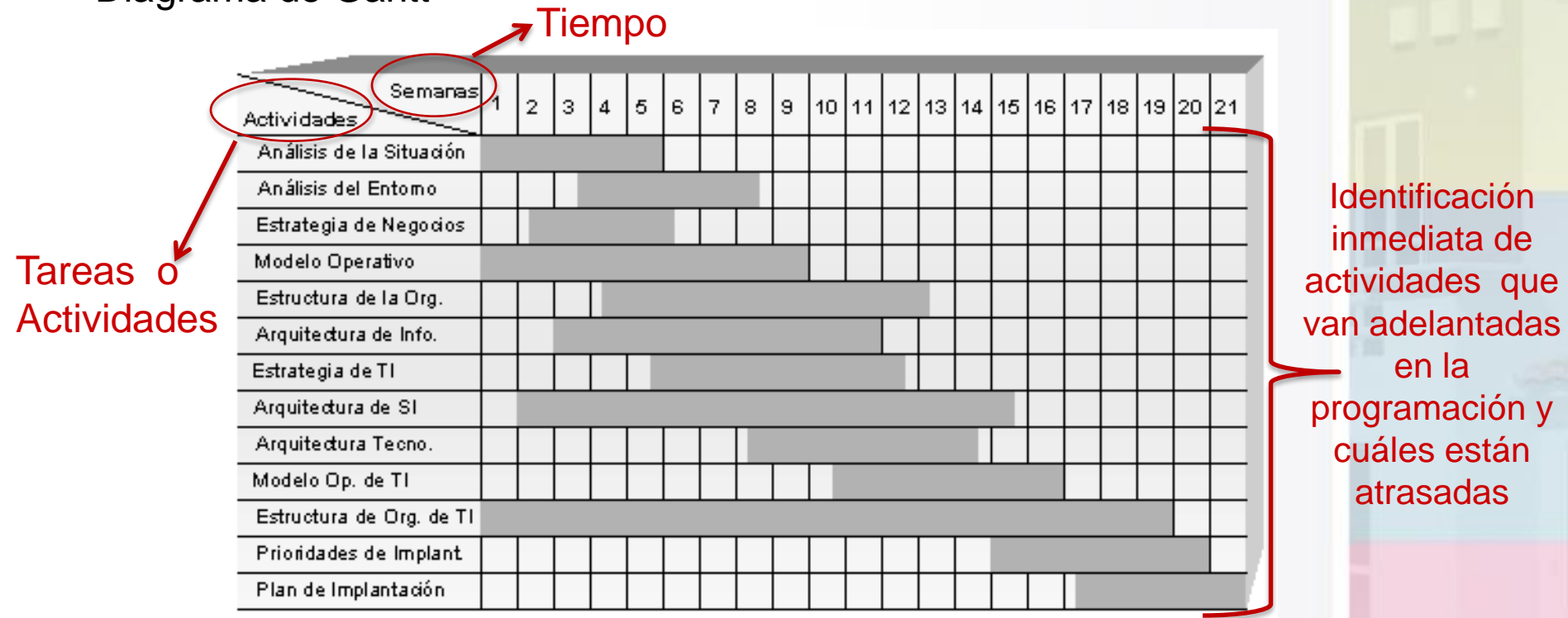
- ✓ Llevar registros de los distintos proyectos vecinales.
- ✓ Contar con la planificación del proyecto antes de su inicio.
- ✓ Saber de antemano los requerimientos de recursos (H,M,E).
- ✓ Contar con la asignación de responsabilidades, para actividades específicas.
- ✓ Llevar el seguimiento de las actividades planeadas y tomar decisiones durante el desarrollo del proyecto.
- ✓ Identificar los problemas en etapas tempranas.
- ✓ Mejorar los resultados de los proyectos trabajando en equipo
- ✓ Permitir documentar las experiencias en distintos proyectos.



3.- Preparación para la asesoría en organización vecinal

Herramientas para la administración de proyectos:

Diagrama de Gantt



El asesor en OV debe dominar:

1. Los principios básicos de administración
2. Administración de proyectos

3.- Preparación para la asesoría en organización vecinal

Atributos Personales para facilitar la Asesoría:

El PV es un “experto de procesos en organización y gestión comunitaria”.

Algunos atributos personales, que facilitarán la realización de su función

Persona con:

- ✓ Liderazgo con reconocimiento social
- ✓ Capacidad de manejo de grupos
- ✓ Capacidad para resolver conflictos
- ✓ Imparcialidad política o partidista

Es:

- ✓ Creativo
- ✓ Dinámico
- ✓ Servicial
- ✓ Abierto a nuevos conocimientos
- ✓ Buen Comunicador

3.- Preparación para la asesoría en organización vecinal

Atributos Personales para facilitar la Asesoría:

Propósito Personal:

- ✓ Transmitir y difundir información, conocimientos y valores
- ✓ Promover la participación, la integración de las redes sociales, el protagonismo social, la creatividad y el compromiso personal y colectivo.
- ✓ Motivar e incorporar a la comunidad en las diversas acciones que se lleven a cabo.

Demás atributos que se mencionan en el Código de Ética del Trabajador Social



4.- Primeras Etapas de la asesoría en Organización Vecinal

OBJETIVO PARTICULAR

Reconocer las acciones de asesoría en Organización Vecinal a realizar, desde el reconocimiento y delimitación de la zona habitacional hasta la conformación de una representación vecinal de acuerdo con los requerimientos que marca el EC de referencia con el propósito de estar preparado para la evaluación de su competencia y eventual certificación



Esquema de las Etapas de la Asesoría

**Conoce la zona
habitacional**

**Realiza
Reuniones
informativas**

**Explica la forma
de trabajo**

**Orienta en la
conformación
Representación**

DESEMPEÑOS

- Exponer a la comunidad la importancia de la organización vecinal
- Conducir a los vecinos hacia su integración como organización vecinal
- Asesorar a los vecinos en la conformación de la representación vecinal

PRODUCTOS

- **Descripción de la zona habitacional a asesorar**
- **Directorio de la representación vecinal**

CONOCIMIENTOS

- Formalización de reuniones/asambleas vecinales:
- Tipos de reuniones
- Elementos de la convocatoria
- Componentes del acta o minuta

Proceso para la conformación de Órganos de representación vecinal

- Comités/Asambleas
- Asociación Civil
- Lineamientos para la utilización de cuestionarios y entrevistas

ACTITUDES/HÁBITOS VALORES

- Perseverancia

CONOCE LA ZONA HABITACIONAL

Obtener información relevante como:

- ✓ Nombre
- ✓ Número de habitantes
- ✓ Numero de viviendas
- ✓ Nivel socioeconómico
- ✓ Datos de los vecinos
- ✓ Lugar de origen de los habitantes.
- ✓ Tipo de vivienda.
- ✓ Ubicación física
- ✓ Equipamiento urbano
- ✓ Infraestructura
- ✓ Necesidades observadas

CUESTIONARIO A LOS VECINOS

Nombre _____ Teléfono _____

Domicilio _____

Instrucciones: Las siguientes preguntas nos permitirán contar con información valiosa sobre los vecinos de esta Unidad Habitacional y sus necesidades.

Por favor conteste lo que se le pide, anotando su respuesta o subrayando la respuesta de entre las opciones.

1. Tiempo de vivir en esta zona:

- a) Menos de un año
- b) Uno a tres años
- c) Más de tres años

1. ¿Existe alguna organización para resolver las necesidades comunes de los vecinos? _____ ¿Qué tipo de organización en caso afirmativo? _____

2. ¿En cuáles de los siguientes servicios enfrenta necesidades esta Unidad Habitacional? Especifique.

- a) Seguridad personal: _____
- b) Relación con autoridades: _____
- c) Falta de agua: _____
- d) Recolección de basura: _____
- e) Espacios recreativos: _____
- f) Drenaje: _____
- g) Mantenimiento de áreas comunes: _____
- h) Otros: _____

3.continúa

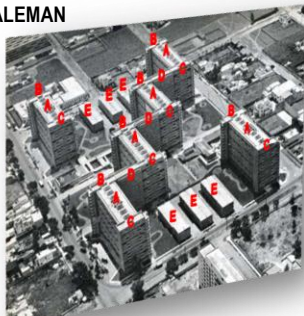
Muchas gracias por su participación. Su respuesta será tomada en cuenta.

SERVICIOS

El Multifamiliar cuenta con los servicios de las grandes ciudades, como son:

- Locales de comida
- 2 tortillerías
- Tintorerías
- Tiendas de abarrotes
- Papelería
- Panadería
- Oficina de correos
- Oficina de Telégrafos
- Farmacias particulares y del ISSSTE
- Clínica de salud
- Biblioteca

CENTRO URBANO PRESIDENTE ALEMÁN



LAS AREAS HABITACIONALES

TIPO	DEPTOS	MTS	NIVELES
A	672	50	2
B Y C	192	60	1
D	72	70	2
E	144	57	1

1,080

DESCRIPCION DE LA ZONA

REALIZA REUNIONES INFORMATIVAS

Contacta a los vecinos:

- ✓ Prepara actividades y objetivos
- ✓ Invita a los vecinos
- ✓ Presenta los antecedentes
- ✓ Destaca los beneficios
- ✓ Maneja un lenguaje sencillo y concreto.
- ✓ Mantiene actitud de respeto, entusiasta y motivadora.
- ✓ Contesta preguntas con tranquilidad y espíritu positivo.
- ✓ Presenta las conclusiones
- ✓ Recuerda a los participantes la fecha, hora y lugar de la siguiente reunión

ALTERNATIVAS DE SOLUCIÓN : Ausencia de cultura condominal, Falta de Organización /Participación, Apatía

- Convocar a Asamblea de Administradores
 - ✓ Análisis gastos y proponer presupuesto
 - ✓ Aprobación de cuotas
 - ✓ Designar Administrador Sección "F"
 - ✓ Designar Comités de Administración y de Vigilancia
 - ✓ Arts. 45 y 50 Ley Condominal
- Organización por entrada y por edificio
- Presidentes de los Comités

PROBLEMÁTICAS SOCIALES

Problemáticas de los habitantes por no cumplir su condición activa en el Conjunto Habitacional.

- Falta de Cultura Condominal
- Falta de Mantenimiento tanto en áreas privativas como en áreas comunes
- Problemas con la Administración de Áreas Comunes
- Falta de preocupación y participación de los habitantes por el mantenimiento en general
- Morosidad



EXPLICA LA FORMA DE TRABAJO

Realiza reuniones donde conduce a los vecinos:

- 1. Primero a que conformen OV que puedan ser reconocidas para actuar en nombre de la comunidad.**
- 2. Integrarán comisiones o equipos de trabajo que recibirán asesorías específicas para elaborar sus planes de trabajo y darles seguimiento**

- ✓ Explica necesidades o problemáticas comunes
- ✓ Enfatiza conformación de equipos de trabajo
- ✓ Destaca en cuales aspectos se podrá asesorar
- ✓ Promueve participación activa
- ✓ Enfatiza ventajas de trabajo en equipo
- ✓ Establece la comunicación abierta y de confianza
- ✓ Establece metas comunes
- ✓ Brinda asesoría para que se organicen y formalicen la representación vecinal

Entre los elementos a considerar en el proceso de integración del grupo están:

- ✓ La presencia de líderes naturales.
- ✓ La identificación de intereses comunes.
- ✓ La disponibilidad de la participación.
- ✓ La disponibilidad de tiempo para participar.
- ✓ Las dimensiones del o los problemas a atender.
- ✓ El costo-beneficio de la participación.



EXPLICA LA FORMA DE TRABAJO

Enfatiza las ventajas de trabajar en equipo :

- ✓ Se identifican necesidades comunes y no de manera individual.
- ✓ Se pueden fijar soluciones realistas, ya que cada integrante del equipo va a cooperar.
- ✓ Los miembros del equipo se ayudan cuando surgen dificultades.
- ✓ Los conocimientos de los miembros del equipo facilitan la solución de problemas.
- ✓ El conflicto puede solucionarse antes de que sea destructivo.
- ✓ Los miembros del equipo se animan entre sí a poner en práctica sus ideas.
- ✓ Los miembros del equipo reconocen la importancia del trabajo disciplinado para cumplir con las tareas asignadas.

El apoyo que el PV brinda a los vecinos para su organización y la formalización de la representación vecinal, requiere de actitud de:

- ✓ Ser constante y firme en las actividades que se requieren para lograr el resultado.
- ✓ Cuando se presentan dificultades o parece que el avance es lento, buscar medio alternos, empleando sus habilidades, experiencias y conocimientos sobre el asunto.
- ✓ Enfrentar el reto como un compromiso para cumplir con la vocación personal.
- ✓ Percibir el logro de los demás como un regalo a su perseverancia

ORIENTA EN LA CONFORMACIÓN REPRESENTACIÓN

La “Representación Vecinal” es “el grupo de vecinos organizados que atienden actividades específicas, con la finalidad de mejorar la calidad de vida de la zona habitacional”:

- ✓ Verifica normatividad local relacionada con la OV
- ✓ Conformar la Representación Vecinal:
 - Organiza por actividad específica
 - Conformar Comité, Asamblea, Asociación Civil, otros.
- ✓ Conformar equipos de trabajo:
 - Seguridad, Protección Civil, Vigilancia, Mantenimiento, Desarrollo Social, Medio Ambiente, otros

Asamblea General

Es el órgano supremo del condominio. Las asambleas generales por su tipo podrán ser ordinarias y extraordinarias

Comité

Como parte de la representación vecinal, se integra por un grupo de vecinos que comparten problemas comunes y tienen a su cargo la atención de asuntos específicos en beneficio de la comunidad.

Asociación Civil

Es cuando varios individuos convinieren en reunirse, de manera que no sea enteramente transitoria, para realizar un fin común que no esté prohibido por la ley y que no tenga carácter preponderantemente económico

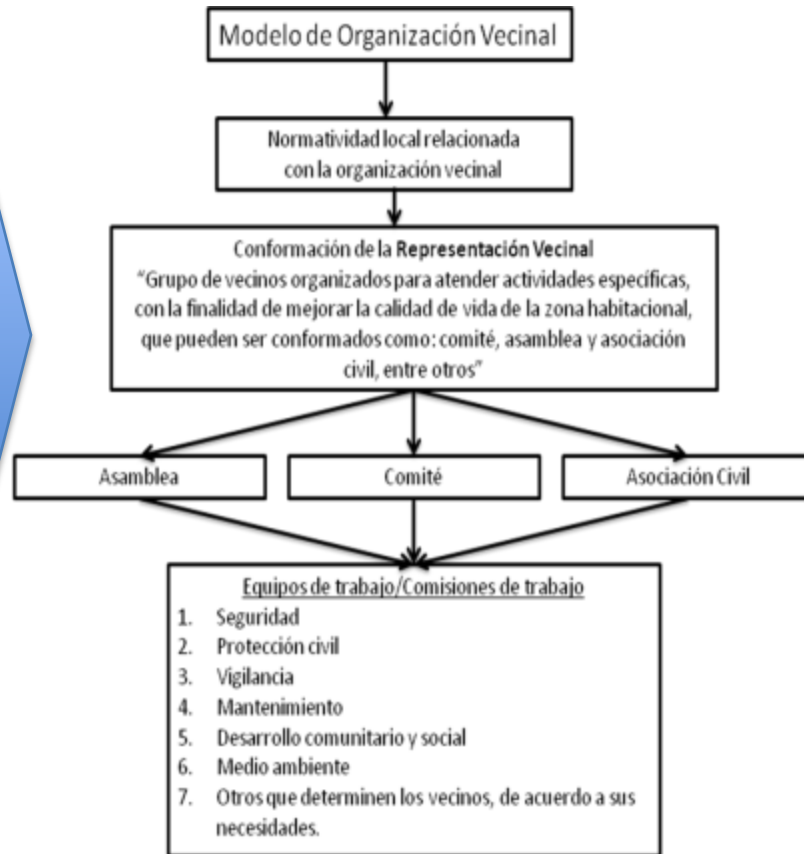
Equipos de Trabajo/Comisiones

Los equipos de trabajo se integran por vecinos que han sido nombrados por la comunidad, en forma espontánea o por votación, para llevar a cabo un plan de trabajo para atender necesidades específicas de la zona habitacional.

Directorio de la representación vecinal y equipos de trabajo/comisiones

Contiene los datos para localizar a la Representación Vecinal cuando se requiera y como parte del control administrativo del proyecto de la zona habitacional en cuestión.

ORIENTA EN LA CONFORMACIÓN REPRESENTACIÓN



Directorio de la o las representaciones vecinales que se están asesorando:

- Nombre de la representación vecinal.
- Período de gestión de la representación vecinal conformada.
- Nombre y cargo de cada uno de los integrantes.
- Dirección.
- Teléfono y correo electrónico.
- Ocupación y habilidades.

Directorio de comisiones y equipos de trabajo:

- Nombre de la representación vecinal.
- Comisión o equipo de trabajo al que pertenece.
- Función dentro de la comisión o equipo.
- Dirección.
- Teléfono y correo electrónico.
- Ocupación y habilidades.

5.- Etapas de la asesoría en Organización Vecinal

OBJETIVO PARTICULAR

Al término de este tema, el participante reconocerá las acciones de asesoría para la elaboración de programas de trabajo en Organización Vecinal a realizar en la zona habitacional de acuerdo con los requerimientos que indica el EC de referencia con el propósito de estar preparado para la evaluación de su competencia y eventual certificación



Esquema de las Etapas de la Asesoría

Orienta en la elaboración del Diagnóstico

Orienta en la elaboración Programa Trabajo

Seguimiento de los vecinos a los Programas Trabajo

Da seguimiento a los Programas de Trabajo

Elabora Informe final de la Asesoría

DESEMPEÑOS

- Orienta A los vecinos en la elaboración del diagnóstico de la zona habitacional
- Orienta a los vecinos en la elaboración de programas de trabajo
- Orienta a los vecinos para dar seguimiento a sus programas de trabajo de organización vecinal

PRODUCTOS

- Documento guía para que los vecinos elaboren programas de trabajo
- Documento de seguimiento de programas de trabajo de organización vecinal
- Informe final de la asesoría en organización vecinal

Actitudes/Hábitos/Valores: Orden:

- La manera en que orienta a los vecinos para que elaboren su programa de trabajo mostrando una secuencia conforme al documento guía para elaborar programas de trabajo.
- La manera en que respeta prioridades y secuencias determinadas en los programas de trabajo vecinales asesorados, para lograr los objetivos propuestos.
- La manera en que presenta de forma clara y comprensible los resultados del informe final de la asesoría.

Orienta en la Elaboración del Diagnóstico

Obtiene información para identificar necesidad :

- ✓ Estima el tiempo aproximado que llevará la intervención.
- ✓ Asegura que los participantes en la intervención, tengan una visión clara de los resultados esperados.
- ✓ Determina el alcance de los trabajos a realizar por los vecinos.
- ✓ Elabora programas de trabajo basados en necesidades reales de la comunidad.
- ✓ Define división del trabajo en tareas manejables en equipos/comisiones de trabajo.
- ✓ Asegura que los vecinos conozcan cuáles son sus necesidades reales y apremiantes.
- ✓ Genera expectativas viables en los vecinos.

Fuentes para la obtención de información :

- ✓ Cuestionarios.
- ✓ Denuncias verbales de los vecinos.
- ✓ Realizar reuniones con vecinos, donde comenten las necesidades que observaron.
- ✓ Determinar una muestra representativa de vecinos

Ubicación de cada necesidad detectada dentro de alguno de los rubros del Modelo de OV:

- ✓ Desarrollo comunitario y social.
- ✓ Seguridad y protección civil.
- ✓ Medio ambiente.
- ✓ Operación y mantenimiento de la zona habitacional

Problemáticas Sociales

- ❖ Invasión de áreas comunes,
- ❖ Ruido excesivo.
- ❖ Estacionamientos insuficientes,
- ❖ Presencia de mascotas (en base al art. 23 DE la ley de la fracc. I a la frac. IX)



condominal



Orienta en la Elaboración de Programas de Trabajo

Un **PROGRAMA DE TRABAJO** es un instrumento de planificación y gestión de proyectos o intervenciones, los cuales tienen la intención de ayudar a resolver una situación, problema o necesidad en Organización Vecinal específica detectada y bien delimitada y que se debe realizar en un periodo de tiempo establecido pero que está en función de cada situación

Elementos Guía que conforman el Programa de Trabajo :

- 1.- Nombre del documento.
- 2.- Basado en el Modelo de organización vecinal.
- 3.- Nombre del programa.
- 4.- Nombre del Rubro de OV.
- 5.- Nombre del responsable del programa de trabajo.
- 6.- Indicar periodo:
- 7.- Establecer objetivo.
- 8.- Determinar actividades secuenciadas.
- 9.- Anotar a los responsables de cada actividad.
- 10.- Asignar tiempo.
- 11.- Dejar espacio para el tiempo real de cada actividad
- 12.- Determina los recursos.
- 13.- Registrar desviaciones.
- 14.- Indicar nombre y firma de quienes elaboraron el programa.
- 15.- Indicar visto bueno de la representación vecinal.

Actividad	Tiempo estimado	Tiempo real
Cortar la piel	1 días	2 días
Pegar	2 días	2 días
Pintar	1 días	2 días

NO.	ACTIVIDAD	DÍAS						
		*	1	2	3	4	5	6
1	Cortar la piel	P						
		R						
2	Pegar	P						
		R						
3	Pintar	P						
		R						

* P – Tiempo programado para cada actividad
R – Tiempo real en que se realizó la actividad

Seguimiento de los Vecinos a los Programas de Trabajo

Propósito del seguimiento:

Es verificar, o constatar que se ha cumplido con el programa inicialmente elaborado.

Cómo realizar seguimiento

Dejar marcado en el programa, cada cuánto tiempo se realizará el seguimiento de avance, el instrumento a utilizar y también determinar quién realizará este seguimiento.

Qué hacer con la información del seguimiento

Realizar el análisis de la información obtenida, la cuál debe ser suficiente, confiable y oportuna, y comparar los resultados en relación con lo esperado a la fecha del seguimiento, determinándose así las desviaciones, mismas que deberán reportarse inmediatamente.

Las causas de desviaciones pueden ser múltiples, según el asunto de que se trate, pero el asesor en Organización Vecinal deberá estar preparado para orientar a los equipos/comisiones de trabajo sobre las acciones correctiva a seguir.

Ventajas de dar seguimiento a los programas de trabajo.

Aseguran el cumplimiento del programa de actividades, detecta a tiempo posibles desviaciones y actividades no planeadas, preparar alternativas de corrección de desviaciones, implementa ajustes o acciones de manera preventiva y oportuna., etc.

HACER SEGUIMIENTO SE DEBE CONVERTIRSE EN UNA ACTITUD PERSONAL.

Dar seguimiento a los Programas de Trabajo de la OV

Seguimiento a los Programas de Trabajo:

Son las acciones de seguimiento que deberá realizar el Promotor Vecinal en Organización Vecinal sobre los diferentes programas a cargo de los equipos/comisiones de trabajo de la zona habitacional.

Este seguimiento periódico será la fuente de información que tendrá el PV para poder tomar decisiones importantes sobre su asesoría y poder tomar las acciones pertinentes para asegurar el éxito de su intervención. De esta forma, deberá determinar la manera, momento e instrumento más adecuado para llevar a cabo estas acciones.

Para realizar el seguimiento se describe la información a documentar:

- a) Datos de identificación de la zona habitacional:
- b) Periodo de seguimiento:
- c) Nombre del programa de trabajo en seguimiento:
- d) Nombre del responsable del programa:
- e) Avance en cada programa vecinal:
- f) Recursos utilizados en el periodo:
- g) Obstáculos/limitaciones encontrados:
- h) Desviaciones encontradas y su justificación:
- i) Conclusiones sobre el avance del programa:
- j) Comentarios generales:
- k) Nombre y firma del responsable del seguimiento:
- l) Anexos:



Elaborar el informe final de la asesoría en OV

Informe Final.

Este documento permitirá conocer el desarrollo que ha sufrido la comunidad asesorada y permitirá documentar el caso, con el fin de identificar el proceso y los factores que hayan incidido en los resultados .

El documento de informe deberá incluir la siguiente información:

- ❖ Objetivo de la asesoría:
- ❖ Fecha de inicio y de término:
- ❖ Nombre y Ubicación de la zona habitacional:
- ❖ Actividades realizadas por el asesor en organización vecinal:
- ❖ Nombre y objetivo del/los programas asesorados:
- ❖ Situaciones que interfirieron en el desarrollo de los programas asesorados:
- ❖ Acciones correctivas propuestas para el logro del objetivo de los programas asesorados:
- ❖ Resultados logrados por los programas asesorados:
- ❖ Beneficios logrados por los programas asesorados:
- ❖ Conclusiones de la asesoría:
- ❖ Sugerencias de mejora para los programas asesorados:
- ❖ Nombre y firma del asesor:
- ❖ Firma de la representación vecinal:
- ❖ Anexos:

Elaborar el informe final de la asesoría en OV

Informe Final.

Como resultado de la aplicación de las acciones previstas en el MOV, deberá ser posible :

- Contar con un Modelo y herramientas de Organización Vecinal, colaborar en el desarrollo del “banco de recursos educativos y de capacitación” del Modelo Educativo Infonavit, constituir y dejar en operación un comité de vecinos, contar con un diagnóstico comunitario en cada unidad habitacional, estar en posibilidad de elaborar un Plan de Desarrollo Vecinal y Comunitario, contar con “Administradores de Vivienda” y “Promotores Vecinales” certificados, contratados y colaborando en las unidades habitacionales, estar en posibilidad de impulsar mejoras a leyes y reglamentos en materia de vivienda y desarrollo habitacional.



PROCESO PARA LA CONFORMACIÓN DEL COMITÉ

Ejercicio

ANALIZA ZONA HABITACIONAL

- Realiza recorrido
- Analiza zona
- Describe problemática social
- Realiza reporte descriptivo

DISTRIBUYE POR PROBLEMÁTICA

- Agrupa por problemática social y beneficios
- Agrupa por ubicación geográfica
- Agrupar de mínimo 20 a 50 máximo de viviendas

REvisa REGLAMENTO MUNICIPAL

- Obtiene el marco legal sobre Comités
- El tiempo de conformación del Comité varía
- El número de personas del Comité varía

TRABAJA CON EL MUNICIPIO

- Acuerda registro del Comité ante el Municipio
- El Comités y el Municipio estarán coordinados para poder aprovechar los programas sociales

CONVOCA A REUNION INFORMATIVA

- Las reuniones informativas será hecha según la distribución hecha con anterioridad
- Se brindará apoyo para formar el Comité
- Explica beneficios de conformar el Comité y fecha próxima de elección



Diagnóstico de la Zona Habitacional

- **Marco Jurídico.** Especificar si existen leyes y reglamentos relativas a la propiedad en condominio y participación ciudadana. En caso afirmativo, dar la referencia bibliográfica completa (fecha de publicación, nombre completo, dirección electrónica en caso de existir).
- **Desarrolladora.** Especificar si existe trabajo de post-venta relativo a la OV y dar las referencias documentales de reglamentos y/o materiales didácticos utilizados para este fin. Señalar si tiene programas sociales (describir brevemente).
- **Gobierno Local.** Describir la calidad de servicios públicos proporcionados por el ayuntamiento; y la calidad de atención y apoyo a las organizaciones vecinales y participación ciudadana.



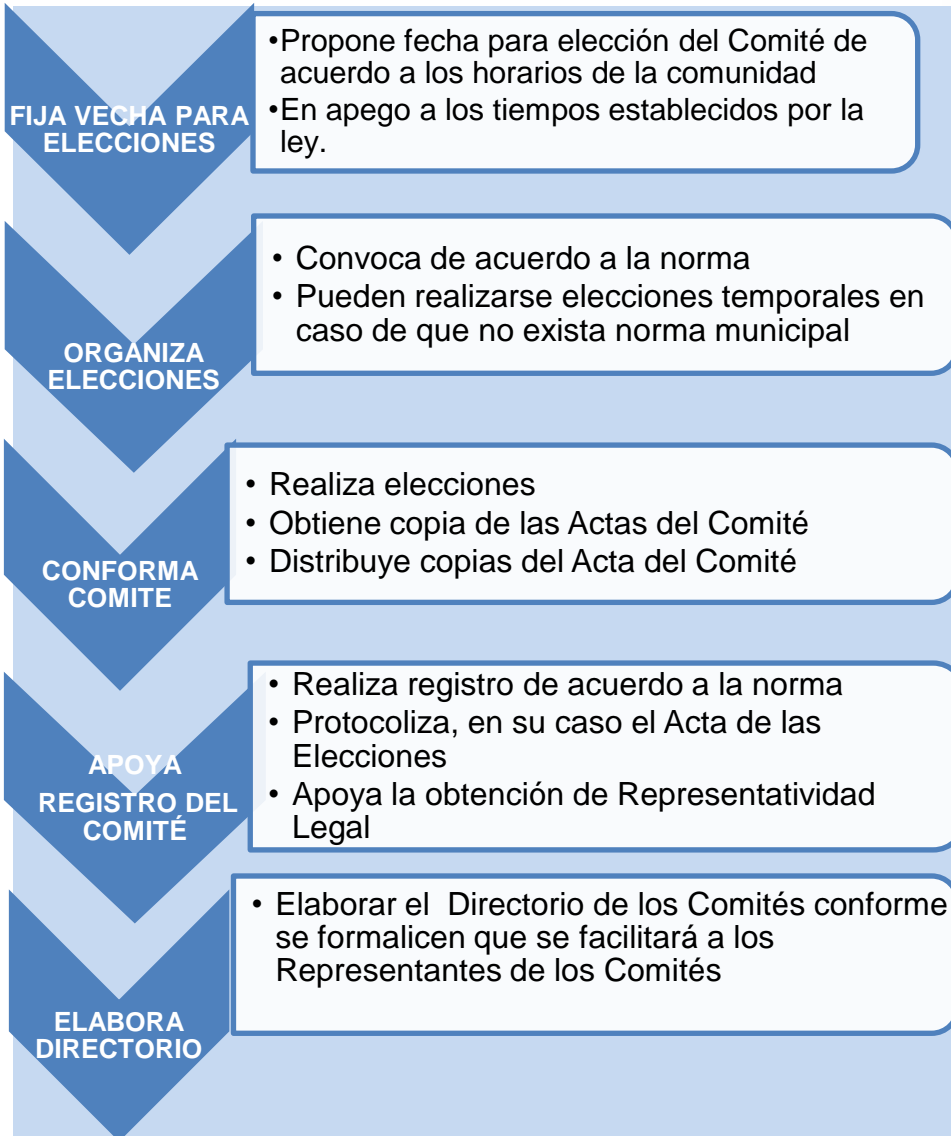
Cita torio



Convoca toria

PROCESO PARA LA CONFORMACIÓN DEL COMITÉ

Ejercicio



PROCESO PARA LA CONFORMACIÓN DE LA OV

DA SEGUIMIENTO AL COMITE

- Realiza visitas frecuentes para ver cómo han trabajado
- Invita a talleres, eventos, festejos,
- Asegura el proceso del autodiagnóstico comunitario y el plan de desarrollo

ELABORA AUTODIAGNÓSTICO COMUNITARIO

- proceso mediante el cual se detectan los problemas más graves que afectan a la comunidad
- Se priorizan aquellos que requieran atención inmediata

ELABORA PLAN DE DESARROLLO COMUNITARIO

- Elaborar un cronograma en el cual se identifiquen los tiempos, personas y acciones a desarrollar con los recursos disponibles

OFRECE APOYO A COMITES

- Tendrá una actitud de servicio ante los comités a pesar de haber trabajado con ellos en una etapa anterior



Guía de
Autodiagnóstico y Plan Comunitario