



Consejo de Educación de Adultos de América Latina

International Council for Adult Education

MONITOREANDO EL CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS DE CONFINTEA Y LAS METAS DE EDUCACION PARA TODAS LAS PERSONAS (EFA)

Este informe forma parte del seguimiento realizado, sobre el cumplimiento de los acuerdos firmados en la Quinta Conferencia Internacional sobre Educación de Personas Adultas (CONFINTEA), realizada en Hamburgo, Alemania en 1997. Este seguimiento, fue acordado en la Asamblea General del Consejo Internacional de Educación de Adultos (ICAE) celebrada en Ocho Ríos, Jamaica, en el año 2001.

La propuesta de seguimiento, integró en el estudio, tres de las seis metas de Educación para Todas las Personas (EFA) relacionadas con la educación y el aprendizaje de personas adultas.), establecidas en el Marco de Dakar en la escena internacional. DE CONFINTEA, fueron seleccionados 5 áreas temáticas: a) Alfabetización y Educación Básica, b) Educación y Medio Ambiente, c) Educación y Capacitación para el Trabajo d) Educación y Capacitación para ejercer la Ciudadanía y los Derechos Humanos y e) Educación para la Salud, desde donde se entrecruzarán temáticas, de las otras 5 áreas a partir de los indicadores para el seguimiento.

El instrumento, constituido por más de 100 indicadores para medir el grado de avance logrado en cada uno de los países, tiene como novedad el haber unido ambas Conferencias en este proceso evaluativo, ya que hasta ahora se había hecho por separado. El Informe General incluyó, el Monitoreo de los Compromisos en una muestra de 20 países de todo el mundo, que diera cuenta de lo realizado a nivel gubernamental en educación formal y no formal.

En marzo del 2002, el ICAE convoca a través de sus vicepresidencias en todas las regiones a conformar un grupo focal, encabezado por el equipo de la Red de Educación Popular con Mujeres (REPEM) con sede en Montevideo Uruguay, para hacerse cargo del estudio la sistematización y la divulgación de la información. Durante los meses de Junio-Agosto del 2002 el equipo central elabora las propuestas sobre los indicadores que son consultadas y enriquecidas vía electrónica por los focales de cada país y en septiembre del mismo año se realiza una reunión en Montreal donde se acuerda el instrumento de medición, que permita realizar un análisis comparativo entre los países participantes. Se definen también los criterios orientadores para ello:

CRITERIOS ORIENTADORES PARA EL SEGUIMIENTO

1. Se pretende evaluar la voluntad política del estado para cumplir con los compromisos de las conferencias, por lo que se le da seguimiento, sólo a las actividades gubernamentales encaminadas a ello.
2. Todos los datos deben ser recolectados a partir de las Oficinas Centrales.
3. La información se recogerá a través de publicaciones o entrevistas.
4. La presentación de un "estudio de caso" para incluir en el informe de alguna experiencia educativa realizada desde el ámbito no gubernamental puede dar una idea cualitativa de otros esfuerzos.
5. Las preguntas deberán ser respondidas SI/NO/NO HAY DATOS, excepto cuando se requiera información adicional.

Una vez acordado el instrumento y los criterios a nivel general, se constituyó un equipo local que organizó el procedimiento y la ruta a seguir de para levantar la información:

RUTA DE PROCEDIMIENTOS DISEÑADO POR EL EQUIPO LOCAL

- A. Definición de etapas para la elaboración del informe
- B. Delimitación de las Instancias fuente de información

- C. Diseño de las guías de entrevista para cada una de las áreas definidas
- D. Investigación Bibliográfica
- E. Recuperación de datos estadísticos
- F. Recopilación de documentos de diagnósticos y análisis en cada una de las áreas
- G. Contactación de personas responsables de las instancias a investigar
- H. Realización de entrevistas a funcionarios
- I. sistematización de la información recabada
- J. Redacción Final del informe
- K. Envío al equipo Central para observaciones
- L. Revisión y corrección del documento final.

Desafío y limitaciones del Instrumento:

Como los acuerdos de las conferencias, no están escritos en términos de metas que deben ser alcanzadas (excepto el referente a la reducción del analfabetismo) sino en términos de intencionalidades ("Garantizar el derecho a", "Promover acciones de", "Mejorar la calidad de"), se dificulta evaluar el nivel de logro de estos acuerdos. Por ello los indicadores deberían permitir contar con hechos observables y medibles que fueran interpretados del mismo modo. Con relación a las dificultades, la desventaja más importante de un seguimiento a través de indicadores muy concretos y limitados, es que estos no dan cuenta de la multidimensionalidad y complejidad de los hechos sociales y los procesos en los cuales se desarrollan las acciones. El principal obstáculo, es entonces, que las estadísticas nacionales dan cuenta de acciones y metas pero no del impacto social y principalmente de la promoción de habilidades para la vida.

Educación para Todas las Personas (EFA).

En relación a las metas de EFA se seleccionaron las siguientes

- ❑ Promover la adquisición de habilidades. Asegurar que las necesidades de aprendizaje sean satisfechas a través del acceso equitativo a un aprendizaje adecuado y a programas de habilidades para la vida.
- ❑ Expandir la alfabetización de personas adultas. Lograr una mejora del 50% en los niveles de alfabetización para el 2015, especialmente para las mujeres, y un acceso equitativo a la educación básica y permanente.
- ❑ Elevar la calidad de la educación, asegurar excelencia para alcanzar resultados del aprendizaje, reconocidos y medibles, especialmente en alfabetización, alfabetización numérica, y habilidades esenciales para la vida.

ASEGURANDO EL DERECHO UNIVERSAL A LA ALFABETIZACIÓN DE PERSONAS ADULTAS Y A LA EDUCACIÓN BÁSICA.

ACUERDOS CONFINTEA

Generar condiciones adecuadas para que las personas puedan:

- *Expresar la demanda de aprendizaje,*
- *Participar de los beneficios del aprendizaje sin ser excluidas,*
- *Elegir las rutas de aprendizaje que mejor se adapten a sus aspiraciones.*

Asegurar la accesibilidad y calidad

- *Adoptar medidas legislativas, políticas y mecanismos de cooperación*
- *Facilitar la participación de las personas adultas en la educación formal.*

- *Facilitar la educación en el espacio de trabajo y en la comunidad.*
- *Apoyar y extender programas para áreas rurales y aisladas.*

COMPORTAMIENTO DE LOS NIVELES DE EDUCACIÓN BÁSICA 1997¹ y 2002,

Personas sin escolaridad de 15.1% disminuyó a 13.8%

Personas con Obligatoria incompleta de 61. 8% aumentó ligeramente a 61.9%

Obligatoria Completa de 23.1 aumentó a 24.3

Personas Adultas en Alfabetización/Educación Obligatoria 97-2000

Alfabetización	598,059	a	330,800
Obligatoria	1,237,354	a	1,473,293
Total	1,835,413	a	1,804.093

AVANCES EN ESTRATEGIAS Y CONTENIDOS

- Existen programas nacionales formales de alfabetización/educación de personas adultas no obligatorios, Y SI existe un programa de alfabetización en la lengua madre/indígena.
- También se implementaron programas para capacitar específicamente a los/as maestros/as para la educación de personas adultas y la alfabetización, con una tasa educador/alumno de 1 x 8 aproximadamente.

¹ Encuesta Nacional de la Dinámica Demográfica (ENADID), INEGI. México1997

- Se desarrollaron estrategias con flexibilidad de horarios para motivar a las personas adultas a participar en la educación y en la alfabetización, como por ejemplo cumplir el Servicio Militar alfabetizando, y se impulsaron ofertas de educación a distancia.
- Existen investigaciones de tipo cuantitativo, por género y por situación geográfica, acerca de las barreras al acceso a los programas y de las razones de las personas que abandonan aunque sus resultados no están sistematizados. En cambio no existen por razones referidas a causas determinadas por diferencias étnico/raciales o Migrantes.

POLÍTICA DE GOBIERNO

Como Política de gobierno a partir de la CONFINTEA V se desarrolló, por parte del Instituto Nacional de Educación de Adultos de la Secretaría de Educación Pública el programa denominado “Modelo de Educación para la Vida”, que fue presentado públicamente por el Instituto Nacional para la Educación de Adultos, en enero de 1999, en la Reunión Nacional de Seguimiento a los Acuerdos de la CONFINTEA y se empezó a aplicar en el 2001. Desde este Programa se atiende la diversidad de sectores, especialmente enfocados en mujeres, indígenas para diferentes etnias y en áreas rurales Y Migrantes.

FINANCIAMIENTO PARA EDUCACIÓN BÁSICA

1997 el presupuesto para Educación Básica fue de 1,549.1 Mdp (154.9 mdd USA) y, según Decreto de la Cámara de Diputados al presupuesto 2002, el presupuesto aprobado fue de 1,304.7 mdp (130.4 mdd USA) lo que significó una reducción de -1.6%. En el área de la alfabetización y educación básica de personas adultas no se apoya financieramente el trabajo de las organizaciones no gubernamentales, por parte del Gobierno Federal.

PROMOVIENDO LA CIUDADANIA ACTIVA, LA CONCIENCIA DE LA DISCRIMINACION, LA CULTURA DE LA PAZ Y LOS DERECHOS HUMANOS

ACUERDOS CONFINTEA

Participación de la comunidad

- *Promover la ciudadanía activa y la democracia participativa creando comunidades de aprendizaje;*
- *Alentar y desarrollar capacidades de liderazgo, especialmente de mujeres, abriendo la participación en instituciones del estado, el mercado y la sociedad civil.*

Conciencia del prejuicio y la discriminación en la sociedad

- *Asegurar el derecho legítimo a la auto-determinación y libre ejercicio de su modo de vida;*
- *Tomar medidas para eliminar la discriminación en la educación en todos los niveles.*
- *Promover una cultura de la paz, diálogo intercultural y derechos humanos.*
- *Promover la cultura de la no violencia y la educación para la paz.*
- *Vincular la alfabetización con los derechos humanos, la ciudadanía participativa, la equidad social, política y económica y la identidad cultural.*
- *Promover el empoderamiento de las mujeres y la equidad de género.*
- *Promover el reconocimiento y corrección de la marginalización continuada y generar igualdad de oportunidades para acceder a una educación de calidad.*

PLANES NACIONALES

El Plan Trienal de Educación Cívica 2001-2003, a cargo del Instituto Federal Electoral retoma las acciones realizadas en materia de Educación y Capacitación Cívica y los contenidos de los programas anteriores para articularlos bajo un enfoque de formación permanente e integral basado en el principio de acción-reflexión, a fin de ampliar su impacto, alcance y cobertura busca promover el desarrollo de competencias cívicas y de participación ciudadana activa, incluyendo el trabajo con grupos marginados, urbanos o rurales, que pueden ser políticamente vulnerables (discapacidad, indígenas, analfabetos, etc.).

- El Programa Nacional de Igualdad de Oportunidades y no Discriminación contra las Mujeres 2001-2006 del Instituto Nacional de las Mujeres, que atiende las disposiciones en materia de equidad de género e igualdad de derechos y oportunidades entre hombres y mujeres.
- El Programa de la Comisión Nacional de Derechos Humanos Impulsar y vigilar la observancia y el respeto de los derechos humanos en el país e internacionalmente, de todos los grupos sociales, incluyendo a los vulnerables y los marginados y promover el estudio, la enseñanza y la divulgación de los derechos humanos².
- El Programa de Capacitación del Instituto Nacional de las Personas Adultas Mayores. Que se propone apoyar en la organización y en el mantener una participación activa en su comunidad, así como la garantía del pleno ejercicio de sus derechos ciudadanos.

² Comisión Nacional de los Derechos Humanos. Manual General de Organización. Pp. 3-5

MEDIDAS LEGISLATIVAS

- Ley del Instituto Nacional de las Mujeres. Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 12 de enero de 2001, que le confiere los objetivos de promoción, protección y difusión de los derechos de las mujeres y niñas mexicanas, tanto constitucionales, como internacionales ratificados por México y la promoción de la cultura de la no violencia y no discriminación para fortalecer la equidad de género en la democracia ³
- Ley de los Derechos de las Personas Adultas Mayores. Aprobada en la sesión del Senado de la República el 25 de abril del 2002, que señala, entre otros, el derecho al disfrute de una vida digna, a la protección, la asistencia y el apoyo institucional. Recibir capacitación laboral y educación. Ser sujetos de programas de asistencia social. Establece la conformación del Consejo Ciudadano de Adultos Mayores, que se integrará por diez ancianos connotados de la sociedad⁴.

CONTENIDOS Y PROGRAMAS Y GRUPOS FOCALIZADOS.

- ❑ *Educación para la participación política en los procesos democráticos* en el Programa de Formación y Educación no Formal y Participación Ciudadana en 2001 del IFE y en el Programa Nacional de Igualdad de Oportunidades y no Discriminación contra las Mujeres 2001-2006 del INMUJERES, enfocados a Mujeres, indígenas, rural y urbano.
- ❑ *Educación para los derechos humanos* en el: Programa de Divulgación de los Derechos Humanos 1992 de la CNDH y Programa Nacional de Igualdad de Oportunidades y no Discriminación contra las Mujeres 1992 de INMUJERES con enfoques a Grupos Vulnerables, a Mujeres Personas con Discapacidad, de la Tercera Edad y con VIH SIDA y Migrantes.

⁴ Presidencia de la República. www.gob.mx

- ❑ *Educación para la participación económica* Programa Nacional de Igualdad de Oportunidades y no Discriminación contra las Mujeres 2001-2006. INMUJERES y en el programa de Promoción de la Capacitación para el Trabajo y Ocupación del Tiempo Libre para Adultos Mayores en 2002 del INAPAM con enfoque a Mujeres y Adultos Mayores.
- ❑ *Educación para la planificación de políticas públicas, Educación para el empoderamiento de la organización, Educación para la promoción de la igualdad de género*, en el Programa Nacional de Igualdad de Oportunidades y no Discriminación contra las Mujeres 2001-2006 INMUJERES con especial enfoque en Mujeres y adultos mayores.
- ❑ *Educación para la no-discriminación (raza, preferencia sexual)* en el Programa Nacional de Igualdad de Oportunidades y no Discriminación contra las Mujeres 2001-2006 INMUJERES con especial enfoque en Mujeres y adultos mayores y el Programa de Divulgación de Derechos Humanos de la CNDH.
- ❑ *Educación para la paz y Educación para el control y monitoreo de políticas públicas, Educación para mejorar las relaciones entre las culturas* no se encontraron en ningún programa

FINANCIAMIENTO EDUCACIÓN CIUDADANA, DERECHOS HUMANOS Y EQUIDAD

Todos los programas funcionaron con presupuesto nacional sólo en el caso del INMUJERES, tuvo apoyo del UNIFEM. En el IFE, el presupuesto disminuyó en 20% menos, respecto de 1997. Tanto el Instituto Federal Electoral como la Comisión Nacional de los Derechos Humanos apoyan a las organizaciones no gubernamentales con cursos de capacitación o establecen colaboraciones conjuntas para la difusión de sus programas y Instituto Nacional de las Mujeres mediante el Fondo PROEQUIDAD apoya proyectos de organizaciones que trabajan con mujeres con recursos que van desde 4,000.00 y \$200,000.00.

ASEGURANDO EL DERECHO A LA EDUCACIÓN DE PERSONAS ADULTAS RELACIONADA AL TRABAJO

ACUERDOS CONFINTEA:

Promover el derecho al aprendizaje relacionado con el trabajo.

- *Asegurar que la educación brinde competencias y habilidades para participar el mercado laboral y la movilidad ocupacional.*
- *Mejorar la habilidad para participar en los modelos diversificados de empleo.*

Las políticas de educación para el trabajo atenderán

- *Las necesidades de los trabajadores auto-empleados,*
- *Los trabajadores de la economía informal.*
- *El acceso de mujeres y trabajadores/as Migrantes a la capacitación.*

Diversificar contenidos de aprendizaje incluyendo elementos relativos a:

- *Los servicios de extensión agrícolas.*
- *Los derechos de los/las ciudadanos/as,*
- *La construcción de la organización,*
- *El manejo de los recursos naturales,*
- *La seguridad alimentaria*
- *La educación sobre salud reproductiva,*
- *Estimulen el emprendimiento empresarial*

PROGRAMAS EDUCATIVOS RELACIONADOS CON EL TRABAJO.

- ❑ *Programa de Apoyo al Empleo (PAE)* de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social desde 1998 enfocado a Población desempleada en el cual se ha visto incrementada la participación de 15,000 en 1997 a 230,683 en 2002 (+1438%) y cuenta en la actualidad con un presupuesto de 1,420.9 mdp.
- ❑ *Programa de Apoyo a la Capacitación y al empleo. (PACE)* de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social enfocado a Trabajadores urbanos en activo se redujo en 90.3% el número de beneficiarios ya que pasó de 479,736 a 46,289 participantes. Actualmente tiene un presupuesto de 283.6 mdp.
- ❑ *Programas Transversales de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social* que beneficiaron a 1.797.540, participantes en 1997, sin datos para el año 2002
- ❑ *El Programa de Capacitación para el Trabajo* del Instituto Nacional Para la Educación de Adultos con una participación de 498.800 en 97 a 1,121,900 en 2002, aumentando en 125 %. sus participantes.
- ❑ Educación Básica para el Trabajo del Centro de Capacitación para el Trabajo Industrial de la Secretaría de Educación Pública (CECATIS-SEP de 637,000 en 1997 a 607,920 en el 2002. disminuyó el número de participantes en 4.5%.
- ❑ Proyecto de Modernización para la Educación Técnica y la Capacitación que se realiza por iniciativa del Consejo Nacional de Educación para la Vida y el Trabajo⁵ con un presupuesto actual de 459.9 mdp

De estos programas el 90% incluye como contenido la promoción de la auto-confianza y el empoderamiento. Solo el 10% incluye alfabetización y no existen investigaciones acerca de las barreras que encuentran las personas en el acceso a los programas relacionados con el trabajo. El gobierno si tiene acuerdos con el sector privado para ofrecer programas de educación relacionada con el trabajo por estar establecido en la Ley Federal del Trabajo, Art. 132, Fracción XV, que marca como obligación de los patrones proporcionar capacitación a sus trabajadores⁶. Al igual que con sindicatos, pero no apoya financieramente a las organizaciones no gubernamentales en esta área.

⁵ Fox Quezada Vicente, 2º Informe de Gobierno. Desarrollo Social. México 2002

⁶ Observatorio Ciudadano de la Educación. Comunicado 88. México, diciembre del 2002

PROMOVIENDO EL DERECHO A LA EDUCACIÓN PARA LA SALUD

ACUERDOS CONFINTEA:

- *Promover aprendizaje de temas relacionados con la población y vida familiar.*
- *Promover el ejercicio de sus derechos humanos, incluyendo los derechos a la salud sexual y reproductiva.*
- *Desarrollar actitudes responsables y humanitarias.*
- *Reconocer el papel decisivo de la educación en preservar y mejorar la salud de las comunidades e individuos.*
- *Desarrollar contenidos de aprendizaje relativos a la prevención del SIDA y otras enfermedades de transmisión sexual,*
- *Desarrollar contenidos de aprendizaje relativos nutrición, higiene y salud mental.*
- *Asegurar programas de aprendizaje culturales y específicos de género.*
- *Compartir responsabilidades y ampliar los intereses relativos a la salud reproductiva y al cuidado infantil.*

PROGRAMAS

- ❑ **El Plan Nacional de Desarrollo 2001-2006** del que se desprende el Programa Nacional de Salud 2001-2003 y los siguientes programas:

- Programa Nacional de Salud Reproductiva
- Programa de acción contra el VIH/SIDA e Infecciones de Transmisión Sexual.
- Programa Nacional de Atención al Envejecimiento.
- Programa Nacional de Vigilancia Epidemiológica

- ❑ **El Programa Nacional para la Igualdad de Oportunidades y no Discriminación hacia las Mujeres**, desarrollado por el Instituto Nacional de las Mujeres, (INMUJER) menciona en sus objetivos las líneas estratégicas para una salud integral con perspectiva de género y de prevención de la violencia hacia las mujeres.
- ❑ **El Programa Nacional de salud Gerontológica** del Instituto Nacional de las Personas Adultas Mayores (INAPAM que promueve acciones educativas para la salud de los adultos mayores.

CONTENIDOS

- ❑ *Educación acerca de la salud reproductiva* (el derecho a decidir el número de hijos, prevención de embarazo, y obtener plena información sobre el ciclo reproductivo) en el Programa Nacional de Salud Reproductiva incluido en la Revisión del 2000, en el Programa Nacional para la Igualdad de Oportunidades y no Discriminación hacia las Mujeres en el 2001.
- ❑ *Educación acerca del derecho a elegir libremente una sexualidad saludable y responsable.* En el Programa Nacional para la Igualdad de Oportunidades y no Discriminación hacia las Mujeres.
- ❑ *Educación para la prevención de la violencia doméstica* Oportunidades y no Discriminación hacia las Mujeres Y Programa Nacional contra la Violencia Doméstica. 2002, dirigido hacia las mujeres.
- ❑ *Educación para la prevención del VIH/SIDA y las enfermedades de transmisión sexual* en el Programa de Acción contra el VIH-SIDA e Infecciones de Transmisión Sexual dirigido a mujeres, migrantes, sexoservidoras y homosexuales.
- ❑ *Educación sobre el derecho a tener un tratamiento de salud integral.* En el Programa Nacional para la Igualdad de Oportunidades y no Discriminación hacia las Mujeres.2002 y en el Programa de Atención al Envejecimiento. 2000 dirigido a Mujeres y a personas adultas mayores.
- ❑ *Educación acerca de los problemas de salud específicos a los problemas del país (malaria, drogadicción)* Programa Nacional contra las Adicciones y en el Programa Nacional de Vigilancia Epidemiológica 2000. Dirigido hacia el ámbito Rural- urbano.

- ❑ *Educación acerca de una nutrición saludable* con el Programa de Atención al Envejecimiento desde el 2000 con enfoque hacia las personas adultas mayores

FINANCIAMIENTO

Todos estos programas y contenidos, funcionaron con presupuesto nacional.

- En la Secretaría de Salud. se incremento en un 25% el presupuesto,
- Educación para la prevención del VIH/SIDA y las enfermedades de transmisión sexual Secretaría de Salud Incremento 269%
- Educación acerca de los problemas de salud específicos a los problemas del país (malaria, drogadicción) Secretaría de Salud hubo Decremento 40%

El gobierno no apoya financieramente al trabajo de las organizaciones no gubernamentales en estas áreas. Pero en el área de atención al VIH-SIDA y en el de las Adicciones brinda apoyo técnico

ASEGURANDO EL COMPROMISO DE LA SOCIEDAD CIVIL EN LOS PROBLEMAS AMBIENTALES Y DE DESARROLLO

ACUERDOS CONFINTEA

- *Promover la competencia y el compromiso de la sociedad civil para tratar con los problemas de medio ambiente y desarrollo.*
- *Incrementar la capacidad de los/las ciudadanos/as de los diferentes sectores de la sociedad para tomar iniciativas innovadoras.*
- *desarrollar programas basados en el desarrollo sustentable ecológico y social.*

PROGRAMAS

Existe el Plan Nacional para la Educación y Capacitación para el Desarrollo Sustentable, integrado por:

- Programa de Capacitación para el Desarrollo Sustentable
- Programa Cultura Ambiental y Comunicación Educativa
- Programa de Educación Ambiental

PROGRAMAS y CONTENIDOS

- *Educación acerca de temas ambientales (reciclaje, uso de recursos no renovables, defensa y protección de áreas verdes, bosques y espacios urbanos públicos, contaminación).* en el Programa de Atención a Maestros, en educación formal en los contenidos incluidos en 2002 y en educación no formal en el Programa de Cultura Ambiental. Programa de Equidad de Género y Desarrollo Sustentable. 2002 y en el Programa de comunidades indígenas en educación, dirigidos a mujeres, indígenas, población rural y urbana
- *Educación para un consumo responsable* en el Programa de Atención a Maestros con contenidos nuevos en 2002, en el Plan de Acción para el Desarrollo Sustentable en las Instituciones de Educación Superior en 2002 en educación formal. En educación no formal en el Programa de Cultura Ambiental, Programa de Equidad de Género y Desarrollo Sustentable del 2002, Programa de comunidades indígenas.

FINANCIAMIENTO:

La Secretaría de Medio Ambiente y Recursos Materiales funciona con presupuesto Nacional se ha visto reducido en un 40% aproximado. Desde este ámbito, el Gobierno Federal, SI apoya el trabajo de las organizaciones no gubernamentales con cantidades que van desde los 2, 000 a 50,000.00 y en ocasiones dada la envergadura del problema de atención hasta con 350,000.00