



# LA INOVACION GUBERNAMENTAL EN LA LABOR DE LA ASISTENCIA SOCIAL

**Lic. Hugo Fco. Castillo Gonzalez**

Director General DIF Baja California

Miercoles 25 de octubre del 2006





# La labor de la Asistencia Social en México

---

---

- El DIF es el rector/ejecutor del otorgamiento de servicios de asistencia social (Art. 15 Ley de Asistencia Social)
- Es la institución mas federalizada y con mas presencia en el pais (92% de los municipios 2,364 / 2,543).
- En la mas reciente encuesta de imagen de instituciones gubernamentales, el DIF aparece en el primer lugar respecto a la credibilidad y confianza ciudadana.
- La asistencia social incluye la detección, atención, prevención de la problemática que se presenta en los sectores vulnerables de la población, como:
  - Desnutrición
  - Riesgos a la infancia (calle, explotación sexual, migrantes, víctimas de maltrato)
  - Discapacidad
  - Desamparo / Pobreza
  - Etcétera





# La nueva visión de la Asistencia Social en México

---

---

Los retos que la actualidad demanda en la atención de la Asistencia Social son entre otros, transformar la labor de solo entregar “dádivas”, “apapachos” y “soluciones temporales” a la población vulnerable, por una labor integral que prevenga y atienda de manera efectiva los problemas que generan las distintas formas de vulnerabilidad.

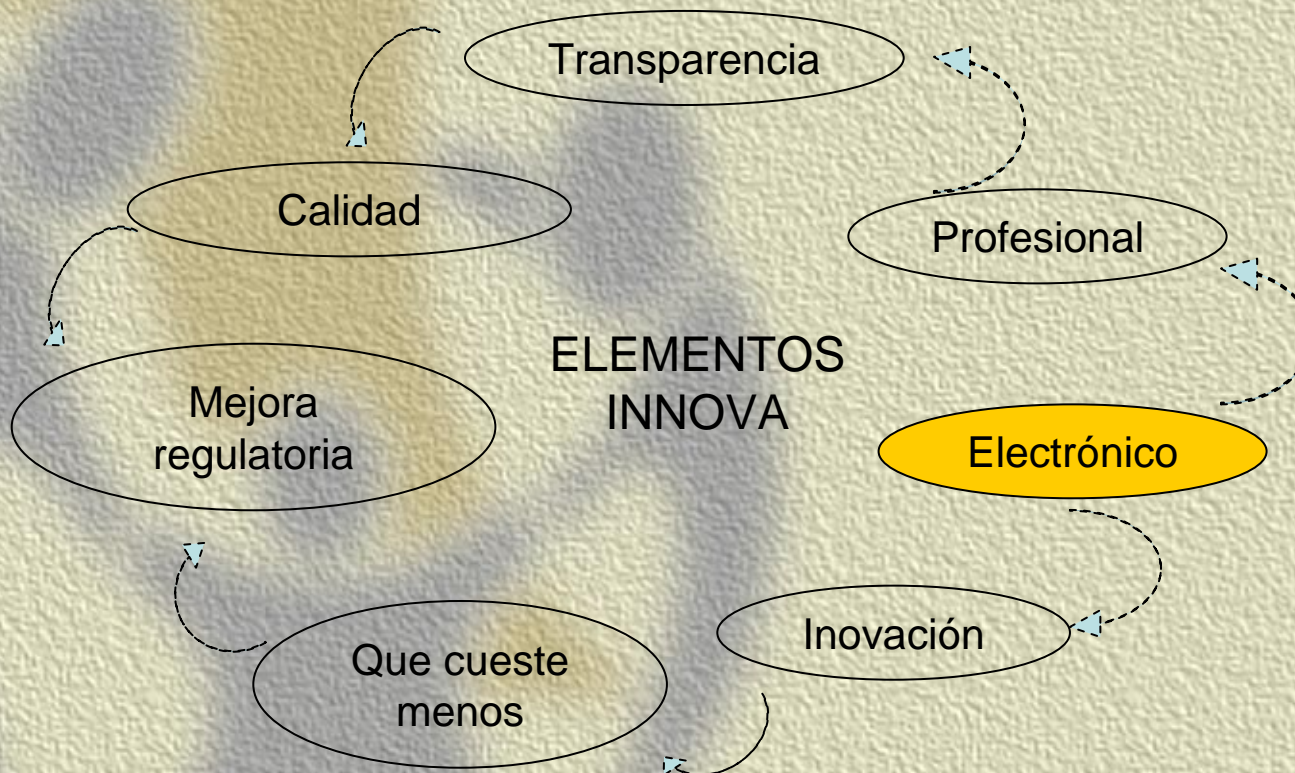
Por ello se ha planteado la nueva visión de la asistencia social, integrada por los siguientes elementos:

- 1.- Fortalecimiento de la Familia
- 2.- Generación de acciones preventivas
- 3.- Autodesarrollo
- 4.- Participación ciudadana
- 5.- Gestión profesional y de calidad



# Gestión profesional y de calidad en DIF

Inicialmente con el apoyo de la Dirección General de Informática, planteamos una estrategia para lograr la profesionalización y calidad de los servicios, a través de sistemas que nos permitieran homogenizar y automatizar procesos.



El modelo INNOVA, representó para nosotros la estrategia complementaria para buscar establecer un modelo profesional y de calidad.





# Gestión profesional y de calidad en DIF

Fue indispensable jerarquizar los programas y servicios, para implementar gradualmente los esquemas de calidad en base a 4 criterios:

- Mayor cantidad de recursos a administrar
- Mayor cantidad de beneficiados
- Mayor reglamentación y exigencia normativa
- Prioridades marcadas por la presidenta

## **7 áreas de acción/ 26 programas:**

- Protección jurídica a la infancia  
(subprocuradurías)
- Protección física a la infancia  
(albergues/casas hogar)
- Desarrollo Nutricional
- Discapacidad
- Apoyos a desamparados
- Desarrollo Comunitario
- Familia y valores

Reconocimiento  
INNOVA 2006





# Algunos datos en materia de protección a la infancia

---

- En Tijuana mas de mil 500 denuncias al año de maltrato a menores y mas de mil menores nos son puestos a disposición por alguna autoridad.
- Mas de 2 mil 300 infantes, se encuentran albergados en 88 casas hogar que operan en el estado (de los cuales 2 opera directamente el DIF con un promedio de 350 menores)
- De la misma manera todos los dias, 11 menores de edad (en promedio), son deportados por la garita de Tijuana, y requieren de la atención, protección y aseguramiento de entregarse a un familiar.
- Al mes por lo menos 5 menores son abandonados recién nacidos son abandonados en hospitales y via publica, generalmente por madres toxicómanas.
- Mas de 4 mil personas reciben los diferentes servicios que brindamos en apoyo a las familias con problemas.





# La problemática de la protección a la infancia

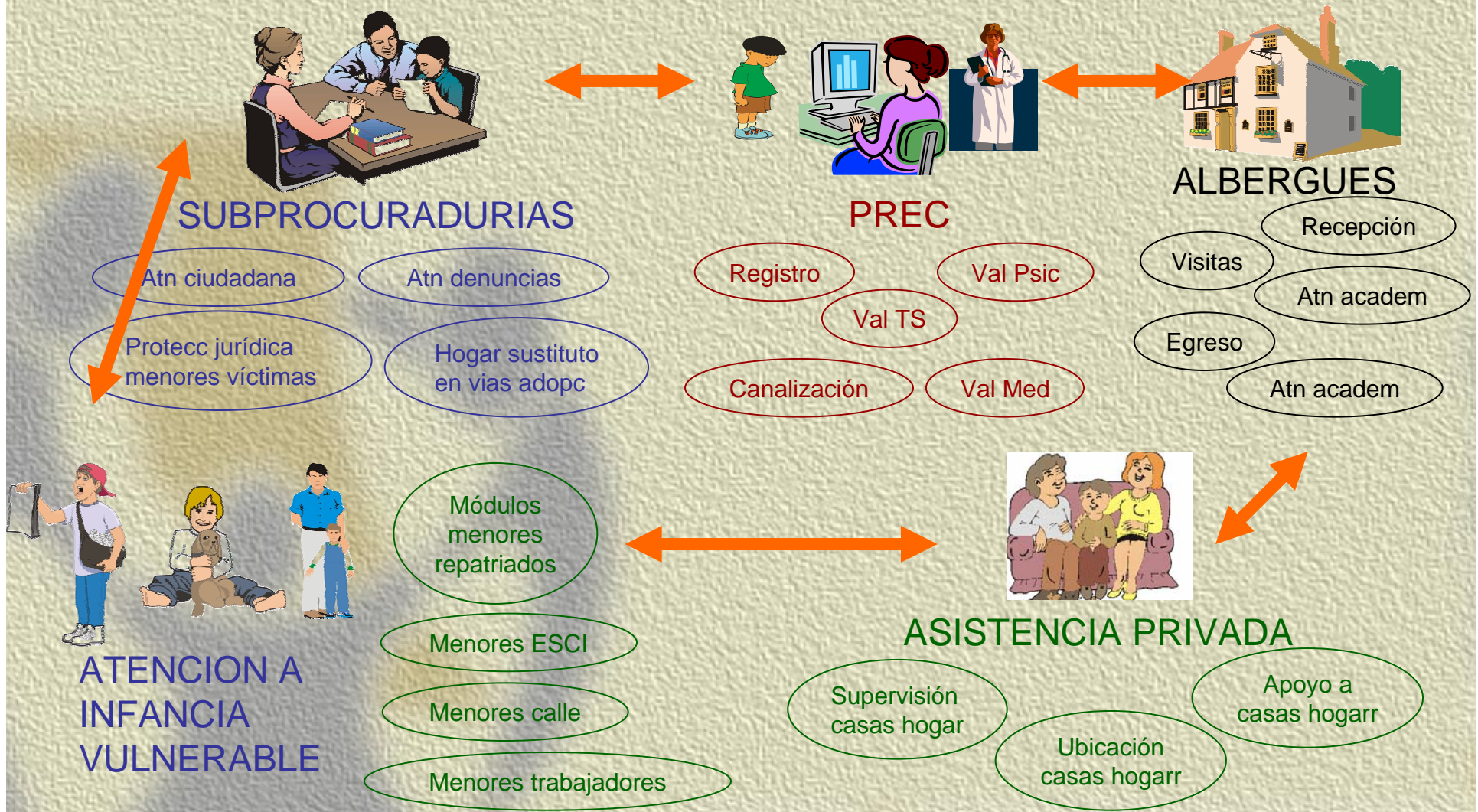
---

---

- Rezago en la asignación de recursos para brindar servicios de calidad (visión de dádivas)
- Paradigma de que la sistematización de procesos, la tecnología de información y la evaluación es incompatible con la labor cálida de la asistencia social.
- Personal se encontraba muy reacio ante ideas de cambio y mejora.
- Falta de capacitación y experiencia en los mandos directivos para aplicar su liderazgo positivamente ante los cambios y mejoras.



# Visión sistémica de la protección integral a la infancia





# Beneficios a través de la gestión profesional y de calidad

---

---

## Protección jurídica a la Infancia: (Suprocuradurías)



- Homogenización de procesos, criterios y herramientas de trabajo (jurídicas, psicológicas y de trabajo social)
- Agilización de los procesos e incremento de la productividad de los servidores públicos.
- Aseguramiento de que todos los pasos del proceso estén debidamente apegados y sustentados a la normatividad que corresponde.
- Claridad a la ciudadanía respecto al proceso y tiempos que su caso implicará.
- Expediente electrónico único que brinda seguridad a la información y facilidad de intercomunicación con quienes participan en el proceso de atención.
- Coordinación-comunicación con los Estados de origen de los menores repatriados que recibimos.
- Monitoreo constante del avance de los procesos en otras dependencias





# Beneficios a través de la gestión profesional y de calidad

## Protección física a la Infancia: (Albergues Temporales y Casas Hogar)

- Proceso inteligente de evaluación inicial de todos los menores para identificar el perfil y la gravedad de su problemática y así detectar oportunamente el programa de atención y las instituciones mas adecuadas para su estancia.
- Atención al menor en base al programa inicial generado por su perfil así como monitoreo permanente y detallado durante su estancia.
- Trabajo ágil, coordinado y eficiente entre el equipo que atiende al menor en la procuraduría (abogados, psicólogos y trabajadores sociales) y el equipo que atiende al menor en el albergue (médicos, psiquiatras, psicólogos y trabajadores sociales), apoyados en el expediente electrónico.
- Monitoreo de los tiempos y avances del proceso de cada menor para agilizar y acortar la estancia en nuestros albergues y las casas hogar. (alarmas)
- Coordinación electrónica con las casas hogar para integrar sus reportes al expediente electrónico del menor y utilizar la información generada en la PDMF para la atención del menor.





# Elementos críticos de éxito en la implementación

## 1. LIDERAZGO / VOLUNTAD / COMPROMISO.

Partiendo de una visión de la dirección, se fue involucrando y construyendo en todo el personal, la confianza y compromiso de mejorar.



## 2. ESQUEMAS FORMALES DE MEJORA.

Integrando a todos los empleados en equipos de trabajo bajo la dinámica de definir conjuntamente las metas, evaluarlas e identificar áreas de mejora, a través de los comites de calidad.

## 3. MOTIVACION BAJO METODOLOGIA.

A través del reconocimiento INNOVA se generó una motivación de consolidar el trabajo bajo un esquema integral de calidad y mejora continua para el resto de la administración.







# Proyectos a futuro para consolidar lo logrado

---

---

## **1. PROFESIONALIZACION.**

Estableciendo esquemas formales que nos aseguraran el desarrollo y mejora del personal.

## **2. COORDINACION INTERINSTITUCIONAL.**

Asegurando integralidad y continuidad de los servicios, que brindan otras dependencias de los ordenes de gobierno y los organismos de la sociedad civil.

## **3. DESARROLLO TECNOLOGICO.**

Analizando y mejorando las herramientas tecnológicas ya desarrolladas.

## **4. MEJORA CONTINUA.**

Sistematizando los esquemas formales de evaluación de los resultados, su análisis e interpretación hacia la mejora.





# Compartiendo nuestra experiencia

---

- Es necesaria la ingeniería de procesos para poder optimizar el escaso recurso disponible para la atención de los problemas.
- Es indispensable nunca dejar de soñar, generar visiones de futuro retadoras y solo complementado con constancia y disciplina se logran los proyectos.
- Con un liderazgo motivante, exigente y alentado se logra transmitir poco a poco al personal los ideales y valores que se buscan, y con el paso del tiempo, los van haciendo suyos y terminan enriqueciendo el proyecto (bola de nieve)
- Es muy importante con soportes de aliados y/o socios, con los cuales se comparta el sueño y ellos a su vez le agreguen algún valor (conocimiento, recursos, tiempo, etc.)
- La verdadera calidad está en función de saber escuchar a la ciudadanía e interpretar sus necesidades a requerimientos de los servicios.





Muchas gracias....

Lic. Hugo Fco. Castillo Gonzalez  
Director General DIF Baja California  
[hcastillo@baja.gob.mx](mailto:hcastillo@baja.gob.mx)