



MÓDULO 6 Desarrollo social

TEMA: 6.3 Grupos vulnerables

¿Cuándo?
2024

¿Dónde?
Campeche, Campeche

Título:

“Fortalecimiento de capacidades de los servidores públicos para mejorar la atención de grupos vulnerables”

Problemática:

Se identificó que al interior de la administración municipal no se habían generado los espacios para el análisis, socialización y retroalimentación de los avances y resultados de las acciones realizadas por las distintas unidades administrativas en materia de desarrollo social, en las cuales muchas veces se presentan problemáticas que necesitan una colaboración para una pronta atención de la gestión, afectando el adecuado cumplimiento de los objetivos y metas fijados.

Las unidades responsables de los programas sociales no contaban con capacitación y trabajaban de manera aislada, ocasionando duplicidad de acciones y falta de coordinación interna, generando gastos innecesarios; tampoco se propiciaba la comunicación con las áreas administrativas de manera sistemática, para el análisis de los resultados de indicadores, logros, limitaciones y problemáticas administrativas a las que se enfrentaban y, en consecuencia no se construían alternativas de solución en conjunto, ni bajo un enfoque de transversalidad de género. Por lo que la falta de oportunidades de desarrollo para los servidores públicos afectaba la calidad de la atención adecuada de los grupos vulnerables.

Esquema de intervención:

La Unidad administrativa responsable de la buena práctica es el Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia (DIF) en el municipio de Campeche, cuyas funciones que sustentan la intervención están enmarcadas en el Reglamento Interno, donde confiere a la Coordinación de Planeación y Evaluación planear las estrategias de asistencia social y que se ejecuten a través de las Unidades Operativas. Con la finalidad de brindar capacitación y asesoría a los responsables de los programas y/o proyectos sociales, se realizó el Curso Taller de Evaluación al Desempeño, en el cual se presentaron los avances en los indicadores, se desarrollaron diversas actividades y dinámicas orientadas a sensibilizar a las personas servidoras públicas que operan los proyectos de atención a la población vulnerable, enfatizando la atención



integral en materia de género identificando la caracterización de la población beneficiada en las bases de datos.

Asimismo, como mecanismo de participación ciudadana se realizaron talleres de planeación participativa “Campeche Participa y Decide” en el seno de 5 comisiones de trabajo, permitiendo un ejercicio de consulta con grupos prioritarios, el cual fue dirigido a mujeres, niñas, niños y adolescentes, adultos mayores y comunidades indígenas.

El presupuesto autorizado al DIF fue del \$28,446,043.00 en el ejercicio fiscal concluido 2023, del cual derivan los gastos operativos y administrativos que respaldan las funciones de cada uno de sus departamentos a través de los cuales da continuidad a las actividades de atención a grupos vulnerables. Del presupuesto señalado, no fue necesario un presupuesto adicional al programado para el ejercicio fiscal correspondiente a esta acción, ya que las actividades son realizadas por las mismas personas servidoras públicas municipales adscritas al Sistema DIF; además se realizaron gestiones que permitieron un gasto más eficiente para gestionar los cursos de perspectiva de género, gestión del espacio físico y material necesario para brindar el taller de Evaluación del Desempeño.

¿Por qué se fortaleció el municipio?

Se optimizaron los recursos materiales, humanos, financieros y tecnológicos con los que cuenta el Organismo, al no duplicar acciones y esfuerzos. También se mejoran los espacios de análisis, socialización de resultados y retroalimentación, lo cual proporcionó una mejora en la actitud de atención de los servidores públicos no solo para los grupos vulnerables, sino hacia las personas servidoras públicas municipales con tareas operativas, toda vez que se buscaron alternativas y estrategias para brindar una mejor atención integral y amable; asimismo, se mejoró en el reporte y calidad de la información sobre los avances de indicadores, obteniendo un reconocimiento del Comité de Planeación para el Desarrollo del Municipio de Campeche (COPLADEMUN) integrado no solo por autoridades municipales, sino por la sociedad civil organizada, sector privado, representación del sector educativo, representante de grupos vulnerables y de comunidades indígenas, entre otros.

¿Por qué es medible?

El método que se empleó para medir los resultados se basa en la Metodología del Marco Lógico, a través del seguimiento de la Matriz de Indicadores para Resultados utilizados para medir las acciones de esta acción; por ejemplo: porcentaje de actividades de seguimiento programático realizadas, porcentaje de reuniones de trabajo para verificar el buen funcionamiento del DIF realizadas y porcentaje de reuniones de trabajo de administración de recursos humanos, materiales y financieros realizadas.

Asimismo, se diseñó un instrumento para medir el desempeño de las personas servidoras públicas municipales responsables de los programas que dan atención a grupos vulnerables, y poder evaluar seis criterios: capacidad de control, capacidad analítica, capacidad operativa, capacidad de liderazgo, capacidad de compromiso, así como conocimiento y habilidades en el manejo de herramientas); y también otros aspectos tales como: control, planeación, programación, capacidad de análisis y toma de decisiones, Innovación, proactividad,

cumplimiento de metas, dirección, comunicación, organización, escucha activa, inteligencia emocional, compromiso y manejo de Tecnologías de la Información y Comunicación (TICS).

¿Por qué tuvo impacto?

Se realizó el taller de evaluación del desempeño a todos los coordinadores responsables de los programas y/o proyectos sociales; las encuestas fueron aplicadas al personal operativo subordinado, propiciando la identificación de áreas de oportunidad en el desarrollo de sus capacidades, lo que permitió se obtuvieran avances en los indicadores que beneficiaron a los grupos vulnerables; y cambió el enfoque de análisis de estos, con perspectiva de género.

Proporcionado valor agregado de incrementar la productividad en el aprovechamiento del tiempo y los recursos disponibles como resultado de la organización, seguimiento y control de las acciones consignadas en el Programa Operativo Anual de cada ejercicio fiscal.

El diseño de esta acción solucionó una problemática que evitaba aprovechar los recursos disponibles y mejorar la atención a los usuarios en forma ordenada y transparente, dando como resultado una mejor comunicación entre las unidades administrativas y operativas y una mejor atención a los ciudadanos del municipio de Campeche; Asimismo, esta práctica permitió aplicar las acciones con perspectiva de género, en la atención a los grupos vulnerables.

Se beneficiaron

45,081
personas

En situación de vulnerabilidad,
equivalente al

57%

de todas las personas en esta
situación en el municipio.

¿Por qué es replicable?

La práctica puede ser replicable en otros municipios, toda vez que no requiere presupuesto adicional para implementarla, las herramientas metodológicas son de fácil elaboración y se requiere utilizar los recursos tecnológicos que se encuentran a la mano en cualquier dependencia o área administrativa; así como el mismo recurso humano con que cuenta la institución.

Esta acción tiene la ventaja de adaptarse a diferentes escalas (puede ser flexible o tan rigurosa como se desee) y presenta un notorio potencial para aumentar la transparencia y rendición de cuentas con información de calidad y permite incrementar la eficiencia de la administración pública; además, con el compromiso para incorporar datos de género la convierten en una práctica adaptable a diversas situaciones y requisitos municipales.