

Proyecto Terminal II
Políticas y Proyectos Sociales

GESTIÓN DE POLÍTICA SOCIAL

Alumno: Leopoldo Manuel Navarro Cancino

Docente: Elsa Antonia Pérez Paredes

Asesor externo: Edna Gerardo Galicia

Institución: Comisión Estatal de Derechos Humanos,
de Ensenada Baja California



16 de noviembre de 2018

Índice

INTRODUCCIÓN.....	I
APARTADO “A” INTEGRACIÓN DEL DIAGNÓSTICO	
Presentación.....	9
Detección del problema.....	13
Análisis del problema.....	16
Marco teórico.....	19
Contexto.....	34
Mapeo de actores.....	38
APARTADO “B” FORMULACIÓN DEL PROYECTO DE INTERVENCIÓN	
Presentación.....	43
Naturaleza del proyecto.....	44
Justificación del proyecto.....	44
Objetivos generales.....	46
Objetivos específicos.....	47
Actividades.....	47
Resultados o productos esperados del proyecto.....	49
Cronograma de actividades.....	50
Recursos del proyecto.....	50
Factores externos del proyecto.....	51
PLANEACIÓN DE LA EJECUCIÓN DEL PROYECTO	
Diagrama de actividades para su ejecución.....	53
Indicadores básicos para conocer el avance del proyecto.....	56
Actividades que se deberán realizar y la secuencias que estas deberán tener.....	57
Cronograma de actividades.....	59
Planeación de la primera actividad.....	59
Planeación de Segunda actividad.....	59
Planeación de Tercera actividad.....	60
Planeación de Cuarta actividad.....	60
Planeación de Quinta actividad.....	60
Recursos que se van a requerir para la ejecución del proyecto.....	61
Programa de capacitación.....	63
Recursos materiales.....	65
EJECUCIÓN DEL PROYECTO	
A qué nos enfrentamos durante el diseño de este proyecto.....	69
Como fue la asignación de recursos.....	69

Dificultades.....	70	
Cambios imprevistos.....	70	
Registro de eventos relevantes.....		72

SEGUIMIENTO Y CONTROL DEL PROYECTO

Diagrama de visión general de actividades del proyecto.....		76
Diagrama de visión específica de actividades del proyecto [Mar-Jun].....		78
Diagrama de GANTT [Mar-Jun].....		80
Diagrama de visión específica de actividades del periodo [Jun-Oct].....		81
Diagrama de GANTT [Jun-Oct].....		83
Cronograma de la primera actividad.....		83
Cronograma de la Segunda actividad.....		83
Cronograma de la Tercera actividad.....		84
Cronograma de la Cuarta actividad.....		84
Cronograma de la Quinta actividad.....		84

EVALUACIÓN DEL PROYECTO

A que nos enfrentamos con el diseño del proyecto.....		86
De que pudimos percatarnos.....		87
Como fue la asignación de recursos.....		87
Imprevistos.....		88
Registro de todo lo importante.....		89

REPORTE FINAL

Síntesis del problema.....		92
Síntesis del proyecto de la solución propuesta.....		96
Cronograma de actividades.....		98
Dificultades surgidas durante la ejecución del proyecto.....		100
Formas de solución de las dificultades.....		101
Resultados del proyecto.....		103
Conclusiones.....		104

ANEXOS

Protocolo y política de gestión para grupos en condición de desventaja social.....		118
--	--	-----

GESTIÓN DE POLÍTICA SOCIAL

INTRODUCCIÓN

El tema de «*gestión de política social*» es sumamente amplio, por ello, únicamente vamos a concentrar nuestra atención y delimitar este trabajo a los «grupos en condición de desventaja social», que también son conocidos como «grupos vulnerables» o en «situación de desigualdad».

Sin embargo, consideramos —*a priori*— que el término «desventaja» resulta más apropiado para los fines de esta investigación. Lo anterior es debido a que, la suerte o destino que viven estas personas muchas veces no depende exclusivamente de su voluntad, es decir, tanto su situación [desventaja] como su contexto [social] son de tipo circunstancial, y, es importante no homogenizar estos elementos. Pues existen personas que por disposición normativa encuadran en algún tipo de fragilidad personal, no obstante, en atención a su contexto social no son ni vulnerables ni están en desventaja, y, por lo tanto, no requieren asistencia, ya que tienen resueltas y satisfechas sus necesidades. En cambio, hay otras personas que, de manera prioritaria —y *quizás urgente*— sí requieren ayuda. De hecho, tal vez no únicamente ayuda sino inclusive manutención de manera permanente. Y en este último supuesto es donde el Estado se empieza a hacer chiquito y a veces inclusive invisible.

Pero lo más trascendental es que, la mayoría de estas personas en condición de desventaja nunca previeron o previsualizaron la posibilidad de ser abandonados, excluidos y olvidados socialmente. Es decir, nunca esperaron estar viviendo una afectación por aspectos de vulnerabilidad social, económico, político, jurídico o cultural.

Paradójicamente algunas de estas mismas personas nunca solicitan ayuda, tan sólo vagan por la ciudad aceptando su suerte y destino; o sea, continúan sobreviviendo como pueden, otras optan por solicitar ayuda a través de los programas de asistencia social. Y es justamente en esta frontera donde comienza el tema de la «gestión de política social».

Y, antes de adentrarnos al contenido de este trabajo debemos tener presente que, la «gestión de una política social» abarca al menos tres semblantes [indiferencia, incapacidad y negligencia] como parte de una misma situación [desamparo]. Es decir, aparentemente son estos elementos los que activan e impulsan al interés social.

Es por ello por lo que consideramos que el termino apropiado es «*condición de desventaja*» pues la pregunta clave para distinguir la causa de ese “desamparo” radica en aquellas circunstancias que impulsan a un determinado grupo de personas a vivir de un modo u otro.

Se observa que existe una línea delicada con el tema de omisión o vacuidad al menos en algunas de estas áreas involucradas: jurídica [*asistencia social*], política [estrategia y planeación], cultural [convencionalismos],

social [cómo son las relaciones en las comunidades], filosófica [como deben ser la relación en las comunidades].

Como quiera que sea, el tema de responsabilidad y culpa no es la ocupación central en este proyecto de intervención; sino que el enfoque de su implementación se concentrará específicamente sobre *«la actuación por parte de las autoridades para atender este tipo de sectores en condición de desventaja de la población»*.

De antemano sabemos que existen programas de asistencia social con la finalidad de: promoción, previsión, prevención, protección, rehabilitación. Y bueno, si todo esto ya existe: ¿por qué hay tantas personas en condición de desventaja social?, ¿por qué se incrementan los índices de este sector? ¿acaso no deberían disminuir los índices —*de personas en condición de desventaja social*— con la implementación de estos programas de asistencia?... ¿qué es lo que falla en relación con estos programas que ya están vigentes y operando?

Máxime que, los programas de asistencia social que se actualmente se implementan “ya pasaron por todas las fases necesarias para consolidarlos”, así que es muy probable que una posible falla esté en los procesos de implementación de dichos programas, así también, es probable que no se está brindando un nivel suficiente de apoyo, o quizás no se otorgan los beneficios de los programas puntualmente.

En la Comisión Estatal de Derechos Humanos de Ensenada Baja California, se optó el diseño y en su momento la implementación de un

«*protocolo de gestión*» de tipo institucional que aporte un escenario de utilidad para definir las pautas en la gestión en materia de política social [como lo son el tema de la subsistencia, bienestar, igualdad, justicia, legalidad, y formalidad] inmersos en los programas de asistencia social vigentes en nuestra localidad.

Pero además este «*protocolo de gestión*» se *futuriza* como adecuado para generar una conciencia madura y al mismo tiempo dotar un sentido de compromiso y solidaridad por parte de los servidores públicos en lo que respecta a las necesidades de este sector de la ciudadanía [grupos en condición de desventaja social].

De esta manera, a través de este proyecto es como se intentan reducir las brechas y dilaciones que actualmente se suscitan en durante las gestiones en materia de política social dentro de la Comisión Estatal de Derecho Humanos, así mismo —*con base en este protocolo de gestión*— se desea ir procurando optimizar y mejorar los resultados obtenidos hasta el momento.

APARTADO “A”

INTEGRACIÓN DEL

DIAGNÓSTICO

A. INTEGRACIÓN DEL DIAGNÓSTICO

El fenómeno de estudio que en lo general se decidió abordar en esta integración del diagnóstico ha sido «*la omisión del Estado de brindar una debida atención a través de sus programas de asistencia social a personas en condición de desventaja social*». Es decir, fue en este aspecto en donde se observó el problema desde un inicio, toda vez que la asistencia social es una obligación del Estado y este a su vez va delegando la gesticulación de ella a diversos organismos que concentran su atención en la planificación estratégica y desarrollo social a través del Sistema Nacional de Planeación Democrática [a nivel nacional] y por medio de las Direcciones de Planeación y Desarrollo Social [en cada Estado].

Pronto nos percatamos de que ciertamente esta cuestión social se trata de un problema realmente trascendente, puesto que dicha “irregularidad” —*atribuible al Estado en cuanto a las actividades de asistencialismo social*— vuelve nugatorio el derecho a la asistencia social reconocido en nuestra constitución política de los estados unidos mexicanos. [Apartado "B" del Artículo 123].

Por lo que, una vez observado el quebranto del *pacto social* por incumplimiento del Estado a la norma que le da sustento al concepto de asistencia social podemos darnos cuenta de que —*precisamente*— esta vulneración es real, y que una parte del problema recae en los páramos de «*gestiones de políticas sociales*» en los senos de las instituciones públicas.

Procedimos a reunir una suficiente cantidad de datos e información al respecto para conocer a que nos estábamos enfrentando, y así fue como logramos obtener la siguiente hipótesis:

El derecho a la asistencia social era vulnerado por un mal funcionamiento de los organismos del Estado, toda vez que no comprendían la esencia del término “asistencia social” o comprendiéndolo no lograba proyectar un interés acorde con la realidad que experimentan las personas que viven en condición de desventaja social.

Y pensar en que es lo que podíamos hacer al respecto tomando en consideración que esencialmente esta institución C.E.D.H. de B.C. —*Comisión Estatal de Derechos Humanos de Baja California*— es un organismo protector de este sector de la población [considerado como grupo vulnerable], ha sido lo que nos condujo a poder observar que “también estamos involucrados los profesionistas o profesionales que ostentan un cargo público para atender casos de personas en condición de desventaja social”. Razón por la cual nos enfocamos específicamente al hecho de identificar cual es la “tendencia política” que resalta en los programas de asistencia social vigentes en el estado de Baja California, cuál es su principal motivación y de qué manera es como se relaciona con el contexto actual.

Lo anterior nos permitió especular sobre el aspecto de la “oportunidad para intervenir a estos grupos” y también respecto al “nivel de suficiencia” porque en realidad no existe una política diáfana en materia de

asistencia social, al menos no de manera expresa o literal. Y todo esto nos condujo a interpretarla del acervo normativo y la explosión de motivos de las leyes que regulan la materia para conocer las particularidades que les dio vida.

Así que partiendo de cuál es la verdadera política detrás de la asistencia social en nuestra localidad, fue como comenzamos a despejar la incógnita de: si realmente se desea —*como Gobierno*— ayudar a otros en general cuando lo requieran, o tan sólo a algunos en específico en algunas ocasiones que la autoridad determine procedente.

Y así fue como tomando en consideración —*como punto de partida*— algunos hechos notorios, decidimos titular este proyecto final de investigación como «*gestiones sociales*» haciendo un profundo hincapié a la atención de grupos en condición de desventaja social. Lo anterior con el objetivo de lograr identificar las bases de una «política interna en la CEDH de BC para los casos que guarden relación con programas de asistencia social implementados por cualquier institución Estatal o Municipal». Con la limitante de que “la perspectiva” de este trabajo de investigación sería únicamente a través de la óptica de Derechos Humanos, en ranzón de las actividades propias a la institución que ahora ha acogido y apoyado este proyecto de investigación Comisión Estatal de Derechos Humanos; de Ensenada, Baja California [C.E.D.H. de B.C.].

Y para lo anterior se procedió a realizar una serie de consultas con el personal de distintas visitadurías de esta institución, —*cada uno con amplia*

experiencia en su área— y de estos puntos de contacto se logró resaltar que existen dos condiciones específicas que impiden que la ayuda o apoyos por parte del Estado lleguen de manera oportuna y suficiente a quienes la requieren [personas en condición de desventaja social].

El primer hecho notorio fue que existen personas que por disposición normativa encuadran en algún tipo de vulnerabilidad; no obstante, en atención a su contexto muchas veces no lo son, y, por lo tanto, en realidad estas no requieren asistencia de ningún tipo, ya que tienen resueltas y satisfechas sus necesidades. En cambio, hay otras personas que de manera prioritaria y quizás urgente sí requieren ayuda. De hecho, tal vez no únicamente ayuda sino manutención, e inclusive de manera permanente. Y en este último supuesto es donde el Estado se empieza a hacer chiquito y a veces completamente invisible.

El segundo hecho notorio fue que, al parecer, específicamente cuando una persona que funciona como «*gestor social*» carece de los elementos adecuados para intervenir de manera puntual y pertinente, únicamente se suele provocar un mayor resentimiento extra en la actual experiencia de las personas en condición de desventaja que vienen solicitando dicha asistencia.

Y de manera a priori se podía alcanzar a entender que la fenomenología anteriormente descrita —*ahora visualizada como un problema social a remediar*— ocurría de ese modo porque como consecuencia de la dilación en la procuración de balance social devenía un

aumento en la afectación. Es decir, no sólo prevalecía el problema de las personas en condición de desventaja social, sino que también ahora comenzaba a observarse prolongándose indefinidamente en el tiempo. Y todo esto llevado al grado extremo nos revelaba un escenario en el que la persona podía llegar a fallecer antes de ver solucionado su problema social. Así de crudo y cruel se alcanzaba a imaginar el panorama futurible de este problema.

E inicialmente —*en términos empíricos*— alcanzamos a entrever que, esta cuestión aparenta ocurrir a veces es por negligencia del «gestor social» que atiende el caso en concreto, pero otras veces también es por falta de cumplimiento de las autoridades solidarias quienes, sin duda alguna, son responsables legalmente de la comisión de sus dignos cargos públicos [diseñar programas, implementarlos, evaluarlos].

Detección del problema

El autor Alfredo M. Saavedra realiza una clasificación interesante de los requisitos indispensables que se deben poseer como «gestor social», siendo totalmente independientes de las habilidades innatas o la vocación:

a) Condiciones fundamentales: interés hacia la asistencia, amor y sentido de responsabilidad y servicio, [similares a las habilidades de intervención].

b) Condiciones, psicológicas: memoria, criterio, juicio, raciocinio, iniciativa y disciplina mental.

c) Condiciones éticas: valor, decisión, paciencia, presencia de ánimo, responsabilidad, honestidad, disciplina, discreción, desinterés y sobre todos los anteriores el valor fundamental de la tolerancia, que se basa en la sabiduría y la comprensión.

d) Condiciones de capacitación profesional: un cúmulo de conocimientos y teorías basados en la investigación, pero siempre dirigidos por la disciplina y un alto sentido de responsabilidad.

Y siguiendo esta postura se advierte que, una persona que funciona como «gestor social» que carece, o bien, no tiene debidamente desarrollados alguno de estos elementos no es totalmente útil para desempeñar su función, es decir, no es apto para ser parte del proceso de atención, intervención o «*gestión social*», pues va a enfrentarse sin éxito a toda clase de contrariedades [retrasos, disputas, conflictos, tensión, adversidad, repercusiones y pérdidas de diversa índole]. Sin embargo, los elementos que constituyen el “buen perfil” de un «*gestor social*» se pueden aprender, desarrollar y potenciar mediante la capacitación y la aplicación durante la práctica.

Entonces, una vez que es concebida esta posibilidad, es decir, cuando notamos que la presencia de la “*gestión social*” tiene un desde dónde y un hasta cuándo; podemos comenzar a discernir que, por lógica, se produce un problema en función de la temporalidad. De este modo comienza a resaltar nuevamente la cuestión de qué tan oportunos y suficientes resultan los niveles de apoyo o ayuda que derivan de los

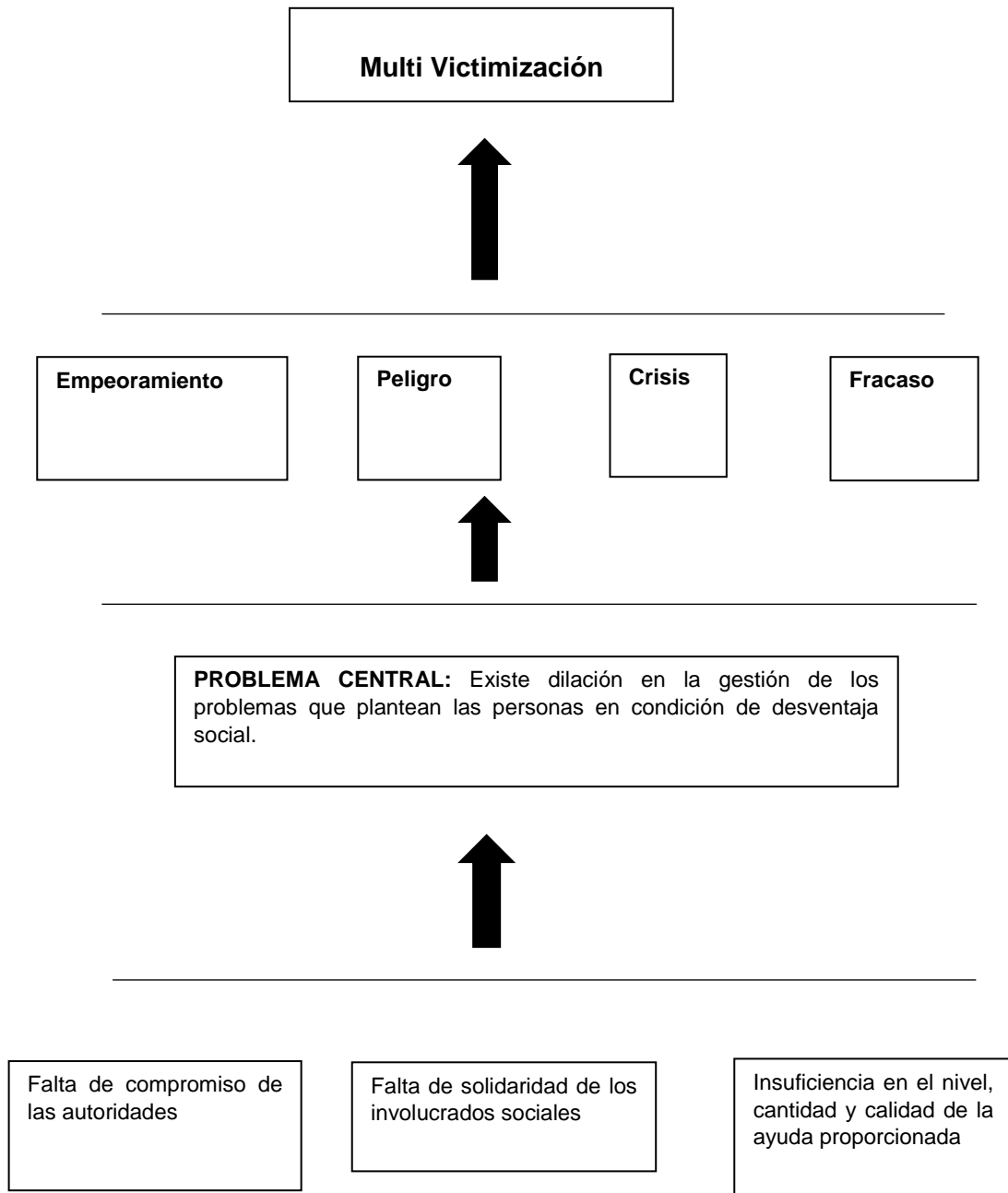
programas sociales vigentes en el Estado de Baja California para atender las necesidades de los grupos en condición de desventaja en Ensenada.

Y a través de esta pregunta específicamente, nos interesará conocer y saber de manera paralela qué tan pronto se logra por *—parte de los gestores públicos—* hacer que se brinde la ayuda a esas personas en condición de vulnerabilidad.

Así mismo es necesario conocer si una vez que ha llegado la ayuda esta viene de manera suficiente para superar la condición de desventaja en la persona.

Al parecer no es posible definir o establecer una ruta exacta a seguir que al repetirse nos garantice el mismo nivel, grado o proporción de éxito obtenido anteriormente *—ni siquiera tratándose de un mismo tipo de asunto—* pues en materia social son las “circunstancias de cada caso” lo que va definiendo las características que cada «gestor social» deberá afrontar, es decir, la modalidad de seguimiento probablemente sea la misma pero las técnicas para impulsar o procurar la atención por parte de las autoridades involucradas varían tanto como la personalidad, temperamento, carácter, actitud de las personas con las que se tenga que tratar. Es necesario buscarle el modo de ahorrar tiempo, energía y recursos.

Análisis de problemas



Esquema de elaboración propia.

En materia de «*gestión social*» cada caso se vuelve único. Lo que ha funcionado exitosamente en determinados asuntos no necesariamente producirá el mismo efecto ni el mismo resultado en otro caso, aun cuando sean del mismo tema, tipo o modalidad. Lo que sí es común son las reglas del procedimiento [aspectos de legalidad, constitucionalidad y convencionalidad], mismos que, aun cuando se modifiquen en su contenido siempre deben acatarse por disposición normativa, es decir, en atención a la formalidad que impera en nuestro sistema de gobernanza.

Así pues, elementos tales como el carisma, la persuasión, la influencia, el prestigio, el respeto y definitivamente la experiencia del «gestor social» son componentes sumamente valiosos y altamente significativos para marcar una diferencia al momento de interactuar con otras autoridades involucradas en el mismo ámbito [SEDESOL, DIF, STPS, SSP, SS, CERESOS, y etcétera] esto independientemente de su competencia o jerarquía, es decir, sin que obsten los factores *partidistas, elitistas, o preferentistas*; ni las posturas comunicativas, psicológicas, filosóficas y religiosas que —*la historia nos demuestra*— juegan un rol sumamente importante al momento de solicitar colaboración, solidaridad, apoyo o ayuda [ya sea a nivel individual o institucional].

Y en atención a lo anterior, y con tomando como base las observaciones de *Cohen, E. (2005)* “*se consideran deseables en el perfil de un «gestor social» algunas capacidades que potencializan y conducen al éxito durante su intervención*” (p.118).

Y para la Comisión Estatal de Derecho Humanos de Baja California se consideran apropiados los siguientes elementos:

1. *Apertura mental*: es la capacidad para cuestionar nuestros propios pensamientos irracionales con el fin de cambiarlos por otros más racionales, que nos ayuden a conseguir nuestros objetivos y propósitos en la vida.

2. *Empatía*: es la capacidad para ponerse en el lugar del otro y saber lo que siente o incluso lo que puede estar pensando; es una capacidad de captar una gran cantidad de información sobre la otra persona a partir de su lenguaje no verbal, sus palabras, el tono de su voz, su postura, su expresión facial, etc. Y con base en esa información, pueden saber lo que está pasando dentro de ellas, lo que están sintiendo.

3. *Flexibilidad cognitiva*: capacidad que tiene nuestro cerebro para adaptar nuestra conducta y pensamiento a situaciones novedosas, cambiantes o inesperadas. En otras palabras, la flexibilidad cognitiva es la capacidad de darnos cuenta de que lo que estamos haciendo no funciona, o ha dejado de funcionar y, por tanto, debemos reajustar nuestra conducta, pensamiento y opiniones para adaptarnos al entorno y a las nuevas situaciones.

4. *Presencia*: por una parte, es la capacidad de transmitir a la otra persona nuestro nivel de confianza, seguridad, determinación y tenacidad para lograr un objetivo, pero por otra es la capacidad de hacer que la gente nos recuerde, nos tome en cuenta, nos brinde la atención solicitada.

5. *Asertividad*: es la capacidad de producir y mantener una conducta equilibrada ante una determinada situación. Consiste en poder expresar adecuadamente los sentimientos y deseos requiere de una importante habilidad personal e interpersonal. En nuestras interacciones con otras personas, ya sea en casa, en el trabajo, con clientes o colegas. La presencia de asertividad puede ayudarnos a expresarnos de forma mucho más clara, abierta y razonable, sin menoscabar por ello a los demás.

6. *Objetividad*: es la capacidad de anticipar y estimar las vías de lo que es posible, lo viable, lo fiable, lo factible, lo útil, lo funcional.

7. *Resiliencia*: es la capacidad para afrontar la adversidad y lograr adaptarse bien ante las tragedias, los traumas, las amenazas o el estrés severo.

Cabe precisar que, la resiliencia no es algo que una persona tenga o no tenga, sino que implica una serie de conductas y formas de pensar que cualquier persona puede decidir adoptar, implementar y optimizar.

8. *Concilio*: es la capacidad para solucionar conflictos que se basa en la comunicación entre las partes, el intercambio de ideas, la retroalimentación, comprensión y el profundo deseo de encontrar soluciones.

Marco Teórico

Para poder atender y cumplir, de forma eficaz y eficiente las carencias y necesidades de los «*grupos en condición de desventaja social*»; se requiere la posibilidad de poder gestionar o canalizar sus problemas de manera puntual y pertinente.

Las necesidades y carencias en las que se encuentran inmersos algunos miembros de la sociedad no se corrigen ni se compensan a la par del avance que proyecta el fenómeno de modernidad, progreso y avances, es decir, una parte de la sociedad mejora sustancialmente en su calidad de vida y bienestar, mientras otro segmento de esa misma sociedad se queda estancado o, inclusive empeorándose su situación.

Por lo tanto, es necesario romper con la imagen negativa que pueda tener el ciudadano del funcionario público que atiende la cuestión de grupos en «*condición de desventaja*» social. El personal de atención debe ser ejemplo y orgullo para la unidad en donde presta sus servicios [gestor social] profesionales o especializados, y de esta manera cambiar la percepción del ciudadano brindándole un servicio de calidad y eficacia.

Sin ánimo de ser exhaustivo, es posible mencionar que, en atención a nuestra actual legislación —*Ley de Asistencia Social para el Estado de Baja California; NOM-032-SSA3-2010; NOM-031-SSA3-2012; NOM-014-SSA3-2013; Ley de Desarrollo Social para el Estado de Baja California*— se incluyen o caracterizan en esta categoría de vulnerables los siguientes sectores de la población: a los discapacitados, enfermos, los incapacitados,

adictos, presos, los niños y adolescentes, los inmigrantes, personas mayores, víctimas de delitos, los integrantes de minorías nacionales y los indigentes.

Nos han dicho que todas las personas somos considerados en términos de igualdad ante la ley, ¿cierto? pues así lo establece nuestra Constitución y la Carta Internacional de Derechos Humanos de la Organización de las Naciones Unidas [Artículo 4° de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos “... El varón y la mujer son iguales ante la ley...”; Artículo 1° de la Declaración Universal de Derechos Humanos “...Todos los seres humanos nacen libres e iguales en dignidad y derechos...”].

Aunque tal vez todo comienza por la «necesidad» esa que emana de un punto que está más allá del pensamiento, y que, al parecer, es la esencia de nuestra naturaleza. Un aspecto interno de todo fenómeno en proceso de desarrollo; una condición universal e ineludible de la existencia humana.

La «*necesidad*» puede significar o representar un problema en la vida de cualquier variedad en los seres vivos. En nosotros los humanos, la solución de la necesidad va orientada a la satisfacción, misma que nos compele a actuar, a estar activos, a hacer algo, a movernos, a ser dinámicos.

Observar el cómo piensan y sienten el resto de los seres humanos, nos revela parte de su condición y naturaleza, pero, a su vez parte de la nuestra, pues, somos una extensión de un conjunto de elementos y cualidades compartidos. No somos tan insólitos, ni tan únicos como nos gusta creer. Al parecer, lo único que nos distingue son las razones o motivos

que nos impulsan a tomar una decisión en un determinado momento. Porque la dinámica de los procesos externos, así como los internos, no son algo que controlemos a voluntad y, en todo ser vivo ocurren. No obstante, todo tiene un rol que nos ayuda a crecer y esa es la parte valiosa que debemos entender.

Las necesidades y carencias en las que muchas veces nos encontramos inmersos nunca se corrigen, ni se compensan de manera proporcional al avance que nuestra vida va produciendo en el tiempo; es decir, una parte nosotros mejoremos sustancialmente en su calidad de vida y bienestar mientras otros segmentos de nosotros mismos se quedan: estancados, bloqueados, frustrados, abandonados o inclusive olvidados.

Algunos estudiosos consideran que la exclusión social se trata de un *“fenómeno de segundo grado producido por la interacción de una pluralidad de procesos o factores que afectan a los individuos o grupos humanos impidiéndoles acceder a un nivel de calidad de vida decente y/o utilizar plenamente sus capacidades”* (Quinti, 1999, p. 292).

Otros lo conceptualizan como un *“...proceso por el cual a ciertos individuos y grupos se les impide sistemáticamente el acceso a posiciones que les permitiría una subsistencia autónoma dentro de los niveles sociales determinados por las instituciones y valores en un contexto dado...”* (Castells, 2001, p.98).

Sin embargo, a través del enfoque de Derechos Humanos podemos considerar que ambos planteamientos anteriores son completamente válidos,

y a su vez descartan un factor que podemos considerar altamente prioritario, y que, corresponde precisamente a los *puntos de impacto que resiente la persona*, es decir, la pérdida de pertenencia de los individuos por una combinación de factores tales como vulnerabilidad, necesidades insatisfechas, y transgresión de derechos, mismos que, en conjunto fragilizan la posición de los individuos ocasionando un desajuste de carácter social.

En relación con lo expuesto, y en atención a los aportes de estudiosos del tema citados con antelación, es posible resaltar la siguiente información en relación con el tratamiento de la afectación social que se produce en el supuesto que se aborda en esta investigación, específicamente por «*efecto*» de las deficiencias en la gestión social mismas que a su vez producen como «*consecuencia*» la falta de cobertura, alcance, o suficiencia.

La cadena de causas produce un efecto tipo bola de nieve en donde el interés del Estado y la Sociedad de atender las cuestiones de asistencia social dan como resultado programas de asistencia social, pero estos distan mucho de ser perfectos y a veces ni siquiera adecuados o pertinentes ya que suelen exigir demasiados requisitos para gozar de los beneficios y estos beneficios a su vez suelen llegar de manera tardía.

Lo anterior nos hace referencia a un fenómeno que, aparece o redefine al proceso de evolución de la sociedad actual a la que se identifica en términos de “sociedad capitalista”, salarial o informacional, en donde este tipo de exclusión social está vinculada, no sólo con las desventajas de

tipo económico, sino fundamentalmente con los motivos que impulsan la economía, es decir lo laboral: *el empleo, trabajo, relaciones de producción, y etcétera*; pero también con lo social: *el bienestar, seguridad, prevención, previsión, rehabilitación*.

De este modo llegamos al punto en el que la «*gestión social*» comienza a ser entendida como un verdadero proceso, y no meramente como una condición estática e inmutable en el tiempo. Por lo tanto, implica trayectos, etapas, y zonas. Así mismo, se encuentra vinculada con aspectos estructurales de la sociedad, y, en consecuencia, no puede ser pensada como un fenómeno coyuntural y pasajero.

Es por ello por lo que, al detectarse cierta vulnerabilidad en el interior de las personas, podemos observar que ya no se trata sólo de una ruptura en la estructura de la sociedad, sino esencialmente con lo que podríamos llamar el «*lazo social*». Es decir, —*a través de una perspectiva psicológica social*— hay una pérdida de pertenencia de los individuos situación que torna problemática su pertenencia a la sociedad, observan a través de su posición de desventaja deshecho el compromiso social y eventualmente comienzan a auto degradarse pasando de una condición de desventaja a otra.

Lo anterior se sostiene mediante el pensamiento de *Chakravarty* y *D'Ambrosio (2003)*, quienes sostienen que: “*las personas excluidas socialmente constantemente perciben deteriorado su estado de bienestar, llevan una forma de vida sumergida en condiciones desfavorables de*

participación de los beneficios sociales, tales como: acceso a la vivienda, educación, salud, justicia, o libertad de expresión, entre otros aspectos de la vida en sociedad”. (p.2).

Por otra parte, es posible entender que —*desde una posición lógica*— una persona está socialmente excluida si no puede participar en las actividades sociales y económicas básicas de la sociedad en la que vive. El sentido común nos permite aceptar esta premisa.

Este tipo de «*carencias*» que caracterizan la exclusión social, son de cierta modo fallas de la «*gestión social*», y pueden caer en diferentes aspectos tales como son: el derecho a la salud pública, carencias en los servicios de salud, de agua potable, de drenaje, de energía eléctrica, de seguridad pública, de libertad de expresión, de profesar credo religioso o preferencia política, de vivir con seguridad y paz, de derecho al trabajo, de justicia, de educación, de equidad de género, de contar con transporte público, de vivir en ambientes libres de contaminación [basura, ruido y polución], de espacios lúdicos [recreativos y deportivos] o de espacios para actividades culturales [escultura, pintura, fotografía, ópera, danza, cine, museos, teatro, libros, y etcétera], entre otros.

Así mismo, en un panorama donde proliferan y predominan las deficiencias en la «*gestión social*» se observa muy vinculado un escenario repleto de carencia de recursos materiales, así como de ciertos niveles y condiciones de vida.

Y de este modo, el fenómeno de la exclusión social tiende a identificarse como una “consecuencia” básicamente de ciertas relaciones de desigualdad, especialmente en los perímetros que tienden a satisfacer las necesidades de los individuos. Cabe descartarse que este concepto hace referencia al hecho de que cualquiera podemos ser sujetos de los efectos negativos de una realidad, ya sea como individuos, como miembros de una comunidad, como ciudadanos de un país o como parte de la humanidad en general.

Es por ello por lo que la «*desventaja social*» se le ha confundido con el resultado de la acumulación de vulnerabilidades y a su vez como una mayor predisposición de llegar a resentir un daño derivado de un conjunto de causas sociales y de algunas características sociales o culturales, pero más específicamente en función de una diferencia de trato social [principalmente en lo económico], pero en realidad se trata de todo lo contrario, y son precisamente las desventajas sociales las que van colocando en condición de desigualdad, injusticia, disparidad e inequidad al individuo hasta que es demasiado tarde, y este queda completamente excluido y vulnerable.

La misma situación de «*desventaja social*» expone —a las personas que las vivencian— ante mayores niveles de riesgo; ello debido a las posibles alteraciones significativas que pudieran suscitarse en los distintos planos sociales, políticos y económicos; ya que, sin duda alguna estos panoramas siempre afectan sus condiciones de vida, así como la capacidad

de habilitarse por sus propios medios o bien a través de una ayuda de tipo externa.

Cabe destacar que la noción de riesgo implícita en el concepto de «*vulnerabilidad*» puede observarse a través de desviaciones respecto a los valores medios o promedios de una sociedad, o bien por coeficientes de variación de algunas variables clave, tales como: *el ingreso, empleo y el consumo de bienes y servicios*.

Ahora bien, tanto de hecho como por derecho se distinguen y consideran como “vulnerables” diversos grupos de la población, tales como son: *las niñas, los niños, adolescentes y jóvenes en situación de calle, los migrantes, las personas con discapacidad, los adultos mayores y la población indígena*, que más allá de su pobreza, viven en situaciones de riesgo y de desventaja social. Y es por lo anterior por lo que el concepto de “grupo vulnerado” se aplica a aquellos grupos de la población que por su condición [de edad, sexo, estado civil y origen étnico] y muchos otros de los considerados en el párrafo quinto del artículo primero de la Constitución Federal de México se encuentran siempre en condición de riesgo puesto que siempre existirá alguna «*desventaja social*» adherida que les impida incorporarse a un pleno desarrollo y acceder a mejores condiciones de bienestar y calidad de vida. Esto es así, porque básicamente porque una desventaja provoca otra, y así, podemos observar como se produce una cadena de desventajas empezando muchas veces por: *la falta de oportunidad de empleo propicia ausencia de capital, esta ausencia de*

capital limita el rango de accesibilidad de servicios, la carencia de servicios impide atender debidamente las necesidades de salud, seguridad, nutrición, educación, sexualidad y etcétera.

Entonces estos grupos vulnerados por el contexto social son a quienes van dirigidos los programas de asistencia social, y una vez estando en esta categoría de «*grupos sociales en condiciones de desventaja*» también son considerados como “minorías” sociales excluidas;

Pero estos “*grupitos*” considerados como “minoritarios” tienden a incrementarse y todos requieren de acciones públicas, de acciones afirmativas, de intervención social para evitar su discriminación. Y no únicamente de familias o grupos, sino también de personas en lo individual.

Así que, desde la esencia o espíritu de la norma que prevé la asistencia social en nuestro país, se pueden concebir a estas «*condiciones de desventaja social*» como un fenómeno de “desajustes sociales” que ha crecido y que desafortunadamente se ha arraigado en nuestras comunidades.

Las causas de la acumulación de estas «*desventajas sociales*» son aparentemente multifactoriales y, hasta hoy, sabemos que estas se instalan, apropian y expanden a través de varias dimensiones, pero la que más destaca es la económica debido a una deficiente distribución de la riqueza. Aunque a la par de esta se le suma la dimensión cultural y, así otras que en conjunto se coligen en el ámbito de las «*gestiones de política social*».

Entonces el término “vulnerabilidad” del que nos hablan las instituciones en materia de Derechos Humanos en nuestro país, por lo

general, denota una combinación de carencias o ausencias de elementos esenciales para la subsistencia y el desarrollo personal, e insuficiencia de las herramientas necesarias para abandonar situaciones en desventaja, estructurales o coyunturales.

Por su parte la *Organización de la Naciones Unidas para la Agricultura y la Alimentación (2017)* define un grupo vulnerable a “*aquel que padece de inseguridad alimentaria o corre riesgo de padecerla*”. Sosteniéndose hasta la fecha que el grado de «*desventaja social*» de una persona, un hogar o un grupo de personas, está generalmente determinado por su exposición a los factores de riesgo y su capacidad para afrontar o resistir situaciones problemáticas.

No obstante, también desde otras figuras se entiende el problema de la «*desventaja social*», por ello, la Comisión Nacional de los Derechos Humanos considera una amplia gama de grupos que ella misma denominan institucionalmente como “vulnerables” en el cual se incluye a: *las mujeres violentadas, refugiados, personas viviendo con VIH/Sida, personas con orientación sexual distinta a la heterosexual e identidad de género, personas con alguna enfermedad mental, personas con discapacidad, migrantes, jornaleros agrícolas, desplazados internos y adultos mayores.*

Así también se conoce que la pobreza no es la única causa o factor que define a las condiciones de «*desventaja social*», puesto que, también a través de la “diferencia de trato” se puede excluir de los derechos humanos

o de acceso a mejores condiciones de vida, o de calidad de vida en detrimento de las personas.

Por otra parte, la miseria debe ser observada como una verdadera “condicionante de vulnerabilidad”; y si bien resulta ser cierto que la vulnerabilidad de quienes padecen pobreza alimentaria es crítica, también lo es que son igualmente vulnerables aquellos que se clasifican en pobreza de capacidades, de oportunidades, de esperanza.

Hay varias formas posibles de identificar e interpretar la palabra pobreza, que no son necesariamente excluyentes ni incompatibles entre sí: *necesidad, estándar de vida, insuficiencia de recursos, carencia de seguridad básica, falta de titularidades, privación múltiple, desigualdad, dependencia o falta de autonomía, padecimiento inaceptable, vulnerabilidad por incapacidad de respuesta, entre otras.*

Y si bien es cierto, las definiciones y mediciones de pobreza pueden estar basadas en cualquiera de estos conceptos, la gran mayoría de los estudios económicos realizados en Latinoamérica se han centrado en los tres primeros conceptos: necesidad, estándar de vida e insuficiencia de recursos. En este sentido, *“las medidas de bienestar más utilizadas han sido la satisfacción de algunas necesidades básicas, el consumo de bienes o el ingreso disponible”* (Feres y Mancero, 2001, p. 9).

Ahora bien, existen varias definiciones de pobreza, —y aunque en lo sustantivo hacen referencia a situaciones de carencias de bienes y servicios materiales para vivir y funcionar “adecuadamente” como miembro de la

sociedad— la única diferencia radica en que algunos enfoques resaltan los aspectos generales, y otros los aspectos relativos al contexto social en el cual se define y mide aquella.

A su vez, para poder determinar si una persona es o no pobre se suelen utilizar dos tipos de enfoques que permiten aproximarse al fenómeno: el enfoque “directo” y el “indirecto”. Pero además de cada uno de estos enfoques, existe una combinación entre ellos que se conoce como método integrado de medición de la pobreza [MIP] o enfoque integrado.

Estudios del *Banco Mundial (2013)* revelan que *“la vulnerabilidad de las personas y las familias ante situaciones adversas es intrínseca a la pobreza, pero, afirman y sostienen que esto es así: únicamente cuando los recursos del hogar no alcanzan para adquirir el valor de la canasta alimentaria, más una estimación de los gastos necesarios de salud, calzado, vivienda, vestido, educación y transporte”*. (p. 13).

Pero, —desde la perspectiva de esta investigación— este tipo de pensamiento puede estar equivocado, pues habrá personas que con mucho esfuerzo logren atender sus necesidades básicas y, precisamente, debido a que han invertido toda su energía, tiempo y recursos en ello, se vuelven completamente “vulnerables” para todo lo demás.

Pareciera que una persona en condición de desventaja no se puede dar el gusto de fallar reiteradas ocasiones, al parecer fracasar es un lujo que solo se les permite a los de clase media y alta.

Es por todas las consideraciones anteriores por lo que la noción de «*desventaja social*» posee su propia peculiaridad y tiene rasgos distintos a otros enfoques como: *el de pobreza, marginalidad o exclusión social*. Y a su vez, estos enfoques son diferentes en la medida y proporción en que varían sus conceptos y sus preocupaciones de política, pero pueden llegar a ser complementarios.

Por supuesto que, cada enfoque arroja luz propia sobre aspectos específicos, y su vez nos permiten relacionarlos con un escenario que aparece marcado por la incertidumbre e inestabilidad tipo: *laboral, salarial y de ingresos de los individuos; modificaciones en la institucionalidad política; transformaciones en las redes de seguridad social; cambios en los arreglos familiares* pero también por: *la debilidad organizativa de las comunidades inmersas en un proceso complejo de descentralización, y el efecto de la globalización*. Es decir, factores que sin lugar dudas presenta renovados y variados retos a las «*gestiones de política social*».

Por su parte, la noción de «*desventaja social*», como ya se ha visto, se aproxima, encuentra y amalgama en varios aspectos con el diverso concepto de exclusión, pero, el primero nos hace referencia específicamente a las condiciones de los individuos, hogares y/o comunidades que tienen mayor probabilidad de ser afectados de forma negativa o adversa y que al mismo tiempo presentan una menor capacidad de respuesta ante cambios del entorno, los cuales los puede conducir a situaciones de pobreza por

ausencia de ingresos, exclusión del empleo, de la educación, de los servicios de salud, de la vivienda y de la protección social.

Por lo que, mucho más allá de las dificultades y virtudes de las distintas perspectivas, nuestro objetivo debería centrarse en vincular y mostrar algunas relaciones entre la noción de vulnerabilidad con otras de uso habitual en la «*gestión de políticas sociales*». Desde luego, intentando analizar el esquema que los vincula y complementa a partir de un tercer concepto tal como es la «*desventaja social*», dado que, la población que se puede caracterizar como pobre, excluida o vulnerable presenta desventajas para insertarse de forma adecuada en el conjunto de oportunidades que brinda una sociedad.

Entonces la diferencia sutil radica en que, tanto el concepto de “exclusión” como el de “vulnerabilidad” hasta nuestros actuales días intentan evitar resaltar la dicotomía que emana en la esencia del bienestar social [ser pobre o no-pobre], razón por la cual es preciso comenzar a adoptar un gradiente en el que pueden observarse configuraciones que incluyan tanto a pobres y no pobres como posibles víctimas de «*desventajas sociales*». Es decir, gestión de políticas sociales para todo aquel que requiera y que justifique la necesidad de la atención, y, no necesariamente para aquellos que reúnen una serie de condiciones deplorables. Pero esto ya sería otra investigación por tratar.

Y para explicar la relación entre pobreza y exclusión social existen trabajos de *Kaztman, R. (1999)*, quien menciona que “una alternativa es

identificar seis grupos estables como una tipología ideal que vincula pobreza y exclusión, pues de este modo se definen dos extremos dicotómicos: por un lado, los integrados plenos y, por otro, los excluidos pobres” (p.15-20).

Dentro de estos últimos podrían aparecer diversas distinciones, por ejemplo, estas: *(1) por tipo de composición de los recursos con los que disponen en sus respectivos hogares; (2) por las estrategias de uso/disposición de esos mismos recursos y (3) los recursos que se reciben o en su caso no se reciben como asistencia del Estado.*

Otros dos grupos estables son los que el autor considera como “mixtos” en donde encuadra a: *los integrados pobres y los excluidos no pobres.*

Estos dos últimos grupos considerados como estables tienen alguna relación con la vulnerabilidad en la medida en que están afectados por bajos ingresos y por exclusión de redes sociales, así como de mercados básicos, por ejemplo, del mercado de trabajo, financiero y de seguros. Es decir, aun no logran integrarse al mundo actual en condiciones de balance, mucho menos de ventaja.

Otros dos grupos con ciertas desventajas son el *integrado pobre, excluido no pobre y excluido total*, que surgen como un área que proviene de experimentar de manera cotidiana ciertos riesgos diferenciados a partir de las características de los recursos que poseen como individuos y los hogares a los que pertenecen.

Como quiera que sea, aparentemente el individuo “vulnerable permanente” mantiene siempre una menor capacidad y probabilidad de ser habilitado o de habilitarse por su cuenta, y ese puede ser el caso de: *personas desempleadas en un lapso de larga duración, los analfabetos o con niveles académicos inferiores, personas que presentan alguna discapacidad severa y los grupos de la tercera edad.*

Contexto

En atención a las actividades observadas en la interacción por parte de la Comisión Estatal de Derechos Humanos de Baja California [CEDH de BC] con otras instituciones, organismos y dependencias gubernamentales; se puede observar que la dilación de una «*gestión de tipo social*» únicamente para darle entrada a una solicitud —*principalmente mediante el ejercicio del derecho de petición ciudadana establecido en el artículo 35° fracción V en relación con el 8° de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos*— tarda aproximadamente entre uno y dos meses. Del mismo modo las respuestas provenientes de las autoridades obligadas a rendir informe justificado —*que por disposición normativa son necesariamente vía oficio*— tardan a veces más de dos meses, a pesar de que el término legal [que como autoridad obligada en cumplimiento al artículo 35° de la Ley de la Comisión Estatal de Derechos Humanos para el Estado de Baja California] para tales efectos es de únicamente diez días según el tipo de solicitud que se esté requiriendo.

Es decir, el servicio oficial de comunicación interinstitucional es pésimo en general en todas las dependencias del Estado. De hecho, se observa que algunos tipos de gestión suelen atenderse con resultados más provechosos a través de la vía telefónica. Sin embargo, los asuntos delicados tales como son: (1) *bullying en niños, adolescentes y jóvenes*; (2) *disputas entre grupos de la diversidad sexual con autoridades*, (3) *problemas de comunicación entre miembros de la comunidad indígena con servidores públicos*; (4) *omisiones de atención médica en la ciudadanía en general*, (5) *obstrucción o abstención de continuar con la investigación por parte del ministerio público*; (6) *casos de desaparecidos*; (7) *retención ilegal de personas por parte de elementos de seguridad pública*; (8) *abuso de autoridad por parte autoridades*; no se resuelven por vía telefónica y desafortunadamente muchas de las veces no se resuelven con nada.

La gestión social dirigida a los grupos en condición de «desventaja social» representa una de las formas de relación entre individuos basada en la ayuda mutua. A su vez, la asistencia social [exteriorizada a través de programas sociales] en la actualidad es identificada como parte de las responsabilidades del Estado moderno en su lucha constante contra la miseria y la exclusión social.

La asistencia social se perfila entonces como una forma de “intervención pública” con la finalidad de brindar protección social a «*grupos en condición de desventaja social*» que no están cubiertos por sistemas de seguridad social, ni cuentan con los ingresos suficientes que les

permita enfrentar —por «sí-mismos»— su propia condición de desventaja social.

En términos generales nuestra sociedad —a través de las diversas épocas— ha venido realizando continuos esfuerzos para atender y asistir a esos grupos sociales, pero, concentrándose únicamente en cuanto a necesidades básicas. Y es que, el individuo suele irse integrando durante el transcurso de su vida dentro de la sociedad a través de un doble eje, básicamente siendo uno “el trabajo”, y dos “su mundo de relaciones”, familiares y comunitarias.

En la mayor parte de las comunidades a nivel global existen grupos de personas que en función de la semejanza de su condición —*ya sea natural o social*— de manera constante se enfrentan con obstáculos de diversa índole que les impiden disfrutar de los Derechos Humanos con la misma amplitud y profundidad con la que lo hacen el resto de los ciudadanos que no se catalogan en desventaja.

Así pues, el calificativo de “vulnerable” aplica a alguien que puede ser lastimado o herido, física o moralmente. El concepto puede aplicarse a una persona o a un grupo social según su capacidad para prevenir, resistir y sobreponerse a un impacto. Las personas vulnerables son aquellas que se encuentran en situación de riesgo.

En cambio, el calificativo de «desventaja» aplica a alguien que sin importar una razón en particular se ubica en una posición adversa que le

impide adaptarse a la sociedad de la misma manera que lo hacen los demás que gozan de bienestar y prosperidad.

Según la conceptualización que proviene de la Comisión de Derechos Humanos a este sector de la población [vulnerables y en desventaja] pertenecen los grupos de personas que sufren de modo permanente o particularmente grave una situación de *discriminación, desigualdad y/o intolerancia debido a circunstancias tales como etnicidad, color, sexo, religión, situación económica, opinión y preferencias de cualquier índole.*

Y en materia de Derecho Humanos, se considera que las personas que forman parte de estos grupos no son vulnerables *per se*; sino que son vulnerables porque los gobiernos y/o las sociedades las ha puesto en situación de vulnerabilidad debido a prejuicios, discriminación o a la falta de una adecuada «*gestión de política social*» que garantice un balance social.

Mapeo de actores

Involucrados	Intereses		Posición		Poder		Estrategia
Gobierno del Estado	Prioriza su atención en la atención de las personas de diversos sectores de la sociedad que por su particular condición presentan algún rasgo de vulnerabilidad,	+	A favor del proyecto	5	Muy alto	5	Invitarlos especialmente a participar en las dinámicas de capacitación y actualización del proyecto.

	procurando proporcionarles espacios y servicios tendientes a producir una mejora en su calidad de vida, así como, sensibilizar al resto de la comunidad a través de una conciencia de respeto e igualdad.						
Administración pública	Busca salvaguardar los derechos de las personas en condición de vulnerabilidad mediante la adecuada designación de los recursos suficientes para establecer la infraestructura que permita la accesibilidad en todos los espacios públicos.	+	A favor del proyecto	5	Muy alto	5	Invitarlos especialmente a participar en las dinámicas de capacitación y actualización del proyecto.
Órganos de contraloría social	Verificar el cumplimiento de las metas y la correcta aplicación de los recursos públicos asignados a los programas de desarrollo social.	+	A favor del proyecto	5	Muy alto	5	Invitarlos especialmente a participar en las dinámicas de capacitación y actualización del proyecto.

Órganos de impartición de justicia	Busca contribuir al cumplimiento de líneas y objetivos para promover la igualdad y el respeto a los grupos vulnerables con apego a los nuevos paradigmas de la política judicial tendiente a la protección de los derechos humanos.	+	A favor del proyecto	5	Muy alto	5	Invitarlos especialmente a participar en las dinámicas de capacitación y actualización del proyecto.
Órganos de seguridad pública	Mantener un operativo para apoyar y proteger a las personas en situación de vulnerabilidad.	+	A favor del proyecto	5	Alto	4	Invitarlos especialmente a participar en las dinámicas de capacitación y actualización del proyecto.
Instancias académicas	Funcionar como canal de acceso a distintas formas de comunicación y verdad; a través de la propagación y difusión de datos e información que establezcan la relevancia de atención a los vastos sectores de la población que se van quedado	+	A favor del proyecto	5	Medio	3	Invitarles a participar en las dinámicas de convivencia y puntos de encuentro a nivel institucional para fortalecer relaciones y establecer vínculos entre autoridades de diversas materias, competencias y jerarquías

	excluidos por presentar algún rasgo de vulnerabilidad en su vida.						
Promotores y activistas de Derechos Humanos	Buscan resaltar la necesidad de una adecuada atención a este sector de la población.	+	A favor del proyecto	5	Medio	3	Invitarles a participar en las dinámicas de convivencia y puntos de encuentro a nivel institucional para fortalecer relaciones y establecer vínculos entre autoridades de diversas materias, competencias y jerarquías
Ciudadanía interesada en el tema	Trata de externar su opinión y expresar su sentir respecto a las necesidades y carencias que afrontan este grupo de personas en condiciones de desventaja social.	+	A favor del proyecto	5	Bajo	2	Participar en foros abiertos de debate y participación de personas con rasgos de vulnerabilidad y promotores de derechos humanos, autoridades involucradas, investigadores y público interesado en el tema, lo anterior para conocer el sentir real y directo en un mismo aquí y ahora.

Nota: Esta tabla es una elaboración propia.

APARTADO “B”
FORMULACIÓN DEL PROYECTO

B. FORMULACIÓN DEL PROYECTO DE INTERVENCIÓN

Presentación

Este proyecto de intervención servirá como base para optimizar las vías de atención y aportar mayor celeridad, eficacia y eficiencia en los servicios que se brindan actualmente en la Comisión Estatal de Derechos Humanos de Baja California y en un futuro inclusive expandirse a otras autoridades que se vinculen con alguna dimensión del «*gestionamiento de política social*», lo anterior para garantizar el derecho de asistencia social de las personas que se ubican o posicionan en condición de «*desventaja social*».

Y esto se pretende alcanzar mediante el diseño de un protocolo de «*gestión de política social*» que establecerá las consideraciones mínimas que debe incluir una atención o en su caso intervención debida, oportuna, y suficiente; que servirá de base para consolidar una política interna de la Comisión Estatal de Derechos Humanos de Baja California y que en su momento podrá ser utilizado por autoridades de la administración pública de los tres poderes, con la finalidad de no re-violentar o sub-transgredir los Derechos Humanos de las personas que experimentan alguna «*condición de desventaja social*».

Naturaleza del proyecto

Se trata de un protocolo de gestión para casos de personas en condición de desventaja social que nos permita vincular de manera objetiva el contexto que vivencian en la actualidad. Por una parte, en relación con el interés social de asistencia, apoyo, atención o ayuda y, por otra, en relación con los programas sociales vigentes a través de los cuales el Estado procura gestionar de manera adecuada el conjunto de necesidades y carencias que mantienen a este sector de la población viviendo constantemente en situaciones de *falta de oportunidades, inaccesibilidad a servicios públicos, rezago educativo y cultural, exclusión social, inseguridad, ilegalidad, clandestinidad, violencia y victimización*. Es decir, experimentando condicionantes tendientes a propiciar “vulnerabilidad”.

Justificación del proyecto

El protocolo y política de gestión será exclusivamente para grupos en condición desventaja social y a través de este se definirá un modelo que reconozca la dignidad de esas personas en condición desventaja social, ofreciendo otro espejo donde mirarse y descubrirse con identidad propia y participación dentro de la sociedad; con rasgos valiosos y significativos que le permitan sentirse parte de una sociedad que se interesa por sus miembros.

A través de este protocolo de gestión, es posible atender tanto la accesibilidad a derechos o servicios, y se sentaran las bases de una política interna de atención puntual y pertinente.

Puesto que, es a través de esta política interna como esta institución se comprometerá a atender de manera breve y concisa las condiciones particularizadas de los casos de personas que viven en un contexto de «*desventaja social*».

Este protocolo de gestión de política social intentará fomentar la agilidad de los trámites relativos a asistencia y beneficencia social. Desarrollar la confianza en las autoridades/gobierno para facilitar los medios que estén dentro del ámbito de su competencia. Reforzar el sentimiento grupal y de comunidad de apoyo, solidaridad, colaboración y empatía por las personas que viven una realidad diferente debido a sus condiciones de desventaja social. Enriquecer las capacidades para una óptima toma de decisiones y otorgamiento de una atención oportuna y suficiente en los casos de personas en condición de desventaja social. Aprovechar mejores vías de colaboración y solidaridad interinstitucional ello con la finalidad de brindar una mejor atención, intervención y operatividad para agilizar la respuesta de las autoridades involucradas en el tema de grupos en condición de desventaja social.

Objetivos

META ÚLTIMA: Consolidar en la Comisión Estatal de Derechos Humanos de Baja California, una política interna de gestión que sirva para brindar un servicio de ayuda oportuna y suficiente para atender las necesidades de las personas en condición de desventaja social.



Puntualidad en la atención de las necesidades

Objetividad en las acciones que se implementara

Eficiencia en la gestión del problema

Satisfacción de la necesidad



META PRINCIPAL: Optimizar por parte de la Comisión Estatal de Derechos Humanos la temporalidad de respuesta en la gestión respecto de los problemas que plantean las personas en condición de desventaja social.



Precisión de la intervención

Eficacia del razonamiento

Calidad del profesional que aborda el caso de atención del problema de la persona que lo requiera

Nota: Esquema de elaboración propia.

Objetivos específicos

Verificar si la temporalidad para acceder a los beneficios de los programas vigentes en el Estado de Baja California para la atención/asistencia de personas en condición de alguna «*desventaja social*» es puntual para contrarrestar o redimir su condición de desventaja. Esto con la finalidad de conocer si se cumple con el derecho a la asistencia social.

Establecer un protocolo de gestión de políticas sociales que permita conocer si la durabilidad de la intervención de los gestores y el tiempo de respuesta por parte de la autoridad obligada en cada etapa de la atención [durante los tramites de afiliación a algún programa disponible] han sido apegados a derecho, a la lógica y al sentido común. Esto para con la finalidad de que se deje de improvisar sobre la marcha, y de este modo procurar evitar intervenir de manera inapropiada, inadecuada, inoportuna o insuficiente.

Actividades

Se propone elaborar foros abiertos de debate y participación de personas donde participen personas que consideren poseer rasgos de vulnerabilidad o experimentar alguna condición de desventaja social, y,

promotores de derechos humanos, autoridades involucradas e investigadores; así también, el público interesado en el tema. Lo anterior para conocer el sentir real y directo en un mismo aquí y ahora. Conocernos y ubicarnos sobre lo que es el Derecho a la Asistencia Social, cómo hacerlo valer y cómo exigir su cumplimiento por mandato constitucional impuesta sobre el Estado para brindarlo. Pero especialmente como debe ser la «*Gestión de Políticas Sociales*» para salvaguardar los derechos de dichas personas y evitar conflictos e inclusive juicios contenciosos innecesarios.

También se propone brindar una capacitación especializada al personal de la Comisión Estatal de Derechos Humanos de Baja California referente a de «*gestión de políticas sociales*» y el seguimiento de los programas derivados de estas.

Se estima conveniente realizar programas internos de difusión con el propósito de dar a conocer sobre las nuevas tendencias metodológicas y tecnológicas en estos temas. Capacitación y actualización en materia de asistencia social, sobre todo respecto de los programas que están vigente en el Estado para el otorgamiento de *subsidios, becas, condonaciones, financiamiento, créditos, donaciones, y etcétera.*

Se sugiere generar dinámicas de convivencia, puntos de encuentro a nivel institucional para fortalecer relaciones y, establecer vínculos entre autoridades de diversas materias, competencias y jerarquías. Esto con la intención de celebrar convenios de colaboración y sembrar las bases de una nueva política social en aras del respeto, dignidad e igualdad de las

personas. Así como rescatar e introducir los valores sociales del compromiso y solidaridad.

Resultados o productos esperados del proyecto

Para los fines de este proyecto de intervención es posible —y *además deseable*— establecer el compromiso y la participación de otras instituciones de nuestro Gobierno, mismo que se observa viable y podría lograrse a través de convenios de colaboración [interinstitucionales] en donde se adquirieran algunos de los siguientes compromisos:

1. La reducción del tiempo de reacción ante los casos de “vulnerabilidad”. Es decir, evitar prolongar los lapsos ocurridos entre una actuación y otra por parte de la autoridad para gestionar el asunto del beneficiario.
2. Razonabilizar la durabilidad de la intervención. Misma que abarca la totalidad de tiempo de dilación desde la primera intervención hasta la conclusión o cierre del seguimiento a cada caso. La respuesta de la autoridad debe ser proporcional a lo solicitado.
3. Optimizar la temporalidad de protección que brinda algún programa en este rubro. Toda vez que hace referencia al ámbito temporal de beneficio de un programa, es decir, a partir de cuándo y hasta donde se le brindara apoyo al beneficiario de un programa.

Cronograma de actividades

ACTIVIDADES	Meses																											
	JUNIO				JULIO				AGOSTO				SEPTIEMBRE				OCTUBRE				NOVIEMBRE				DICIEMBRE			
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28
Aumentar el grado de colaboración, por medio de objetivos, con otras entidades sociales.																												
Formar, sensibilizar y difundir en relación con el derecho a la asistencia social.																												
Crear y articular un departamento propio de gestión social, donde cada una de las disciplinas relacionadas con la intervención en casos de personas en condición de desventaja social estén presentes.																												
Formar y capacitar a los profesionales encargados del área de gestión social mediante jornadas, cursos, congresos, foro, debates, talleres y conferencias.																												
Coordinar y hacer operativos los esfuerzos, así como la participación de todos y cada uno de los colectivos sociales inmersos en el proceso de intervención.																												
Organizar y desarrollar encuentros, convivencias, con otros sectores involucrados de la sociedad, entidades gubernamentales y organizaciones no gubernamentales.																												

*Elaboración propia

Recursos del Proyecto.

Adaptar y adecuar área de capacitación con el espacio necesario, equipamientos y mobiliarios acordes para actualizar en materia de gestión social y protección del derecho de asistencia social.

Dotar con más herramientas a quienes fungirán como gestores sociales, y lo ideal sería contar con un equipo de trabajo que incluya los instrumentos necesarios para almacenar evidencias, por ejemplo: *una cámara digital para documentar lo que se tiene a la vista, escáner portátil para cuando sea más rápido que sacar copias, laptop para poder trabajar en cualquier área con cobertura de servicios de luz e internet, USB para facilitar el flujo de información*, lo anterior para poder brindar una atención más eficiente.

Factores externos del Proyecto.

VARIABLE	INDICADORES RELEVANTES
Técnica	<ul style="list-style-type: none">• Importancia del proyecto
Económica/financiera	<ul style="list-style-type: none">• Pérdidas materiales• Costos por nuevo personal adscrito
Medioambiental	<ul style="list-style-type: none">• Impacto sobre medio perceptual (cultural)
Sociocultural	<ul style="list-style-type: none">• Número de beneficiarios• Radio de acción del proyecto
Jurídica	<ul style="list-style-type: none">• Nivel de cumplimiento normativo
Política	<ul style="list-style-type: none">• Rango de afinidad con la el interés social

**PLANEACION DE EJECUCIÓN
DEL PROYECTO**

Diagrama de ejecución

Objetivo general

1. Consolidar una «*política interna de gestoría social*» que sirva para brindar un servicio de ayuda puntual y pertinente para atender las necesidades de las «*personas en condición de desventaja social*» que acuden —*ante la Comisión Estatal de Derechos Humanos de Ensenada Baja California*— a solicitar algún servicio de ayuda, apoyo o atención, y, dar a conocer el resultado mediante la expedición de un documento que contenga un protocolo de intervención en el que se vea inmersa la política de gestión para grupos en condición desventaja social, el cual consiste en un conjunto de pautas para identificar las instancias que se encuentran obligadas —*en apego con nuestra legislación*— para darle la atención y el seguimiento a la petición expuesta por el solicitante; así mismo, indicando las sugerencias de actuación para procurar la obtención de un acuerdo dentro de un plazo razonable [no más de cuatro meses] que confirme o niegue de manera institucional la petición realizada por el ciudadano.

Objetivo específico

1. **Optimizar** el tiempo de atención que brindan actualmente los «*gestores sociales*» de la Comisión Estatal de Derecho Humanos en el Estado de Baja California, a manera de atención para casos de «*personas en condición de desventaja social*» a través de la implementación de un «*protocolo de gestión*».
2. **Mejorar** la calidad de la atención que brindan actualmente los «*gestores sociales*» de la Comisión Estatal de Derecho Humanos en el Estado de Baja California, a manera de atención para casos de «*personas en condición de desventaja social*», mediante la estrategia de actualización, capacitación continua y especialización de los gestores, para brindar un servicio óptimo y de calidad.

Impacto esperado en la resolución de la problemática

1. Lograr una percepción de la necesidad de ayuda que requieren las personas de la sociedad que viven en condición de «*desventaja social*», y que, han decidido solicitar la atención de su caso particular, a través de un programa social vigente en Ensenada Baja California; específicamente a través del servicio público de atención y gestoría que brinda la Comisión Estatal de Derechos Humanos.

Objetivos particulares	Resultados o productos esperados	Actividades por desarrollar	Riesgos	Indicadores para conocer avances del proyecto	Avance por tiempo dedicado
<p>Consolidar una política interna de gestión que sirva para brindar un servicio de ayuda oportuna y suficiente para atender las necesidades de las personas en condición de desventaja social que acuden ante la Comisión Estatal de Derechos Humanos a solicitar servicio de ayuda, apoyo o atención.</p>	<p>Optimizar la temporalidad de respuesta en la gestión que se brinda por parte del personal de la Comisión Estatal de Derechos Humanos respecto de los problemas que plantean las personas en condición de desventaja social (estudio de caso, método de intervención, trámites interinstitucionales, canalización a otras áreas).</p>	<p>Establecer un protocolo de gestión que establezca pautas claras de eso “que se debe hacer” y “cómo se debe hacer” ante una serie de casos previstos. Que posteriormente permita:</p> <p>Diseñar el proceso de atención del caso/asunto como rutas de atención y a través de este determinar si la temporalidad de la gestión se puede optimizar, agilizar, mejorar, potencializar o expandir en beneficio de la persona que lo ha solicitado.</p> <p>Integración de cursos multi-institucionales para la capacitación de gestores sociales que prevean talleres y foros de intercambio de ideas con el enfoque de garantizar la satisfacción de los derechos sociales de las personas, haciendo énfasis en</p>	<p>Encasillar el nivel de compromiso y solidaridad institucional únicamente a lo que se prevé o establece el protocolo, sin brindar una atención humanitaria mayor o mejor a la que se propone en él.</p> <p>Confundir lo establecido literalmente en las normas con el límite de las posibilidades, alternativas, opciones u oportunidades para gestionar. (olvidarse de que “lo que no está prohibido está permitido” y puede utilizarse para gestionar</p>	<p>Priorización de las necesidades prioritarias a atender desde los programas sociales a través del diseño de protocolo de gestión para la CEDH BC.</p> <p>Número de convenios, aprobación institucional del proyecto y colaboración institucional</p> <p>Establecimiento de los criterios de aplicación del protocolo de gestión social para abordar el número de solicitudes de servicio por parte de beneficiarios de programas en la CEDHBC</p>	<p>Mediano: se ha invertido 3 meses de tiempo en las actividades tendientes a consolidar el protocolo de gestión, queda un mes para alcanzar la meta.</p> <p>Mediano: en estos tres meses ya se han logrado establecer las acciones que servirán de alternativas de actuación dentro del protocolo, falta implementarlas</p> <p>Mediana: no es posible definir un criterio sin haber cubierto el número de casos (100) de atención que servirán de base. Esto queda supeditado al transcurso del tiempo (hasta noviembre)</p>

		<p>aquellos que no pueden defenderse por sí mismos, específicamente personas en condición de desventaja social.</p> <p>Potencializar la sistematización de experiencias de los gestores sociales. En la participación y seguimiento de al menos 100 casos/asuntos de atención de necesidades o carencias de personas en condición de desventaja por gestor. Con base en el protocolo (Scout/exploratorio).</p> <p>Evaluación de habilidades y conocimiento de los gestores sociales. No es suficiente con acreditar los cursos en línea porque lo que se pretende es que realmente puedan diferenciar las particularidades de un caso respecto de otro: nunca son iguales desde el umbral de la necesidad del ser humano.</p>	solicitudes en favor de las personas).		
--	--	---	--	--	--

Posibles riesgos que se podrían presentar en la ejecución del proyecto.

Encasillar el nivel de compromiso y solidaridad institucional únicamente a lo que se prevé o establece el protocolo, sin brindar una atención humanitaria mayor o mejor a la que se propone en él.

Confundir lo establecido literalmente en las normas con el límite de las posibilidades, alternativas, opciones u oportunidades para gestionar. Puesto que suele olvidarse que “lo que no está prohibido está permitido” y esta ventaja puede y debe utilizarse para gestionar solicitudes en favor de las personas.

Asumir que los problemas sociales al final del proceso resulten ser en verdad más grandes que nuestros esfuerzos y capacidades humanas.

Indicadores básicos para conocer el avance del proyecto.

Priorización de las necesidades a atender desde los programas sociales a través del diseño de protocolo de gestión para la Comisión Estatal de Derechos Humanos de Baja California.

Se ha logrado optimizar el proceso de canalización y a través de esta fase abordar los casos —*de las personas en condición de desventaja social*— desde el área de especialidad que le es propia, evitándose que pase de área en área hasta llegar a donde desde el inicio merecía y debió ser atendido.

Número de convenios, aprobación institucional del proyecto y colaboración institucional que se podrán implementar.

Se ha logrado un mayor interés y participación por parte de los gestores en cuanto al desarrollo de los cinco capítulos del protocolo de gestión.

Establecimiento de los criterios de aplicación del protocolo de gestión social para abordar el caso de la persona que solicita algún tipo de servicio, apoyo o atención que según el planteamiento de su caso/asunto vaya a requerir.

Actividades que se deberán realizar y la secuencia que estas deberán tener.

ACTIVIDAD	SECUENCIA
<p>Primera actividad. Elaboración de un primer protocolo de gestión.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Desarrollar el contenido del capítulo I. Programas disponibles para atención de personas en condición de desventaja social. 2. Desarrollar el contenido del capítulo II. Principios generales en materia de asistencia social. 3. Desarrollar el contenido del capítulo III. Derechos humanos inherentes a la asistencia social. 4. Desarrollar el contenido del capítulo IV. Requisitos generales para la afiliación a un programa en casos de personas en condición de desventaja social. 5. Desarrollar el contenido del capítulo V. Política de gestión social. 6. Desarrollar el contenido del capítulo VI. Pautas específicas de intervención en casos de personas en condición de desventaja social.
<p>Segunda actividad. Dimensionar el proceso de atención del caso basado en experiencias históricas.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Consultar metas y logros institucionales (2016) de la CEDHBC en casos de atención a personas en condición de desventaja social. (Grupos vulnerables 2016). 2. Consultar metas y logros institucionales (2017) de la CEDHBC en casos de atención a personas en condición de desventaja social. (Grupos vulnerables 2017). 3. Consultar metas y logros institucionales (2018) de la CEDHBC en casos de atención a personas en condición de desventaja social. (Grupos vulnerables 2018).
<p>Tercera actividad.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Cursos de capacitación en Intervención Comunitaria,

<p>Lograr la actualización y capacitación sobre el perfil de intervención social y derechos humanos en los gestores.</p>	<p>con la finalidad de preparar profesionales para que actúen en el ámbito social, despertando en ellos el impulso por hacer frente a una serie de problemas que demandan usualmente la preocupación de varias disciplinas psicológicas, psiquiátricas, económicas, jurídicas, salubridad, nutrición, seguridad, educación, ambientales, la gestión del desarrollo socioeconómico, participación ciudadana, entre otras. Del 2 julio del 2018 al 3 de diciembre del 2018.</p> <p>2. Cursos de actualización en Derechos Humanos, con la meta de instruir a los profesionales vinculados con cuestiones de esta índole, capacitándoles en temas actuales de derecho, a nivel nacional e internacional, mejorando su criterio y enfoque al momento de participar en las propuestas de soluciones necesarias a múltiples problemáticas de orden social, desde temas de gestión de gobierno hasta el diseño de nuevas sistemáticas de procurar una sociedad más inclusiva en cuanto a la accesibilidad de los servicios, bienes y recursos públicos. Del 1 de enero del 2019 al 3 de junio del 2019.</p>
<p>Cuarta actividad. Potencializar la experiencia de los gestores.</p>	<p>3. Participación y seguimiento de al menos 100 casos/asuntos en un plazo de 1 año de atención de necesidades o carencias de personas en condición de desventaja por gestor. Con base en el protocolo (Scout/exploratorio). Del 3 septiembre del 2018 al 1 de noviembre del 2018.</p>
<p>Quinta actividad. Evaluar los resultados obtenidos a través de la capacitación.</p>	<p>1. El grupo de gestores y sus coordinadores deberán dar el visto bueno o en su caso emitir las observaciones que consideren pertinentes para la consolidación</p>

Área de Capacitación de la CEDH BC	Consultar metas y logros institucionales (2016)	Consultar metas y logros institucionales (2017)	Consultar metas y logros institucionales (2018) para comparar los resultados con los periodos 2016 y 2017
---	---	---	---

Tercera actividad

	Jul				Ago				Sep				Oct				Nov				Dic											
Semana	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4								
Tercera visitaduría general	C N 6	C N 6	C N 6	C N 7	C N 7	C N 7	C N 8	C N 8	C N 8	C N 9	C N 9	C N 9	C N 10	C N 10	C N 10	C N 11	C N 11	C N 11	C N 12	C N 12	C N 13	C N 13	C N 14	C N 14								
Cuarta visitaduría general	C N 15	C N 15	C N 15	C N 15	C N 16	C N 16	C N 16	C N 16	C N 17	C N 17	C N 17	C N 17																				
Quinta visitaduría general	C N 1	C N 1	C N 1	C N 1	C N 2	C N 2	C N 2	C N 2	C N 3	C N 3	C N 3	C N 3	C N 4	C N 4	C N 4	C N 4	C N 5	C N 5	C N 5	C N 5												

Cuarta actividad

	Sep				Oct				Nov				Dic			
Semana	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4
Tercera visitaduría general	Atender 26 casos implementando el protocolo				Atender 26 casos implementando el protocolo				Atender 22 casos implementando el protocolo				Atender 20 casos implementando el protocolo			
Cuarta visitaduría general	Atender 26 casos implementando el protocolo				Atender 26 casos implementando el protocolo				Atender 22 casos implementando el protocolo				Atender 20 casos implementando el protocolo			
Quinta visitaduría general	Atender 26 casos implementando el protocolo				Atender 26 casos implementando el protocolo				Atender 22 casos implementando el protocolo				Atender 20 casos implementando el protocolo			

Quinta actividad

	Nov				Dic			
Semana	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4
Coordinación de la CEDH BC								

Área de Capacitación de la CEDH BC	Emitir las observaciones que consideren pertinentes
---	---

Recursos que se van a requerir para la ejecución del proyecto.

Ante la falta de asignación de recursos públicos se optó por compensar el acceso a la información de quienes fungirán como «*gestores sociales*» en este proyecto de atención a personas en «*condición de desventaja social*» a través del servicio de educación a distancia en la modalidad virtual [en línea] de una organización nacional especializada en temas de “igualdad e inclusión social”. Lo cual, si bien es cierto no es precisa ni exclusivamente el objetivo de este proyecto, sí potencializa los conocimientos suficientes para comprender mejor el caso de atención que le haya sido asignado.

Se consideró viable debido a la alta compatibilidad del perfil cognitivo que se maneja y porque no consume mayor recurso que el tiempo de duración del curso, por lo que, se determinó la aprobación de aprovechar la oportunidad formativa que imparte la organización no gubernamental reconocida como CONÉCTATE, misma que cuenta con aprobación de la Secretaría de Gobernación [SEGOB] y Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación [CONAPRED] y actualmente el perfil de ingreso está dirigido a:

- Servidoras y servidores públicos de la Administración Pública Federal, Estatal y Municipal.
- Organizaciones de la Sociedad Civil [OSC].
- Empresas.
- Profesoras y profesores.
- Personas que estén en contacto directo con poblaciones en situación de discriminación.
- Público en general que esté interesado en apropiarse del tema de la igualdad, inclusión y la no discriminación, y/o en formar parte de una red de personas promotoras del Derecho a la igualdad y la no discriminación.

Los cursos de CONÉCTATE son de tipo auto-instructivos tienen una duración de 14 días naturales y se otorga una constancia de 10 horas; son totalmente gratuitos, permitiendo a cualquier persona interesada acceder a ellos. Se entregan constancias a quienes hayan participado siempre que realicen y concluyan todas las actividades, obtengan un promedio final aprobatorio con un mínimo de seis.

De este modo seccionamos con tres colores las áreas de la Comisión Estatal de Derechos Humanos de Baja California que guardan afinidad con los cursos de la Organización CONECTATE.

La Tercera Visitaduría General realiza acciones encaminadas a la protección y defensa de los derechos humanos de grupos en condición de vulnerabilidad, en particular de los siguientes:

1. Personas con discapacidad.
2. Mujeres.
3. Niños, adolescentes y jóvenes.
4. Personas adultas mayores.
5. Los demás sectores que presenten o refieran a algún tipo de vulnerabilidad que no sea atendida por otra visitaduría.

La Cuarta Visitaduría General ejerce también acciones concretas que buscan la visualización y protección de los siguientes grupos en condición de vulnerabilidad:

1. Personas que viven con VIH o con adicciones.
2. Periodista.
3. Defensores de derechos humanos.
4. Comunidades indígenas.
5. Afectación a la salud.
6. Unidad de atención a víctimas.

El personal de la Quinta Visitaduría General, de la Comisión Estatal de Derechos Humanos de Baja California que atiende temas de:

1. Personas en contexto de migración.
2. Personas en situación de calle.
3. Personas con discapacidad.
4. Periodistas.
5. Defensores de derechos humanos.
6. Personas de la comunidad LGBTI.

Programa de capacitación

CANTIDAD DE CURSOS	NOMBRE DEL CURSO	VISITADURÍA CON LA QUE GUARDA AFINIDAD	COMO SE AJUSTA A NUESTRO PROYECTO	DURACIÓN
No. 1	El ABC de la igualdad y la no discriminación	Quinta Visitaduría General	Derecho a la inclusión social	14 horas
No. 2	Inclusión y discapacidad	Quinta Visitaduría General	Derecho a la igualdad de oportunidades	14 horas
No. 3	Guía de acción pública contra la homofobia	Quinta Visitaduría General	Derecho a la libre preferencia sexual	14 horas
No. 4	Pautas para un periodismo incluyente	Quinta Visitaduría General	Derecho a la libre expresión del pensamiento	14 horas
No. 5	Diversidad sexual, inclusión y no discriminación	Quinta Visitaduría General	Derecho a la participación de distintas comunidades de la sociedad	14 horas
No. 6	Tolerancia y diversidad de creencias	Tercera Visitaduría General	Derecho a la diversidad de culto religioso	14 horas
No. 7	Jóvenes, tolerancia y no discriminación	Tercera Visitaduría General	Derecho de la adolescencia y juventud	14 horas
No. 8	El ABC de la accesibilidad web	Tercera Visitaduría	Derecho a estar informado y en	14 horas

		General	comunicación con el mundo	
No. 9	Prevención social de las violencias con enfoque antidiscriminatorio	Tercera Visitaduría General	Derecho a un trato digno	14 horas
No. 10	Iguales y diferentes: la ciudadanía en los procesos electorales	Tercera Visitaduría General	Derecho de las asociaciones políticas	14 horas
No. 11	Principios de la educación inclusiva	Tercera Visitaduría General	Derecho a la educación	14 horas
No. 12	Claves para la atención pública sin discriminación	Tercera Visitaduría General	Derecho a la asistencia social	14 horas
No. 13	1, 2, 3 por todas las niñas, niños, adolescentes y sus derechos sin discriminación	Tercera Visitaduría General	Derecho de los niños y adolescentes	14 horas
No. 14	Medidas para la igualdad en el marco de la ley federal para prevenir y eliminar la discriminación	Tercera Visitaduría General	Derecho a la inclusión laboral	14 horas
No. 15	Discriminación a	Cuarta	Derecho a recibir	14 horas

	personas que viven con VIH o sida	Visitaduría General	atención médica	
No. 16	El derecho a la igualdad y la no discriminación de la población	Cuarta Visitaduría General	Derecho de los migrantes	14 horas
No. 17	Migración y xenofobia	Cuarta Visitaduría General	Derecho de los migrantes	14 horas

Recursos materiales

Fase	Nombre	Concepto	Recurso
FASE 1	Diseño o Formulación del proyecto	Computadora	Ya disponible y asignado por la CEDH BC
		Impresora	Ya disponible y asignado por la CEDH BC
		Scanner	Ya disponible y asignado por la CEDH BC
		Cámara fotográfica	Ya disponible y asignado por la CEDH BC

		USB de 32Gb	Ya disponible y asignado por la CEDH BC
FASE 2	Planeación de la ejecución del proyecto	Computadora	Ya disponible y asignado por la CEDH BC
		USB	Ya disponible y asignado por la CEDH BC
		Resmas de hojas blancas	Ya disponible y asignado por la CEDH BC
		Libretas	Ya disponible y asignado por la CEDH BC
		Proyector	Ya disponible y asignado por la CEDH BC
FASE 3	Ejecución del proyecto	Computadora con programa para edición en formato PDF	Ya disponible y asignado por la CEDH BC
		Internet para distribución en formato PDF	Ya disponible y asignado por la CEDH BC

FASE 4	Seguimiento y control del proyecto	Computadora Impresora	Ya disponible y asignado por la CEDH BC Ya disponible y asignado por la CEDH BC
FASE 5	Evaluación del proyecto	Computadora Impresora	Ya disponible y asignado por la CEDH BC Ya disponible y asignado por la CEDH BC

EJECUCIÓN DEL PROYECTO

A que nos enfrentamos con el diseño de este proyecto:

El primer desafío fue la diferencia de posturas entre el equipo de trabajo, pues a pesar de que todos sus integrantes cuentan con experiencias en su área de comisión, no todos conocían ni poseían los elementos característicos de la «*gestión de políticas sociales*» ni tampoco las implicaciones de ocupar el rol de un «*gestor social*», es decir, al principio a todos les costaba esfuerzo abrirnos más allá de la visión y misión inherente a su formación académica profesional. Pensar fuera de la caja y decidir abandonar la zona de confort fueron los primeros pasos para comenzar a esbozar lo que será el protocolo de gestión.

La idea de tomar en consideración las opiniones de otros profesionistas con enfoques distintos es porque los problemas de las personas en «*condición de desventaja*» social son ambivalentes, polisémicos y multifacéticos, es decir, una cosa te lleva a otra, una afectación te produce otra.

Como fue la asignación de los recursos:

La asignación de recursos económicos fue nula, sin embargo, si hubo asignación de recursos en materiales, es decir, trabajamos con lo que había disponible en la oficina y nunca se manejó ningún recurso monetario. Se asignó un área específica para tratar los asuntos y actividades del proyecto, mismo que en todo momento contó con una computadora de la institución con acceso a internet y un escritorio una para el uso tanto del asesor externo

como para el proyectista, los demás participantes utilizaban sus laptops o tabletas. Se giraron instrucciones por parte del área de coordinación institucional de la Comisión Estatal de Derechos humanos para facilitar toda clase de documentos, libros, revistas; hojas, plumas, lápices, grapas, engrapadora, perforadora; acceso a la copiadora, escáner, y expedientes de la institución que guardasen relación con el tema de investigación de grupos en condición de desventaja social. Nunca faltó nada.

Dificultades:

Desde la fase del diseño del proyecto de investigación se alcanzaba a prever la falta de disponibilidad de recursos para impulsar un proyecto de esta naturaleza, por eso se procedió a ajustar la dirección de las actividades a través de vías que se ajustaran: a) a los objetivos del proyecto y b) al interés de la institución; razón por la cual se decidió viable optar por implementar “actividades virtuales” gratuitas a través de la internet. Ello con la finalidad de seguir avanzando sin exigir mayores recursos de los que dispone la Comisión Estatal de Derechos Humanos de Baja California hasta el momento.

Cambios no previstos:

Al momento de intentar llevar a cabo los cursos de capacitación, profesionalización y especialización para los gestores, comenzaron a notarse las carencias y ausencias de recursos, pues, la falta de recursos económicos

impidió solventar su costo, y por ende, se observó frustrada esta actividad en los términos como inicialmente se había imaginado [especialización o maestría en un determinado rubro de la gestión social] entonces se optó por proyectar una compensación de estas actividades a través de una serie de cursos virtuales gratuitos en línea impartidos por una organización especializada en el rubro que nos ocupa.

La idea de una especialización reconocida por parte de una institución académica que avalara el desempeño de los participantes era el objetivo, pues además de fortalecer las relaciones personales, se fortalecería de manera pública la imagen de la Comisión Estatal de Derechos Humanos de Baja California, e indirectamente se estaría abriendo un nuevo nicho de orientación vocacional que de momento no existe en ningún estado de la república, al menos no formalmente: «*gestiones en materia de políticas sociales*».

Por lo que, a manera de subsanar el objetivo de estas actividades frustradas fue necesario realizar juntas, talleres y foros institucionales, algunos incluso con participación ciudadana para atender problemas actuales de «personas en condición de desventaja social», destacándose los siguientes:

(1) Matrimonios entre personas del mismo sexo.

(2) Otorgamiento de servicio de salud para personas de comunidades indígenas.

- (3) Trato digno para adolescentes por parte de sus maestros en secundaria pública.
- (4) Seguridad alimentaria para niños de nivel primaria en escuelas públicas.
- (5) Asesoría legal para personas de escasos recursos económico.
- (6) Apoyo psicológico para personas víctimas de delitos sexuales.
- (7) Atención psicológica para personas víctimas de violencia intrafamiliar.
- (8) Apoyos de despensa para personas adultas mayores.
- (9) Inclusión en programas de bolsa de trabajo.

Estos rubros fueron seleccionados por nivel de incidencia, es decir, en atención a los porcentajes de peticiones y solicitud de los tramites que fueron gestionadas por la Comisión de Derechos Humanos de Baja California en el periodo 2017-2018 en donde se destacaron por la misma población esos rubros, es decir, fueron los casos más reiterados.

Registro de sucesos relevantes:

Las dependencias e instituciones solidarias —*ya sea por efecto convenio interinstitucional, o bien aquellas comprometidas por mandato expreso previsto en nuestra legislación*— normalmente no rechazan la entrada del trámite de petición, sin embargo, no siempre le asignan la prioridad desde la dimensión de urgencia del solicitante.

Por ejemplo:

- Solicitud de alta en el programa de otorgamiento de dispensa ante el Sistema para el Desarrollo Integral para la Familia.
- Solicitud de atención por urgencia médica sin contar con afiliación ante el Seguro Popular.
- Solicitud de accesibilidad al programa de atención psicológica para víctimas de violencia intrafamiliar sin presentar querrela ante la Procuraduría General de Justicia del Estado.
- Solicitud de afiliación a algún tipo de beca educativa de un determinado para inscribirse en algún plantel registrado ante la Secretaria de Educación Pública.
- Solicitud de matrimonio entre personas del mismo sexo ante la Dirección del Registro Civil.
- Solicitud de devolución de pertenencias posterior a una detención ante la Secretaria de Seguridad Pública.

Se detectó que las autoridades ocasionalmente postergan este tipo de planteamientos —*aun cuando se soliciten de manera formal*— desconociéndose el motivo o razón de este fenómeno. Esto ocurre en el seguimiento de cualquier caso, pero se observa mayor perjuicio en los casos de personas en «*condición de vulnerabilidad social*».

Se pudo observar que en verdad se pierde mucho tiempo valioso en obtener un reconocimiento expreso o tácito por parte de la autoridad

responsable, y a veces, para cuando esto sucede la afectación en la persona ya es mucho mayor.

El reconocimiento del hecho ocurrido es importante [sellos, firmas, documentos, recibos, copias de archivos, fotos] para tener constancia o evidencia del seguimiento de cada caso, y en el peor de los escenarios demandar justicia en función de las omisiones o negligencias de los funcionarios públicos que se observan involucrados.

Los «*gestores sociales*» que forman parte de la estructura de la función pública a veces agilizan la dilación de un trámite, y a veces únicamente lo entorpecen [demasiada tramitología, requisitos cambiantes y absurdos, procedimientos complejos que retrasan la accesibilidad a los beneficios de un determinado programa social]. Y veces aun cumpliendo con todos los requerimientos no logra quedar en claro que es lo que determina uno u otro resultado [que se conceda o se rechace].

Inclusive no se puede descartar que sea:

- (a) Meramente el estado de ánimo de las personas que interactúan.
- (b) El cumulo de trabajo.
- (c) La presión política cuando se trata de temas sensibles para la escala de valores tradicional en la localidad.
- (d) Intereses contrapuestos.
- (e) Algún tipo de recelo institucional.

**SEGUIMIENTO Y CONTROL DEL
PROYECTO**

PROYECCIÓN DE COMPROMISOS ALCANZADOS

VISIÓN GENERAL DE PROYECCIÓN DE ACTIVIDADES

ACTIVIDADES	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	AGO	SEP	OCT
Aumentar el grado de colaboración, por medio de interacción, con otras entidades sociales.							
Formar, sensibilizar y difundir en relación con el derecho a la asistencia social.							
Crear y articular un departamento propio de gestión social, donde cada una de las disciplinas relacionadas con la intervención en casos de personas en condición de desventaja social estén presentes.							
Formar y capacitar a los profesionales encargados del área de gestión social mediante jornadas, cursos, congresos, foro, debates, talleres y conferencias.							
Crear y articular un equipo de							

trabajo propio de gestión social, donde cada una de las disciplinas relacionadas con la intervención en casos de personas en condición de desventaja social estén presentes.												
Aumentar el grado de colaboración, por medio de convenios, con otras entidades sociales.												
Formalizar, sensibilizar y difundir en relación con el derecho a la asistencia social.												
Crear y articular un departamento propio de gestión social, donde cada una de las disciplinas relacionadas con la intervención en casos de personas en condición de desventaja social estén presentes.												
Formar y capacitar a los profesionales												

encargados del área de gestión social mediante jornadas, cursos, congresos, foro, debates, talleres y conferencias.												
Crear y articular un equipo de trabajo propio de gestión social, donde cada una de las disciplinas relacionadas con la intervención en casos de personas en condición de desventaja social estén presentes.												

VISIÓN ESPECIFICA DE PROYECCIÓN DE ACTIVIDADES

PERIODO (MARZO A JULIO)

Actividades desarrolladas (Describa detalladamente las actividades realizadas por el estudiante)	Área de la institución en la que se realiza la actividad	Horas (Número de horas empleadas en la actividad)	Resultados obtenidos/ Entregables	% de avance Enero- Abril 2018
Aumentar el grado de colaboración, por medio de	Tercera Visitaduría	22 horas	Satisfactorio ha sido el	100%

interacción, con otras entidades sociales.	General Comisión Estatal de los Derechos Humanos de Baja California (CEDHBC) Zona Ensenada.		encuentro con otras partes relacionadas con el tema de gestión social (DIF, INMUJER, SEDESOL, SSP)	
Formar, sensibilizar y difundir en relación con el derecho a la asistencia social.	Tercera Visitaduría General Comisión Estatal de los Derechos Humanos de Baja California (CEDHBC) Zona Ensenada.	24 horas	Satisfactorio ha sido la convivencia y el intercambio de ideas para optimizar los procesos de seguimiento de “casos de atención “a personas en condición de desventaja social.	100%
Crear y articular un departamento propio de gestión social, donde cada una de las disciplinas relacionadas con la intervención en casos de personas en condición de desventaja social estén presentes.	Tercera Visitaduría General Comisión Estatal de los Derechos Humanos de Baja California (CEDHBC) Zona Ensenada.	22 horas	Satisfactorio se observa la disposición y la actitud de las personas seleccionadas para abordar este proyecto.	95%
Formar y capacitar a los profesionales encargados del área de gestión social mediante jornadas, cursos, congresos, foro, debates, talleres y conferencias.	Tercera Visitaduría General Comisión Estatal de los Derechos Humanos de Baja California (CEDHBC) Zona Ensenada.	46 horas	Se requiere tomar en cuenta las prioridades de las instituciones involucradas que colaboran en el procedimiento de gestión.	85%
Crear y articular un equipo de trabajo propio de gestión social, donde cada una de las disciplinas relacionadas con la intervención en casos de personas en condición de desventaja social estén	Tercera Visitaduría General Comisión Estatal de los Derechos Humanos de Baja California	40 horas	Se produjo mejora durante la dinámica interna del trámite y seguimiento.	80%

presentes.	(CEDHBC) Zona Ensenada.			
------------	----------------------------	--	--	--

OBSERVACIONES:

Se sugiere incorporar más opiniones técnicas provenientes del contexto práctico **con base en** la experiencia del personal de cada área involucrada con el tema de grupos en condición de desventaja social; esto con la intención de detectar cuáles son los “momentos de oportunidad” objetivos que se producen o surgen durante el procedimiento de atención de las necesidades de estas personas. Esto es importante para poder “trazar” una línea cronológica de seguimiento en vez de imaginarla, y proceder a “optimizarla” en vez de simplemente mejorarla.

**DIAGRAMA DE GANTT
(PERIODO MARZO-JUNIO)**

ACTIVIDADES	Meses	Marzo							Abril							Mayo							Junio							
	Semanas	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	
Aumentar el grado de colaboración, por medio de convenios, con otras entidades sociales.		■	■	■	■																									
Formalizar, sensibilizar y difundir en relación con el derecho a la asistencia social.						■	■	■	■																					
Crear y articular un departamento propio de gestión social, donde cada una de las disciplinas relacionadas con la intervención en casos de personas en condición de desventaja social estén presentes.										■	■	■	■																	
Formar y capacitar a los profesionales encargados del área de gestión social mediante jornadas, cursos, congresos, foro, debates, talleres y conferencias.																■	■	■	■											

Crear y articular un equipo de trabajo propio de gestión social, donde cada una de las disciplinas relacionadas con la intervención en casos de personas en condición de desventaja social estén presentes.

**PROYECCIÓN DE ACTIVIDADES
PERIODO (JULIO A OCTUBRE)**

Actividades desarrolladas (Describa detalladamente las actividades realizadas por el estudiante)	Área de la institución en la que se realiza la actividad	Horas (Número de horas empleadas en la actividad)	Resultados obtenidos/ Entregables	% de avance 11 junio 2018-5 septiembre 2018
Elaboración de un primer protocolo de gestión.	Tercera Visitaduría General, Cuarta Visitaduría General y Quinta Visitaduría General de la Comisión Estatal de los Derechos Humanos de Baja California (CEDHBC) Zona Ensenada.	50 horas	Satisfactorio ha sido el capitulado y la distribución temática del protocolo de gestión	75%
Dimensionar el proceso de atención del caso basado en experiencias históricas.	Tercera Visitaduría General, Cuarta Visitaduría General y Quinta Visitaduría General de la Comisión Estatal de los Derechos Humanos de Baja California (CEDHBC) Zona Ensenada.	35 horas	Satisfactorio se ha observado el análisis de casos previos que han sido resueltos con éxito, mismos que servirán de base para consolidar las pautas del protocolo de gestión social.	80%

Actualizar y capacitar los perfiles de intervención social y derechos humanos en los gestores.	Tercera Visitaduría General, Cuarta Visitaduría General y Quinta Visitaduría General de la Comisión Estatal de los Derechos Humanos de Baja California (CEDHBC) Zona Ensenada.	65 horas	Satisfactoria ha sido la participación en los cursos virtuales con perfil de atención a grupos en condición de desventaja social.	65%
Potencializar la experiencia de los gestores.	Tercera Visitaduría General, Cuarta Visitaduría General y Quinta Visitaduría General de la Comisión Estatal de los Derechos Humanos de Baja California (CEDHBC) Zona Ensenada.	80 horas	Se requiere profundizar en los casos pasados que se han resuelto de manera exitosa (estudio de casos) para consolidar de manera eficaz los lineamientos de atención dentro del protocolo de gestión.	70%
Evaluar los resultados obtenidos a través de la implementación de “el protocolo de gestión” (en su versión scout/exploratoria).	Tercera Visitaduría General, Cuarta Visitaduría General y Quinta Visitaduría General de la Comisión Estatal de los Derechos Humanos de Baja California (CEDHBC) Zona Ensenada.	10 horas	Se ha logrado una estación positiva sobre la mitad de la cifra objetivo 50/100 casos implementándose los criterios que formaran parte del protocolo final.	65%

OBSERVACIONES:

Se sugiere tomar en consideración las limitaciones de presupuesto que nos colocan en una posición de sobrecarga de trabajo [por falta de personal] en cuanto al desarrollo los capítulos del protocolo y compensar esta ausencia presupuestal tomando en consideración las experiencias ciertas, así como las opiniones sinceras de cada uno de los “gestores sociales” [visitadores: según el nombramiento de la CEDHBC] que han tenido un contacto directo y han logrado atender a este sector de la población “grupos en condición de desventaja social” [grupos vulnerables: según denominación de la CEDHBC] desde hace más de once años.

DIAGRAMA DE GANTT

(PERIODO JULIO-OCTUBRE)

En esta fase del proyecto se pretende comenzar el diseño del protocolo, y es importante que las tres áreas involucradas intervengan al mismo tiempo y participen en la aportación de opiniones u observaciones, para no repetir fases, esta sería la fase del establecimiento de la política interna para la atención de caso que involucren a personas en condición de desventaja social, y al mismo tiempo la fase del diseño del protocolo [se pretende la obtención de un borrador de dicho protocolo].

Es necesario trabajar con metas establecidas por semanas, porque el tiempo comprendido entre septiembre y diciembre es poco para una segunda revisión, si se logra establecer el protocolo es muy probable que se quede tal cual, por ello es recomendable trabajar por semanas. Si no se lograra establecer el protocolo de gestión para el debido seguimiento de personas en condición de desventaja social, al menos todos los avances podrán ser retomados dentro de un nuevo proyecto en la posteridad. Repitiéndose las fases y depurando los criterios ya establecidos.

Primera actividad

Semana	Jul				Ago			
	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4
Tercera visitaduría general	Borrador del capítulo 1	Borrador del capítulo 2	Borrador del capítulo 3	Borrador del capítulo 4	Borrador del capítulo 5	Ajustes finales al borrador del protocolo de gestión	Revisión del protocolo de gestión	Aprobación del protocolo de gestión
Cuarta visitaduría general								
Quinta visitaduría general								

Segunda actividad

Semana	Jul				Ago				Sep				Oct				Nov				Dic			
	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4
Coordinación de la CEDH BC	Consultar metas y logros institucionales (2016)								Consultar metas y logros institucionales (2017)								Consultar metas y logros institucionales (2018) para comparar los resultados con los periodos 2016 y 2017							
Área de Capacitación de la CEDH BC																								

Tercera actividad

	Jul				Ago				Sep				Oct				Nov				Dic			
Semana	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4
Tercera visitaduría general	C N 6	C N 6	C N 6	C N 7	C N 7	C N 7	C N 8	C N 8	C N 8	C N 9	C N 9	C N 9	C N 10	C N 10	C N 10	C N 11	C N 11	C N 11	C N 12	C N 12	C N 13	C N 13	C N 14	C N 14
Cuarta visitaduría general	C N 15	C N 15	C N 15	C N 15	C N 16	C N 16	C N 16	C N 16	C N 17	C N 17	C N 17	C N 17												
Quinta visitaduría general	C N 1	C N 1	C N 1	C N 1	C N 2	C N 2	C N 2	C N 2	C N 3	C N 3	C N 3	C N 3	C N 4	C N 4	C N 4	C N 4	C N 5	C N 5	C N 5	C N 5				

Cuarta actividad

	Sep				Oct				Nov				Dic			
Semana	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4
Tercera visitaduría general	Atender 26 casos implementando el protocolo				Atender 26 casos implementando el protocolo				Atender 22 casos implementando el protocolo				Atender 20 casos implementando el protocolo			
Cuarta visitaduría general	Atender 26 casos implementando el protocolo				Atender 26 casos implementando el protocolo				Atender 22 casos implementando el protocolo				Atender 20 casos implementando el protocolo			
Quinta visitaduría general	Atender 26 casos implementando el protocolo				Atender 26 casos implementando el protocolo				Atender 22 casos implementando el protocolo				Atender 20 casos implementando el protocolo			

Quinta actividad

	Nov				Dic			
Semana	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4
Coordinación de la CEDH BC	Emitir las observaciones que consideren pertinentes							
Área de Capacitación de la CEDH BC								

EVALUACIÓN DE PROYECTO

A que nos enfrentamos con el diseño de este proyecto:

El primer desafío fue la diferencia de posturas entre el equipo de trabajo, pues a pesar de que todos sus integrantes cuentan con experiencias en su área de comisión, no todos conocían ni poseían los elementos característicos de un gestor social, es decir, al principio a todos les costaba esfuerzo abrirnos más allá de la visión y misión inherente a su formación académica profesional. Pensar fuera de la caja y decidir abandonar la zona de confort fueron los primeros pasos para comenzar a esbozar lo que será el protocolo de gestión.

A través de la identificación de las necesidades prioritarias a atender desde los programas sociales a través del diseño de *«protocolo de gestión»* para la Comisión Estatal de Derechos Humanos de Baja California, se ha logrado optimizar el proceso de canalización y a través de esta fase abordar los casos —*de las personas en condición de desventaja social*— desde el área de especialidad que le es propia, evitándose que pase de área en área hasta llegar a donde desde el inicio merecía y debió ser atendido.

Mediante el diseño de las principios y acciones protocolarias que se podrán implementar. Se ha logrado un mayor interés y participación por parte de los gestores en cuanto al desarrollo de los “seis capítulos” en un documento titulado *«Protocolo y Política de*

Gestión para grupos en condición desventaja social» [CEDH de BC].

Por medio del establecimiento de los criterios de aplicación del protocolo y política de gestión se logró abordar algunos de los casos de las personas que solicitan algún tipo de servicio, apoyo o atención, que según el planteamiento de su caso/asunto vaya a requerir.

Y pudimos percatarnos de que:

- No todas las personas que llegan a solicitar un trámite ante la C.E.D.H. de B.C. son personas en condición de desventaja social.
- La calidad de la intervención está supeditada al perfil profesional y el grado de experiencia del personal encargado de la gestión.
- No todos son especialistas ni todos tienen experiencia.

Como fue la asignación de los recursos:

La asignación de recursos económico fue nula, sin embargo, si hubo en especie, es decir, trabajamos con lo que ya había disponible en la oficina; nunca se manejó ningún recurso monetario. Se asignó un área específica para tratar los asuntos y actividades del proyecto,

mismo que en todo momento contó con una computadora de la institución con acceso a internet y un escritorio una para el uso tanto del asesor externo como para el proyectista, los demás participantes utilizaban sus laptops o tabletas. Así mismo, se giraron instrucciones por parte del área de coordinación institucional de la Comisión Estatal de Derechos humanos para facilitar toda clase de documentos, libros, revistas; hojas, plumas, lápices, grapas, engrapadora, perforadora; acceso a la copiadora, escáner, y expedientes de la institución que guardasen relación con el tema de investigación de grupos en condición de desventaja social. Lo cual ha sido suficiente para el desarrollo del proyecto.

Imprevistos:

Hubo cambios no previstos al momento de intentar llevar a cabo los cursos de capacitación, profesionalización y especialización para los gestores, pues la falta de recursos económicos impidió solventar su costo y por ende se observó frustrada esta actividad.

En cambio, a manera de compensar el objetivo de esta actividad sí hubo juntas, talleres y foros institucionales algunos, incluso con participación ciudadana [aunque las personas que asisten casi lo hacen de manera obligada o forzada, es muy raro que la ciudadanía deje de realizar sus actividades cotidianas para

dedicar parte de su tiempo a este tipo de relacionamiento e interactividad social] para atender problemas actuales de personas en condición de desventaja social, destacándose los siguientes:

- (1) Matrimonios entre personas del mismo sexo.
- (2) Otorgamiento de servicio de salud para personas de comunidades indígenas.
- (3) Trato digno para adolescentes por parte de sus maestros en secundaria pública.
- (4) Seguridad alimentaria para niños de nivel primaria en escuelas públicas.
- (5) Asesoría legal para personas de escasos recursos económico.
- (6) Apoyo psicológico para personas víctimas de delitos sexuales.
- (7) Atención psicológica para personas víctimas de violencia intrafamiliar.
- (8) Apoyos de despensa para personas adultas mayores.
- (9) Inclusión en programas de bolsa de trabajo.

Registro de todo lo importante:

Las instituciones solidarias por convenio interinstitucional, o bien aquellas comprometidas por mandato expreso previsto en nuestra legislación no rechazan la entrada del trámite, sin embargo, no siempre le asignan la prioridad desde la dimensión de urgencia del solicitante.

Se pudo observar que en verdad se pierde mucho tiempo valioso en obtener un reconocimiento expreso o tácito por parte de la autoridad responsable, y a veces, para cuando esto sucede la afectación en la persona ya es mayor.

Los gestores sociales públicos a veces agilizan la dilación de un trámite y a veces lo entorpecen. Sin quedar en claro que es lo que determina uno u otro resultado. Inclusive podría ser: (a) meramente el estado de ánimo de las personas que interactúan, (b) el cumulo de trabajo, (c) la presión política cuando se trata de temas sensibles para la escala de valores tradicional en la localidad, (d) intereses contrapuestos, o (e) recelo institucional.

REPORTE FINAL

Síntesis del problema de origen.

El fenómeno de estudio que en lo general decidimos abordar en esta integración del diagnóstico ha sido *«la omisión del Estado de brindar una debida atención en relación con sus programas de asistencia social para personas en condición de desventaja social»*. Es decir, fue en este aspecto en donde se observó el problema desde el inicio, aun sin saber hacia dónde nos llevaría. Pronto nos percatamos de que ciertamente esta “cuestión social” se trataba de un problema realmente trascendente, puesto que dicha omisión vuelve nugatorio el derecho a la asistencia social reconocido en nuestra constitución política de los estados unidos mexicanos. [Apartado "B" del Artículo 123].

Por lo que, al darnos cuenta de esta vulneración procedimos a reunir una suficiente cantidad de datos e información al respecto para conocer a que nos estábamos enfrentando, y así fue como logramos obtener la siguiente hipótesis:

El derecho a la asistencia social era vulnerado por un mal funcionamiento de los organismos del Estado, toda vez que no comprendían la esencia del término *«gestión de política social»* o comprendiéndolo no lograban proyectar un interés acorde con la realidad que experimentan las personas que viven en *«condición de desventaja social»*.

Y pensar en que es lo que podíamos hacer al respecto tomando en consideración que precisamente esta institución “Comisión Estatal de Derechos Humanos” la cual es un organismo protector de este sector de la

población considerado indistintamente como grupos vulnerables, fue lo que nos llevó a observar que también estábamos involucrados los profesionistas o profesionales que ostentan un cargo público para atender casos de personas en condición de desventaja social.

Razón por la cual nos enfocamos específicamente al hecho de identificar tendencia cual es la política que resalta en los programas de asistencia social vigentes en el estado, cuál es su principal motivación y como se relaciona con el contexto actual. Esto nos permitió especular sobre el aspecto de la “oportunidad para intervenir a estos grupos” y también respecto al “nivel de suficiencia” porque en realidad no existe una política diáfana en materia de asistencia social, al menos no de manera tácita. Esto nos condujo a interpretar la del acervo normativo y la explosión de motivos de las leyes que regulan la materia para conocer las particularidades que les dio vida.

Así que partiendo de cuál es la verdadera política detrás de la gestión en materia de política social en nuestra localidad, fue como como pensamos a despejar la incógnita de: si realmente se desea —*como Gobierno*— ayudar a otros en general cuando lo requieran, o tan sólo a algunos en específico en algunas ocasiones que la autoridad determine procedente.

Y así fue como tomando en consideración —*como punto de partida*— algunos hechos notorios, decidí titular mi proyecto final de investigación como «*gestiones sociales*» haciendo hincapié a la atención de

grupos en condición de desventaja social. Lo anterior con el objetivo de lograr identificar las bases de una *«política interna en la C.E.D.H. de B.C. para los casos que guarden relación con programas de asistencia social»*. Con la limitante de que la perspectiva de este trabajo de investigación sería únicamente a través de la óptica de Derechos Humanos, en función de las actividades propias a la institución que acogió y apoyó este proyecto de investigación Comisión Estatal de Derechos Humanos; de Ensenada, Baja California [C.E.D.H. de B.C.].

Y para lo anterior se procedió a realizar una serie de entrevistas y consultas con el personal de distintas visitadurías de esta misma institución, cada uno con amplia experiencia en su área. Y de las opiniones obtenidas se logró resaltar que existen dos condiciones específicas que impiden que la ayuda o apoyos por parte del Estado lleguen de manera oportuna y suficiente a quienes la requieren [personas en condición de desventaja social].

El primer hecho notorio fue que existen personas que por disposición normativa encuadran en algún tipo de vulnerabilidad; no obstante, en atención a su contexto muchas veces no lo son, y, por lo tanto, en realidad estas no requieren asistencia de ningún tipo, ya que tienen resueltas y satisfechas sus necesidades. En cambio, hay otras personas que de manera prioritaria y quizás urgente sí requieren ayuda. De hecho, tal vez no únicamente ayuda sino manutención, e inclusive de manera permanente. Y

en este último supuesto es donde el Estado se empieza a hacer chiquito y a veces completamente invisible.

El segundo hecho notorio fue que, al parecer, específicamente cuando una persona que funciona como «*gestor social*» carece de los elementos adecuados para intervenir de manera puntual y pertinente, únicamente se suele provocar un mayor resentimiento extra en la actual experiencia de las personas en verdadera «*condición de desventaja*» que vienen solicitando dicha asistencia social.

Y de manera a priori se podía alcanzar a entender que la fenomenología anteriormente descrita —*ahora visualizada como un problema social a remediar*— ocurría de ese modo porque como consecuencia de la dilación en la procuración de balance social devenía un aumento en la afectación. Es decir, no sólo prevalecía el problema de las personas en condición de desventaja social, sino que también ahora comenzaba a observarse prolongándose indefinidamente en el tiempo. Y todo esto llevado al grado extremo nos revelaba un escenario en el que la persona podía llegar a fallecer antes de ver solucionado su problema social. Así de crudo y cruel se alcanzaba a imaginar el panorama futurible de este problema.

E inicialmente —*en términos empíricos*— alcanzamos a entrever que, esta cuestión que tiende a ocurrir a veces es por negligencia del «*gestor social*» que atiende el caso en concreto, pero otras veces también es por falta de cumplimiento de las autoridades solidarias quienes, sin duda alguna,

son responsables legalmente de la comisión de sus dignos cargos públicos [diseñar programas eficientes y eficaces, implementarlos debidamente, evaluarlos de manera cierta y transparente].

Síntesis del proyecto de solución propuesto.

Se trata de crear un «protocolo de gestión» para la atención de casos de personas en condición de desventaja social, mismo que nos permita vincular de manera objetiva el contexto que vivencian estas personas, por una parte, en relación con las actuales políticas públicas, y por otra, en relación con los programas de asistencia, apoyo, atención o ayuda vigentes en el municipio de Ensenada, Baja California, a través de los cuales el Estado procura “gestionar” de manera adecuada el conjunto de necesidades y carencias que mantienen a este sector de la población viviendo constantemente en situaciones de falta de oportunidades, inaccesibilidad a servicios públicos, rezago educativo y cultural, exclusión social, inseguridad, ilegalidad, clandestinidad, violencia y victimización, es decir, experimentando condicionantes tendientes a propiciar desventaja y miseria.

Consideramos que la implementación de un «protocolo de gestión» institucional resulta útil pero además adecuado para generar una conciencia madura, y al mismo tiempo de compromiso, tanto por parte de los servidores públicos para con la ciudadanía, como entre las autoridades involucradas entre sí.

La finalidad del protocolo “no” es finiquitar el problema de negligencias u omisiones de las autoridades, sino que, únicamente alberga la

intención de optimizar los procesos y mejorar los resultados hasta ahora obtenidos con relación a la gestión de casos de personas en condición de desventaja social.

Y de esta manera, a través de la consolidación de este proyecto de gestión es posible intentar reducir las brechas y dilaciones que actualmente se suscitan durante la tramitología o *gestionamiento* para la atención de necesidades de personas en «*condición de desventaja social*».

Así pues, la idea esencial de este protocolo consiste en poder identificar los programas disponibles para atención de personas en condición de desventaja social vigentes en el Estado; y con base en los objetivos de estos extraer los principios generales en materia de asistencia social por reconocimiento tácito con base en el contenido de dichos programas, pues en ellos ya radica un interés social que les ha dado origen.

Pero también, la identificación de los Derechos Humanos inherentes a la asistencia social, contrastándolas con las reglas generales de intervención inherentes a estos casos.

Y finalmente amalgamar todo lo anterior para producir las pautas específicas de intervención en casos de personas en condición de desventaja social, que permita en este caso al personal de la Comisión Estatal de Derechos Humanos de Baja California obtener mejores resultados durante los procedimientos de gestión radicados a petición de «*personas en condición de desventaja social*».

Cronograma de actividades

ACTIVIDADES	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
Aumentar el grado de colaboración, por medio de interacción, con otras entidades sociales.												
Formar, sensibilizar y difundir en relación con el derecho a la asistencia social.												
Crear y articular un departamento propio de gestión social, donde cada una de las disciplinas relacionadas con la intervención en casos de personas en condición de desventaja social estén presentes.												
Formar y capacitar a los profesionales encargados del área de gestión social mediante jornadas, cursos, congresos, foro, debates, talleres y conferencias.												

Crear y articular un equipo de trabajo propio de gestión social, donde cada una de las disciplinas relacionadas con la intervención en casos de personas en condición de desventaja social estén presentes.												
Aumentar el grado de colaboración, por medio de convenios, con otras entidades sociales.												
Formalizar, sensibilizar y difundir en relación con el derecho a la asistencia social.												
Crear y articular un departamento propio de gestión social, donde cada una de las disciplinas relacionadas con la intervención en casos de personas en condición de desventaja social estén presentes.												
Formar y capacitar a los profesionales encargados del área de gestión social mediante jornadas, cursos,												

congresos, foro, debates, talleres y conferencias.												
Crear y articular un equipo de trabajo propio de gestión social, donde cada una de las disciplinas relacionadas con la intervención en casos de personas en condición de desventaja social estén presentes.												

Dificultades surgidas durante la ejecución del proyecto

Desde la fase del diseño del proyecto se alcanzaba a prever la falta de disponibilidad de recursos para impulsar el proyecto, por eso se procedió a ajustar la dirección de las actividades a través de vías que se ajustaran a) a los objetivos del proyecto y b) al interés de la institución; razón por la cual se decidió viable optar por implementar actividades virtuales a través de la internet. Ello con la finalidad de seguir avanzando aprovechando los recursos con que dispone la Comisión Estatal de Derechos Humanos hasta el momento.

Por lo que al momento de intentar llevar a cabo los cursos de capacitación, profesionalización y especialización para los gestores, comenzaron a notarse las carencias y ausencias de recursos, pues, la falta de recursos económicos impidió solventar su costo, y por ende, se observó frustrada esta actividad en los términos como inicialmente se había

imaginado [especialización o maestría en un determinado rubro de la gestión social] entonces se optó por proyectar una compensación de estas actividades a través de una serie de cursos virtuales gratuitos en línea impartidos por una organización especializada en el rubro que nos ocupa.

No obstante, la idea de una especialización reconocida por parte de una institución académica que avalara el desempeño de los participantes era un objetivo deseable, pues además de fortalecer las relaciones personales, se fortalecería de manera pública la imagen de la Comisión Estatal de Derechos Humanos de Baja California, e indirectamente se estaría abriendo un nuevo nicho de orientación vocacional que de momento no existe en ningún estado de la república, al menos no formalmente en el rubro de la gestión de política social.

Formas de solución de las dificultades presentadas

Se tomó en consideración la limitación inherente a la ausencia de presupuesto que nos coloca en una posición de sobrecarga de trabajo [por falta de personal para operar en un margen temporal reducido].

Y en ese sentido, en cuanto al desarrollo los capítulos del protocolo se optó por compensar esta ausencia presupuestal tomando en consideración las experiencias ciertas, así como las opiniones sinceras de cada uno de los visitantes auxiliares según el nombramiento otorgado por la C.E.D.H., de B.C. [que figuran como «*gestores sociales*» para los fines de este proyecto] que han tenido un contacto directo y han logrado atender a este sector de la

población «*grupos en condición de desventaja social*», comprendidos como «*grupos vulnerables*», según denominación del catálogo de la C.E.D.H., de B.C. desde hace más de once años.

Así mismo, se produjo un conflicto interno al momento de querer formar las áreas especializadas para la atención y seguimiento de casos de personas en condición de desventaja social, lo cual era lógico toda vez que representaba un plus en sus actividades y por ende un esfuerzo extra. Y desde luego esto comenzaba a dar lugar a exigir una remuneración proporcional a ello.

Se decidió omitir la creación de un área especializada para la atención de casos de grupos de personas en condición de desventaja social.

Los cursos online para llevar a cabo la especialización de los gestores sociales de esta institución no pudieron establecerse de manera obligatoria, a pesar de ser gratuitos y no presenciales, porque los participantes no deseaban llevarse tareas a casa, así que quienes decidieron cooperar lo hicieron en sus ratos libres de su horario institucional.

Se decidió omitir la capacitación y cualquier actividad que pudiera representar algún compromiso extrainstitucional que pudiese llegara alterar la normal dinámica de trabajo en los gestores sociales.

Por lo que, a manera de subsanar el objetivo de estas actividades frustradas fue necesario realizar juntas, talleres y foros institucionales, algunos incluso con participación ciudadana para atender problemas actuales de personas en condición de desventaja social. Se trató de ser más

prácticos con el proceso de concientización y más contundentes con lo que se considera deseable y lo que no desde el enfoque de Derechos Humanos. Esto ayudó a establecer una política interna de compromiso, puntualidad y pertenencia.

A través de estas se incorporaron más opiniones técnicas provenientes del contexto práctico con base en la experiencia del personal de cada área involucrada con el tema de grupos en condición de desventaja social; esto con la intención de detectar cuáles son los «momentos de oportunidad» objetivos que se producen o surgen durante el procedimiento de atención de las necesidades de estas personas. Esto es importante para poder trazar una línea cronológica de seguimiento en vez de imaginarla, y proceder a optimizarla en vez de simplemente mejorarla.

Resultados del proyecto

Se logró consolidar un protocolo de gestión para grupos de personas en condición de desventaja social con enfoque de derechos humanos, sin embargo, faltan agregar los demás programas existentes en otras instituciones. El protocolo que se anexa a este documento únicamente contiene los programas de la Dirección de Asistencia Social del XXII Ayuntamiento de Ensenada. Pero sirve de punto de partida para complementarlo en la posteridad.

No se logró definir una política de asistencia social oportuna y suficiente, el resultado de la investigación nos muestra que esto en ninguna

época ha sido posible, es quizás un ideal deseable como la felicidad, se puede procurar buscarla, pero nadie garantiza encontrarla. En cambio, sí se pudo advertir y notar que existe un reconocimiento tácito de una “política de compromiso, puntualidad y pertinencia” en cada uno de los programas revisados.

Conclusiones

A través de este proyecto de investigación hemos logrado consolidar una «*política de compromiso, puntualidad y pertinencia en la atención de casos de grupos de personas en condición de desventaja social*», misma que, aunque no sea exigible a todas las autoridades, eventualmente podría tener efectos expansivos y alcances más amplios, toda vez que su esencia ha sido extraída de los ordenamientos en materia de asistencia social, así como de la exposición de motivos que han puesto en marcha a cada uno de los programas orientados a este rubro. El mismo Estado y la sociedad en conjunto han establecido tácitamente esta política. Y a través del diagrama de flujo incluido en protocolo se pudo observar que en verdad se pierde mucho tiempo valioso en obtener un reconocimiento expreso o tácito por parte de la autoridad obligada o responsable, y a veces, para cuando esto sucede la afectación en la persona ya es mayor.

Cada caso es único. Lo que ha funcionado exitosamente en determinados asuntos no necesariamente producirá el mismo efecto ni el mismo resultado en otro caso, aun cuando sean del mismo tema, tipo o

modalidad. Lo que sí es común son las reglas del procedimiento, es decir, los aspectos de legalidad, constitucionalidad y convencionalidad, mismos que, aun cuando se modifiquen en su contenido siempre deben acatarse por disposición normativa, es decir, en atención a la formalidad que impera en nuestro sistema de gobierno.

Así mismo, se logró observar que el reconocimiento es importante recabar constancias de la gestión [sellos, firmas, documentos, recibos, copias de archivos, fotos] para tener evidencia del seguimiento de cada caso, y en el peor de los escenarios exigir justicia ante las omisiones o negligencias de los funcionarios públicos que atendieron.

Sin embargo, no es posible definir o establecer una ruta exacta a seguir que al repetirse nos garantice el mismo nivel, grado o proporción de éxito obtenido anteriormente —*ni siquiera tratándose de un mismo tipo de asunto*— pues en materia social son las circunstancias de cada caso lo que va definiendo las características que el «gestor en materia social» deberá afrontar, es decir, la modalidad de seguimiento probablemente sea la misma pero las técnicas para impulsar o procurar la atención por parte de las autoridades involucradas varían tanto como la personalidad, temperamento, carácter, actitud de la persona con la que se tenga que tratar. Es necesario apelar al lado amable a las demás autoridades para ahorrar tiempo, energía y recursos.

En este sentido, pudimos confirmar que los «gestores sociales» públicos a veces agilizan la dilación de un trámite y a veces lo entorpecen.

Sin quedar en claro que es lo que determina uno u otro resultado. Aparentemente hay un aspecto que escapa al metodismo y queda en la dimensión del don de gentes, la gracia y la simpatía. No se pudo determinar qué es lo que hace que un mismo tipo de caso tenga un resultado diferente. Es un gran problema quizás consecuencia de la «*discrecionalidad*» que gozan actualmente las autoridades.

Entonces podemos decir que, es rol de todo «*gestor social*» desarrollar un pensamiento estratégico en él y en su colectividad. Por lo que poder gestionar una política social con capacidad de coordinación y de negociación dentro de comunidad o sector de esta, debe comenzar por establecer los lazos con los involucrados [afectados y organizaciones e instituciones], mostrando la capacidad humana de empatía ante la contingencia, la complejidad y la incertidumbre, pues es a través de una labor conjunta [en equipo] como se amplían los criterios óptimos para dirigir tutelar el respeto que se merece el propio personal actuante y a las personas [en condición de desventaja] que aspiran ser beneficiados por alguno de los programas sociales.

Se requiere entonces de «*gestores sociales especialistas o especializados*» en conocimientos técnicos de las problemáticas del sector que les toca atender [niñez, adolescencia y juventud; adultez y tercera edad; migrantes, personas afectadas por VIH, discapacitados, personas en situación de calle, recluso en centros de rehabilitación o readaptación social; y etcétera]. Pero también se vuelve menester contar con la formación

suficiente, en cuanto a conocimientos y habilidades de gestión organizacionales; rubros en donde la planeación participativa se convierte en un elemento clave para generar encuentros, alianzas, redes que redimensionen los nuevos vínculos sociales y las nuevas formas de acción colectiva

Para ocupar un cargo involucrado con «*gestión de políticas de tipo social*» se requiere ser artífices para mejorar la calidad de vida de sus comunidades. Que promuevan la participación y la organización de sus comunidades para reconstruir el tejido social en la búsqueda de una comunidad más equilibrada. Que optimicen y aumenten los recursos existentes en el medio para potenciar el desarrollo de sus comunidades.

Y para lograr lo anterior es necesario considerar el acompañamiento que debe brindarse a los integrantes de los «grupos en condición de desventaja» desde el momento en que se inicia su conformación hasta el momento en que se logra su reinserción útil y funcional en el seno de la sociedad a la que pertenecen.

Sin embargo, las dimensiones de la «gestión social» son altamente demandantes, exigen un alto sentido de la responsabilidad tanto con la sociedad, como con el Estado. Es el punto de balance entre lo humanitario y lo sistematizado. Es la sutil frontera entre la flexibilidad del sentido común y la severidad de la lógica.

Así mismo, son esencialmente prioritarias, muy por encima de otro tipo de cuestiones sociales que no atentan contra el bienestar de las personas

en tiempo presente, aunque no por el hecho de que el futuro sea menos importante, sino más bien porque el presente es más real, más próximo, más íntimo y más directo.

Del mismo modo, este tipo de necesidades son apremiantes, es decir, requieren una intervención de carácter urgente debido al tipo de necesidad que se está procurando cubrir, atender o solventar. Y, en este rubro es donde más conflictos se puede observar la colisión de conductas y actitudes, tanto individuales como institucionales.

Así que, básicamente la dificultad de contar con «gestores sociales» hábiles, capacitados y competentes dentro de la estructura de la función pública tiene su causa -la mayoría de las veces- no tanto en la ausencia de afinidad o pasión proyectada por el gestor social en el área que están intentando cubrir, sino, más bien en las perspectivas de «lo que debe ser» y «el cómo debería hacerse».

Pues, como es característico de la manifestación del ser, dentro de un marco de libertad de pensamiento y expresión de las ideas, siempre es posible advertir algunas disimilitudes entre los valores y significados de cada una de ellas. Es decir, los ideales no son ni representan lo mismo para cada individuo.

Y en ese contexto, las personas que se desenvuelven funciones de «gestión social», en cuales quiera de sus posibles áreas, colisionan con la idiosincrasia de otros individuos [interesados, involucrados, participantes, colaboradores, observadores, críticos y etcétera]. Pero también se produce

un choque de intereses y conveniencias [políticas, económicas, jurídicas, culturales, sociales; entre otras].

Desde un sentido humanista realmente un «gestor social» podría provenir de cualquier rama del conocimiento.

Ahora bien, son muchos los «gestores de sociales» que están relacionados más directamente con áreas afines a la dinámica de cuestiones de la administración pública e intervención de tipo social [principalmente: trabajo social, sociología y psicólogos]. Y desde esta postura, cualquier persona puede llegar a funcionar a través de un perfil de «gestor social», sin embargo, existen elementos que contribuyen a optimizar su desempeño.

Es por ello por lo que a través de este proyecto de «gestión social» se considera que el perfil de «gestor social» está destinado a ser un intermediario político entre los grupos en condición de desventaja en los sectores de la sociedad y los tres poderes que emanan del Estado.

Así pues, por lo que respecta a habilidades y actitudes un primer conflicto en la procuración de mejora de capacidades del «gestor social» se visualiza en que debe ser una persona ordenada y respetuosa de las normas, pero al mismo tiempo exigente y desafiante inclusive en contra del mismo Estado, ante la urgencia de las personas a quien va orientada su atención. Tornándose deseable que sepa planificar etapas y evaluar avances, tanto en el ámbito propio de su intervención como en la que emana por parte del Estado como entidad obligada a brindar asistencia social.

Así mismo, un segundo conflicto es que toda «gestión social» requiere habilidades de persuasión y perseverancia, dado que el escenario de consolidación es de tipo político; donde a través del dialogo eficaz y las actuaciones eficientes el gestor social resulte capaz de rehacer, tantas veces como sea necesario, un proceso, una parte de él o un conjunto de tareas clave para atender puntualmente las condiciones de desventaja que aquejan a un determinado sector de la población.

Un tercer conflicto radica en la indispensabilidad de habilidades comunicativas y sociales [don de gentes], puesto que un gestor social estará en permanente contacto con una multiplicidad de agentes involucrados en la cuestión, que van desde personas que están en condición de desventaja social, hasta aquellos que, aun sin serlo actualmente, corren el riesgo de encuadrar en esa categoría.

No obstante, calibrar los alcances de la intervención que brinda un «gestor social» es complejo y complicado, toda vez que, usualmente estos forman parte de la misma estructura del Estado, y, por lo tanto, están supeditados a obedecer instrucciones o acatar decisiones jerárquicas, que muchas veces no operan en favor de quienes requieren o solicitan apoyo a través del acceso a algún programa social vigente.

Por lo que, desde luego se vuelve necesario saber detectar y atenuar los factores que ponen en riesgo la atención de necesidades o carencias de las personas que constituyen los sectores de condición de desventaja social en la comunidad [personas viviendo en situación de calle, en condición de

abandono congénito, filial o afectivo, sin acceso al mismo tipo de oportunidades que otros de su misma comunidad si tienen, discapacitados, incapaces, desempleadas por más de dos años, sin acceso a servicio médico por falta de empleo o ausencia de recursos económicos, víctimas de exclusión, discriminación, delito, y etcétera].

Esta habilidad de discernimiento y enfoque podría ser una mezcla de conocimientos, experiencia en dinámicas de «gestión social» provenientes del pasado e ineludiblemente un amplio sentido común. Pues hay que moverse bien entre los escenarios inciertos de la política y, por lo tanto, un gestor social también debe ser una persona que sepa negociar bien sus propuestas para fomentar un cambio, y que, a su vez, no tenga aversión al riesgo de fallar.

Es preciso destacar que uno de los ingredientes que se ha observado ausente en la dinámica de la gestión social hasta nuestros días ha sido la integración de un equipo trabajo que funcione como una misma unidad, que camine para un mismo rumbo, a través de una misma visión, en aras de un mismo objetivo.

Los gestores sociales deben poder transmitirle de manera confiable sus opiniones a otras instancias, dado que, a menudo, será en colaboración como se puedan resolver los nudos del procedimiento de atención, y aportar ideas para la mejora continua que a través del Estado a manera de servicio se brinda a la comunidad.

Lo anterior, es tan sólo una descripción enunciativa competencial que abarca de manera somera las actividades que le conciernen a un «gestor en materia social» en cualquiera que sea su posicionamiento, rol o estatus estructural; ya sea por vías del diseño y dirección de proyectos sociales; el área de encargado del departamento de planeación, programación y presupuestación; la coordinación y seguimiento de programas; o etcétera.

En definitiva, hablar de «gestión política social» implica la subsunción a un perfil competencial cada vez más completo, unas funciones amplias y bien determinadas. Se trata de una profesión apasionante, imprescindible en las instituciones y organizaciones de hoy en día, ya que, sin duda alguna, llegar a ajustarse a ese perfil no es una tarea fácil, pero quizás con una buena base formativa cualquier persona dispuesta puede adquirir conocimientos, así como entrenar las habilidades necesarias para convertirse en un mejor «gestor de políticas sociales».

Referencias bibliográficas

Chakravarty, S. y D'Ambrosio, C. (2003): The Measurement of Social Exclusion. DIW Berlin, Discussion Papers N° 364, August.

Castells, Manuel (2001). La Era de la Información. Fin del Milenio. Vol. III- Cap. 2. México. Siglo XXI editores.

Kaztman, R. (2000). Notas sobre la medición de la vulnerabilidad social", en BID-Banco Mundial-CEPAL-IDEC, 5o Taller Regional. La medición de la pobreza: métodos y aplicaciones. Santiago de Chile.

Feres y Mancero, (2001). Enfoques para la medición de la pobreza: breve revisión de la literatura.

Quinti, G. (1999). Exclusión social: el debate teórico y los modelos de medición y evaluación. En J. Carpio y I. Novacovsky. De igual a igual (pp.289-305). Bs. As.: Fondo de Cultura Económica, Siempre, Flacso.

Cohen, E. (2005). Gestión social: cómo lograr eficiencia e impacto en las políticas sociales. CEPAL, Editorial CEPAL y Siglo XXI. México, 2005.

Referencias electrónicas

Organización de las Naciones Unidas para la agricultura y la Alimentación (2017). Directrices relativas a los sistemas nacionales de información y cartografía sobre la inseguridad alimentaria y la vulnerabilidad (siciav): antecedentes y principios. Recuperado de: <http://www.fao.org/docrep/meeting/w8500s.htm#E11E18>, (consulta abril 2018)

COPLADE (2017) Publicaciones Sociodemográficas. Ensenada, Baja California: COPLADE. Recuperado de: <http://www.copladebc.gob.mx/publicaciones/2017/Mensual/Ensenada%202017.pdf>

Fritzsche, K. (2016). El Libro de la Vulnerabilidad. Concepto y lineamientos para la evaluación estandarizada de la vulnerabilidad. Recuperado de: http://www.adaptationcommunity.net/?wpfb_dl=269

Zenteno, B. (2015). Gobernanza, derechos humanos y grupos vulnerables. México, Distrito Federal: Juan Pablos Editors.

Red de Derechos Humanos y Educación Superior. (2014) Derechos humanos de los grupos vulnerables. Recuperado de: https://www.upf.edu/dhes-alfa/materiales/docs/DHGV_Manual.pdf

Programa Nacional de Asistencia Social 2014-2018 (PONAS). Recuperado

de:

http://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5343103&fecha=30/04/2014

Programa Nacional de Desarrollo Social 2014-2018. Recuperado de:

http://www.sedesol.gob.mx/work/models/SEDESOL/Transparencia/files/Pronades_2014-2018_DOI_30.04.14.pdf

Granados Monroy, Erick Daniel, FUNDAMENTOS PSICOLÓGICOS Y

SOCIALES ASOCIADOS A LOS GRUPOS VULNERABLES

Razón y Palabra, vol. 18, núm. 85, diciembre-, 2013 Instituto

Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey Estado de

México, México

Coordinación General de Estudios de Posgrado e Investigación (2012).

Problemática de los grupos vulnerables. Visiones de la realidad

TOMO III. Universidad Autónoma de Coahuila, México. Recuperado

de: <http://www.ts.ucr.ac.cr/binarios/libros/libros-000025.pdf>

Coordinación General de Estudios de Posgrado e Investigación (2012).

Problemática de los grupos vulnerables. Visiones de la realidad

TOMO II. Universidad Autónoma de Coahuila, México. Recuperado de: <http://www.ts.ucr.ac.cr/binarios/libros/libros-000024.pdf>

Coordinación General de Estudios de Posgrado e Investigación (2012).

Problemática de los grupos vulnerables. Visiones de la realidad.

Universidad Autónoma de Coahuila, México. Recuperado de:

<http://www.ts.ucr.ac.cr/binarios/libros/libros-000023.pdf>

Ferrer, J. (2008). Protección de personas y grupos vulnerables: especial referencia al derecho internacional y europeo. España, Valencia: Tirant lo Blanch.

Mendizábal, G. (2008). Seguridad social a grupos vulnerables en un mundo globalizado. México: Universidad Autónoma del Estado de Morelos.

OACNUDH (2003). Diagnóstico sobre la situación de los derechos humanos en México, Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos en México. México, OACNUDH, pp. 161-189.

ANEXOS

PROTOCOLO Y POLÍTICA DE GESTIÓN

Para grupos en condición desventaja social

CEDH de BC

ÍNDICE

Capítulo I.

Programas disponibles para atención de personas en condición de desventaja social.....	pág. 4
--	--------

Capítulo II.

Principios generales en materia de asistencia social.....	pág. 11
---	---------

Capítulo III.

Derechos humanos inherentes a la asistencia social.....	pág. 14
---	---------

Capítulo IV.

Requisitos generales para la afiliación a un programa en casos de personas en condición de desventaja social.....	pág. 17
---	---------

Capítulo V.

Política de gestión social.....	pág. 21.
---------------------------------	----------

Capítulo VI.

Pautas específicas de intervención en casos de personas en condición de desventaja social.....	pág. 25
--	---------

CAPÍTULO I.

**PROGRAMAS DISPONIBLES PARA
ATENCIÓN DE PERSONAS EN
CONDICIÓN DE DESVENTAJA SOCIAL EN
EL MUNICIPIO DE ENSENADA BAJA
CALIFORNIA**

Lista de programas de la dirección de asistencia social vigentes en el municipio de Ensenada

NOMBRE	DESCRIPCIÓN DEL TRAMITE Y/O SERVICIO	BENEFICIARIO DEL SERVICIO
AYUDA PARA TRASLADO A PERSONAS	Otorgar pasaje para el traslado de personas que, por motivos médico, legales, fúnebres, deportivos o escolares tienen la necesidad de salir del municipio donde se encuentran.	Adultos mayores, madres jefas de familia, personas con discapacidad o personas en situación vulnerable con las necesidades antes descritas.
SERVICIOS ESCOLARES	Se otorgan apoyos o estímulos a la educación consistentes en colegiaturas o inscripciones (tratándose de nivel medio superior o superior), equipo escolar o útiles y uniformes.	Estudiantes de los tres niveles educativos.
SERVICIOS MEDICOS	Se otorgan apoyos para el pago de medicamentos, hospitalizaciones, aparatos ortopédicos,	Personas con problemas de salud.

	<p>auditivos, oculares, estudios médicos o servicios dentales para aquellas personas cuya seguridad social no cubra esos servicios y que tampoco tengan los recursos económicos para solventar los gastos derivados de problemas de salud.</p>	
DESPENSAS	<p>Entrega mensual de despensas para personas que vivan en condiciones de pobreza o abandono en zonas vulnerables.</p>	<p>Adultos mayores, madres jefas de familia, personas con discapacidad y personas en situación vulnerable.</p>
AYUDAS CULTURALES, SOCIALES Y ESPARCIMIENTO	<p>Apoyos para la realización de eventos de cualquier índole, siempre y cuando coadyuve al enriquecimiento cultural de la sociedad, y en especial al de las comunidades marginadas, o a su sano esparcimiento.</p>	<p>Comunidades integradas en su mayoría por personas en situación vulnerable.</p>

APOYO PARA ADULTOS MAYORES	Entrega de recurso económico para adultos mayores de 60 a 64 años que vivan en situación vulnerable o de abandono.	Adultos Mayores
SERVICIOS FUNEBRES	Se brinda apoyo de servicios funerarios, preferentemente en Velatorios del DIF a familiares, amigos o conocidos en situación vulnerable.	Adultos mayores, madres jefas de familia, personas con discapacidad y personas en situación vulnerable.
COBIJAS	Entrega de cobijas a familias en situación vulnerable, dentro de la temporada que abarquen las bajas temperaturas.	Adultos mayores, madres jefas de familia, personas con discapacidad y personas en situación vulnerable.
MATERIAL DE CONSTRUCCIÓN	A través de este rubro, se entregan apoyos materiales para suplir diversas necesidades de la comunidad como pueden ser rehabilitaciones, reacondicionamientos o jornadas de limpieza en parques públicos,	Comunidades integradas en su mayoría por personas en situación vulnerable.

	escuelas, centros comunitarios, calles, plazas o andadores.	
MEJORAMIENTO FISICO DE LA VIVIENDA	ESCRIPCIÓN DEL TRAMITE Y/O SERVICIO Otorgar paquetes de material de construcción a familias en situación vulnerable en zonas rurales y urbanas.	Familias en situación vulnerable
APOYO PRODUCTIVO	Otorgar apoyos productivos a personas en situación vulnerable con iniciativa emprendedora, para iniciar o ampliar unidades productivas de giro comercial, artesanal, alimenticio, entre otras.	Adultos mayores, madres jefas de familia, personas con discapacidad y personas en situación vulnerable.
GASTOS DE PRIMERA NECESIDAD	Otorgar apoyos para cubrir las necesidades básicas de las personas en situación vulnerable, como pueden ser la alimentación o la vestimenta.	Adultos mayores, madres jefas de familia, personas con discapacidad y personas en situación vulnerable.

DEPORTE	Se otorgan apoyos en especie consistentes en equipo deportivo, uniformes, preseas, trofeos y reconocimientos a cualquier individuo o equipo que practique una disciplina deportiva y sea residente del estado de Baja California.	Adultos mayores, personas con discapacidad, personas en situación vulnerable y deportistas de bajo, medio o alto rendimiento.
TARJETA DE LA MANO CONTIGO	Entrega de recursos económicos de las diversas ayudas asistenciales para personas en situación extremadamente vulnerable como Seguro de vida, seguros de gastos funerarios, gastos médicos.	Adultos mayores, madres jefas de familia, personas con discapacidad y personas en situación vulnerable.
UN GRANO DE AYUDA	Entrega de grano que consiste en un kilo de frijol, lenteja y arroz para personas que vivan en condiciones de pobreza o abandono en zonas vulnerables.	Adultos mayores, madres jefas de familia, personas con discapacidad y personas en situación vulnerable.

SERVICIOS PÚBLICOS	Se otorgan apoyos para el pago de energía eléctrica, agua potable o algún otro servicio público relativo, a personas en situación vulnerable.	Adultos mayores, madres jefas de familia, personas con discapacidad y personas en situación vulnerable.
---------------------------	---	---

CAPÍTULO II.

PRINCIPIOS GENERALES EN MATERIA DE GESTIÓN SOCIAL

La asistencia social consiste en un conjunto de acciones que tratan de mejorar las circunstancias de carácter social que pueden impedir el desarrollo integral del individuo, así como la protección física, mental y social de aquellas personas que tienen un estado de necesidad, indefensión o discapacidad, para ayudarlo a crecer con una vida plena.

En ella se consagran dos principios fundamentales:

Por una parte, el de **solidaridad** que consiste en la obligación social la cual se erige sobre el derecho de los habitantes de nuestro país, cuando presentan alguna condición de desventaja social, a que el Estado les preste ayuda a través de los programas disponibles para tales efectos. El estado mismo se vuelve solidario del proceso de mejoramiento en la calidad de vida de estas personas en condición de desventaja social.

Y, por otra parte, el de **cooperación** que se basa en el compromiso que la sociedad tiene de contribuir conforme a sus posibilidades a la anterior erogación. Los sujetos de la asistencia eran los indigentes, huérfanos, enfermos mentales, menores que incurren en alguna falta a la ley y mujeres en trabajo de parto. Las personas ya sea directa o indirectamente se ven compelidas a cooperar con la reinserción social de estas personas en la medida de sus posibilidades.

En este binomio de intervención, es decir, tanto Estado como sociedad, ya sea a través de la solidaridad o la cooperación, deben propiciar nuevas oportunidades para estas personas. Esta es la política humanitaria que emana de una interpretación armónica de nuestra legislación en materia de asistencia social.

Por lo que, el conjunto de **acciones** tendientes a modificar y mejorar las circunstancias de carácter social que actualmente impiden el desarrollo integral de la persona por razón de estar afrontando una condición que le coloca en una posición de desventaja social respecto al resto de la población en general, le otorga por mandato constitucional el derecho a solicitar y recibir la protección física, mental y social en razón de su estado de necesidad, indefensión o desventaja, hasta lograr su incorporación a una vida plena y productiva.

Y en materia de asistencia social son específicamente estas:

Promoción social: es una acción o conjunto de intervenciones dirigidas a impulsar una persona o un grupo de personas de la sociedad que carece de los medios y oportunidades para manejar una situación de privación o vulnerabilidad.

Esa intervención puede ser individual o colectiva, su provisión de carácter público o privado y las motivaciones para intentar contrarrestar la situación, diversas: altruismo, compromiso, religión, sentimientos morales, sentido de la justicia, cumplimiento de las normas o acuerdos sociales y solidaridad, entre otros.

Previsión social: es el conjunto de medios y acciones dirigidas a atender las necesidades de los integrantes de una sociedad. Su objetivo es lograr que se mejoren las condiciones sociales, económicas y humanas de la población mediante la protección de los individuos ante la pobreza, la enfermedad, el desempleo, la discapacidad o los problemas derivados de la vejez.

Prevención social: es un elemento de vital importancia en nuestro ámbito de actuación, pues nos permite detectar el problema, averiguar sus causas, predecir situaciones negativas e intervenir de acuerdo a todos estos factores.

Protección social: es un conjunto de intervenciones cuyo objetivo es reducir el riesgo y la vulnerabilidad de tipo social y económico, así como aliviar la pobreza y privación extremas.

Rehabilitación social: es un proceso global y continuo de duración limitada y con objetivos definidos, encaminados a promover y lograr niveles óptimos de independencia física y las habilidades funcionales de las personas con discapacidades, como así también su ajuste psicológico, social, vocacional y económico que le permitan llevar de forma libre e independiente su propia vida.

CAPÍTULO III.
DERECHOS HUMANOS INHERENTES A
LA ASISTENCIA SOCIAL

DERECHO A LA ASISTENCIA SOCIAL

La asistencia social se liga a un servicio de auxilio o soporte y se refiere a aquellas actividades que tengan como fin que todos los miembros de la población gocen los mismos derechos y oportunidades, que se cubran todas sus necesidades básicas y se desarrollen de forma plena en todos los ámbitos de su vida.

La justicia social va de la mano al bienestar social, términos utilizados con acepciones similares, los cuales están relacionados a una serie de criterios que pueden variar dependiendo del enfoque sobre el que se aborde,

“El bienestar social, en cuanto a concepto, es un sistema relacionado de instituciones sociales en cualquier sociedad, un sistema unificado por valores, objetivos y principios operativos comunes; los aspectos institucionales de la vida social que expresan la preocupación colectiva de la sociedad por el bienestar de sus miembros en cuanto a individuos y en los grupos familiares y comunitarios”.

Atendiendo esta premisa se infiere que el bienestar social estará en manos de una red de instituciones, sin embargo, como se ahondará más adelante, el bienestar social se puede presentar de distintos modos y comparte responsabilidades con toda la sociedad, es decir, cualquier persona tiene, a su propio grado de alcance, la capacidad de brindar apoyo a sus semejantes, mejorar las condiciones de desigualdad, vulnerabilidad y pobreza que padece nuestra sociedad.

No hay una lista específica que mencioné cuales son los derechos humanos que pertenecen a la asistencia social, sin embargo, es posible distinguir los siguientes con base en la intencionalidad del estado de salvaguardar a quienes se ubican en condiciones de desventaja social, en donde:

Disponibilidad: Significa el establecimiento de un sistema que garantice las prestaciones correspondientes a riesgos e imprevistos sociales.

Nivel proporcional y suficiente: Las prestaciones económicas o en especie deben ser suficientes en importe y duración. Así como proporcionales al estado de necesidad de la persona que lo requiere.

Accesibilidad: Se integra por cinco elementos:

1. Cobertura. Todas las personas deben estar cubiertas por un sistema de seguridad social.

2. Condiciones. Los requisitos que se establezcan para acceder a los beneficios y las prestaciones deben ser razonables y transparentes.

3. Asequibilidad. Cuando un plan de seguridad social exija el pago de cotizaciones, éstas deben definirse por adelantado y darse a conocer públicamente.

4. Participación e información. Los beneficiarios de los planes de seguridad social deben tener posibilidades de participar en la administración del sistema y emitir opiniones para mejorar la atención.

5. Acceso físico. Las prestaciones derivadas de la seguridad social deben otorgarse en el momento oportuno, mediante el acceso físico a los servicios, y estos a su vez no deben ser retirados hasta que la persona logre reinsertarse de manera útil y funcional en los estratos de la sociedad.

Y en relación con otros derechos. El derecho a la asistencia social es la plataforma y el mecanismo óptimo para garantizar otros derechos humanos tales como son el derecho a la salud, derecho a la seguridad, derecho a al trabajo, derecho familiar y etcétera, ello mediante la prevención y atención de casos oportunamente.

CAPÍTULO IV.

REQUISITOS GENERALES PARA LA AFILIACIÓN A UN PROGRAMA EN CASOS DE PERSONAS EN CONDICIÓN DE DESVENTAJA SOCIAL

Verificar los requisitos establecidos por el gobierno del estado para solicitar el beneficio de algún programa social

1. *Identificación oficial del solicitante.*
2. *Curp.*
3. *Elaborar solicitud dirigida al Gobernador del Estado.*
4. *Estudio socioeconómico.*
5. *Documento que acredite la necesidad del apoyo.*

NOMBRE DEL PROGRAMA	REQUISITOS ESPECIALES PARA ACCEDER
AYUDA PARA TRASLADO A PERSONAS	No se requiere ningún documento especial
SERVICIOS ESCOLARES	Última boleta y credencial vigente con foto o constancia con foto expedida por la institución.
SERVICIOS MEDICOS	Afiliación a la seguridad social a la que pertenezca en caso de tenerla, orden médica, diagnóstico identificando al paciente.
DESPENSAS	Mostrar identificación oficial, Mostrar comprobante de domicilio reciente, visita domiciliaria por parte del promotor, firma de recibido del beneficiario.

AYUDAS CULTURALES, SOCIALES Y ESPARCIMIENTO	Cualquiera que acredite la veracidad del evento.
APOYO PARA ADULTOS MAYORES	Identificación oficial del solicitante, comprobante de domicilio, estudio socioeconómico, visita domiciliaria por parte de promotor social.
SERVICIOS FUNEBRES	Servicios Fúnebres Acta de defunción.
COBIJAS	Cobijas Mostrar identificación oficial, Mostrar comprobante domicilio reciente, visita domiciliaria por parte del promotor, firma de recibido del beneficiario.
MATERIAL DE CONSTRUCCIÓN	No se requiere ningún documento especial
MEJORAMIENTO FISICO DE LA VIVIENDA	Mejoramiento de la vivienda Visita domiciliaria por parte de un promotor de la SEDESOE y en caso de ser petición por siniestro la constancia expedida por protección civil o bomberos.

APOYO PRODUCTIVO	Visita domiciliaria por parte de un promotor de la SEDESOE.
GASTOS DE PRIMERA NECESIDAD	No se requiere ningún documento especial
DEPORTE	Acreditaciones formales como deportistas o de su participación en ciertos eventos.
TARJETA DE LA MANO CONTIGO	Tarjeta de la mano contigo Identificación oficial del solicitante, CURP, estudio socioeconómico, comprante de domicilio, llenado de solicitud correspondiente.
UN GRANO DE AYUDA	Un grano de ayuda únicamente se le solicitara Mostrar identificación oficial, mostrar comprante de domicilio reciente, visita domiciliaria por parte del promotor, firma de recibido del beneficiario
SERVICIOS PÚBLICOS	No se requiere ningún documento especial

6. *Presupuesto.*

7. Copia de la cédula de identificación fiscal de la empresa que emite el presupuesto.

8. Comprobante de domicilio reciente.

CAPÍTULO V.
POLÍTICA DE GESTIÓN SOCIAL

Nuestra política de gestión social se basa en la puntualidad y pertinencia.

La **gestión puntual** es nuestra manera [como institución] de evidenciar nuestro respeto por la dignidad humana de las personas que se encuentran vivenciando alguna condición de desventaja social, ya que, estamos convencidos que la dimensión humana es un todo que busca constantemente la plenitud, la realización y la trascendencia de su ser. Así que, cualquier afectación que atente en la dimensión del ser humano debe ser superada, y en el supuesto de no contar con los medios, formas, modos o maneras para hacerlo individualmente, es menester facilitar la asistencia a través de la solidaridad gubernamental y la cooperación de la sociedad; ello en primer orden a través de los sistemas de intervención previamente establecidos para tales efectos, y, en caso de no existir, entonces a través de la formulación de los programas que permitir gestionar eficientemente su situación.

Y para cumplir con ello es menester:

1. Cerciorarse de la capacidad legal de la persona
2. Verificar su condición legal en el país
3. Recabar su declaración
4. Cotejar la documentación que ofrezca
5. Estudiar su caso

6. Definir una estrategia a seguir

7. Allegarse de los datos e información que sean pertinentes

8. Gestionar ante la autoridad obligada o responsable del programa de asistencia social

9. Mantener comunicación con la persona solicitante respecto de cada acuerdo que se vaya dando o logrando con la autoridad obligada o responsable del programa de asistencia social

10. Resolver en el menor termino posible

CAPÍTULO VI.

PAUTAS ESPECÍFICAS DE INTERVENCIÓN EN CASOS DE PERSONAS EN CONDICIÓN DE DESVENTAJA SOCIAL

NUMERO DE REFERENCIA	TIPO DE CASO	ALTERNATIVAS
CASO 1	La autoridad no le quiere recibir formalmente la solicitud de apoyo a través de alguno de los programas	<p>Comunicarse vía telefónica para verificar lo ocurrido [registrando todos los datos de la llamada]</p> <p>Enviar correo electrónico institucional al titular de la dependencia con copia para el titular de la Comisión Estatal de Derecho Humanos, dando vista de lo ocurrido con la finalidad de obtener una respuesta.</p> <p>Mandar oficio dirigido al titular dando vista de lo ocurrido y solicitando un informe justificado.</p>
CASO 2	La autoridad rechaza la petición contenida en la solicitud sin emitir acuerdo institucional que funde y motive tal determinación	<p>Comunicarse vía telefónica para verificar lo ocurrido [registrando todos los datos de la llamada]</p> <p>Solicitar una entrevista con el encargado del área para que se cumpla con la formalidad escrita que ordena la ley.</p>
CASO 3	La autoridad encargada de la implementación de alguno de los	Comunicarse vía telefónica para verificar lo ocurrido [registrando todos los datos de la llamada]

	<p>programas solicita más requisitos de los previstos en las leyes</p>	<p>Solicitar una mesa redonda con las autoridades encargadas de la aplicación del programa en mérito para reiterarles los límites de sus funciones que dispone la ley.</p> <p>Mandar oficio dirigido al titular dando vista de lo ocurrido y solicitando un informe justificado.</p>
<p>CASO 4</p>	<p>La autoridad opera a través del principio de discrecionalidad para conceder o negar el otorgamiento de beneficios de alguno de los programas, sin justificar los motivos de su determinación</p>	<p>Comunicarse vía telefónica para verificar lo ocurrido [registrando todos los datos de la llamada]</p> <p>Enviar correo electrónico institucional al titular de la dependencia con copia para el titular de la Comisión Estatal de Derecho Humanos, dando vista de lo ocurrido con la finalidad de obtener una respuesta.</p> <p>Mandar oficio dirigido al titular dando vista de lo ocurrido y solicitando un informe justificado.</p> <p>Solicitar una entrevista con el encargado del área para que se cumpla con la formalidad escrita que ordena la ley.</p> <p>Solicitar una mesa redonda con las</p>

		<p>autoridades encargadas de la aplicación del programa en mérito para reiterarles los límites de sus funciones que dispone la ley.</p>
<p>CASO 5</p>	<p>La autoridad suspende los beneficios que ya han sido reconocidos a través de un acuerdo de afiliación</p>	<p>Comunicarse vía telefónica para verificar lo ocurrido [registrando todos los datos de la llamada]</p> <p>Mandar oficio dirigido al titular dando vista de lo ocurrido y solicitando un informe justificado.</p> <p>Solicitar una mesa redonda con las autoridades encargadas de la aplicación del programa en mérito para reiterarles los límites de sus funciones que dispone la ley.</p>
<p>CASO 6</p>	<p>La autoridad no proporciona la información referente a un determinado programa cuando se la solicitan</p>	<p>Comunicarse vía telefónica para verificar lo ocurrido [registrando todos los datos de la llamada]</p> <p>Mandar oficio dirigido al titular dando vista de lo ocurrido y solicitando un informe justificado.</p> <p>Solicitar una mesa redonda con las autoridades encargadas de la aplicación del programa en mérito para reiterarles los límites de sus funciones</p>

		que dispone la ley.
CASO 7	La autoridad se reusa a brindar atención a la ciudadanía en los aspectos relativos a algún determinado programa vigente	<p>Comunicarse vía telefónica para verificar lo ocurrido [registrando todos los datos de la llamada]</p> <p>Mandar oficio dirigido al titular dando vista de lo ocurrido y solicitando un informe justificado.</p> <p>Solicitar una mesa redonda con las autoridades encargadas de la aplicación del programa en mérito para reiterarles los límites de sus funciones que dispone la ley.</p>
CASO 8	La autoridad se conduce con malos tratos hacia las personas que acuden a pedir información respecto de alguno de los programas	<p>Comunicarse vía telefónica para verificar lo ocurrido [registrando todos los datos de la llamada]</p> <p>Enviar correo electrónico institucional al titular de la dependencia con copia para el titular de la Comisión Estatal de Derecho Humanos, dando vista de lo ocurrido con la finalidad de obtener una respuesta.</p> <p>Mandar oficio dirigido al titular dando vista de lo ocurrido y solicitando un informe justificado.</p> <p>Solicitar una entrevista con el</p>

		<p>encargado del área para que se cumpla con la formalidad escrita que ordena la ley.</p> <p>Solicitar una mesa redonda con las autoridades encargadas de la aplicación del programa en mérito para reiterarles los límites de sus funciones que dispone la ley.</p>
<p>CASO 9</p>	<p>La autoridad no permite el acceso a la documentación o archivos inherentes a los programas</p>	<p>Comunicarse vía telefónica para verificar lo ocurrido [registrando todos los datos de la llamada]</p> <p>Enviar correo electrónico institucional al titular de la dependencia con copia para el titular de la Comisión Estatal de Derecho Humanos, dando vista de lo ocurrido con la finalidad de obtener una respuesta.</p> <p>Mandar oficio dirigido al titular dando vista de lo ocurrido y solicitando un informe justificado.</p> <p>Solicitar una entrevista con el encargado del área para que se cumpla con la formalidad escrita que ordena la ley.</p> <p>Solicitar una mesa redonda con las</p>

		<p>autoridades encargadas de la aplicación del programa en mérito para reiterarles los límites de sus funciones que dispone la ley.</p>
<p>CASO 10</p>	<p>La autoridad no permite el uso de dispositivos electrónicos de grabación de audio, imagen o video en sus instalaciones</p>	<p>Comunicarse vía telefónica para verificar lo ocurrido [registrando todos los datos de la llamada]</p> <p>Enviar correo electrónico institucional al titular de la dependencia con copia para el titular de la Comisión Estatal de Derecho Humanos, dando vista de lo ocurrido con la finalidad de obtener una respuesta.</p> <p>Mandar oficio dirigido al titular dando vista de lo ocurrido y solicitando un informe justificado.</p> <p>Solicitar una entrevista con el encargado del área para que se cumpla con la formalidad escrita que ordena la ley.</p> <p>Solicitar una mesa redonda con las autoridades encargadas de la aplicación del programa en mérito para reiterarles los límites de sus funciones que dispone la ley.</p>
<p>CASO</p>	<p>La autoridad a través</p>	<p>Comunicarse vía telefónica para</p>

<p>11</p>	<p>de su actuación coarta algún derecho humano de quienes acuden a realizar algún trámite relacionado con uno de los programas</p>	<p>verificar lo ocurrido [registrando todos los datos de la llamada]</p> <p>Enviar correo electrónico institucional al titular de la dependencia con copia para el titular de la Comisión Estatal de Derecho Humanos, dando vista de lo ocurrido con la finalidad de obtener una respuesta.</p> <p>Mandar oficio dirigido al titular dando vista de lo ocurrido y solicitando un informe justificado.</p> <p>Solicitar una entrevista con el encargado del área para que se cumpla con la formalidad escrita que ordena la ley.</p> <p>Solicitar una mesa redonda con las autoridades encargadas de la aplicación del programa en mérito para reiterarles los límites de sus funciones que dispone la ley.</p> <p>Dar vista a las demás autoridades competentes para deslindar responsabilidades en el ejercicio de la función pública.</p>
<p>CASO</p>	<p>La autoridad se</p>	<p>Comunicarse vía telefónica para</p>

<p>12</p>	<p>conduce de manera inapropiada de tal forma que encuadre en algún hecho ilícito sancionado por nuestra legislación actual</p>	<p>verificar lo ocurrido [registrando todos los datos de la llamada]</p> <p>Enviar correo electrónico institucional al titular de la dependencia con copia para el titular de la Comisión Estatal de Derecho Humanos, dando vista de lo ocurrido con la finalidad de obtener una respuesta.</p> <p>Mandar oficio dirigido al titular dando vista de lo ocurrido y solicitando un informe justificado.</p> <p>Solicitar una entrevista con el encargado del área para que se cumpla con la formalidad escrita que ordena la ley.</p> <p>Solicitar una mesa redonda con las autoridades encargadas de la aplicación del programa en mérito para reiterarles los límites de sus funciones que dispone la ley.</p> <p>Dar vista a las demás autoridades competentes para deslindar responsabilidades en el ejercicio de la función pública.</p>
<p>CASO</p>	<p>La autoridad mantiene</p>	<p>Comunicarse vía telefónica para</p>

<p>13</p>	<p>una postura renuente para llegar a una amigable composición ante los conflictos en los que se ve involucrada</p>	<p>verificar lo ocurrido [registrando todos los datos de la llamada]</p> <p>Enviar correo electrónico institucional al titular de la dependencia con copia para el titular de la Comisión Estatal de Derecho Humanos, dando vista de lo ocurrido con la finalidad de obtener una respuesta.</p> <p>Mandar oficio dirigido al titular dando vista de lo ocurrido y solicitando un informe justificado.</p> <p>Solicitar una entrevista con el encargado del área para que se cumpla con la formalidad escrita que ordena la ley.</p> <p>Solicitar una mesa redonda con las autoridades encargadas de la aplicación del programa en mérito para reiterarles los límites de sus funciones que dispone la ley.</p> <p>Dar vista a las demás autoridades competentes para deslindar responsabilidades en el ejercicio de la función pública.</p> <p>Acercarse a los medios de</p>
------------------	---	--

		comunicación para hacer evidente el hecho ante la ciudadanía.
CASO 14	La autoridad no acata recomendaciones previas	<p>Comunicarse vía telefónica para verificar lo ocurrido [registrando todos los datos de la llamada]</p> <p>Enviar correo electrónico institucional al titular de la dependencia con copia para el titular de la Comisión Estatal de Derecho Humanos, dando vista de lo ocurrido con la finalidad de obtener una respuesta.</p> <p>Mandar oficio dirigido al titular dando vista de lo ocurrido y solicitando un informe justificado.</p> <p>Solicitar una entrevista con el encargado del área para que se cumpla con la formalidad escrita que ordena la ley.</p> <p>Solicitar una mesa redonda con las autoridades encargadas de la aplicación del programa en mérito para reiterarles los límites de sus funciones que dispone la ley.</p> <p>Dar vista a las demás autoridades competentes para deslindar responsabilidades en el ejercicio de la</p>

		<p>función pública.</p> <p>Acercarse a los medios de comunicación para hacer evidente el hecho ante la ciudadanía.</p> <p>Darle vista al gobernador del Estado.</p> <p>Girar un oficio institucional al gobernador del Estado solicitándole un informe justificado.</p>
--	--	---

