



MANUAL OPERATIVO

**ACOMPañAMIENTO
PSICOLÓGICO**
*A FAMILIAS DE DESAPARECIDOS
Y DE VÍCTIMAS DE FEMINICIDIOS*





Manual Operativo
Acompañar la Ausencia
“Compromiso para construir una cultura de paz”



CONTENIDO

1. Reseña Histórica	2
2. Marco Jurídico	3
3. Justificación	3
4. Organigrama	4
5. Descripción de Funciones	5
6. Objetivo General.....	8
7. Objetivos específicos	8
8. Población Objetivo.....	8
9. Políticas de Operación	9
10. Tipos de Indicadores e Indicadores de Medición	10
11. Flujograma.....	11
12. Servicios.....	12
13. Plan de emergencias.....	13
14. Autorizaciones	14
15. Sistema de Control.....	15
16. Bitácora de revisiones.....	16



Manual Operativo
Acompañar la Ausencia
“Compromiso para construir una cultura de paz”



1. Reseña Histórica

En abril de 1985, se publica en el Diario Oficial de Jalisco, la creación del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia DIF Guadalajara, un organismo de Asistencia Social que ha sufrido innumerables cambios, profesionalizando los servicios hacia las necesidades de los usuarios, y al mismo tiempo y promoviendo la participación e inclusión de la población que se atiende.

Como parte de estos cambios o reajustes en este sistema, a partir de la reingeniería en torno a un nuevo modelo de asistencia social, la cual se inició en octubre de 2015, surge el *Departamento de Paz y Prevención de las Violencias*, teniendo entre sus funciones el diseño e implementación de este programa denominado “Acompañar la Ausencia, compromiso para construir una cultura de paz”.

En septiembre de 2016 se anuncia que el DIF Guadalajara intervendrá con Atención Psicológica y Psicosocial, Atención Médica (Medicina General, Servicio dental, Laboratorios Clínicos y Rehabilitación); Asistencia Alimentaria; Guarderías para menores de 8 meses a 4 años de edad y Preescolar para menores de 4 a 5 años; Capacitación para el Trabajo para mayores de 18 años y Becas para niñas, niños y adolescentes. Cabe mencionar que las necesidades que no sean competencia del DIF, se derivarán a otras instancias de Gobierno.



Manual Operativo
Acompañar la Ausencia
“Compromiso para construir una cultura de paz”



2. Marco Jurídico

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
Convención Internacional para la protección de todas las personas contra las Desapariciones Forzadas.
Convención Interamericana sobre Desaparición Forzada de Personas.
Ley de asistencia social del Estado de Jalisco.
Código de Asistencia Social del Estado de Jalisco.
Norma Oficial Mexicana NOM-167-SSAI-1997, para la prestación de servicios de Asistencia Social para menores y adultos mayores.
Reglamento Interno del Sistema DIF Guadalajara.

3. Justificación

Considerando el contexto de violencia a la inseguridad pública que en los últimos años ha presentado México, ha generado de manera paralela el problema de la desaparición de personas como una de las más graves violaciones de Derechos Humanos.

Tanto la desaparición como la desaparición forzada genera obligaciones para el Estado Mexicano, prevenir las desapariciones, investigar el paradero de las víctimas y la identidad de todas las personas responsables de desaparición, sancionar a dichas personas y reparar a los familiares de las víctimas. Por lo que el Estado Mexicano deberá garantizar los derechos y libertades de las personas así como su seguridad social.

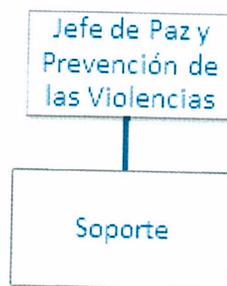
Cuando una familia pierde a un miembro, sea por muerte, enfermedad o accidente los familiares entran en un proceso natural de duelo, sin embargo en el fenómeno de la desaparición la situación diferente, en estos casos los familiares sufren un proceso de duelo interrumpido o un dolor suspendido; generando profundos sentimientos de impotencia, miedo, indefensión y culpa ante la posibilidad casi inexistente de encontrar a su familiar.

La salud de los familiares de desaparecidos, se ve afectada, tanto en trastornos

psicosomáticos, como en trastornos mentales. Por lo que el acompañamiento de apoyo institucional es vital, entendiendo como acompañar “la capacidad que puede tener una persona para llevar o inducir a un paciente en dificultades, a que él mismo movilice sus propios recursos internos y de entorno a efectos de mejor poder sobrellevar una situación.” (Rogers, 1942)¹.

Por lo anterior, este programa pretende ofrecer un servicio especializado con acciones concretas para la reparación de sus derechos violentados, teniendo como finalidad la reconstrucción de la homeostasis o mejoramiento biopsicosocial a partir de los recursos corporales del individuo.

4. Organigrama



¹ Orientación psicológica y psicoterapia. Carl R. Rogers 1942

5. Descripción de Funciones

Titular de Paz y Prevención de las Violencias

1. Contacto y vinculación con la organización “Por Amor a ellas”
2. Participar en las reuniones semanales (siempre que se requiera) de la organización.
3. Realizar las solicitudes a la Coordinación de Programas, como a otras Coordinaciones y jefaturas con la finalidad de que se solventen las necesidades de los Programas a cargo.
4. Coordinar actividades propias del programa tales como: talleres psico-corporales y agenda semanal de terapias individuales.
5. Coordinar las mesas colegiadas de psicología que se realizarán una vez por mes.
6. Brindar capacitación al personal operativo del programa.
7. Dar seguimiento y supervisar los casos que se atienden en el programa.
8. Realiza reportes, informes y estadísticas de usuarios atendidos y entrega a las áreas correspondientes.
9. Registro y seguimiento a usuarios en la plataforma electrónica.
10. Elaboración y control de la entrega recepción de la administración.
11. Otras funciones que le sean asignadas por su jefe inmediato en beneficio y atención de los usuarios (as) del Sistema DIF Guadalajara.
12. Participar como brigadista y en el plan de acción ante desastres.
13. Todas las funciones y/o actividades son enunciativas más no limitativas. Pueden cambiar según las necesidades del Sistema.

Soporte

1. Generar información para la realización de diagnósticos y análisis de los problemas locales
2. Promover la participación comunitaria.
3. Captura información del usuario en plataforma electrónica y da seguimiento de los acontecimientos o actividades realizadas.
4. Gestión y relación con organizaciones civiles y comunitarias, en la zona en

- la que se desarrollen los programas del departamento
5. Generar un proceso de diálogo basado en la tolerancia y respeto, con la participación de los diversos de diversos actores para la promoción de la Cultura de Paz.
 6. Desarrolla vínculos comunitarios, fortaleciendo las organizaciones y la participación democrática dentro de los programas del departamento.
 7. Realizar convocatoria para reuniones o eventos comunitarios.
 8. Coordinar los grupos organizados en torno a los proyectos.
 9. Trabaja en coordinación con el titular del departamento.
 10. Registro y seguimiento a usuarios en la plataforma electrónica.
 11. Participar activamente como brigadista y en el plan de acción antes desastres.
 12. Otras funciones que le sean asignadas por su jefe inmediato en beneficio y atención de los usuarios (as) del Sistema DIF Guadalajara.
 13. Todas las funciones o actividades son enunciativas más no limitativas, pueden cambiar según las necesidades del Sistema.

Personal que participa en el programa

Psicólogo

1. Realización de entrevista inicial
2. Manejo de grupos
3. Aplicación e interpretación de pruebas psicológicas
4. Aplicación de metodología para la elaboración de programas de intervención y capacitación de estrés crónico y pantostático y técnicas psicocorporales.
5. Atender a los usuarios desde el enfoque de derechos y protección a víctimas.
6. Brindar asesorías y orientaciones.
7. Atención Psicoterapéutica.
8. Asistir a reuniones de trabajo Colegiado para actualización y discusión sobre casos y avances del programa.

9. Actualización de recursos profesionales relacionados con habilidades en manejo de grupo y desarrollo de talleres psicocorporales.
10. Evaluación y Diagnóstico del estado de salud mental y física de las familias atendidas.
11. Registro y seguimiento a usuarios en la plataforma electrónica.
12. Participar activamente como brigadista y en el plan de acción antes desastres.
13. Otras funciones que le sean asignadas por su jefe inmediato en beneficio y atención de los usuarios (as) del Sistema DIF Guadalajara.
14. Todas las funciones o actividades son enunciativas más no limitativas, pueden cambiar según las necesidades del Sistema.

Trabajo Social

1. Realización de entrevista y estudio socioeconómico.
2. Diagnóstico de Necesidades de la familia.
3. Integración de expediente de Trabajo Social.
4. Canalización vía SICATS en caso de otro municipio o institución.
5. Realización de visita domiciliaria.
6. Implementar acciones que permitan cubrir las necesidades de salud y/o económicas requeridas de cada familia.
7. Asistir a las reuniones de trabajo colegiado (específicamente a sesiones de planeación de sesiones grupales psico-corporales).
8. Apoyo en talleres grupales de atención psico-corporal a las familias atendidas en el programa.
9. Registro y seguimiento a usuarios en la plataforma electrónica.
10. Seguimiento del caso hasta su conclusión satisfactoria.
11. Participar activamente como brigadista y en el plan de acción antes desastres.
12. Otras funciones que le sean asignadas por su jefe inmediato en beneficio y atención de los usuarios (as) del Sistema DIF Guadalajara.
13. Todas las funciones o actividades son enunciativas más no limitativas, pueden cambiar según las necesidades del Sistema.

6. Objetivo General

Ofrecer a las familias que tienen alguno de sus integrantes desaparecidos una atención especializada en el área de psicología con el fin de que los familiares de desaparecidos, desarrollen una apertura a la liberación de emociones, y de esta manera recuperar un equilibrio fisiológico y emocional; así como ofrecer los programas y servicios que ofrece el sistema DIF Guadalajara con el fin de atender algunos de los problemas desencadenados por la desaparición, mejorando con esto su calidad de vida.

7. Objetivos específicos

1. Favorecer la experiencia vivencial para mejorar los patrones de tensión y actitud con familiares de desaparecidos.
2. Realizar un trabajo consciente corporal con el fin de sanar el síntoma posterior a un evento traumático.
3. Brindar apoyo psico-corporal en sesiones grupales
4. Ofrecer acompañamiento terapéutico en sesiones individuales

8. Población Objetivo

El Servicio de atención psicológica individual y grupal (psico-corporal), será brindado a familiares desaparecidos para que sean derivados al programa. Considerando que ante este, los familiares comienzan a vivir la incertidumbre de la búsqueda, la denuncia y los múltiples recorridos que deben hacer por las instituciones a las cuales deben acudir para hacer la denuncia y hasta el reconocimiento de cuerpos. Todo ello los coloca en una situación de vulnerabilidad social que no ha sido atendida.

9. Políticas de Operación

1. Coordinar los diferentes proyectos estratégicos y programas con profesionalismo.
2. Convocar a reuniones mensuales con el personal operativo, para establecer líneas de acción de acuerdo con las necesidades que se van generando.
3. Atender a la población con respeto y garantizar la confidencialidad de datos.
4. Elaborar informes de avances de los proyectos estratégicos y programas.
5. Atender a la población objetivo de los diversos proyectos y programas.
6. Garantizar que los objetivos de los programas sean cumplidos.

10. Tipos de Indicadores e Indicadores de Medición

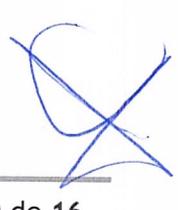
EFICIENCIA: Atención a usuarios del programa, ofreciendo herramientas y soluciones para las problemáticas que se presentan.

EFICACIA: Realización de informes mensuales que muestren resultados superiores a los establecidos basándonos en la calidad de los servicios.

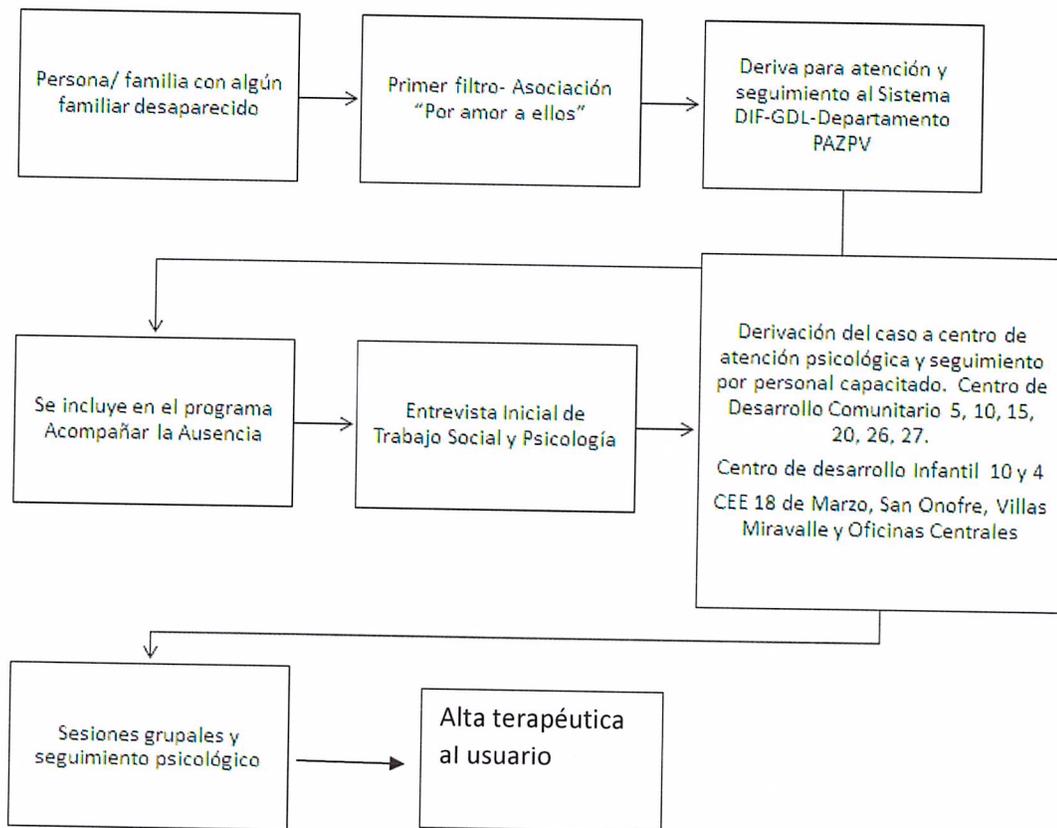
Indicadores de medición

Tipo de indicador	Descripción Indicador	Forma de Medición
Eficiencia	Atender los servicios solicitados por los usuarios con el coordinador o personal del programa “Acompañar la ausencia”	<u>Número de personas atendidas.</u> Número de sesiones otorgadas.
Eficacia	Dar atención a los servicios solicitados, desde orientación, psicoterapia, apoyo de despensa y canalización cuando la demanda del servicio lo requiera.	<u>Número de usuarios atendidos.</u> Número de usuarios con alta terapéutica.

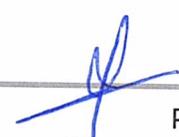
S.X. 9

11. Flujograma



8X4



12. Servicios

Descripción de los Servicios	Niveles de Intervención				Objetivos
	Promoción	Prevención	Intervención	Reintegración	
Acompañamiento psicosocial a familiares de desaparecidos			X	X	El acompañamiento psicosocial a personas que tienen algún familiar desaparecido es un proceso terapéutico se da mediante la expresión y reconocimiento del impacto emocional a partir de un trauma o una pérdida, el cual llega a liberarse con la ejecución de una metodología psico-corporal.
Talleres psico-corporales			X	X	Los talleres terapéuticos psicocorporales, tienen como principal objetivo la sanación somática del trauma.
Terapias psicológicas individuales			X	X	Las terapias individuales pretenden que el paciente comprenda su situación emocional y logre una estabilidad que mejore su salud mental.

Handwritten signature/initials in blue ink.

Handwritten signature/initials in blue ink.

Handwritten signature/initials in blue ink.



Manual Operativo
Acompañar la Ausencia
“Compromiso para construir una cultura de paz”



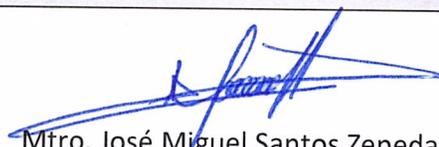
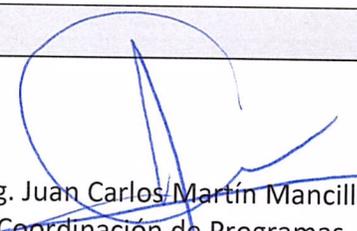
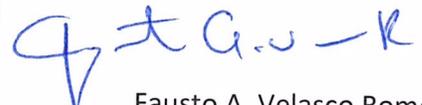
13. Plan de emergencias

2018- PROGRAMA INTERNO DE PROTECCIÓN CIVIL
“SISTEMA PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA DEL MUNICIPIO DE
GUADALAJARA”

Programa Interno de Protección Civil (en proceso)

5
DIF

14. Autorizaciones

AUTORIZACIONES		
Coordinación de Área:	Coordinación de Programas	
Departamento de quien depende:	Coordinación de Programas	
Entra en vigor a partir de: 15-03-2018	Código: MOP-CP/PAZPV.AAUSENCIA-4.4.2	Versión: 01-2018
Manual Operativo		
VALIDACIONES		
 Mtro. José Miguel Santos Zepeda Dirección General Autorizó	 Ing. Juan Carlos Martín Mancilla Coordinación de Programas Validó	
 Taoki C. González Mariscal Titular de Paz y Prevención de las Violencias Realizó	 Fausto A. Velasco Romero Titular de Planeación, Evaluación y Monitoreo Revisó	



Manual Operativo
Acompañar la Ausencia
“Compromiso para construir una cultura de paz”



15. Sistema de Control

Registros y reportes:

- Reportes mensuales
- Formatos de Trabajo Social y Psicología



Manual Operativo
Acompañar la Ausencia
"Compromiso para construir una cultura de paz"



16. Bitácora de revisiones

(Registre las modificaciones que va sufriendo el documento, debe coincidir la fecha de la última modificación con la fecha de actualización y la fecha de la firma del documento).

No.	FECHA DE CAMBIO	REFERENCIA DEL PUNTO MODIFICADO	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO