



MANUAL OPERATIVO

**PAZ Y PREVENCIÓN
DE LAS VIOLENCIAS.**





Manual Operativo Paz y Prevención de las Violencias



CONTENIDO

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



Manual Operativo Paz y Prevención de las Violencias



1. Reseña Histórica

El Departamento de Paz y Prevención de las Violencias nace como respuesta a la gran cantidad de personas afectadas por este flagelo y a la necesidad de actuar para abatir este problema con una Cultura de Paz y Prevención. En el 2015, el Sistema DIF Guadalajara, producto de la reingeniería Institucional, crea este programa con el propósito de orientar los programas y servicios de asistencia social.

Este departamento realizará acciones conjuntas con el resto de áreas y departamentos del Sistema DIF Guadalajara, con el propósito de crear un eje temático transversal que permita mejorar el impacto de los programas de acuerdo a las necesidades y contexto actual.

2. Marco Jurídico

La Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

Ley sobre el Sistema Nacional de Asistencia Social.

Norma Oficial Mexicana NOM-167-SSAI-1997, para la prestación de servicios de Asistencia Social para menores y adultos mayores.

Código de Asistencia Social del Estado de Jalisco.

Reglamento interno del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Municipio de Guadalajara.

Contrato Colectivo de Trabajo del Sistema DIF Guadalajara

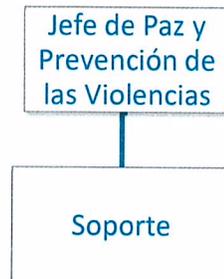
3. Justificación

Ante la complejidad de los problemas sociales y de las formas de violencia que enfrenta sociedad contemporánea, surge la necesidad de crear un departamento que contribuya a mejorar las formas de convivencia para promover una cultura de Paz, la cual se entiende como el respeto y la tolerancia hacia la diversidad. Este departamento pretende generar una línea estratégica y transversal dentro de las diferentes áreas del Sistema DIF Guadalajara, para desarrollar planes de acción que nos permitan contrarrestar la normalización de la violencia que en el mundo contemporáneo existe.

Modalidades de violencia:

- Violencia de Género
- Violencia a adultos mayores (abandono)
- Violencia en el ámbito familiar
- Violencia en contextos educativos (bullying)
- Discriminación como forma de violencia
- Violencia psicológica
- Violencia Comunitaria (entre vecinos)

4. Organigrama



5. Descripción de Funciones

Jefe (a) de Paz y Prevención de las Violencias

1. Coordinar, supervisar y evaluar las actividades del personal bajo su cargo.
2. Planificar y definir las líneas de acción de los programas de Cultura para la Paz y Prevención de las Violencias del Sistema DIF Guadalajara.
3. Verificar que las áreas a su cargo, estén capturando la atención a los usuarios por medio de la plataforma electrónica.
4. Brindar capacitación a las áreas de DIF para promover la Cultura de Paz entre sus usuarios.
5. Difundir y sensibilizar mediante talleres comunitarios la importancia de la Cultura de Paz.
6. Diseñar e implementar estrategias de metodología participativa.
7. Crear estrategias de comunicación para el desarrollo y cambio social.
8. Coordinar los estudios de investigación social y diagnósticos previos a la implementación de los programas y proyectos a su cargo.
9. Elaborar y controlar la entrega recepción de la administración.
10. Participar activamente como brigadista y en el plan de acción ante desastres.
11. Otras funciones que le sean asignadas por su jefe inmediato en beneficio y atención de los usuarios (as) del Sistema DIF Guadalajara.
12. Todas las funciones o actividades son enunciativas más no limitativas, pueden cambiar según las necesidades del Sistema.

Soporte departamento.

1. Generar información para la realización de diagnósticos y análisis de los problemas locales.
2. Promover la participación comunitaria.
3. Capturar información del usuario en plataforma electrónica y dar seguimiento de los acontecimientos o actividades realizadas.
4. Vincular con organizaciones civiles y comunitarias.
5. Realizar convocatorias para reuniones o eventos comunitarios.
6. Coordinar los grupos organizados en torno a los proyectos.
7. Trabajar en coordinación con el titular del departamento.
8. Participar activamente como brigadista y en el plan de acción ante desastres.
9. Otras funciones que le sean asignadas por su jefe inmediato en beneficio y atención de los usuarios (as) del Sistema DIF Guadalajara.
10. Todas las funciones o actividades son enunciativas más no limitativas, pueden cambiar según las necesidades del Sistema.

6. Objetivo General

Promover una Cultura de Paz y Prevención de las Violencias, con énfasis en el reconocimiento de los derechos, mediante acciones preventivas, de atención y seguimiento y la promoción de herramientas educoformativas.

7. Objetivos Específicos

1. Prevenir, atender y reintegrar socialmente a los generadores y receptores de violencia intrafamiliar, mediante acciones preventivas, atención y seguimiento de las denuncias y promoción de herramientas educoformativas que promuevan una Cultura de Paz;
2. Promover al interior de la institución la Cultura de Paz y Prevención de violencias como un valor, vocacionando los programas y servicios del Sistema DIF Guadalajara;
3. Ser enlace entre las juntas vecinales y grupos comunitarios, para la promoción de acciones comunitarias para la prevención de la violencia y construcción de paz;
4. Coordinarse con el área de Habilidades y Profesionalización para la activación de los Centros Comunitarios como Centros de Paz;
5. Las demás actividades que se deriven de las leyes, reglamentos, acuerdos, convenios, programas y proyectos, o le sean delegados por su superior jerárquico.

8. Población Objetivo

Personas generadoras y receptoras de violencia usuarios de los programas y servicios del DIF Guadalajara; Personal de DIF Guadalajara y habitantes de las comunidades en las que se implementen proyectos estratégicos que promuevan el cambio social.



Manual Operativo Paz y Prevención de las Violencias



9. Políticas de Operación

1. La comunidad que participa de este proyecto de desarrollo, tendrá que estar en diálogo constante con los trabajadores del Sistema DIF Guadalajara.
2. Antes de cualquier intervención, deberá generarse un diagnóstico previo y socialización de la intervención.
3. Previo a la intervención de la vivienda se deberá contar con la autorización del propietario, en la cual se especifican las obligaciones del sistema DIF y del beneficiario.
4. Se deberá capturar toda la información del usuario en la Plataforma Electrónica y darle el seguimiento correspondiente que compete a todas las áreas involucradas en la atención directa al usuario.

10. Tipos de Indicadores e Indicadores de Medición

EFICIENCIA: Atención a usuarios de los programas, ofreciendo herramientas y soluciones para las problemáticas que se presentan.

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

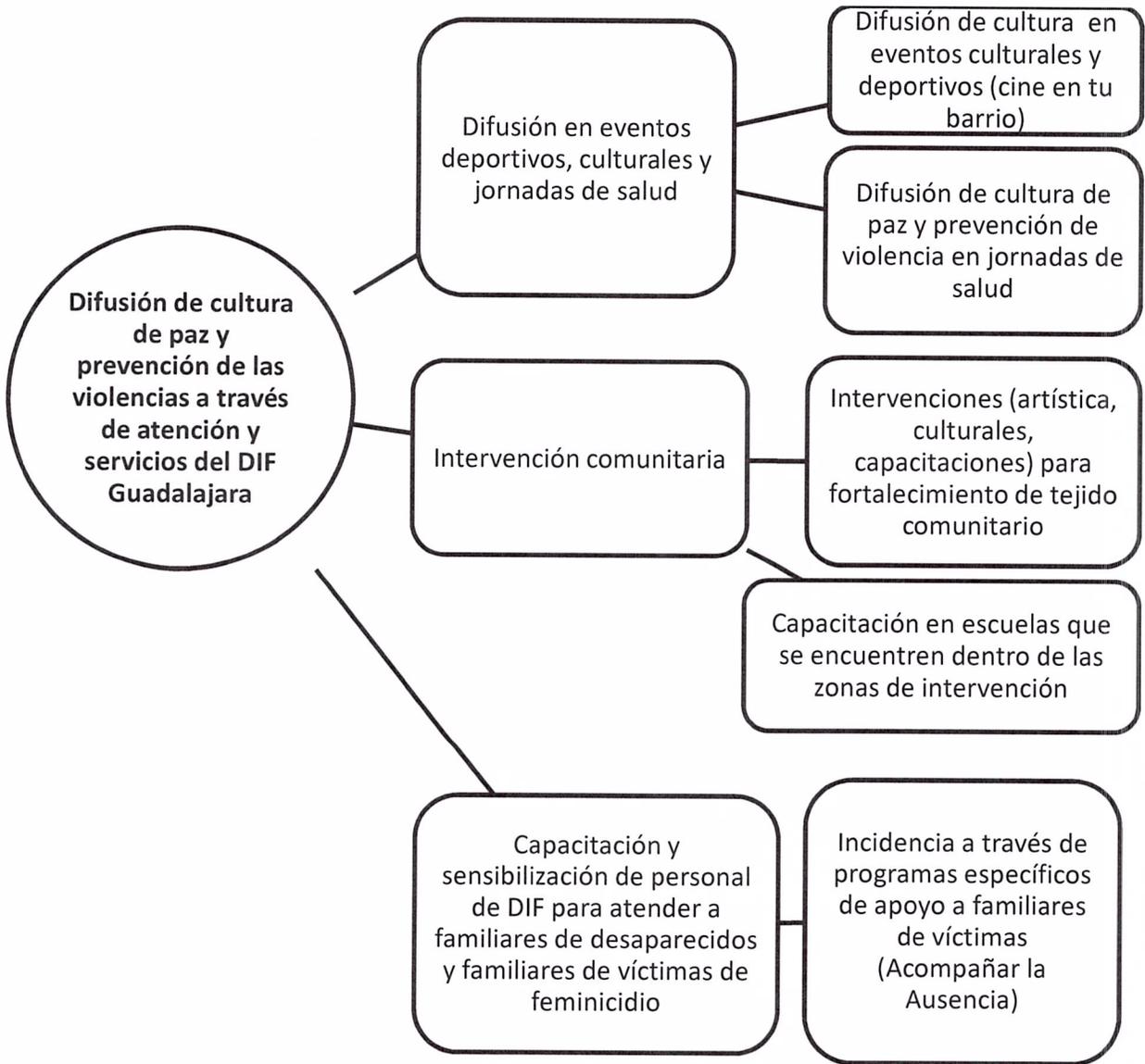
CALIDAD: Implementación de herramientas cualitativas mensuales que permitan conocer los avances de los programas y la relación entre personal y usuario.

Indicadores de Medición

Tipo de indicador	Descripción Indicador	Forma de Medición
Eficiencia	Servicios asistenciales en la zona de Intervención.	<u>Personas atendidas en el polígono de intervención</u> Total de servicios asistenciales otorgados <u>Número de talleres de prevención de violencia en el mes y número de talleres de habilidades para la vida</u> Total de personas en el polígono de intervención que asistieron.
Eficacia	Talleres de ciudadanía activa y cultura de paz.	<u>Número de talleres impartidos</u> Número de talleres planificados

11. Flujograma del programa

Polígono de intervención



Handwritten signature

Handwritten signature

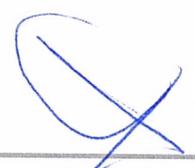
Flujograma de intervención comunitaria



12. Servicios

Descripción de los Servicios	Niveles de Intervención				Objetivos
	Promoción	Prevención	Intervención	Reintegración	
Apoyo educativo sobre Cultura de Paz	X	X			Sensibilizar a los trabajadores del Sistema DIF Guadalajara, para promover y construir los valores de una convivencia basada en el diálogo, respeto a las diferencias, equidad de género y derechos humanos fundamentales. Para que a su vez, ellos puedan replicarlo en sus distintos centros.
Coordinación interdepartamental en Sistema DIF Guadalajara	X	X			Coordinar y diseñar metodologías que promuevan la instauración de los Centros de Desarrollo como "Centros de Paz". Trabajar en conjunto para la implementación de programas emergentes.
Encuestas	X		X		Las encuestas realizadas para el proyecto tienen como objetivo conocer la opinión y sentir sobre una diversidad de temas que aborda el proyecto. Sirven además para socializar el proyecto.
Talleres artísticos	X	X	X	X	Los talleres artísticos nos permiten acercarnos a los jóvenes y niños para sensibilizarlos en torno a la prevención de riesgos y violencia.
Consultas médicas	X		X		Las consultas médicas otorgadas por una médico homeópata permiten a la comunidad tener un acceso a la salud.
Eventos culturales y deportivos	X	X	X		La generación de eventos culturales y deportivos, tienen su importancia porque se convierten en un punto de encuentro sino que provocan un motivo de convivencia.
Asesorías y canalizaciones	X	X			Brindar un espacio cercano al lugar de la intervención para que la gente se sienta atendida en sus necesidades.

g
g
g



Manual Operativo Paz y Prevención de las Violencias

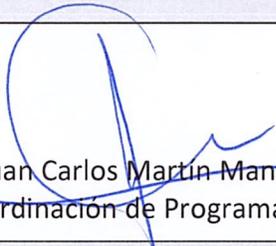


13. Plan de emergencias

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)

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-4.4.1	Versión: 01-2018
Manual Operativo		
VALIDACIONES		
 Mtro. José Miguel Santos Zepeda Dirección General	 Ing. Juan Carlos Martín Mancilla Coordinación de Programas	
Autorizó	Validó	
 Taoki C. González Mariscal Titular de Paz y Prevención de Violencias	 Fausto Adrián Velasco Romero Titular de Planeación, Evaluación y Monitoreo	
Realizó	Revisó	



Manual Operativo Paz y Prevención de las Violencias



15. Sistema de Control

1. Primer contacto
2. Registro de caso
3. Entrevista inicial de Trabajadora Social
4. Entrevista de Psicología con Protocolo CET
5. Acuerdos de Paz
6. Carta compromiso

[Handwritten signature]



Manual Operativo Paz y Prevención de las Violencias



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