



## **MANUAL OPERATIVO**

**PROGRAMA DE ATENCIÓN A  
PERSONAS EN SITUACIÓN DE CALLE**

# **PAPSC**





# Manual Operativo Programa de Atención a Personas en Situación de Calle PAPSC



## CONTENIDO

1. Reseña Histórica .....	2
2. Marco Jurídico .....	4
3. Justificación .....	5
4. Organigrama.....	7
5. Descripción de puestos.....	7
6. Objetivo General.....	9
7. Objetivos específicos .....	9
8. Población Objetivo.....	10
9. Políticas de Operación .....	10
10. Tipos de Indicadores e Indicadores de Medición .....	13
11. Flujograma.....	14
12. Servicios.....	15
13. Plan de Emergencias.....	16
14. Autorizaciones .....	17
15. Sistema de Control.....	18
16. Bitácora de revisiones.....	19

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

## 1. Reseña Histórica

Entre los diferentes estudios sobre las problemáticas de las poblaciones callejeras, este Manual Operativo, toma como referencia el Informe sobre el estado del arte de las poblaciones callejeras realizado por el DIF Guadalajara (2016).

En dicho documento se hace una revisión de investigaciones de diferentes partes del mundo, para brindar un panorama general sobre la situación de estas poblaciones. De nuestro país, el documento revisa por lo menos 14 investigaciones publicadas en la última década, de las cuales, 8 son informes o diagnósticos elaborados en Guadalajara.

De acuerdo con Bachiller, S. (2013) los análisis que existen sobre los significados del hogar en personas en situación de calle, nos permiten detectar procesos de “atrincheramiento”, entendidos como la forma en que el sujeto se va habituando a vivir en la calle y le otorga significados al espacio en el que vive y a las relaciones que sostiene en el mismo. Encuentra que cuanto más se acostumbra la persona a la vida “sin techo/sin hogar”, es más difícil escapar de tal entorno debido a la socialización que mantiene con las personas que residen junto ella, a quienes considera como familia.

Según este autor, la calle se va convirtiendo entonces en una configuración nueva del significado del hogar, pues aunque estas personas entienden por hogar un espacio con dimensiones físicas y sociales algunas aceptan como hogar la calle, ya que establecen fuertes vínculos con otras personas en su misma situación; y hay también las que no aceptan comparar la calle con un hogar, pero que en sus discursos contradictorios incluyen a la calle como un espacio propio en el que pueden residir y convivir con otras personas, en este caso la práctica y el discurso son una situación ambivalente.

Concluye que para las personas que llevan cierto tiempo viviendo en situación de calle, es muy difícil escapar de esa dinámica porque se adaptan a ella, hacen sus rutinas, se relacionan con otras personas, reconstruyen la noción del hogar.

En México, se han realizado diagnósticos sobre las poblaciones callejeras en ciudades como Toluca, Hermosillo, Xalapa, Guadalajara y la Ciudad de México, entre las que destaca el Informe especial sobre la situación de los derechos humanos de las poblaciones callejeras en el Distrito Federal 2012-2013. En dicho estudio hace una sistematización de un trabajo interinstitucional realizado por instituciones públicas y organizaciones de la sociedad civil con experiencia en la atención a poblaciones callejeras. A través de una metodología participativa, en la que se escucha la opinión de la gente en situación de calle mediante audiencias públicas, se presenta un análisis de los diferentes problemas a los que se enfrentan estas poblaciones, y su relación con su capacidad para el ejercicio de sus derechos humanos, enfatizando las obligaciones del Estado para garantizar los derechos de los grupos que se encuentran en situación de desventaja y exclusión.

Cabe resaltar que en materia de elaboración de políticas públicas orientadas a la atención de las poblaciones callejeras, este informe es de los más avanzados en nuestro país, y sin embargo, es necesario tener en cuenta las diferencias contextuales de nuestra entidad, así como los elementos coyunturales ante los cuales tanto el Gobierno Municipal de Guadalajara, como el Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia coinciden en un proceso reciente y completamente diferente al de la Ciudad de México.

En cuanto a los antecedentes directos y recientes, nuestra ciudad ha contado con diferentes iniciativas para mejorar las condiciones de vida de las poblaciones callejeras. Entre estas, cabe destacar el lanzamiento del "Programa para la Atención de poblaciones callejeras a través del fortalecimiento y apoyo económico a organizaciones de la sociedad civil", así como la iniciativa inter institucional del "Protocolo Inter institucional para la atención a personas en situación de calle del Municipio de Guadalajara". Ambos esfuerzos, representan el ejercicio más reciente en la atención de los perfiles más vulnerables de las personas en situación de calle, así como el avance del trabajo en conjunto desarrollado por el área de atención a personas en situación de calle, del departamento de Inclusión (DIF



## Manual Operativo Programa de Atención a Personas en Situación de Calle PAPSC



Guadalajara) y de la Coordinación de Desarrollo Económico y Combate a la Desigualdad (Gobierno de Guadalajara).

### 2. Marco Jurídico

Los lineamientos generales de la adopción del enfoque de derechos humanos son el marco jurídico que fundamenta las estrategias y acciones encaminadas al mejoramiento de las condiciones de vida de las población es callejeras en nuestra ciudad. En concordancia con el Plan Municipal de Desarrollo de Guadalajara en materia de Derechos Humanos en las siguientes Estrategias:

ET5.1 Fortalecer la coordinación entre las distintas áreas de la administración pública municipal para atender y prevenir violaciones a los derechos humanos.

ET5.2 Promover acciones específicas para garantizar el ejercicio de los derechos humanos sin discriminación alguna.

ET6.2 Fortalecer la protección de los derechos humanos, principalmente de personas en situaciones de vulnerabilidad.

Asistencia Social:

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

Ley de Asistencia Social.

Ley General de Desarrollo Social.

Ley General de Salud.

Ley General del Sistema Nacional de Seguridad Pública.

Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación.

Ley General para la Igualdad entre Mujeres y Hombres.

Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia.

Código de Asistencia Social del Estado de Jalisco.

Ley de Desarrollo Social para el Estado de Jalisco.

Ley de Salud del Estado de Jalisco.

Ley de Desarrollo, Protección, Integración Social y Económica del Adulto Mayor del Estado de Jalisco.

Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia del Estado de Jalisco.

Ley para la Prevención y Atención de la Violencia Intrafamiliar del Estado de Jalisco.

Ley Estatal para Promover la Igualdad, Prevenir y Eliminar la Discriminación en el Estado de Jalisco.

Ley para la Operación de Albergues del Estado de Jalisco.

La Ley del Procedimiento Administrativo del Estado de Jalisco.

Así como las siguientes normas:

Norma Oficial Mexicana NOM-028-SSA2-2009

Norma Oficial Mexicana NOM-168-SSA1-1998

Norma Oficial Mexicana NOM-046-SSA2-2005

### **3. Justificación**

Debido a la constante presencia de poblaciones callejeras en Guadalajara que día con día buscan los recursos para su sobrevivencia y que se ven inmersos ante los peligros y dificultades que conlleva el utilizar la calle para vivir, se hace indispensable hacer de esta problemática un tema de interés público para propiciar acciones dirigidas a estas poblaciones que busquen mejorar sus condiciones de vida.

El último conteo de DIF Guadalajara (2016) identificó 1,460 personas en situación de calle, clasificadas en personas que ejercen actividades de subsistencia en calle y personas sin techo o en tránsito migratorio. La estrategia de conteos que se siguió para obtener esta cifra fue la siguiente:

Se incorporó el conteo realizado durante la brigada nocturna, en los diferentes puntos en los que duermen las personas sin techo en el primer cuadro de la ciudad.

En cuanto a las personas sin techo, fueron alojadas 268 en el Centro de Atención y Desarrollo Integral para Personas en Situación de Indigencia (CADIPSI) durante el periodo de enero a junio del 2016, de las cuales 154 son



## Manual Operativo Programa de Atención a Personas en Situación de Calle PAPSC



personas en tránsito migratorio de nacionalidad mexicana, 71 personas sin techo y 43 personas en tránsito migratorio de otros países.

Finalmente, se contabilizaron 244 personas sin techo, que estaban durmiendo en la calle durante la brigada nocturna.

Por otra parte, el informe de las brigadas de aproximación y canalización para personas en situación de calle, señala que se contabilizó un total 54 brigadas que reportan un total de 842 canalizaciones y traslados a los distintos albergues de las asociaciones civiles que participan en el programa; del total de canalizaciones, se puede identificar un número aproximado de 627 personas atendidas con servicios de pernocta, alimentación e higiene, durante el periodo de octubre a diciembre del 2016, como parte del "Programa para la atención a personas en situación de calle a través del fortalecimiento de organizaciones de la sociedad civil", así como del "Protocolo Interinstitucional para la atención integral a personas en situación de calle del Municipio de Guadalajara".

Estos datos, reflejan la importancia de crear acciones encaminadas al mejoramiento de vida de estas poblaciones, además de proporcionar incentivos para generar proceso de desincorporación de la calle, para que las personas que se encuentran en esta situación pueda acceder a una vida más digna y sean capaces de reconocer y ejercer sus derechos

#### 4. Organigrama



#### 5. Descripción de puestos

##### Jefe del área de atención a personas en situación de calle

1. Procurará la adecuada dirección y coordinación de todas las actividades administrativas y operativas del área y sus programas, a fin de mantener un óptimo desarrollo del trabajo de las áreas que lo conforman interactuando en los múltiples niveles de relación y mando dentro y fuera de la Institución.
2. Dará seguimiento a casos que se susciten fuera del período nocturno, por reportes o mandato directo de su jefe inmediato.
3. Coordinará la organización de las brigadas nocturnas, dando a conocer al personal de DIF Guadalajara, fechas y puestos que tendrán en el momento y las funciones que desempeñarán en el mismo.
4. Coordinará la organización de prestadores de servicio social y/o prácticas profesionales en las brigadas nocturnas, dando a conocer fechas y puestos que tendrán en el momento y las funciones que desempeñarán en el mismo.
5. Brindará la inducción correspondiente a personal de DIF Guadalajara y prestadores de servicio social y/o prácticas profesionales en el tema de

- brigadas nocturnas, el protocolo de intervención del programa y el adecuado manejo de datos e información.
6. Supervisará los albergues adscritos al programa de Atención a Personas en Situación de Calle, dando informes mensuales sobre actividades y uso de recursos del Sistema DIF Guadalajara.
  7. Llevará el manejo adecuado de la documentación referente a la jefatura del Programa de Atención a Personas en Situación de Calle.
  8. Organizará y Asistirá a reuniones con asociaciones civiles o dependencias de gobierno adscritas al programa de Atención a Personas en Situación de Calle, para verificar actividades y revisar propuestas de mejora, o para discutir algún tema relacionado con el programa.
  9. Evaluará los procesos administrativos y operativos para mejora y eficiencia de las funciones del personal que conforma la Jefatura.
  10. Proporcionará la información que le sea requerida por las dependencias y entidades de la administración pública estatal, municipal o por las unidades administrativas del propio DIF Guadalajara, de acuerdo con las disposiciones legales aplicables y establecidas a este respecto.
  11. Verificará que la plataforma electrónica sea capturada y le den el seguimiento correspondiente a los usuarios.
  12. Realizará la entrega recepción de la administración de documentos, archivos y mobiliario a su cargo.
  13. Participará activamente como brigadista y en el plan de acción ante desastres.
  14. Otras funciones que le sean asignadas por su jefe inmediato en beneficio y atención de los usuarios (as) del Sistema DIF Guadalajara.
  15. Todas las funciones o actividades son enunciativas más no limitativas, pueden cambiar según las necesidades del Sistema.

## 6. Objetivo General

Brindar servicios, apoyos y atención especializada a personas que ejercen actividades de subsistencia en calle, para generar procesos de desincorporación de la vida en calle y mejorar las condiciones de vida de las poblaciones callejeras, disminuyendo las situaciones de vulnerabilidad a las que se enfrentan las personas que ejercen actividades de subsistencia en calle por la zona metropolitana de Guadalajara, así como incrementar las opciones de participación social y comunitaria.

## 7. Objetivos específicos

1. Coordinar la operación de servicios de asistencia básica, específica y comunitaria, a personas en situación de calle en la red interna (PAPSC-albergues adscritos) de atención a personas en situación de calle del Sistema DIF GDL.
2. Identificar y vincular a personas que ejercen actividades de subsistencia en calle con los servicios del PAPSC.
3. Hacer un diagnóstico de la situación del usuario e incorporarlo al padrón del PAPSC.
4. Ofrecer y canalizar los servicios de asistencia específica (de salud) para las personas usuarias del PAPSC.
5. Ofrecer y coordinar las unidades de producción colectiva que generen procesos de desincorporación de la vida en calle de personas que ejercen actividades de subsistencia en calle.
6. Actualizar y articular la operación de los convenios de colaboración con organizaciones de la sociedad civil y del sector orientados a ofrecer servicios a la población en situación de calle para promover el trabajo en red con estas organizaciones.

## 8. Población Objetivo

Con la finalidad de dirigir las acciones de una manera más efectiva para atender la diversidad de situaciones de vulnerabilidad a la que se enfrentan las poblaciones en situación de calle, este programa focalizará sus acciones a los siguientes perfiles identificados, contemplando la atención de hombres y mujeres, mayores de edad:

Perfiles de las poblaciones callejeras:

Que viven en la calle por carecer de vivienda y requieren de un albergue nocturno para descanso, alimentación y aseo; que no requieran tratamiento psiquiátrico.

## 9. Políticas de Operación

1. Se establecen los acuerdos para la implementación de las brigadas en conjunto con el grupo operativo de las entidades participantes en el Protocolo Interinstitucional de Atención a Personas en Situación de Calle del Municipio de Guadalajara.
2. Se debe establecer las fechas en las que la coordinación de los recorridos nocturnos estará a cargo del DIF Guadalajara y las fechas en las que estará a cargo de la Dirección de Programas Sociales del Ayuntamiento.
3. Se deben establecer los roles de los participantes en los recorridos nocturnos de la siguiente manera:
  - Del personal del DIF Guadalajara, se establecerán 5 personas para desempeñar los siguientes roles durante la brigada: 1 coordinador, 3 líderes de equipo y 1 Chofer.
  - Coordinador/a: Debe coordinar a todo el equipo, dar el arranque y el cierre de las brigadas. Es la persona responsable de firmar en los formatos de registro y entregar los formatos a la coordinación de

Programas. Dirige y coordina las acciones con los compañeros de las otras dependencias, organizaciones y del propio equipo del DIF. Además, coordinará el resto de los roles Aproximación, Encuestadores y acompañantes, que se desempeñarán por parte del equipo de voluntarios/ prestadores de servicio social.

- líderes de equipo en calle: Son los compañeros/as responsables de acompañar y apoyar al coordinador de la brigada durante el operativo haciendo los recorridos en calle y coordinando a las y los prestadores de servicio.
- Chofer: Es encargado de los traslados de las personas a los diferentes albergues, haciendo rutas que sean lo más eficientes posibles de acuerdo con la cantidad de personas a trasladar y los domicilios de los albergues participantes en la brigada.
- Primera aproximación: Son responsables de hacer el primer contacto (se pueden apoyar con el personal de UPIP de Comisaría) para establecer el perfil de las personas (usuario de alcohol o drogas, con problemas psiquiátricos y/o sin techo) para su canalización. Hace la invitación y determina el espacio al que se canalizará.
- Encuestadores registrantes: Se encargan de registrar los datos en el formato de registro y si es posible, levantar la encuesta del DIF GDL, para fines de obtención de datos estadísticos sobre las personas canalizadas. Deben familiarizarse con los formatos y regresarlos llenados al Coordinador de la brigada.
- Acompañantes: Son los compañeros/as responsables de acompañar a las personas durante su traslado a alguno de los albergues participantes, lleva el formato de registro al albergue para que lo firmen y/o sellen y lo regresa al punto de la brigada.



## Manual Operativo Programa de Atención a Personas en Situación de Calle PAPSC



4. Durante los recorridos se deben seguir todos los lineamientos del Protocolo Interinstitucional para llevar a cabo los abordajes y las canalizaciones de las personas en situación de calle identificadas, de acuerdo con sus perfiles.
5. Se deben realizar los registros completos de las personas abordadas y canalizadas de la manera más precisa posible para hacer el seguimiento estadístico de la población atendida a través de los recorridos nocturnos y realizar los informes trimestrales establecidos en el Protocolo.
6. Se deben realizar reuniones de trabajo con las organizaciones colaboradoras para generar procesos de evaluación y seguimiento de los resultados del proceso, así como para hacer propuestas de mejora de los mismos.
7. 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:** Abordar y canalizar a la mayor cantidad de personas que se encuentren durmiendo en la calle durante los recorridos nocturnos, buscando el mejor espacio para que reciba servicios de pernocta, alimentación y baño.

**EFICACIA:** Elaboración y actualización de conteos y diagnósticos situacionales de personas en situación de calle

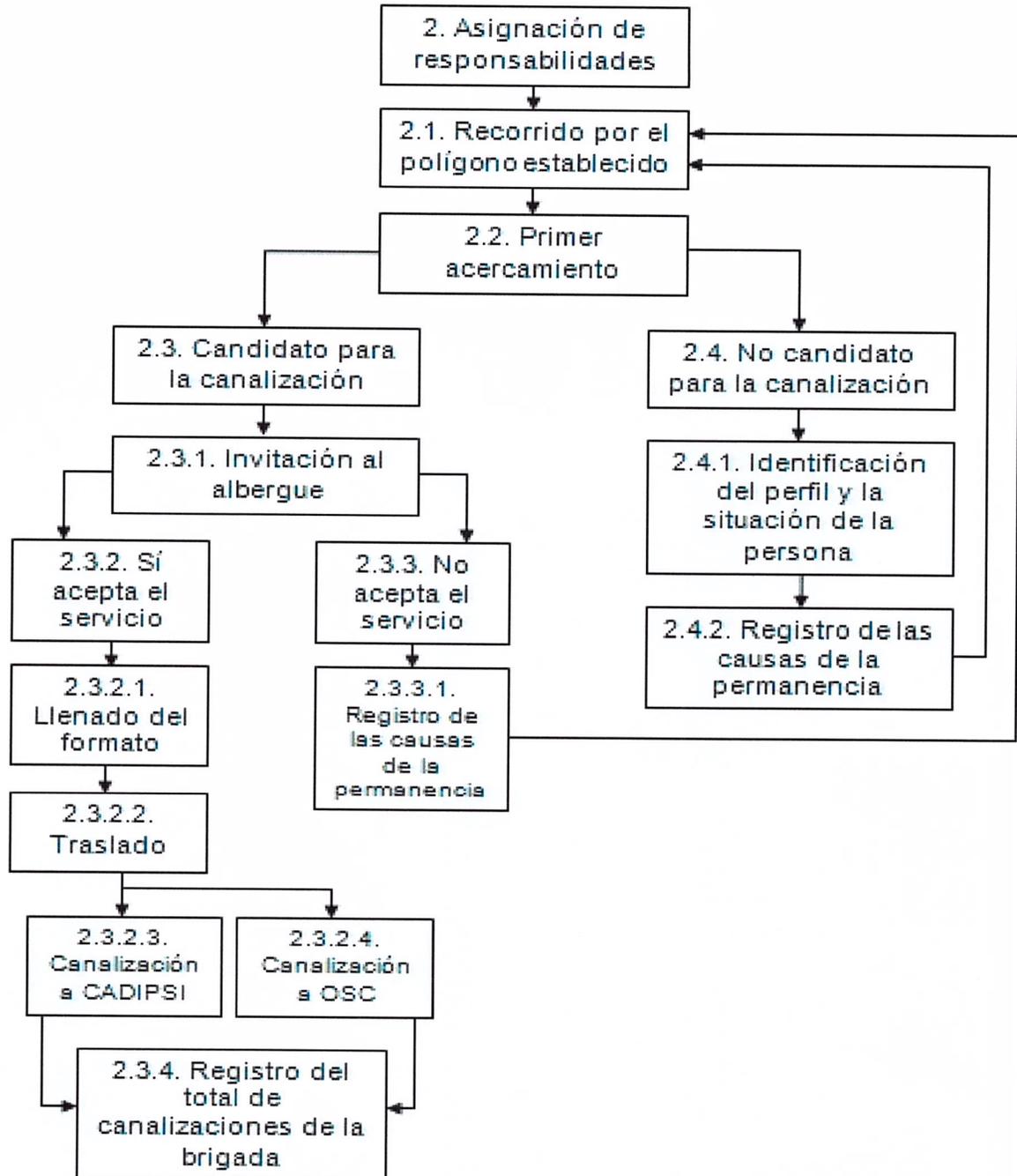
**EFICACIA:** Disminución de personas que duermen en la calle en los polígonos de intervención a través de la generación de procesos de desincorporación de la vida en calle.

**CALIDAD:** Atención de manera oportuna respetando la dignidad humana de las personas abordadas, canalizadas y atendidas, ofreciendo alternativas de solución a las problemáticas detectadas.

### Indicadores de Medición

Tipo de indicador	Descripción Indicador	Forma de Medición
Eficiencia	Porcentaje de personas canalizadas a casas comunitarias	Relación entre No. de personas abordadas y No. de personas canalizadas
Eficacia	Porcentaje de Personas que inician procesos de desincorporación de calle	<u>No. de personas en situación de calle atendidas</u> No. de personas que dejan de vivir en calle

## 11. Flujograma

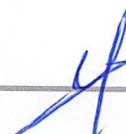


## 12. Servicios

Descripción de los Servicios	Niveles de Intervención				Objetivos/Descripción
	Promoción	Prevención	Intervención	Reintegración	
Abordaje en calle a personas en situación de calle para invitarles a casas comunitarias	x				Iniciar procesos de desincorporación de la vida en calle a través del acercamiento a servicios de pernocta, alimentación y baño, que ofrecen organizaciones de la sociedad civil.
Canalización			x		Establecer las casas comunitarias participantes de acuerdo con los perfiles que cada organización atiende.
Seguimiento con Asociaciones				x	Realizar reuniones con organizaciones colaboradoras en el Protocolo para supervisar el modelo de atención y evaluar avances del programa.









Manual Operativo  
Programa de Atención a Personas  
en Situación de Calle PAPSC



**13. Plan de Emergencias**

2018- PROGRAMA INTERNO DE PROTECCIÓN CIVIL DE LAS OFICINAS ADMINISTRATIVAS DEL DIF GUADALAJARA.

“SISTEMA PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA DEL MUNICIPIO DE GUADALAJARA ”

Programa Interno de Protección Civil (en proceso)

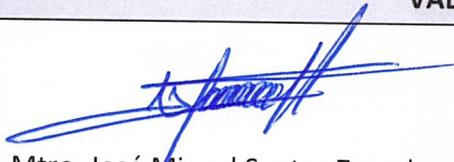
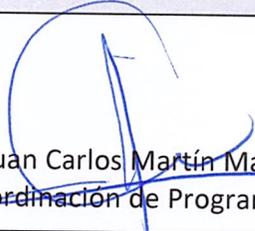
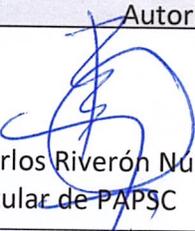
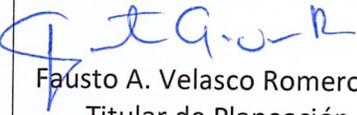
*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

**14. Autorizaciones**

AUTORIZACIONES		
Coordinación de Área:	Coordinación de Programas	
Departamento de quien depende:	Inclusión	
Entra en vigor a partir de: 15-03-2018	Código: MOP-CP/INC.PAPSC-4.2.7	Versión: 01-2018
<p><b>Manual Operativo</b></p>		
VALIDACIONES		
 Mtro. José Miguel Santos Zepeda Dirección General		 Ing. Juan Carlos Martín Mancilla Coordinación de Programas
Autorizó		Validó
 José Carlos Riverón Nuñez Titular de PAPSC	 María Itzel Parada Lupercio Titular Depto. de Inclusión	 Fausto A. Velasco Romero Titular de Planeación, Evaluación y Monitoreo
Realizó	Revisó	Revisó

## 15. Sistema de Control

1. Brigadas de aproximación y canalización.
2. Trabajo social estudio socioeconómico.
3. Plataforma electrónica de padrón PAPSC (archivo en Excel).
4. Formato de padrón único de registro.
5. Formato de asistencia a brigadas (personal de DIF GDL y prestadores de servicio/prácticas).
6. Carta de deslinde de responsabilidades (prestadores de servicio/prácticas).



### 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

