

## SECRETARÍA DE DESARROLLO SOCIAL DE LA CIUDAD DE MÉXICO

**MTRO. HÉCTOR MALDONADO SAN GERMAN, DIRECTOR GENERAL DEL INSTITUTO DE ASISTENCIA E INTEGRACIÓN SOCIAL DE LA SECRETARÍA DE DESARROLLO SOCIAL**, con fundamento en los artículos transitorios segundo y décimo cuarto del Decreto por el que se declaran reformadas y derogadas diversas disposiciones de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, en materia de la reforma política de la Ciudad de México; 87, y 115 fracciones I, II y III del Estatuto de Gobierno del Distrito Federal; 15 fracción VI, 16 fracciones III, IV y VII, 17 y 28 de la Ley Orgánica de la Administración Pública del Distrito Federal; 7 fracción VI numeral 5, 37 fracciones I, II y III, 64 Cuater del Reglamento Interior de la Administración Pública del Distrito Federal; 10 fracción IV, 32, 33, 34, 35, 36, 37, 38 y 39 de la Ley de Desarrollo Social para Distrito Federal; 50, 51, 52 y 63 del Reglamento de la Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal; 20 y 21 de la Ley de Planeación del Desarrollo del Distrito Federal; 1, 3, 8 y 10 fracciones I y II de la Ley de Asistencia e Integración Social para el Distrito Federal; 97, 101 y 102 de la Ley de Presupuesto y Gasto Eficiente del Distrito Federal; y el Acuerdo por el que se Delega en diversos Servidores Públicos de la Secretaría de Desarrollo Social, las facultades que se indican, publicado en la Gaceta Oficial del Distrito Federal hoy Ciudad de México el 29 de febrero de 2012, emito el siguiente:

### **Aviso por el cual se da a conocer las Reglas de Operación del Programa "Atención Integral a Personas Integrantes de las Poblaciones Callejeras" 2017**

#### **Introducción**

##### **A) Antecedentes**

La Dirección General del Instituto de Asistencia e Integración Social (DGIASIS), dependiente de la Secretaría de Desarrollo Social del Gobierno de la Ciudad de México (SEDESOC), con fundamento en las atribuciones que le confiere el artículo 64 Cuater del Reglamento Interior de la Administración Pública del Distrito Federal; diseñó e implementó el "Programa Atención Social Emergente y Protección a la Comunidad" con la finalidad de brindar atención asistencial a la población en situación de vulnerabilidad y/o de calle, mismo que operó hasta el año 2009.

Para 2010, el nombre de "Programa Atención Social Emergente y Protección a la Comunidad" fue sustituido por "Programa de Atención Preventiva y Emergente a Personas Afectadas por Contingencia o en Vulnerabilidad Social" el cual tenía dos objetivos primordiales: por un lado, buscaba atender a la población en situación de calle, otorgándole servicios que contribuyeran a mejorar sus condiciones de vida; y por otra parte, entregaba diversos apoyos y asistencia a personas, familias y/o grupos vulnerables y con alto riesgo de ser afectados por siniestros o desastres provocados por el hombre o la naturaleza.

En el año 2013, durante la implementación del programa se hallaron áreas de oportunidad y de mejora continua, especialmente en transparencia y rendición de cuentas y la necesidad de atender de manera prioritaria las personas integrantes de las poblaciones callejeras tomando en cuenta la creciente complejidad y expansión del fenómeno. Por lo tanto, con el fin de atender de manera focalizada a las niñas, niños, mujeres y hombres que forman parte del fenómeno de personas en situación de calle y evitar duplicidades con otros programas, en el año 2014 el programa fue reestructurado y nuevamente cambia de nombre por "Atención Social Emergente".

Este cambio trajo consigo la incorporación de la vertiente denominada "Jornadas Callejeras" dentro de las Reglas de Operación, en cumplimiento a la Recomendación 13/2011 "Los Elegidos de Dios" emitida por la Comisión de Derechos Humanos del Distrito Federal (CDHDF), lo que permitió realizar acciones de campo con personal adscrito al programa para identificar oportunamente las diferentes zonas donde pernoctan y coexisten las personas integrantes de las poblaciones callejeras en la Ciudad de México.

En el año 2016 el "Programa Atención Social Emergente" nuevamente cambia su denominación a "Programa Poblaciones en Situación de Calle", con la finalidad de establecer de manera clara a la población objetivo que se atiende, visibilizar a los integrantes de las poblaciones callejeras para una mejor atención integral y, al mismo tiempo, generar un factor de concientización que permita la sensibilización de la población en general con este grupo social.



A partir del 2015, se inició un trabajo para consolidar un esquema integral de atención a los integrantes de las poblaciones callejeras en tres fases: Prevención, Intervención y Proceso de Integración Social, con el objetivo de dejar atrás el enfoque asistencialista con el que se les atendía y dotarlos de herramientas efectivas para superar el estado de vulnerabilidad en el que los coloca la vida en calle. Dicho esquema, tomó como base la experiencia obtenida de la ejecución de los programas que ha tenido a su cargo la DGIASIS en la atención a estas personas y se enriqueció con la participación de más de 20 entes de gobierno y participación de las organizaciones de la sociedad civil expertas en la materia, a través de un diálogo abierto en diferentes mesas de trabajo y en comunicación constante con la Comisión de Derechos Humanos del Distrito Federal.

Como resultado, el 16 de junio del 2016 se publicó en la Gaceta Oficial No. 95 el Acuerdo por el cual se da a conocer el *Protocolo Interinstitucional de Atención Integral a Personas en Riesgo de Calle e Integrantes de las Poblaciones Callejeras en la Ciudad de México*, el cual es la base de las presentes Reglas de Operación y por lo que el Programa anterior cambia de denominación a programa "Atención Integral a Personas Integrantes de las Poblaciones Callejeras" con el fin de utilizar una correcta conceptualización del fenómeno.

Las presentes reglas de operación involucran términos innovadores y adecuados a la realidad de estas poblaciones, tales como: servicios sociales, puntos de socialización e integrantes de las poblaciones callejeras. Asimismo, se busca colaborar en la restitución progresiva de sus derechos, la paulatina integración social y con ello un creciente mejoramiento de la calidad de vida de las personas integrantes de las poblaciones callejeras y en condición de integración social bajo un enfoque de derechos humanos, perspectiva de género y no discriminación.

Este Programa ahora comprenderá la fase de intervención, desde la detección de las personas en los puntos de socialización hasta su canalización para su vinculación a la fase de proceso de integración social. No obstante, las presentes Reglas de Operación también hacen referencia a los servicios brindados en los Centros de Asistencia e Integración Social (C.A.I.S) y a la fase de proceso de integración social, señalados en el Protocolo ya que constituyen la última parte del modelo integral de atención. Sin embargo, es importante mencionar que tanto la prestación de servicios en los C.A.I.S, como los procesos de integración social de las personas integrantes de las poblaciones callejeras en los Modelos de "Casa Taller para la Vida" y "Casa de Medio Camino", son acciones institucionales, por lo que no corresponde al presente Programa definir metas y presupuesto para estas actividades.

## B) Alineación Programática

El Programa General de Desarrollo del Distrito Federal (PGDDF 2013-2018) es el documento rector que contiene las directrices generales del desarrollo social, económico y sustentable, de protección civil y el ordenamiento territorial, del respeto a los Derechos Humanos y la perspectiva de género en la entidad, así como de políticas en materia de desarrollo metropolitano, con proyecciones y previsiones para un plazo de 20 años. Asimismo, en congruencia con dicho documento, el Programa Sectorial Desarrollo Social con Equidad e Inclusión 2013-2018, como resultado del trabajo coordinado de más de veinte entes públicos del Gobierno de la Ciudad de México, busca consolidar los logros alcanzados en materia de desarrollo social. Dichos documentos son la base normativa del programa "Atención Integral a Personas Integrantes de las Poblaciones Callejeras", sus ejes programáticos, objetivos, metas y líneas de acción.

En lo particular, la alineación programática del programa "Atención Integral a Personas Integrantes de las Poblaciones Callejeras" con los documentos referidos, es la siguiente:

### Programa General de Desarrollo del Distrito Federal 2013-2018.

ALINEACIÓN	ÁREA DE OPORTUNIDAD 1	OBJETIVO 1	META 2	LÍNEAS DE ACCIÓN
Eje 1. Equidad e Inclusión Social para el Desarrollo Humano.	Discriminación y Derechos Humanos.	Realizar acciones que permitan el ejercicio pleno de los derechos de las personas, independientemente de su origen étnico, condición jurídica, social o económica, migratoria, de salud,	Reforzar el diseño, la legislación y la implementación de las políticas, programas y servicios de apoyo a la población para evitar	Reforzar y desarrollar programas sociales de atención para las personas excluidas, maltratadas o discriminadas debido a su origen étnico, condición jurídica,

		de edad, discapacidad, sexo, orientación o preferencia sexual, estado civil, nacionalidad, apariencia física, forma de pensar o situación de calle, entre otras, para evitar bajo un enfoque de corresponsabilidad la exclusión, el maltrato y la discriminación.	la exclusión, el maltrato y/o la discriminación hacia las personas bajo un enfoque de corresponsabilidad social.	social o económica, migratoria, de salud, de edad, discapacidad, sexo, orientación o preferencia sexual, estado civil, nacionalidad, apariencia física, forma de pensar o situación de calle, entre otras.
--	--	---	--	--

**Programa Sectorial de Desarrollo Social con Equidad e Inclusión 2013-2018**

ALINEACIÓN	ÁREA DE OPORTUNIDAD	OBJETIVO	META SECTORIAL	POLÍTICA PÚBLICA
Programa Sectorial de Desarrollo Social con Equidad e Inclusión.	Discriminación y Derechos Humanos.	Realizar acciones que permitan el ejercicio pleno de los derechos de las personas, independientemente de su origen étnico, condición jurídica, social o económica, migratoria, de salud, de edad, discapacidad, sexo, orientación o preferencia sexual, estado civil, nacionalidad, apariencia física, forma de pensar o situación de calle, entre otras, para evitar bajo un enfoque de corresponsabilidad la exclusión, el maltrato y la discriminación.	Aumentar en un 20% las acciones que contribuyan a evitar la exclusión, el maltrato y la discriminación, a través del diseño de políticas públicas y el fortalecimiento de la legislación; así como la creación de programas integrales, acciones sociales y servicios tendientes a eliminar las desigualdades entre los habitantes, con un enfoque de corresponsabilidad en el periodo 2014-2018	La Secretaría de Desarrollo Social de la Ciudad de México, de Protección Civil, de Salud, de Educación, Secretaría de Desarrollo Rural y Equidad para las Comunidades, Contraloría General, Consejo para Prevenir y Erradicar la Discriminación, EVALUA-CDMX, Procuraduría Social, Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia de la Ciudad de México, Instituto de las Mujeres, Instituto para la Integración al Desarrollo de las Personas con Discapacidad del Distrito Federal, Instituto de Vivienda de la Ciudad de México, Instituto de la Juventud de la Ciudad de México, Instituto del Deporte de la Ciudad de México y delegaciones políticas



				<p>y demás entes elaborarán estrategias, programas, servicios sociales integrales con la finalidad de promover el goce y ejercicio pleno de los derechos humanos; a las personas integrantes de las poblaciones callejeras de la Ciudad de México.</p>
--	--	--	--	--

Con este programa se da cumplimiento a lo establecido en el Protocolo Interinstitucional de Atención Integral a Personas en Riesgo de Vivir en Calle e Integrantes de las Poblaciones Callejeras en la Ciudad de México, la Ley de Asistencia e Integración Social para el Distrito Federal, la Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal, la Ley para Prevenir y Eliminar la Discriminación del Distrito Federal, la Ley de los Derechos de las Personas Adultas Mayores en el Distrito Federal, la Ley de los Derechos de las Personas Jóvenes en la Ciudad de México, la Ley de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes de la Ciudad de México, la Ley de Cuidados Alternativos para Niñas, Niños y Adolescentes en el Distrito Federal, la Ley de Salud del Distrito Federal, la Ley de Salud Mental del Distrito Federal, la Ley para la Prevención y Atención Integral del VIH/SIDA del Distrito Federal, la Ley de Cultura Cívica del Distrito Federal, la Ley para la Atención Integral del Consumo de Sustancias Psicoactivas del Distrito Federal y el Programa de Derechos Humanos de la Ciudad de México.

### C) Diagnóstico

La Ciudad de México actualmente se enfrenta a los impactos económicos, sociales, políticos, culturales y ambientales derivados del fenómeno de la globalización, lo que ocasiona la existencia de grandes retos que los gobiernos deben atender con ideas innovadoras, respetando en todo momento los derechos humanos de quienes viven y transitan en esta gran urbe sin distinción de edad, género, estado civil, orientación sexual, religión, origen étnico, cultural, social, económica y condición física entre otras.

Uno de estos grandes retos es la existencia de mujeres y hombres de diversas edades que pernoctan, socializan y/o trabajan en parques, plazas, jardines, bajo-puentes, monumentos históricos, vías primarias, entre otros, los cuales les sirven como espacios para su sobrevivencia; situación que los coloca ante diferentes problemáticas de carácter económico, social, civil, de seguridad, de aislamiento y hacinamiento; contraviniendo en la práctica, al ejercicio pleno de sus derechos humanos, los cuales le son inalienables.

El Informe Especial de la Comisión de Derechos Humanos del Distrito Federal 2011-2012, señala que los factores que causan la presencia de estas personas en calle tiene que ver con tres niveles: macroestructural, que a grosso modo representa las circunstancias sociales, económicas y políticas que se desarrollan a nivel mundial y que impactan directamente en el aumento de la población en extrema pobreza; el medioestructural, asociado a los núcleos sociales inmediatos como la familia, escuela, trabajo y espacios recreativos que se encuentran fracturados en distintos niveles disminuyendo las posibilidades de superar situaciones de violencia y pobreza en las que se ven inmersos y por último, el microestructural relacionado con la autodeterminación de las personas a salir a calle al no contar con una opción distinta.

Las niñas, niños, mujeres y hombres que sobreviven en la calle van gestando una cultura que les permite la transmisión de saberes que facilitan su supervivencia en un medio hostil como es la calle. Su particularidad es la construcción de una identidad alrededor de la calle y el alto grado de vulnerabilidad al que se enfrentan. En su estilo de vida prevalece la inmediatez, la evasión de la realidad a través del consumo de sustancias tóxicas, conductas autodestructivas, estado de indefensión (el cual suelen emplear como estrategia de sobrevivencia), el establecimiento y desarrollo de nuevas habilidades sociales.



En este sentido, es preciso mencionar que la inmediatez que rige su vida puede estar vinculada a la falta de estructura valorativa originada por la edad de salida a calle y carencia de una familia que dotara de herramientas que promovieran la tolerancia, la capacidad de planeación, el control de impulsos y que en dicho ambiente existiera poca o nula responsabilidad ante las necesidades afectivas.

Conforme a los datos obtenidos en los conteos realizados por la Dirección General del Instituto de Asistencia e Integración Social (IASIS) en los ejercicios denominados "Tú también cuentas" encontramos que en el 2008-2009 se contabilizaron 529 mujeres y 2,230 hombres, en el periodo 2009-2010 fueron 401 mujeres y 2,648 hombres y posteriormente 2010-2011 se detectaron 508 mujeres y 3, 283 hombres.

De acuerdo con la información generada por el Instituto para la Atención y Prevención de las Adicciones en la Ciudad de México (IAPA), en el estudio denominado como "Identificación de necesidades de intervención en materia de prevención con Población en Situación de Calle y personas menores en conflicto con la ley" del año 2012, el 47% de las personas encuestadas refirió que el motivo de salida a calle fueron los problemas surgidos en el núcleo familiar. Asimismo, el Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia de la Ciudad de México a través del Programa Hijos e Hijas de la Ciudad (PHHC) reportó en los resultados de su Estudio Cualitativo que el 59% de la población encuestada refirió la violencia familiar como el principal motivo de salida a calle y en un lejano pero no menos relevante 11% reportó el consumo de drogas como el factor determinante para tal acción.

Es importante comentar, que mediante las acciones implementadas por el Programa Poblaciones en Situación de Calle 2016, fue posible identificar los puntos de socialización de la Ciudad de México donde existe mayor concentración de las personas integrantes de las poblaciones callejeras, las cuales se encuentran ubicadas en las delegaciones políticas: Cuauhtémoc, Venustiano Carranza y Gustavo A. Madero, sin embargo, el fenómeno descrito no es exclusivo de estas zonas geográficas y es posible detectar personas en dicha condición en el resto del territorio de la Ciudad.

La atención de las personas integrantes de las poblaciones callejeras demanda la reacción oportuna para brindarles los servicios sociales que contribuyan en la restitución progresiva de sus derechos, en este sentido, la Ciudad de México se encuentra regionalizada en cuatro zonas de atención, ello de conformidad a los diferentes registros con los que cuenta el Programa.

Por lo anterior, el reto de atender a las niñas, niños, mujeres y hombres que forman parte del fenómeno de las poblaciones callejeras exige un sistema de atención permanente e integral que involucre una fase de prevención, intervención e integración social. La primera fase, que es el proceso de atención preventiva dirigido a las personas en riesgo de estar en calle, consistirá en la elaboración de un diagnóstico situacional, el diseño e implementación de un programa de trabajo, la coordinación de brigadas preventivas y el Centro de Acción Preventiva y se encuentra a cargo del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia de la Ciudad de México (DIF-CDMX). Las fases de intervención e integración social corresponden a la articulación de la Dirección General del Instituto de Asistencia e Integración Social (DGIASIS) y las autoridades corresponsables señaladas en el Protocolo dirigidas a las personas integrantes de las poblaciones callejeras. La suma de estas acciones permite incidir progresivamente para detener el crecimiento del mismo y evitar que más personas elijan habitar en el espacio público, y en su caso, brindar servicios sociales que paulatinamente contribuyan a que las personas que ya se encuentran en condición de calle dejen de vivir en ella.

Es así como la DGIASIS, por medio de la Coordinación de Atención Social Emergente y Enlace Interinstitucional (CASEEI) y la Subdirección de Atención Social Emergente (SASE), implementa el programa "Atención Integral a Personas Integrantes de las Poblaciones Callejeras", a través de sus dos fases de atención: Intervención y Proceso de Integración Social, así como la prestación de los servicios sociales en los Centros de Asistencia e Integración Social (C.A.I.S.) corresponden a la Coordinación de Operación, Seguimiento y Evaluación, como actividad institucional, con las cuales se promueve el empoderamiento de las niñas, niños, mujeres y hombres integrantes de las poblaciones callejeras, con la finalidad de fortalecer el ejercicio pleno de sus derechos y su presencia activa en el desarrollo de la Ciudad de México, a través del acompañamiento, canalización y vinculación de dichas personas con las instancias encargadas de garantizar y proteger sus derechos. Lo anterior, en estricto apego a la normatividad vigente y en el marco del Programa de Derechos Humanos de la Ciudad de México.

Para fines de estas Reglas de Operación se entenderá por personas integrantes de las poblaciones callejeras a las niñas, niños, adolescentes, hombres y mujeres multi-generacionales, con amistades y relaciones de todo tipo forjadas en medio de la hermandad callejera, donde su decisión por interactuar, transitar, habitar y pernoctar en la calle es el resultado de las



únicas opciones que encontraron o por voluntad propia. Este concepto tiene carga ideológica y política para defensa de los derechos humanos, esto de conformidad al Programa de Derechos Humanos de la Ciudad de México.

## **I. Dependencia o Entidad Responsable del Programa**

La Secretaría de Desarrollo Social de la Ciudad de México, a través de la Dirección General del Instituto de Asistencia e Integración Social (DGIASIS), en específico la Coordinación de Atención Social Emergente y Enlace Interinstitucional mediante la Subdirección de Atención Social Emergente y un Líder Coordinador de Proyectos como responsable del programa.

## **II. Objetivos y Alcances**

### **II.1 Objetivo General:**

El presente programa tiene como objetivo general articular acciones interinstitucionales encaminadas a brindar servicios sociales al mayor número de personas integrantes de las poblaciones callejeras para canalizarlos a procesos de integración social desde las brigadas de intervención y el centro de servicios sociales, bajo una perspectiva de respeto, protección, promoción y garantía de sus derechos humanos en la Ciudad de México.

Los servicios sociales que se prestan en brigadas de intervención son: monitoreo de puntos de calle, primer contacto, registro sociodemográfico, promoción de servicios y derechos, promoción de servicios de salud— en coordinación con la Jurisdicción Sanitaria correspondiente, asesoría y tramitación de documento de identidad en coordinación con la Dirección General del Registro Civil; jornadas de higiene en coordinación con Secretaría de Obras y Servicios Urbanos y/o Delegaciones Políticas; y canalizaciones y acompañamientos.— Los servicios sociales que se prestan en el Centro de Servicios Sociales (CSS) son: servicio médico de primer nivel de atención, baño, un alimento en vinculación con el Programa de Comedores Públicos, ropa y posible derivación a la institución que cubra sus necesidades y características.

### **II.2 Objetivos Específicos:**

1. Monitorear, a través de las brigadas de intervención, los puntos de socialización.
2. Dar seguimiento y sensibilizar a las personas integrantes de las poblaciones callejeras para desvincularlas de la vida en calle y propiciar los procesos de integración social, a través de recorridos programados.
3. Brindar servicios sociales a las personas integrantes de las poblaciones callejeras.
4. Realizar canalizaciones interinstitucionales, integraciones familiares y sociales que vinculen a las personas integrantes de las poblaciones callejeras al proceso de integración social.

Todos los servicios sociales descritos en las presentes Reglas de Operación serán proporcionados mediante el previo consentimiento libre e informado de los integrantes de las poblaciones callejeras.

### **II.3 Alcances:**

Este Programa comprende la fase de intervención, desde la detección de las personas en los puntos de socialización hasta su canalización para su vinculación a la fase de proceso de integración social. Será aplicado en las 16 delegaciones políticas de la Ciudad de México conforme a la regionalización establecida en el Protocolo, consistente en la prestación de servicios sociales específicos a las personas integrantes de las poblaciones callejeras de la Ciudad de México, priorizando aquellas donde se tengan identificados puntos de socialización, con lo cual se busca lograr la restitución progresiva de sus derechos mediante la vinculación de éstas con organizaciones públicas, sociales y privadas para lograr un proceso gradual de integración social.

## **III. Metas Físicas**

Brindar al menos 38,000 ayudas durante el ejercicio fiscal 2017 para atender aproximadamente a 4,000 personas en la fase de intervención.

## **IV. Programación Presupuestal**

La Dirección General del Instituto de Asistencia e Integración Social-, como Unidad Administrativa responsable del Protocolo Interinstitucional de Atención Integral a Personas en Riesgo de Vivir en Calle e Integrantes de las Poblaciones Callejeras en la Ciudad de México; para el ejercicio fiscal 2017, cuenta con un techo presupuestal de hasta \$3'000,000.00 (Tres millones de pesos).

Este programa podrá sufrir modificaciones de acuerdo a lo definido en el presupuesto de egresos y al gasto autorizado por la Secretaría de Finanzas del Gobierno de la Ciudad de México. Asimismo, se podrán recibir donaciones monetarias o en especie.

## **V. Requisitos y Procedimientos de Acceso**

### **V.1 Difusión:**

La difusión del Programa "Atención Integral a Personas Integrantes de las Poblaciones Callejeras" estará a cargo de la Secretaría de Desarrollo Social de la Ciudad de México, a través de la DGIASIS, mediante la Coordinación de Atención Social Emergente y Enlace Interinstitucional, por conducto de la Subdirección de Atención Social Emergente, quien se apoyará del responsable del programa. Dicha difusión se podrá realizar mediante los siguientes medios:

1. El programa se difundirá en la página de internet de la Secretaría de Desarrollo Social de la Ciudad de México: <http://www.sds.cdmx.gob.mx> y en la página electrónica de la Dirección General del Instituto de Asistencia e Integración Social: <http://www.iasis.cdmx.gob.mx> y/o a través de LOCATEL al 56-58-11-11.

2. Se pueden solicitar informes directamente en las instalaciones de la DGIASIS, ubicadas en Diagonal 20 de Noviembre Número 294, 1er Piso, Colonia Obrera, Delegación Cuauhtémoc, Ciudad de México, C.P. 06800, de 9:00 a 14:00 horas y de 16:00 a 18:00 horas, de lunes a viernes (excepto días festivos).

3. En las oficinas del Programa ubicadas en calle Sur 65-A Número 3246, Colonia Viaducto Piedad, Delegación Iztacalco, Ciudad de México, las 24 horas los 365 días del año y en el teléfono 55-19-17-54.

4. A través de las brigadas de intervención realizadas en las 16 delegaciones políticas de la Ciudad de México por parte del personal de apoyo operativo.

Adicionalmente, la difusión del programa podrá llevarse a cabo con apoyo de material impreso (lonas, posters y/o trípticos informativos) así como a través de medios electrónicos para favorecer la cobertura de atención de los integrantes de las poblaciones callejeras.

### **V.2. Requisitos de Acceso:**

1. Ser un integrante de las poblaciones callejeras que habite o pernocte en el espacio público de la Ciudad de México y que otorgue de manera libre e informada su consentimiento para recibir los servicios sociales que ofrece la DGIASIS, los entes responsables y corresponsables.

2. Ser un integrante de las poblaciones callejeras que habite o pernocte en el espacio público de la Ciudad de México y que por su situación jurídica y/o de salud no pueda solicitar de forma voluntaria los servicios sociales descritos en las presentes Reglas de Operación, actuando bajo el principio pro persona fundamentado en los derechos humanos.

3. Cuando una persona que por su condición de edad, sexo, estado civil, origen étnico, cultural, social o económico, o abandono social y/o familiar, esté en una situación de riesgo que la pueda vincular a una vida en calle y por ende vea limitada sus condiciones de bienestar y desarrollo, solicite de manera libre e informada los servicios sociales.

### **V.3. Procedimientos de acceso:**

3.1 El acceso a los servicios sociales brindados por el Programa de atención integral a personas integrantes de las poblaciones callejeras será a través de la demanda (solicitud) que de manera informada y voluntaria realicen las personas integrantes de las poblaciones callejeras o en el supuesto que por su situación jurídica y/o de salud no puedan solicitar de forma voluntaria los servicios sociales descritos en las presentes Reglas de Operación.



3.2 En caso de que la persona integrante de las poblaciones callejeras acepte los servicios sociales será trasladada del punto de socialización al Centro de Servicios Sociales, donde se realizará una valoración médica, adictológica y asesoría jurídica y gestión de documentos de identidad. Esto permitirá determinar su canalización.

3.3 En caso de canalización por parte de instituciones públicas, sociales, privadas y/o particulares interesados, las solicitudes serán recibidas por oficio, únicamente en la siguiente dirección: calle Diagonal 20 de Noviembre Número 294, 1er Piso, Colonia Obrera, Delegación Cuauhtémoc, Ciudad de México, C.P. 06800, de lunes a viernes de 10:00 a 14:00 y de 16:00 a 18:00 horas. **Deberán anexar copia de la valoración médica, valoración psiquiátrica y resumen del estudio de trabajo social.** Dicha solicitud será valorada por personal del Centro de Servicios Sociales para determinar si la persona cubre los criterios y requisitos para ser canalizada, lo que implica la procedencia de la solicitud o la negativa de los servicios (de acuerdo a la documentación anexa), en caso de cubrir con éstos, se informará al solicitante vía oficio la propuesta de la institución que cubre las necesidades de la persona, atendiendo a la capacidad y disponibilidad existente. La institución podrá ser un C.A.I.S. u otras dependencias gubernamentales y no gubernamentales.

3.4 El horario de atención para la recepción de demandas (solicitudes) será únicamente de lunes a viernes, de 9:00 a 14:00, y de 16:00 a 18:00 horas, en las instalaciones de la DGIASIS ubicadas en calle Diagonal 20 de Noviembre Número 294, 1er Piso, Colonia Obrera, Delegación Cuauhtémoc, Ciudad de México, C.P. 06800.

3.5 Presentarse directamente en las instalaciones del Centro de Servicios Sociales, ubicado en calle Sur 65-A, Número, 3246, Colonia Viaducto Piedad, Delegación Iztacalco, Ciudad de México, C.P. 08200. Esta forma de acceso sólo aplica para las personas integrantes de las poblaciones callejeras que habitan el espacio público de la Ciudad de México.

3.6 Las personas integrantes de las poblaciones callejeras que soliciten los servicios sociales (baño, ropa, un alimento atención médica de primer nivel podrán presentarse directamente en los Centros de Servicios Sociales (CSS) en un horario de 9:00 a 15:00 y de 16:00 a 18:00.

3.7 A través de los reportes recibidos al teléfono del Programa 55-19-17-54 o a LOCATEL al 56-58-11-11, las 24 horas del día, los 365 días del año.

3.8 Cuando una niña, niño o adolescente, mujer embarazada y madre con hijos menores de 12 años integrantes de la población callejera solicite la atención, se canalizará al Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia (DIF-CDMX) a través del Programa Hijos e Hijas de la Ciudad para su atención. Realizada la canalización, el DIF-CDMX informará periódicamente a la DGIASIS sobre el proceso de la persona y los avances en su proyecto de integración social.

Podrán ser elegibles todas las mujeres y hombres de diversas edades que viven en calles de la Ciudad de México, sin importar edad, sexo, origen étnico, religión, preferencia sexual o condición económica, que deberán cumplir con los criterios de acceso aquí establecidos.

#### **V.4. Requisitos de Permanencia, Causales de Baja o Suspensión Temporal**

##### **V.4.1. Requisitos de Permanencia en los Centros de Servicios Sociales**

4.1 Proporcionar sus datos generales para el llenado de la Cédula correspondiente, en caso de no estar en condiciones de darlos (debido a problemas mentales, de salud o por intoxicación), estos podrán ser omitidos, asimismo de acuerdo a las características de los integrantes de las poblaciones callejeras **no se solicitará ningún documento oficial.**

4.2 En caso de canalización a alguno de los C.A.I.S., albergue familiar (DIF-CDMX), a algún Centro de Atención para las Adicciones (IAPA) o alguna institución de la Red de Hospitales de la Ciudad de México (SEDESA) se le solicitará información para el llenado de la "Cédula de Recepción de Personas en Situación de Abandono Social, Canalización a los Centros de Asistencia e Integración Social y/o Instituciones (Registro Único)", la cual contendrá datos generales y complementarios que la persona acceda a proporcionar (en caso de no estar en condiciones de otorgarlos podrán ser omitidos).



No se dejará de brindar los servicios sociales a quien no esté en condiciones de proporcionar sus datos para el llenado del Registro correspondiente, por lo que bastará con obtener el seudónimo y la información que contribuya en su identificación y posterior seguimiento.

La información recabada formará el Registro Único de atención para las personas integrantes de las Poblaciones Callejeras, el cual es un padrón de las personas que recibirán los distintos servicios sociales que brindarán los entes responsables y corresponsables.

Cada institución referida en estas Reglas de Operación como coadyuvantes del programa Atención Integral a Personas Integrantes de las Poblaciones Callejeras deberá registrar sus actividades así como los datos obtenidos de los servicios sociales brindados a las Poblaciones Callejeras en el marco del Protocolo Interinstitucional. Todos los datos obtenidos de los integrantes de las Poblaciones Callejeras serán sistematizados para su correcto resguardo y utilización en la toma de decisiones interinstitucionales y resguardados en el marco de la Ley de Protección de Datos Personales para el Distrito Federal y la Ley de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Rendición de Cuentas de la Ciudad de México.

#### **V.4.2. Causales de baja o suspensión temporal del programa:**

A fin de garantizar la seguridad de los beneficiarios al interior de las instalaciones del programa Atención Integral a Personas Integrantes de las Poblaciones Callejeras y cualquier otro espacio dependiente de la DGIASIS, se considerarán los siguientes casos como causales para la negación o suspensión del servicio:

1. Cuando la persona al interior de las instalaciones de la DGIASIS y del Programa ingiera bebidas alcohólicas o alguna sustancia tóxica o quiera ingresar bajo el influjo de alguna sustancia psicoactiva (solventes, cannabis, entre otros). Después de reincidir más tres veces en la misma falta se dará de baja definitiva al beneficiario.
2. Causará baja definitiva todo beneficiario que intente y/o introduzca cualquier tipo de droga, armas de fuego o punzocortantes.
3. Causar o participar en riñas dentro de las instalaciones de Programa o en las inmediaciones de las mismas. Ello será motivo en primera instancia de suspensión temporal. Después de la tercera infracción similar será dado de baja definitiva.
4. En el caso de monitoreo de puntos de socialización, cuando el personal de la brigada refiera los casos en los que medie la violencia física o amenazas, se continuará con el mismo, partiendo de la implementación de medidas de seguridad, tal como el acompañamiento de la Secretaría de Seguridad Pública.
5. Agredir de forma física o verbal al personal operativo del programa, en este caso se sustentará la baja mediante la elaboración de notas informativas tanto del personal agredido, así como del personal de vigilancia del Centro de Servicios Sociales.

#### **VI. Procedimientos de Instrumentación**

Para lograr la consecución de los objetivos generales y específicos, este Programa comprende la fase de intervención, desde la detección de las personas en los puntos de socialización hasta su canalización para su vinculación a la fase de proceso de integración social.

Fase: Intervención

La fase de intervención se dividirá en los siguientes apartados:

##### **a) Brigadas de intervención**

Son un grupo interdisciplinario coordinado por la DGIASIS e integrado por, al menos, los siguientes entes responsables y corresponsables: Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia de la Ciudad de México, delegaciones políticas, Sistema de Transporte Colectivo, Secretaría de Salud, Instituto para la Atención y Prevención de las Adicciones, Consejería Jurídica y de Servicios Legales, entre otros; que tienen como finalidad la detección, primer contacto y promoción de servicios sociales en los puntos de socialización en beneficio de las personas integrantes de las poblaciones callejeras. Asimismo, se podrá contar con la participación de la ciudadanía y de las Organizaciones de la Sociedad Civil.

Las brigadas de intervención por parte de la DGIASIS se encuentran conformadas por un grupo interdisciplinario que abarca las siguientes áreas: trabajo social, psicología y asistente social y en aquellos casos que, se atiendan reportes de la ciudadanía se cuenta con un operador para la unidad vehicular.

Las brigadas de intervención operaran durante los 365 días del año, en las cuatro regiones y organizadas en diferentes turnos. Durante la temporada invernal, las acciones de las brigadas de intervención se intensificarán mediante la Campaña de Invierno. Ésta será implementada del 1º de noviembre de 2017 al 28 de febrero de 2018, con la finalidad de brindar atención a los integrantes de las poblaciones callejeras y/o abandono social que se encuentren en riesgo ante las bajas temperaturas, a través de los servicios de albergue de pernocta, alimentación, servicio médico, entre otros.

La operación se llevará a cabo efectuando recorridos en los puntos de socialización previamente identificados y/o solicitados (previa calendarización) por las delegaciones políticas, durante la noche y la madrugada, en coordinación con otras instancias de la Ciudad de México participantes, principalmente con la Secretaría de Protección Civil de la Ciudad de México.

#### **b) Centro de Servicios Sociales (CSS)**

Es un espacio físico coordinado por DGIASIS, con participación de los entes corresponsables del Protocolo, donde se brindan los siguientes servicios sociales: atención médica (SEDESA) atención adictológica proporcionada por el IAPA, trámite de documentos de identidad y asesoría jurídica (CEJUR), en los horarios indicados por las instituciones. Se brinda alimento, servicio de regaderas y cambio de ropa, en un horario de 09:00 a 15:00 y de 16:00 a 18:00 horas, donde las personas integrantes de las poblaciones callejeras pueden solicitar servicios sociales para la progresiva restitución de sus derechos.

En las instalaciones del CSS se recibirá a las personas integrantes de las poblaciones callejeras que acepten ser canalizadas voluntariamente y bajo consentimiento previo, libre e informado, preferentemente se referirá a la persona dentro de un término de 48 horas a los CAIS o a algún albergue de OSC, albergue familiar (DIF-CDMX), a algún Centro de Atención para las Adicciones (IAPA) o algún centro de salud (SEDESA). La canalización será acompañada de un diagnóstico que defina el perfil de atención correspondiente.

### **VI.1. Operación:**

#### **Fase: Intervención**

##### **a) Brigadas de intervención:**

##### **-Detección de personas integrantes de las poblaciones callejeras y/o puntos de socialización:**

La detección de las personas integrantes de las poblaciones callejeras consiste en la realización de recorridos llevados a cabo por las brigadas de intervención y en la atención de los reportes que realice la ciudadanía, entes públicos o sociales, para ubicar los puntos de socialización y/o pernocta.

1. DGIASIS recibe y atiende los reportes generados por instituciones públicas, sociales, privadas, y ciudadanía para la atención de las personas integrantes de las poblaciones callejeras en la Ciudad de México, durante las 24 horas del día, los 365 días del año.
2. Se realiza una programación de actividades para la localización de las personas integrantes de las poblaciones callejeras y de promoción de servicios sociales por parte de la DGIASIS y de diversas instancias del Gobierno de la Ciudad de México, ONG y ex integrantes de las poblaciones callejeras.
3. Una vez verificados los puntos de socialización, se realiza el registro de la información georeferencial, sociodemográfica y de las dinámicas de interacción construidas por las personas integrantes de las poblaciones callejeras que pernoctan o se reúnen en el espacio público de la Ciudad de México en las Cédulas establecidas por la DGIASIS.



A la detección de personas integrantes de las poblaciones callejeras y/o puntos de socialización, se le podrán sumar los trabajos realizados por las delegaciones políticas y el Sistema de Transporte Colectivo conforme a lo establecido en el Protocolo.

#### **-Primer contacto**

4. Al localizar a la persona integrante o personas integrantes de las poblaciones callejeras, el personal adscrito a la DGIASIS se identifica y realiza la labor de sensibilización para que la persona acceda a ser trasladada y reciba los servicios sociales con que cuenta la DGIASIS, los cuales le serán brindados siempre que otorgue su consentimiento libre e informado; en caso de no aceptar ser trasladado, será informado del domicilio de las instalaciones del Centro de Servicios Sociales, a fin de que puedan acudir en el momento que lo decidan.

5. En caso de que la persona integrante de las poblaciones callejeras requiera de la atención de urgencias médicas se solicitará el apoyo de el Escuadrón de Rescate y Urgencias Médicas (ERUM) dependiente de la Secretaría de Seguridad Pública.

#### **-Promoción y acceso a servicios sociales en los puntos de socialización**

En caso de que la persona no acepte ser canalizada al Centro de Servicios Sociales, se promocionarán los servicios sociales en los puntos de socialización por parte de las brigadas de intervención. Se ofrecerán y promoverán los servicios de las jornadas en coordinación con los entes responsables y corresponsables de conformidad con lo establecido en el Protocolo. Esto consistirá en:

6. Implementación permanente de un proceso de sensibilización con las personas integrantes de las poblaciones callejeras, comunidad aledaña a los puntos de socialización, y representantes de instituciones públicas, sociales y privadas con el objetivo de promover el fortalecimiento de los factores protectores a través de brindar servicios sociales, canalización institucional o integración social evitando en todo momento prácticas discriminatorias que violenten los derechos humanos de estas personas.

7. Difusión, promoción e implementación de los servicios sociales entre los integrantes de las poblaciones callejeras así como los bienes y servicios públicos que brindan otras instancias y dependencias del Gobierno de la Ciudad de México y a las que pueden ser canalizadas o vinculadas para la restitución y garantía de sus derechos.

8. Implementación de jornadas de asesoría jurídica gratuitas dirigidas a las personas integrantes de las poblaciones callejeras coordinadas por la DGIASIS, ejecutadas por la CEJUR y con la participación de los entes corresponsables en el Protocolo, para el trámite y obtención de documentos oficiales, tales como acta de nacimiento, constancia de estudios y CURP, además de asesoría jurídica en materia civil, familiar, penal y justicia para adolescentes; encaminada a garantizar el derecho a la identidad de estas poblaciones.

9. Implementación de jornadas de higiene por parte de la DGIASIS, explicando la importancia de mantener la higiene personal y/o del espacio físico para prevenir enfermedades o plagas, en el marco del respeto a los derechos humanos, mismas que serán ejecutadas mediante los recursos humanos y materiales de la Secretaría de Obras y Servicios y las Delegaciones Políticas.

10. Sistematización de la información por parte de la DGIASIS, obtenida en el Padrón de Beneficiarios del Programa y Sistema de Información Básico de Asistencia e Integración Social, a fin de fortalecer la toma de decisiones que favorezcan la atención de los integrantes de las poblaciones callejeras en la Ciudad de México.

#### **b) Centro de Servicios Sociales (CSS)**

Si la persona integrante de las poblaciones callejeras acepta ser canalizada al CSS, será trasladada a dichas instalaciones. El personal adscrito a la DGIASIS realizará una entrevista y levantará la Cédula correspondiente. En el caso de que por su condición física o psicológica la persona no pueda proporcionar datos, de igual forma se requisitará esta Cédula con los datos disponibles.

11. Al ingresar al CSS se le realizará una valoración médica para identificar su estado de salud y determinar si es necesario su traslado a algún hospital general o psiquiátrico para su atención.



12. En el CSS se le proporcionan los servicios sociales de un alimento, higiene personal, atención médica de primer nivel, ropa (en caso de ser necesario), entre otros.

#### **-Canalización y acompañamiento**

13. En caso de detectar alguna problemática que requiera de un análisis de segundo y tercer nivel será derivado a SEDESA, para su tratamiento ambulatorio, de conformidad al procedimiento establecido en el Protocolo Interinstitucional.

14. Si la persona cuenta con una enfermedad mental que limite la toma de decisiones, se solicitará a un médico psiquiatra a SEDESA para su atención de segundo y tercer nivel, que realice la valoración para establecer los mecanismos de canalización al C.A.I.S. correspondiente, conforme al padecimiento que presente.

15. En los casos que se requiera de un proceso de desintoxicación, se solicitará la participación del IAPA o del Toxicológico de la Secretaría de Salud, para iniciar el tratamiento de acuerdo a la edad, adicción y condición de cada persona, a través del Centro de Asistencia e Integración Social Torres de Potrero, o en instalaciones de gobierno u organizaciones de sociedad civil, adecuándose al tiempo que estipule el equipo clínico tratante y en lo establecido en la Ley para la Atención Integral del Consumo de Sustancias Psicoactivas del Distrito Federal.

El IAPA Informará periódicamente a la DGIASIS la evolución de cada paciente. Cumplido el tratamiento, se notificará a DGIASIS y al DIF-CDMX la fecha de egreso de la persona a fin de canalizarla al proceso de integración social.

16. En el caso de que una niña o niño solicite su ingreso, el personal adscrito al Centro de Servicios Sociales efectuará la canalización a las instancias correspondientes, entre ellas, el DIF-CDMX a través del Programa Hijos e Hijas de la Ciudad de México.

17. En caso de que alguna área de la PGJCDMX a través de Centro de Atención a Personas Extraviadas y Ausentes, Agencia 59 del Ministerio Público, entre otras, canalice al Programa Atención Integral a Personas Integrantes de las Poblaciones Callejeras, a alguna niña, niño, adolescente o persona adulta mayor, el personal de dicha instancia deberá presentar oficio dirigido a la DGIASIS, así como una ficha de identificación que contenga sus datos de identidad, estado de salud y situación jurídica, siendo los elementos anteriores enunciativos y no limitativos. En esos casos, la persona recibirá los servicios sociales con los que cuenta la DGIASIS, incluido el albergue de pernocta en el CAIS que corresponda su perfil de atención, éste último preferentemente será en un lapso de 48 horas, durante el cual la PGJCDMX deberá establecer las opciones de atención adecuadas a las necesidades y situación de la: niña, niño, adolescente o persona adulta mayor.

18. En la circunstancia de que se presente por su propio pie una persona integrante de la población callejera, proveniente de otro estado de la República o perteneciente a algún pueblo indígena o de distinto origen nacional, se le brindarán los servicios sociales como son: albergue de pernocta por un periodo preferentemente de hasta 48 horas, alimento, servicios de higiene personal, atención médica de primer nivel, vestimenta (en caso de ser necesario); y se dará parte a la Secretaría de Desarrollo Rural y Equidad para las Comunidades (SEDEREC), para que de acuerdo a sus atribuciones establezca, durante ese tiempo, las opciones de atención para el solicitante.

19. Si alguna institución pública, social o privada canaliza a una persona proveniente de otro estado de la República o perteneciente a algún pueblo indígena o de distinto origen nacional, se requerirá que presente oficio dirigido a la DGIASIS, una ficha de identificación que contenga sus datos de identidad, estado de salud y situación jurídica, siendo los elementos anteriores enunciativos y no limitativos. A dicha persona se le brindarán los servicios sociales en el CSS en lo en un plazo preferentemente de 48 horas y en caso de que se abra un lugar en alguno de los CAIS que corresponda a su perfil de atención, se le canalizará en lo que se esclarece su situación; y se dará parte a la SEDEREC para que de acuerdo a sus atribuciones establezca, durante ese plazo, las opciones de atención para el solicitante.

Los casos excepcionales ya descritos (numero 20, 21 y 22), contienen plazos para proporcionar el servicio de albergue de pernocta, toda vez que el solicitante no sea una persona integrante de las poblaciones callejeras, que es la población objetivo a la que está dirigido el programa; sin embargo, los servicios sociales de alimentación, higiene personal y vestimenta serán proporcionados el número de veces que el solicitante lo requiera y de acuerdo a la disponibilidad de los recursos humanos y materiales con que cuenta el Programa.



Para el caso de las canalizaciones realizadas por la PGJCDMX, es importante subrayar que dichos casos están directamente vinculados con la procuración e impartición de justicia, tema que escapa de las funciones y atribuciones de la DGIASIS, por lo que la PGJCDMX debe ser quien brinde la atención para dichas personas.

20. Los usuarios que se encuentran en el CSS podrán ser canalizados a un CAIS de acuerdo a su perfil o al Albergue Familiar del DIF-CDMX. Ahí iniciarán la última etapa de la fase de intervención, que no corresponde a este programa, donde se vinculará con la fase de proceso de integración social, la cual consiste en la capacitación integral para la vida independiente en la "Casa Taller para la Vida" y "Casa de Medio Camino" y la vinculación con "Hogar CDMX", el cual consiste en un esquema de vivienda en renta a bajo costo.

El manejo y trato que se dé a todos los datos personales y la información adicional generada y administrada se regirán por lo establecido en la Ley de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Rendición de Cuentas de la Ciudad de México y la Ley de Protección de Datos Personales para el Distrito Federal.

De acuerdo al artículo 38 de la Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal, y el artículo 60 de su Reglamento, todo material de difusión, convenios, cartas compromiso y otros instrumentos que se suscriban o formalicen, deberán llevar la siguiente leyenda:

"Este programa es de carácter público, no es patrocinado ni promovido por partido político alguno y sus recursos provienen de los impuestos que pagan todos los contribuyentes. Está prohibido el uso de este programa con fines políticos electorales, de lucro y otros distintos a los establecidos. Quien haga uso indebido de los recursos de este programa en esta Ciudad de México será sancionado de acuerdo con la ley aplicable y ante la autoridad competente".

Todos los trámites y formatos a realizar para acceder a los servicios sociales del programa "Atención Integral a Personas Integrantes de las Poblaciones Callejeras", serán totalmente gratuitos.

### **Supervisión y Control:**

1. La Coordinación de Atención Social Emergente y Enlace Interinstitucional, mediante la Subdirección de Atención Social Emergente y el responsable del Programa, llevará a cabo acciones de supervisión encaminadas a verificar la atención de las personas integrantes de las poblaciones callejeras, asegurando que dicha atención, se realice de manera coordinada y con respeto de los derechos humanos.

2. Toda vez que los integrantes de las poblaciones callejeras sean considerados como un grupo altamente vulnerable, la atención deberá ser pronta y expedita conforme a la disponibilidad de recursos, por lo que, cualquier servidor público y/o personal de apoyo que de manera intencional omita atender un reporte o solicitud para visita y/o canalización en los términos arriba mencionados, será sancionado conforme a la normatividad vigente.

3. Los Contralores Ciudadanos podrán participar en el proceso de supervisión, previo aviso y coordinación con la DGIASIS. Tendrán derecho a voz, pero no a voto.

### **VII. Procedimiento de Queja o Inconformidad Ciudadana**

El integrante de las poblaciones callejeras y/o en situación de vulnerabilidad podrá presentar su queja o inconformidad de manera oral o escrita, directamente en las instalaciones de la Dirección General del Instituto de Asistencia e Integración Social ya mencionada, en un horario de lunes a viernes de 10:00 a 18:00 horas. Toda queja o inconformidad debe contener como mínimo, los siguientes datos: nombre y número telefónico de quien la interpone en el caso de las personas en situación de vulnerabilidad; y nombre y/o alias, así como punto de socialización en el caso de integrantes de las poblaciones callejeras.

Recibida la queja, la Subdirección de Atención Social Emergente, emitirá respuesta por escrito que será entregada al solicitante en el punto de socialización cuando así sea el caso o en su defecto acudirá a las instalaciones referidas en el párrafo anterior para su recepción, o en el domicilio señalado por el peticionario dentro de un término de 6 a 10 días hábiles; si los motivos de la queja no son subsanados a través de ésta respuesta, podrá solicitar una entrevista con el personal de la Subdirección a quien compete su atención a fin de dar seguimiento a su atención y solución.

En caso de que la dependencia responsable del programa social no resuelva la queja, las personas beneficiarias o derechohabientes podrán presentar quejas por considerarse indebidamente excluidos de los programas sociales o por incumplimiento de la garantía de acceso a los programas ante la Procuraduría Social de la Ciudad de México ó bien registrar su queja a través del Servicio Público de Localización Telefónica, LOCATEL, quien deberá turnarla a la Procuraduría Social para su debida investigación y en su caso a la instancia correspondiente. De la misma forma, a la Contraloría General de la Ciudad de México.

En el caso de que la persona refiera haber sufrido alguna discriminación o algún tercero interesado reporte alguna situación de discriminación en la implementación de estas Reglas de Operación, deberá acudir a la Dirección General del Instituto de Asistencia e Integración Social ya mencionada, en un horario de lunes a viernes de 10:00 a 18:00 horas o directamente a las oficinas del Consejo para Prevenir y Erradicar la discriminación ubicado en Calle General Prim No. 10 Colonia Centro, Delegación Cuauhtémoc, C. P. 06010 de 9:00 a 16:00 horas.

Lo anterior de conformidad con lo previsto en el artículo 45 de la Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal.

### **VIII. Mecanismos de Exigibilidad**

La Dirección General del Instituto de Asistencia e Integración Social mantendrá permanentemente los requisitos y procedimientos de acceso al programa en la página de internet del Instituto <http://www.iasis.cdmx.gob.mx> y de la Secretaría de Desarrollo Social del Gobierno de la Ciudad de México <http://www.sds.cdmx.gob.mx>.

Las y los solicitantes podrán exigir sus derechos por incumplimiento o por violación de los mismos, lo que puede ocurrir en al menos los siguientes casos:

- a) Cuando una persona solicitante cumpla con los requisitos y criterios de inclusión para acceder al programa y exija a la autoridad administrativa ser beneficiario del mismo.
- b) Cuando la persona exija a la autoridad que se cumpla con lo establecido en las presentes Reglas de Operación, de manera integral en tiempo y forma.
- c) Cuando no se pueda satisfacer toda la demanda de incorporación a un programa por restricción presupuestal, y éstas exijan que las incorporaciones sean claras, transparentes, equitativas, sin favoritismos, ni discriminación.

En caso de omisión, podrán exigir su cumplimiento ante la Contraloría General de la Ciudad de México que es el órgano competente para conocer las denuncias en materia de desarrollo social en apego a la normatividad aplicable.

### **IX. Mecanismos de Evaluación e Indicadores**

#### **IX.1. Evaluación**

De acuerdo en lo establecido en el art. 42 de la Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal, la evaluación externa del programa social será realizada de manera exclusiva e independiente por el Consejo de Evaluación del Desarrollo Social de la Ciudad de México en caso de encontrarse considerado en su programa anual de evaluaciones externas.

La Evaluación Interna se realizará en apego a lo establecido en los Lineamientos para la Evaluación Interna de los Programas Sociales, que emita el Consejo de Evaluación del Desarrollo Social de la Ciudad de México y los resultados serán publicados y entregados a las instancias que establece el artículo 42 de la Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal, en un plazo no mayor a seis meses después de finalizado el ejercicio fiscal. La Jefatura de Unidad Departamental de Planeación de la Dirección General del Instituto de Asistencia e Integración Social estará a cargo de la evaluación interna del Programa Poblaciones en Situación de Calle.

Como parte de la Evaluación Interna también se aplicará la "Encuesta de satisfacción de beneficiarios", encaminada a determinar la valoración y/o percepción que tienen los beneficiarios acerca de la atención, trato y calidad del servicio proporcionado por el personal de apoyo que opera el Programa.



Con el objetivo de enfocar la gestión de esta acción al logro de resultados para mejorar las condiciones de vida de los integrantes de las poblaciones callejeras y/o personas en situación de vulnerabilidad, así como fortalecer la rendición de cuentas y la transparencia en el ejercicio de los recursos, se evaluará la operación y resultados del mismo, para lo cual se diseñaron los siguientes indicadores de acuerdo a lo establecido por la Metodología del Marco Lógico:

### IX.2. Indicadores

NIVEL DE OBJETIVO	OBJETIVO	INDICADOR	FÓRMULA DE CÁLCULO	TIPO DE INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	MEDIOS DE VERIFICACIÓN	UNIDAD RESPONSABLE DE LA MEDICIÓN	SUPUESTO
Fin	Contribuir a la integración social de las personas integrantes de las poblaciones callejeras	Tasa de variación anual del número de integraciones sociales de la población objetivo.	$\left( \frac{\text{Número de integraciones sociales realizadas por el Programa en el año T}}{\text{Número de integraciones sociales realizadas por el programa en el año T-1}} - 1 \right) * 100$	Eficacia	Tasa de Variación	Registros internos del Programa	JUD de Planeación	Los integrantes de las poblaciones callejeras aceptan su integración social
Propósito	Las personas integrantes de las poblaciones callejeras cuentan con servicios sociales.	Porcentaje de personas atendidas respecto a personas solicitantes.	$\left( \frac{\text{Número de personas atendidas}}{\text{Número personas solicitantes}} \right) * 100$	Eficacia	Persona	Registros internos del Programa	JUD de Planeación	Los servicios sociales son aprovechados por las personas integrantes de las poblaciones callejeras.

Componentes	<p>Canalización de las personas integrantes de las poblaciones callejeras a las instituciones gubernamentales y no gubernamentales que contribuirán a su proceso de integración social.</p>	<p>Tasa de variación anual del número de personas integrantes de las poblaciones callejeras canalizadas a CAIS, DIF-CDMX, IAPA, SEDESA, MP, OSC, IAP, ONG entre otras.</p>	<p>((Número de canalizaciones realizadas por el Programa en el año T / Número de canalizaciones realizadas por el programa en el año T-1)-1) * 100</p>	Eficacia	Tasa de Variación	Canalizaciones realizadas por el programa	JUD de Planeación	Los integrantes de las poblaciones callejeras aceptan su canalización.
	<p>Integración familiar y/o a lugar de origen de las personas integrantes de las poblaciones callejeras</p>	<p>Tasa de variación anual del número de integraciones familiares y/o a lugar de origen de la población objetivo</p>	<p>((Número de integraciones familiares y/o a lugar de origen realizadas por el Programa en el año T / Número de integraciones familiares y/o a lugar de origen realizadas por el programa en el año T-1)-1) * 100</p>	Eficacia	Integración	Registros internos del Programa	JUD de Planeación	Los integrantes de las poblaciones callejeras aceptan su integración familiar y/o a lugar de origen



	Apoyo de albergue de pernocta otorgado	Promedio de apoyo de albergue de pernocta otorgados en el Centro de Servicios Sociales	Número de apoyos de pernocta otorgados en el año / Número de personas atendidas en el año.	Eficacia	Persona	Registros internos del Programa	JUD de Planeación	Los integrantes de las poblaciones callejeras son beneficiados por los servicios sociales
	Apoyo para alimentación brindado	Promedio de apoyos de alimentación otorgados en el Centro de Servicios Sociales en vinculación con el Programa de Comedores Públicos	Número de apoyos alimentarios otorgados en el año / Número de personas atendidas en el año.	Eficacia	Servicio	Registros internos del Programa	JUD de Planeación	Los integrantes de las poblaciones callejeras son beneficiados por los servicios sociales

	<p>Tramitar el documento de identidad a los integrantes de las poblaciones callejeras en coordinación con la Dirección General del Registro Civil</p>	<p>Porcentaje de personas atendidas respecto a personas programadas para su atención</p>	<p>(Número de personas canalizadas para trámite de documento de identidad / Número personas programadas para su atención) * 100</p>	<p>Eficacia</p>	<p>Persona</p>	<p>Registros internos del Programa</p>	<p>JUD de Planeación</p>	<p>Los integrantes de las poblaciones callejeras son beneficiados por los servicios sociales</p>
	<p>Apoyo de servicios de higiene personal otorgados (baño y ropa)</p>	<p>Promedio de apoyo de servicios de higiene personal otorgados en el Centro de Servicios Sociales</p>	<p>Número de servicios de higiene personal otorgados en el año / Número de personas atendidas en el año.</p>	<p>Eficacia</p>	<p>Servicio</p>	<p>Registros internos del Programa</p>	<p>JUD de Planeación</p>	<p>Los integrantes de las poblaciones callejeras son beneficiados por los servicios sociales</p>



	Consultas médicas de primer nivel de atención brindadas	Promedio de servicios médicos otorgados en el Centro de Servicios Sociales	Número de servicios médicos otorgados en el año / Número de personas atendidas en el año.	Eficacia	Servicio	Registros internos del Programa	JUD de Planeación	Los integrantes de las poblaciones callejeras son beneficiados por los servicios sociales
<b>Actividades</b>	Identificar los puntos de socialización de los integrantes de las poblaciones callejeras	Porcentaje de recorridos realizados en relación a recorridos programados	(Número de recorridos realizados / Número de recorridos programados) * 100	Eficacia	Porcentaje	Registros internos del Programa	JUD de Planeación	Los integrantes de las poblaciones callejeras permitan su identificación de manera segura

	Promoción de los servicios sociales a los integrantes de las poblaciones callejeras	Porcentaje de personas atendidas respecto a personas programadas para su atención en calle.	(Número de personas atendidas / Número personas programadas para su atención) * 100	Eficacia	Porcentaje	Registros internos del Programa	JUD de Planeación	Los servicios sociales son ofrecidos a través de la sensibilización a los integrantes de las poblaciones callejeras
	Promoción de los servicios de salud a los integrantes de las poblaciones callejeras en coordinación con la jurisdicción sanitaria correspondiente.	Porcentaje de personas atendidas respecto a personas programadas para su atención en calle	(Número de personas atendidas / Número personas programadas para su atención) * 100	Eficacia	Porcentaje	Registros internos del Programa	JUD de Planeación	Los integrantes de las poblaciones callejeras son beneficiados por Los servicios sociales.



<p>Jornadas de higiene en los puntos de socialización en coordinación con la Secretaría de Obras y servicios urbanos y/o Delegaciones Políticas</p>	<p>Porcentaje de personas atendidas respecto a personas programadas para su atención en calle</p>	<p>( Jornadas de higiene / Número de Jornadas de higiene programadas para su atención) * 100</p>	<p>Eficacia</p>	<p>Porcentaje</p>	<p>Registros internos del Programa</p>	<p>JUD de Planeación</p>	<p>Los integrantes de las poblaciones callejeras aceptan las jornadas.</p>
<p>Satisfacción de los beneficiarios</p>	<p>Porcentaje de aceptación de los apoyos y servicios brindados a los integrantes de las poblaciones callejeras</p>	<p>(Número de encuestas con resultado aprobatorio / Total de encuestas realizadas) * 100</p>	<p>Calidad</p>	<p>Encuesta</p>	<p>Registros internos del Programa</p>	<p>JUD de Planeación</p>	<p>Los integrantes de las poblaciones callejeras responden objetivamente los reactivos de la encuesta diseñada</p>

	Solicitud es atendidas	Porcentaje de solicitudes atendidas	(Número de solicitudes que cumplen con los requisitos para su atención / Total de solicitudes atendidas) *100	Eficacia	Solicitud	Registros internos del Programa	JUD de Planeación	Las solicitudes de atención son presentadas en cumplimiento con las Reglas de Operación 2017
--	------------------------	-------------------------------------	---	----------	-----------	---------------------------------	-------------------	--

Los avances trimestrales de la Matriz de Indicadores del programa social serán reportados de forma acumulada al Consejo de Evaluación del Desarrollo Social, de acuerdo a la periodicidad y características de los indicadores diseñados, siendo la Jefatura de Unidad Departamental de Planeación de la DGIASIS, la responsable de hacer tal reporte.

#### X. Formas de Participación Social

Para garantizar el derecho individual y colectivo a la participación social en los Programas Sociales que implementa el Gobierno de la Ciudad de México través de sus dependencias y órganos desconcentrados y para efecto del presente, se incorpora la participación de los beneficiarios para:

1. Garantizar la plena difusión de las acciones realizadas y la cobertura que tendrá el Programa, así como su instrumentación, la cual estará a cargo de la Dirección General del Instituto de Asistencia e Integración Social.
2. Fomentar la participación de la ciudadanía a través de la difusión de los números telefónicos para realizar reportes y solicitar la canalización de los integrantes de las poblaciones callejeras.
3. Sensibilizar a la ciudadanía en general (sector social y privado) sobre la importancia de la donación de ropa, medicamentos y alimento y demás artículos necesarios para la atención de la población en situación de vulnerabilidad en general.
4. Integrar la participación de los integrantes de las poblaciones callejeras en las acciones implementadas.

El siguiente cuadro muestra la etapa y modalidad en que puede participar la ciudadanía:

Participante	Etapa en la que participa	Forma de participación	Modalidad
Organización de la Sociedad Civil	Planeación	Colectiva	En las brigadas de intervención participaran en recorridos conjuntos y en centro de servicios sociales apoyaran con donativos



Contralores Ciudadanos	Implementación, Evaluación	Individual	Observar el cumplimiento de lo establecido en las presentes reglas de operación.
Organización de la Sociedad Civil		Colectiva	Donaciones económicas o materiales. Facilitar espacios para la instalación y operación de albergues de pernocta y brindando actividades lúdico, recreativas, culturales, formativas, de capacitación y educativas a los beneficiarios del Programa.
Beneficiario	Evaluación	Individual	Llenado de Cédula de Calidad y Satisfacción.

#### X.1. Articulación con otros Programas Sociales

El Programa "Atención Integral a Personas Integrantes de las Poblaciones Callejeras", priorizará la vinculación interinstitucional e intersectorial para la atención de integrantes de las poblaciones callejeras, por lo que la primera fase de vinculación es a nivel interno.

Posteriormente, en un segundo nivel y de acuerdo a las necesidades y prioridades de cada caso de atención, la DGIASIS a través del Programa "Atención Integral a Personas Integrantes de las Poblaciones Callejeras" se vinculará con las instancias encargadas de garantizar y proteger los derechos humanos de dichas personas, para lo cual se trabajará de forma coordinada con las distintas dependencias e instituciones del Gobierno de la Ciudad de México a fin de conjuntar esfuerzos y experiencias para la atención de los integrantes de las poblaciones callejeras y/o personas en situación de abandono social y/o familiar, a través de los siguientes programas:

Programa o Acción Social	Institución
Programa Comedores Públicos	SEDESO a través de la DGIASIS
Programa Financiamiento para la Asistencia e Integración Social	
Programa de Ayuda a Población Vulnerable en Situación de Calle para la Prevención de las Adicciones y Promoción de la Salud	IAPA

Servicio de Localización de Personas Extraviadas o Ausentes	Procuraduría General de Justicia de la Ciudad de México CAPEA, LOCATEL
En la Etapa de prevención como se encuentra descrito en el Protocolo, y en la intervención a través del Programa Hijos e Hijas de la Ciudad	DIF-CDMX
Atención a Personas en Situación Vulnerable (traslado y canalización a hospitales)	Secretaría de Seguridad Pública de la Ciudad de México (ERUM)
Servicios de Emergencia y Seguimiento	LOCATEL
Programa de Gratuidad y Programa de Salud Preventiva.	SEDESA
Inclusión Laboral para Personas en Condición de Integración Social" (Poblaciones Callejeras)	STyFE

Estos programas o acciones sociales indicadas en el cuadro anterior, son enunciativas y no limitativas, por lo que se procurará toda articulación interinstitucional e intersectorial que favorezca la atención de los integrantes de las poblaciones callejeras y les permita el acceso a todos los programas sociales del Gobierno de la Ciudad de México.

## GLOSARIO

**Ayuda:** Se entiende como el conjunto de Servicios Sociales (primer contacto, promoción de servicios sociales, alimento baño, corte de cabello, ropa, lavado de ropa, servicio médico de primer nivel y psiquiátrica, cobija en temporada invernal y albergue de pernocta) y/o servicios de protección necesarios para favorecer que las personas vulnerables o integrantes de las poblaciones callejeras, accedan a un nivel de vida adecuado y se restituya progresivamente sus derechos.

**Canalización:** Remisión para el ingreso y/o atención de la persona perteneciente a poblaciones callejeras, para la atención de sus necesidades e intereses en un albergue o a servicios proporcionados por las instancias del Gobierno de la Ciudad de México o en su caso de Organizaciones de la Sociedad Civil.

**Emergencia:** Situación anormal generada por la inminencia o la presencia de un fenómeno perturbador que altera o ponen en peligro la continuidad de las condiciones ordinarias de vida de la población o el funcionamiento normal de los servicios vitales o los sistemas estratégicos y de no atenderse puede generar un desastre. De conformidad al Artículo 7 de la Ley del Sistema de Protección Civil del Distrito Federal.

**Monitoreo:** Instrumento de toma de decisiones para mejorar las condiciones de los integrantes de las poblaciones callejeras.

**Punto de Socialización:** Espacio físico y público en el que interactúan, transitan, habitan y pernoctan niñas, niños, mujeres y hombres de forma irregular y por tiempo indefinido.

**Sensibilización:** Proceso de atención y acompañamiento, ofrecimiento y otorgamiento de servicios y bienes públicos, seguimiento y gradual generación de confianza entre el Personal de Apoyo con los integrantes de las poblaciones callejeras en un tiempo indefinido en el que se siembra la idea y se demuestra con casos concretos de reinserción, que se puede optar por una vida distinta a la vida en la calle.



## TRANSITORIOS

**Primero.**- Publíquese las presentes Reglas de Operación en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México.

**Segundo.**- Las presentes Reglas de Operación entrarán en vigor al día siguiente de su publicación en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México.

México, Distrito Federal a 12 de enero de 2017.

(Firma)



Mtro. Héctor Maldonado San Germán

Director General del Instituto de Asistencia e Integración Social