

Atención a Población en Condiciones de Emergencia Manual Operativo



Subdirección General de Fortalecimiento Municipal Sistema DIF Jalisco



| | | | | | | | |
|----------|-----------------------------------|-----------------------|-----------|-------------------------|------------------|---------|----------------|
| Elaboró: | Dirección de Innovación y Calidad | Fecha de elaboración: | 2009 V.01 | Fecha de actualización: | 06-MAR-2012 V.02 | Código: | DJ-SF-SG-OP-01 |
|----------|-----------------------------------|-----------------------|-----------|-------------------------|------------------|---------|----------------|

| | | |
|---|--|---------------------------|
| Dirección: Subdirección General de Fortalecimiento Municipal | | |
| Departamento Sistema de Protección Civil DIF Jalisco | | |
| Entra en vigor a partir de: Marzo 2012 | Sustituye: si | Código: DJ-SF-SG-OP-01 |
| <h2 style="margin: 0;">Manual Operativo del Subprograma de Atención a Población en Condiciones de Emergencia</h2> | | |
| Distribución: 125 Sistemas DIF Municipales | | |
| Elaboración y coordinación: | Subdirección General de Fortalecimiento Municipal Dirección de Innovación y Calidad Dirección de Profesionalización Dirección de Planeación | |
| Autorizaciones | | |
| | | |
| Sistema de Protección Civil DIF Jalisco | | |
| | Dirección de Innovación y Calidad | |
| | | |
| Subdirección General de Fortalecimiento Municipal | | |

Sólo el documento publicado en la página web de DIF Jalisco es válido para el Sistema de Gestión de Calidad, en versión impresa es considerado "copia no controlada" y no se asegura la validez y vigencia de la misma..

| | | | | | | | |
|----------|-----------------------------------|-----------------------|-----------|-------------------------|------------------|---------|----------------|
| Elaboró: | Dirección de Innovación y Calidad | Fecha de elaboración: | 2009 V.01 | Fecha de actualización: | 06-MAR-2012 V.02 | Código: | DJ-SF-SG-OP-01 |
|----------|-----------------------------------|-----------------------|-----------|-------------------------|------------------|---------|----------------|

Índice

| | |
|--|----|
| 1. Contexto | 3 |
| 1.1 Antecedentes del Subprograma..... | 3 |
| 1.2 Perspectiva Familiar y Comunitaria..... | 3 |
| 1.3 Marco Jurídico. | 4 |
| 2. Justificación..... | 4 |
| 3. Propósito del Subprograma y sus Indicadores de Medición. | 8 |
| 3.1 Propósito..... | 8 |
| 3.2 Indicadores de Medición. | 8 |
| 4. Componentes del Subprograma y sus indicadores de medición. | 9 |
| 5. Población Objetivo y Productos y Servicios. | 10 |
| 5.1 Población Objetivo. | 10 |
| 5.2 Productos / Servicios | 10 |
| 6. Acciones Estratégicas..... | 10 |
| 7. Proceso general de atención a la población en condiciones de emergencia | 12 |
| 8. Procedimientos para la Operación del Subprograma. | 14 |
| 9. Políticas de Operación..... | 20 |
| 10. Actores y Niveles de Intervención (ML)..... | 22 |
| 11. Sistema de información..... | 23 |
| 11.1 Documentos fuente para el indicador | 23 |
| 12. Anexos..... | 24 |

Sólo el documento publicado en la página web de DIF Jalisco es válido para el Sistema de Gestión de Calidad, en versión impresa es considerado "copia no controlada" y no se asegura la validez y vigencia de la misma..

| | | | | | | | |
|----------|--------------------------------------|--------------------------|--------------|----------------------------|---------------------|---------|----------------|
| Elaboró: | Dirección de Innovación y Calidad | Fecha de elaboración: | 2009 V.01 | Fecha de actualización: | 06-MAR-2012 V.02 | Código: | DJ-SF-SG-OP-01 |
|----------|--------------------------------------|--------------------------|--------------|----------------------------|---------------------|---------|----------------|

1. Contexto.

1.1 Antecedentes del Subprograma.

Desde que el hombre apareció en la tierra, ha tenido que enfrentarse a las fuerzas destructivas de la naturaleza. En la medida de que las sociedades se fueron haciendo más complejas, se fueron desarrollando medidas estructurales y organizacionales, más para mitigar que para prevenir. Hasta llegar a los sofisticados sistemas encargados de la protección de las personas.

En Septiembre de 1985, la Ciudad de México y el Sur de Jalisco sufren el peor desastre de su historia, causando un impacto de trascendencia nacional, esto nos enseñó que en ese entonces ni el gobierno, sus instituciones ni la población estaban preparados para enfrentar un evento de tal magnitud.

Por tal motivo se crean a raíz de estos desastres el 6 de Mayo de 1986, las bases que sustentan el Sistema Nacional de Protección Civil.

A la par en Jalisco, se crea el Sistema Estatal de Protección Civil y en 1992, se decreta la Ley de Protección Civil para el Estado de Jalisco, la cual obliga a todas las dependencias y organismos de la Administración Pública Estatal y de los gobiernos municipales, integrar a su estructura orgánica unidades internas y adoptar las medidas encaminadas a instrumentar, en el ámbito de sus respectivas funciones, la ejecución de los programas de Protección Civil.

En el Sistema DIF Jalisco, se crea la Unidad Interna de Protección Civil en el año de 1997, dando respuesta a las demandas de la población en caso de desastre. Pero fue hasta noviembre del 2002 cuando la Unidad Interna de Protección Civil, deja ese nombre, para convertirse en el Sistema de Protección Civil DIF Jalisco, el cual con estructura, funciones y presupuesto propio, da una mejor respuesta a las demandas de la población en condiciones de emergencia en el ámbito de Asistencia Social, aunado en la creación y coordinación de los subcomités municipales DIF de Atención a Población en Condiciones de Emergencia.

1.2 Perspectiva Familiar y Comunitaria.

La Perspectiva Familiar y Comunitaria, es una visión institucional que revaloriza a la persona a través de su dimensión familiar y comunitaria; partiendo del reconocimiento a la dignidad de la persona humana, como fin en sí misma y opera mediante el desarrollo integral de la familia y su relación con otras instancias, en especial con su comunidad.

La Perspectiva Familiar y Comunitaria destaca las tareas insustituibles de la familia:

- La equidad generacional

Sólo el documento publicado en la página web de DIF Jalisco es válido por ser el original, en versión impresa es considerado "copia no controlada" y no se asegura la validez y vigencia de la misma..

| | | | | | | | |
|----------|-----------------------------------|-----------------------|-----------|-------------------------|------------------|---------|----------------|
| Elaboró: | Dirección de Innovación y Calidad | Fecha de elaboración: | 2009 V.01 | Fecha de actualización: | 06-MAR-2012 V.02 | Código: | DJ-SF-SG-OP-01 |
|----------|-----------------------------------|-----------------------|-----------|-------------------------|------------------|---------|----------------|

- La transmisión cultural
- La socialización
- La responsabilidad y la prosocialidad.

Donde el Estado interviene con los diferentes principios de acción como lo son:

- Reconocimiento
- Apoyo
- Protección
- Promoción

En este subprograma el Estado otorga orientación y apoyo a las familias Jaliscienses, surgiendo como respuesta a las problemáticas para acercar los servicios a las familias, buscando lograr la satisfacción de las necesidades básicas y el desarrollo individual, familiar y comunitario.

En la aplicación de acciones y programas con una "Perspectiva de Familia" intervienen la sociedad en general, asociaciones civiles y gobierno, las que de manera coordinada realizan:

- Coordinación y Concertación.
- Sensibilización y Capacitación.
- Información y Orientación.
- Difusión Masiva.
- Sistema de Vigilancia
- Evaluación.

1.3 Marco Jurídico.

Sólo el documento publicado en la página web de DIF Jalisco es válido para el Sistema de Información, de manera que no controlada" y no se asegura la validez y vigencia de la misma..

Art. 4º; párrafos XI

Código de Asistencia Social para el Estado de Jalisco:

Artículo 5. Párrafos X

Artículo 20

Ley de Protección Civil:

ART. 3.-

ART. 45.-

Artículos 24, 25, 26, 54, 55, 58, 59, 60, 61, 62,63,75,76 y 77 de esta misma ley.

Código de Asistencia Social:

Artículo 18.- El Organismo Estatal deberá realizar las siguientes funciones:

- I. Promover y prestar servicios de asistencia social;
- II. Apoyar el desarrollo integral de la persona, la familia y la comunidad, así como prevenir y atender la violencia intrafamiliar.
- X. Cooperar con el Sistema Estatal de Información en materia de Asistencia Social y con el Registro Estatal de Asistencia Social;

2. Justificación.

En el estado de Jalisco y sus municipios, los recursos financieros y económicos generalmente son limitados, para cubrir satisfactoriamente los 125 municipios. En ocasiones al no contar con la información oportuna o en forma veraz de las dimensiones de la

| | | | | | | | |
|----------|-----------------------------------|-----------------------|-----------|-------------------------|------------------|---------|----------------|
| Elaboró: | Dirección de Innovación y Calidad | Fecha de elaboración: | 2009 V.01 | Fecha de actualización: | 06-MAR-2012 V.02 | Código: | DJ-SF-SG-OP-01 |
|----------|-----------------------------------|-----------------------|-----------|-------------------------|------------------|---------|----------------|

contingencia, ésta puede ser mayor que el nivel de respuesta preparado, provocando con esto que los suministros en la mayor parte de los casos sean insuficientes, motivo por el cual el SEDIF y los SMDIF se ven rebasados ante las contingencias; por lo que este subprograma está orientado para la rápida incorporación al transcurso normal de la sociedad.

Problema:

La organización existente para prestar servicios por parte del Área de Protección Civil a nivel de Asistencia Social aún es insuficiente para cubrir todas las necesidades de la población víctima de desastres, siniestros o en situaciones de Alto riesgo.

Esta situación se da por causas comunes tales como:

- En algunos casos el personal institucional existente no está sensibilizado para atender las emergencias.
- El SEDIF y los SMDIF se ven rebasados ante las contingencias.
- El nivel de gestión para obtener suministros estratégicos para apoyar a las familias en forma.
- Los inmuebles susceptibles de ser refugios temporales no están habilitados ni cuentan con todos los servicios.
- Las personas actúan de una forma emocional pues están sometidas a altos niveles de estrés lo que contribuye negativamente y fomenta un

clima de desorganización e incertidumbre.

- En ocasiones no se esta informado oportunamente o en forma veraz de las dimensiones de la contingencia, etc.
- La contingencia puede ser mayor que el nivel de respuesta preparado.
- Los registros y/o padrones no son complemente confiables pues las evaluaciones que se levantan no coinciden con el mismo número de afectados.
- Los suministros en la mayor parte de los casos son insuficientes.

Y genera una serie de efectos que es necesario considerar para dar soluciones globales a la problemática que se presenta, siendo los siguientes:

- Las familias afectadas no se atienden de forma oportuna.
- Aumento de las condiciones de vulnerabilidad y marginación de las familias afectadas.
- La instalación inadecuada de los inmuebles que se utilizan para refugio ponen en riesgo la integridad de las personas y la operación de éstos.
- Se duplican los apoyos a algunas familias y se deja en carencia a otras.
- Durante la contingencia no hay suficientes alimentos, por lo que algunas personas sufren deficiencia alimentaría.

Sólo el documento publicado en la página web del DIF Jalisco es válido para el Sistema de Gestión de Calidad, en versión impresa es considerado "copia no controlada" y no se asegura la validez y vigencia de la misma..

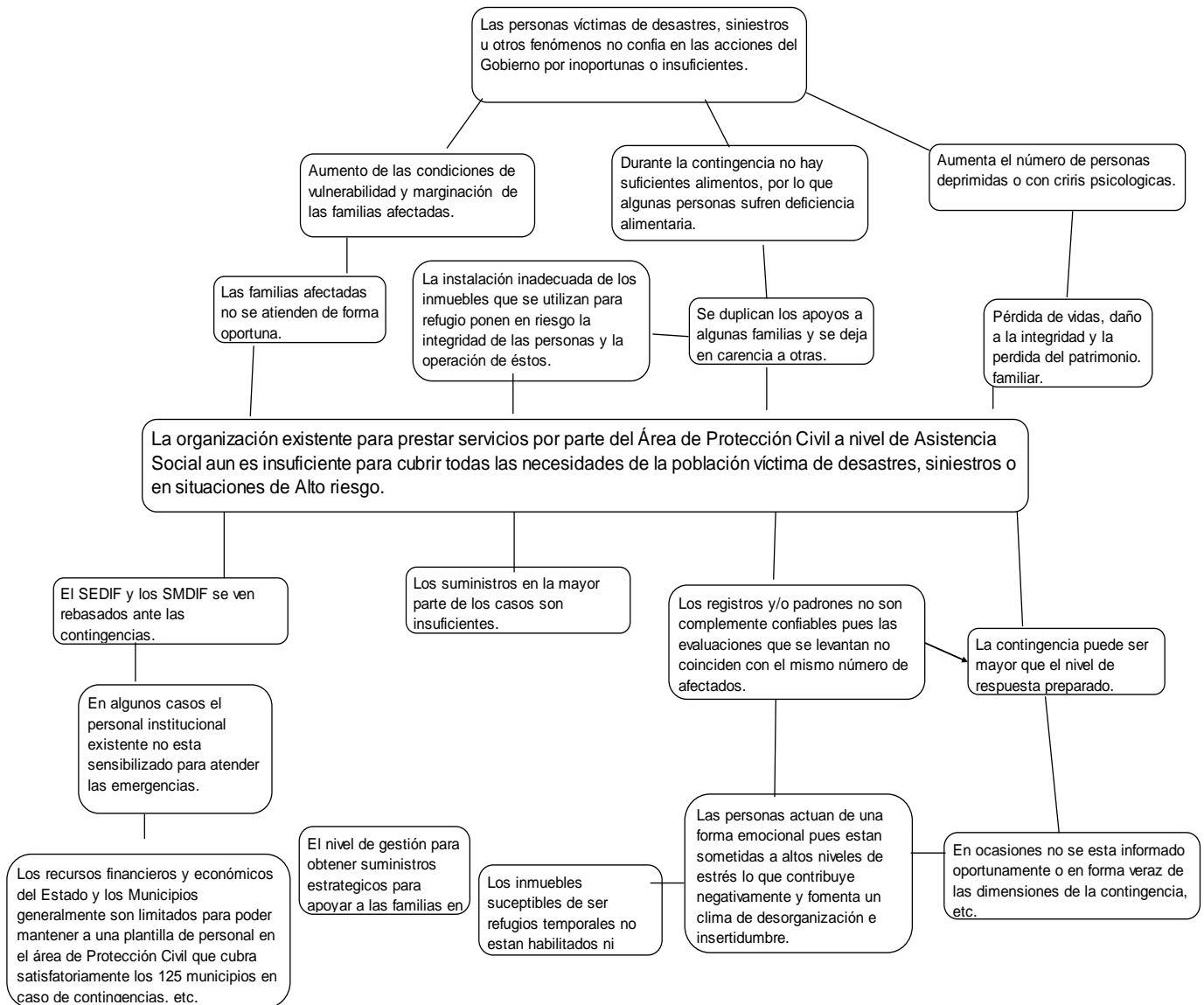
| | | | | | | | |
|----------|-----------------------------------|-----------------------|-----------|-------------------------|------------------|---------|----------------|
| Elaboró: | Dirección de Innovación y Calidad | Fecha de elaboración: | 2009 V.01 | Fecha de actualización: | 06-MAR-2012 V.02 | Código: | DJ-SF-SG-OP-01 |
|----------|-----------------------------------|-----------------------|-----------|-------------------------|------------------|---------|----------------|

- Pérdida de vidas, daño a la integridad y la pérdida del patrimonio familiar.
- Aumenta el número de personas deprimidas o con crisis psicológicas.

Sólo el documento publicado en la página web de DIF Jalisco es válido para el Sistema de Gestión de Calidad, en versión impresa es considerado "copia no controlada" y no se asegura la validez y vigencia de la misma..

| | | | | | | | |
|----------|-----------------------------------|-----------------------|-----------|-------------------------|------------------|---------|----------------|
| Elaboró: | Dirección de Innovación y Calidad | Fecha de elaboración: | 2009 V.01 | Fecha de actualización: | 06-MAR-2012 V.02 | Código: | DJ-SF-SG-OP-01 |
|----------|-----------------------------------|-----------------------|-----------|-------------------------|------------------|---------|----------------|

Se anexa diagrama que permite visualizar las causas y efectos



Sólo el documento publicado en la página web de DIF Jalisco es válido para el Sistema de Gestión de Calidad, en versión impresa es considerado "copia no controlada" y no se asegura la validez y vigencia de la misma..

| | | | | | | | |
|----------|-----------------------------------|-----------------------|-----------|-------------------------|------------------|---------|----------------|
| Elaboró: | Dirección de Innovación y Calidad | Fecha de elaboración: | 2009 V.01 | Fecha de actualización: | 06-MAR-2012 V.02 | Código: | DJ-SF-SG-OP-01 |
|----------|-----------------------------------|-----------------------|-----------|-------------------------|------------------|---------|----------------|

3 ■ Propósito del Subprograma y sus Indicadores de Medición.

3.1 Propósito.

Conformar la existencia de una organización y estructura Asistencial que atienda a la población en condiciones de emergencia de manera oportuna y eficaz para la rápida incorporación al transcurso normal de la sociedad.

3.2 Indicadores de Medición.

| Resumen Narrativo | Indicadores | | |
|---|---|--|------------------------|
| | Nombre del indicador | Método de Medición | Frecuencia de medición |
| <p>Propósito: Atender de Manera Oportuna y Eficaz a la Población en Condiciones de Emergencia del Estado de Jalisco a través de una Organización y Estructura Asistencial.</p> | <p>Respuesta oportuna en cada contingencia.</p> | <p>Número de contingencias en las que se interviene en menos de 6 horas/Número total de contingencias presentadas durante el año en el Estado.</p> | <p>Por evento.</p> |

Sólo el documento publicado en la página web de DIF Jalisco es válido para el Sistema de Gestión de Calidad, en versión impresa es considerado "copia no controlada" y no se asegura la validez y vigencia de la misma..

| | | | | | | | |
|----------|-----------------------------------|-----------------------|-----------|-------------------------|------------------|---------|----------------|
| Elaboró: | Dirección de Innovación y Calidad | Fecha de elaboración: | 2009 V.01 | Fecha de actualización: | 06-MAR-2012 V.02 | Código: | DJ-SF-SG-OP-01 |
|----------|-----------------------------------|-----------------------|-----------|-------------------------|------------------|---------|----------------|

4. Componentes del Subprograma y sus indicadores de medición.

| Componentes | | | |
|--|---|--|-------------|
| C1 Operación del Programa Atención de Población a Condiciones de Emergencia en todos los SMDIF que integran el Estado. | Grupos APCE en operación durante un año. | Número total de Grupos APCE operando/Número total de Municipios | Trimestral |
| C2 Implementación, administración y atención de los refugios temporales | Nuevos Convenios de Uso de Inmueble como refugio temporal signados en un año. | Número total actual de convenios de uso de inmueble como refugio temporal/ Número de nuevos Convenios de Uso de Inmueble como refugio temporal signados en un año. | Anual |
| C3 Evaluación de daños asistenciales y coordinar la entrega de apoyos a los damnificados: tanto en los refugios temporales como fuera de ellos. | Familias apoyadas. | Número de familias apoyadas/Número de familias damnificadas durante una contingencia. | Por evento. |
| C4 Implementación, administración y cierre de Centros de Acopio. | SMDIF capacitados para instalar Centros de Acopio. | Número de SMDIF capacitados/ Número de municipios en el Estado. | Semestral |

Sólo el documento publicado en la página web de DIF Jalisco es válido para el Sistema de Gestión de Calidad, en versión impresa es considerado "copia no controlada" y no se asegura la validez y vigencia de la misma..

| | | | | | | | |
|----------|-----------------------------------|-----------------------|-----------|-------------------------|------------------|---------|----------------|
| Elaboró: | Dirección de Innovación y Calidad | Fecha de elaboración: | 2009 V.01 | Fecha de actualización: | 06-MAR-2012 V.02 | Código: | DJ-SF-SG-OP-01 |
|----------|-----------------------------------|-----------------------|-----------|-------------------------|------------------|---------|----------------|

5. Población Objetivo y Productos y Servicios.

5.1 Población Objetivo.

Toda persona afectada por un desastre o emergencia mayor, que ha sufrido daño o perjuicio tanto en su persona como en su patrimonio, quedando ésta o su familia sin alojamiento o vivienda, en forma total o parcial, permanente o temporalmente.

5.2 Productos / Servicios

Los servicios que se ofrecen en el Programa de "Atención a población en condiciones de emergencia" atienden de manera conjunta a las personas las familias y las comunidades afectadas por contingencias.

A la Población:

Entrega de Apoyo Asistencial:

- Entrega de agua envasada.
- Suministro de catres.
- Entrega de cobijas.
- Entrega de colchones.
- Insumos para higiene.
- Entrega vestimenta.
- Entrega de despensa.
- Ración alimenticia.
- Evaluación de daños por casos de desastre.

- Refugio temporal para personas afectadas por un desastre.

Centros de Acopio Del Municipio: Asesoría y Orientación

- Normatividad y Operación.

Canalización:

- Canalizar los casos a otras dependencias.

Capacitación

- Normatividad y Operación.

Coordinación:

- Coordinar los casos existentes.

6. Acciones Estratégicas.

6.1. De investigación, promoción y difusión:

- Integración de información en la carpeta de A.P.C.E por municipio, con datos generales como:
- Demográficos, geográficos, sociales, de salud, etc.
- Desarrollar un sistema cartográfico para la atención y control de la contingencia, de acuerdo a la magnitud y riegos.
- Promoción del establecimiento de medios de colaboración y coordinación con autoridades, organismos públicos, privados y sociales.

Sólo el documento publicado en la página web de DIF Jalisco es válido para el Sistema de Gestión de Calidad, en versión impresa es considerado "copia no controlada" y no se asegura la validez y vigencia de la misma..

| | | | | | | | |
|----------|-----------------------------------|-----------------------|-----------|-------------------------|------------------|---------|----------------|
| Elaboró: | Dirección de Innovación y Calidad | Fecha de elaboración: | 2009 V.01 | Fecha de actualización: | 06-MAR-2012 V.02 | Código: | DJ-SF-SG-OP-01 |
|----------|-----------------------------------|-----------------------|-----------|-------------------------|------------------|---------|----------------|

6.2 De capacitación y prevención:

- Formación, organización y capacitación de los integrantes del subcomité Municipal DIF de Atención a Población en Condiciones de Emergencia.
- Establecimiento de políticas para la selección, habitabilidad, utilización y cierre de inmuebles susceptibles a ser utilizados como refugios temporales.
- Activación y retroalimentación del Grupo Interdisciplinario de Atención a Contingencias. (GIAC)
- Promoción y difusión de acciones realizadas por el programa al Sistema Estatal y DIF Municipales, para coadyuvar a la participación y mejora en la atención a población en condiciones de emergencia.

Sólo el documento publicado en la página web de DIF Jalisco es válido para el Sistema de Gestión de Calidad, en versión impresa es considerado "copia no controlada" y no se asegura la validez y vigencia de la misma..

| | | | | | | | |
|----------|-----------------------------------|-----------------------|-----------|-------------------------|------------------|---------|----------------|
| Elaboró: | Dirección de Innovación y Calidad | Fecha de elaboración: | 2009 V.01 | Fecha de actualización: | 06-MAR-2012 V.02 | Código: | DJ-SF-SG-OP-01 |
|----------|-----------------------------------|-----------------------|-----------|-------------------------|------------------|---------|----------------|

7 ■ Proceso general de atención a la población en condiciones de emergencia

| Protección Civil | Refugio Temporal | Centro de Acopio | Damnificados |
|--|---|------------------|--------------|
| <p>1. Considerando la contingencia presente se determina la evaluación primaria de daños y necesidades, para proceder conforme a la magnitud de la emergencia.</p> <p>2. Identifica los inmuebles en los municipios de acuerdo a las necesidades, para ser utilizados como refugio temporal.</p> <p>3. Activa los procedimientos y las comisiones descritas en el Manual Técnico Operativo Atención a Población en Condiciones de Emergencia.(ver manual Técnico Operativo Atención a Población en Condiciones de Emergencia)</p> <p>4. Realiza las acciones correspondientes a la instalación, administración y cierre del refugio.</p> <p>5. Realiza la evaluación secundaria e identifica a las personas que requieren el apoyo y asistencia.</p> <p>6. Coordina la operación de los refugios temporales y los grupos de operación asignados.</p> | <p>7. Recibe y registran a las personas damnificadas proporcionándole los servicios básicos como son: Atención Médica, Psicológica, alojamiento y alimentación.</p> | | |

Solo el documento publicado en la pagina web de DIF Jalisco es valido para el Sistema de Gestión de Calidad, en versión impresa es considerado "copia no controlada" y no se asegura la validez y vigencia de la misma..

| | | | |
|--|---------------------------------|--|------------------------|
| Elaboró: Dirección de Innovación y Calidad | Fecha de elaboración: 2009 V.01 | Fecha de actualización: 06-MAR-2012 V.02 | Código: DJ-SF-SG-OP-01 |
|--|---------------------------------|--|------------------------|

| | | | |
|---|--|--|--|
| <p>9. Ya controlado el estado de emergencia, realiza el análisis de necesidades y determina las acciones a proceder conforme a la situación presente.</p> <p>10. Debido a la magnitud de la contingencia determinan la apertura de los centros de acopio.</p> <p>14. Concluido el estado de emergencia, se realiza el cierre del refugio y levantamiento del acta del mismo, así como de los apoyos y suministros recibidos y entregados a los damnificados.</p> | | <p>11. Se activan los centros y reciben los suministros recabados en el sistema estatal y del sector público, privado y social, que se distribuirán a las personas damnificadas.</p> <p>12. Realizan la selección de los suministros recibidos y distribuyen conforme a las necesidades, ya sea en los refugios temporales o a población abierta</p> | <p>8. Se instalan en los refugios temporales y reciben los servicios básicos.</p> <p>13. Recibe y firma de conformidad los suministros otorgados de los centros de acopio.</p> |
|---|--|--|--|

Sólo el documento publicado en la página web de DIF Jalisco es válido para el Sistema de Gestión de Calidad, en versión impresa es considerado "copia no controlada" y no se asegura la validez y vigencia de la misma..

| | | | | | | | |
|----------|-----------------------------------|-----------------------|-----------|-------------------------|------------------|---------|----------------|
| Elaboró: | Dirección de Innovación y Calidad | Fecha de elaboración: | 2009 V.01 | Fecha de actualización: | 06-MAR-2012 V.02 | Código: | DJ-SF-SG-OP-01 |
|----------|-----------------------------------|-----------------------|-----------|-------------------------|------------------|---------|----------------|

8 ■ Procedimientos para la Operación del Subprograma.

8.1 Para el monitoreo de fenómenos perturbadores.

| Sistema de Protección Civil DIF Jalisco | Sistema Municipal |
|---|--|
| <p>1. Monitorea vía internet, televisión, Radio y teléfono, los fenómenos que pudieran ser susceptibles a dar seguimiento para lograr tomar las medidas adecuadas en tiempo y espacio para la protección de las personas y preparación de acciones de prevención y atención</p> <p>2. En caso de presentarse un fenómeno que pueda afectar en alguna zona específica, se activa el estado de alarma y se establece comunicación con el municipio que puede ser afectado</p> | <p>3. Recibe la información e implementa acciones de contingencia Instalación de refugios temporales.</p> |

Sólo el documento publicado en la página web de DIF Jalisco es válido para el Sistema de Gestión de Calidad, en versión impresa es considerado "copia no controlada" y no se asegura la validez y vigencia de la misma..

| | | | |
|--|---------------------------------|--|------------------------|
| Elaboró: Dirección de Innovación y Calidad | Fecha de elaboración: 2009 V.01 | Fecha de actualización: 06-MAR-2012 V.02 | Código: DJ-SF-SG-OP-01 |
|--|---------------------------------|--|------------------------|

8.2 Para la Instalación de Refugios Temporales.

| Sistema de Protección Civil DIF Jalisco | Sistema Municipal | Damnificado |
|---|---|--|
| <p>1. Dependiendo de la magnitud de la contingencia determinan el número y apertura del refugio temporal.</p> <p>2. Asesora y coordina la integración y operación del refugio.</p> <p>9.. Entrega apoyos a damnificados dentro del refugio, como a los que no se integraron al mismo pero se encuentran en el área de contingencia.</p> <p>11. Concluida la contingencia se realiza el recuento de servicios brindados y el cierre del refugio temporal conjuntamente con las autoridades municipales y el responsable del refugio.</p> | <p>3. Se coordina con el sistema de protección civil para identificar el lugar que contenga las características físicas para poderlo utilizar como refugio temporal.</p> <p>4. Condicionan las instalaciones para integrar al personal que operará el refugio, estableciendo los servicios de atención de urgencias y registro de las personas que lleguen.</p> <p>5. Elaboran inventario del material con el que se cuenta, en caso de faltar algo lo solicitan.</p> <p>6. Determinando comisiones para atender el área de comedor, psicología, enfermería, vigilancia, bodega y almacén, trabajo social y recreación, organizándose para otorgar el servicio conforme se integren los damnificados.</p> <p>10. Brinda la atención a los damnificados el tiempo que la contingencia lo requiera.</p> <p>12. En coordinación con el sistema de protección civil se realiza el recuento de las acciones y el cierre del mismo, realizando el acta de cierre.</p> | <p>7. Se presenta al lugar destinado para refugio por indicación del personal de protección civil y autoridades municipales.</p> <p>8. Se registra proporcionando la información personal y los familiares que le acompañan y se instala donde le indiquen, recibe los servicios que requiera.</p> |

| | | | | | | | |
|----------|-----------------------------------|-----------------------|-----------|-------------------------|------------------|---------|----------------|
| Elaboró: | Dirección de Innovación y Calidad | Fecha de elaboración: | 2009 V.01 | Fecha de actualización: | 06-MAR-2012 V.02 | Código: | DJ-SF-SG-OP-01 |
|----------|-----------------------------------|-----------------------|-----------|-------------------------|------------------|---------|----------------|

8.3 Para la utilización de recursos y suministros a otorgados por el sistema DIF Jalisco a la población afectada.

| Protección Civil | Subdirección General de Promoción y Desarrollo Municipal. | Almacén | Damnificados |
|---|--|---|--------------|
| <p>1. Elabora padrón de las familias efectuadas para la distribución del apoyo.</p> <p>2. Identifica los inmuebles en los municipios de acuerdo a las necesidades, para ser utilizados como refugio temporal.</p> <p>3. Debido a la urgencia de la situación se realiza el trámite directamente con Subdirección General de Promoción y Desarrollo Municipal del DIF Jalisco para que autorice la salida de los artículos del almacén.</p> <p>4. Elabora memorando en original y dos copias, donde se especifican los artículos necesarios solicitados y lo entrega a la Subdirección General de Promoción y Desarrollo Municipal del sistema para firma de autorización.</p> <p>6. Envía original del memorando al departamento de almacén para que proceda a surtir el pedido, 1ra. Copia a la Subdirección y 2da. Copia para archivo.</p> | <p>5. Recibe, firma y sella el original y dos copias del memorando,</p> | <p>7. Recibe original del memorando y prepara el pedido.</p> | |

Sólo el documento publicado en la página web de DIF Jalisco es válido para el Sistema de Gestión de Calidad, en versión impresa es considerado "copia no controlada" y no se asegura la validez y vigencia de la misma..

| | | | |
|--|---------------------------------|--|------------------------|
| Elaboró: Dirección de Innovación y Calidad | Fecha de elaboración: 2009 V.01 | Fecha de actualización: 06-MAR-2012 V.02 | Código: DJ-SF-SG-OP-01 |
|--|---------------------------------|--|------------------------|

Continuación del proceso 8.3

| Protección Civil | Dirección General | Almacén | Damnificados |
|--|-------------------|---|--|
| <p>12. Recibe, verifica artículos solicitados y firma de recibido en el original de la orden de entrega, recibe 3ª copia de la misma para su control y archivo.</p> | | <p>8. Si hay existencia total de los artículos solicitados, notifica telefónicamente al solicitante y elabora formato "Orden de entrega" en original y tres copias con los artículos ya costeados; provee los artículos y recaba nombre y firma de quien recibe en la misma, de forma inmediata.</p> <p>9. Conserva original de la "Orden de entrega" para captura y registro de movimientos; deriva 1ª copia a contabilidad, 2ª copia a Activos Fijos y 3ª copia al solicitante.</p> <p>10. Una vez capturada la información elabora "Orden de salida" en original y tres copias; deriva original y segunda copia para el departamento de Contabilidad, tercera copia para la sección de Activos Fijos y retiene primera copia para su archivo.</p> <p>11. Si no existe en almacén el insumo solicitado, se solicita al departamento de compras, y se lleva a cabo la compra directa por contingencia.</p> | <p>13. Reciben el apoyo coordinado por el Programa APCE y firma de recibido y de conformidad.</p> |

Sólo el documento publicado en la página web de DIF Jalisco es válido para el Sistema de Gestión de Calidad, en versión impresa es considerado "copia no controlada" y no se asegura la validez y vigencia de la misma..

| | | | |
|--|---------------------------------|--|------------------------|
| Elaboró: Dirección de Innovación y Calidad | Fecha de elaboración: 2009 V.01 | Fecha de actualización: 06-MAR-2012 V.02 | Código: DJ-SF-SG-OP-01 |
|--|---------------------------------|--|------------------------|

8.4 Para le evaluación de daños asistenciales.

| Sistema Municipal/ Localidad Afectada. | Sistema de Protección Civil DIF Jalisco |
|--|---|
| <p>1. Notifica al Sistema de Protección civil de la contingencia presente e informa de los acontecidos para identificar la situación que se guarda.</p> <p>4. Lleva a cabo la operación y apertura de los refugios temporales y los centros de acopio.</p> | <p>2. Recibe notificación por parte del sistema Municipal o Protección Civil del Estado de la contingencia de la que es afectado, activando el estado de emergencia.</p> <p>3. Realiza con la información inicial del reporte y al momento de hacer un recorrido en la zona afectada una evaluación de daños asistenciales, determinando la apertura de refugios temporales, número de los mismos y la instalación de los centros de acopio.</p> <p>5. Ya controlado el estado de emergencia, se realiza una segunda evaluación de daños asistenciales, registrando la cantidad de damnificados, el estado de los inmuebles y conjuntamente con las autoridades municipales y otras dependencias, realizan recorrido de la zona afectada para realizar el recuento de daños y los apoyos a otorgar tanto de suministro como en la reconstrucción de las vivienda o apoyo para la reparación de las mismas.</p> |

8.5 Para la instalación de centros de acopio.

| Sistema DIF Jalisco | Sistema DIF Municipal | Donante |
|--|---|--|
| <p>1. Valorar la necesidad de implementar un centro de acopio, de acuerdo a la situación de desastre.</p> <p>2. Da a conocer a los medios de comunicación la decisión de apertura para convocar a la población a realizar donación de suministros.</p> | <p>3. Se instala centros de acopio y se preparan para recibir los suministros.</p> <p>5. Emite un recibo de recepción de suministros.</p> <p>6. Recibe, clasifica y relaciona en peso, unidad y volumen lo recabado.</p> | <p>4. Acude a donar los suministros que se solicitaron en los medios de comunicación.</p> |

Sólo el documento publicado en la página web de DIF Jalisco es válido para el Sistema de Gestión de Calidad, en versión impresa es considerado "copia no controlada" y no se asegura la validez y vigencia de la misma..

| | | | | | | | |
|----------|-----------------------------------|-----------------------|-----------|-------------------------|------------------|---------|----------------|
| Elaboró: | Dirección de Innovación y Calidad | Fecha de elaboración: | 2009 V.01 | Fecha de actualización: | 06-MAR-2012 V.02 | Código: | DJ-SF-SG-OP-01 |
|----------|-----------------------------------|-----------------------|-----------|-------------------------|------------------|---------|----------------|

| | | |
|---|--|--|
| <p>7. Recibe por los sistemas municipales DIF en el almacén central, la prepara, embalaja de acuerdo a la norma Internacional LSS/SUMA-OMS se expide documento de ingreso (formato</p> <p>8- Almacén, reporta al Sistema de Protección Civil de DIF Jalisco, lo captado y da seguimiento día a día.</p> <p>9- La dirección de Planeación emite ficha de información a las áreas y direcciones así como a los municipios involucrados en el acopio para su conocimiento.</p> <p>10- El sistema de protección civil recibe el acopio para entregarlo en la zona afectada, o al sistema.</p> <p>11. Hace la entrega al Sistema DIF correspondiente para que ésta a su vez entrega al damnificado o se entrega en los refugios temporales, o en el mismo lugar de la afectación.</p> | <p>12. Distribuye a la población afectada con los criterios de equidad, justicia e igualdad los suministros entregados por el sistema de protección civil.</p> <p>13. Se justifican los apoyos con el formato único por suministros del FONDEN, sin errores ni correcciones.</p> | |
|---|--|--|

Sólo el documento publicado en la página web de DIF Jalisco es válido para el Sistema de Gestión de Calidad, en versión impresa es considerado "copia no controlada" y no se asegura la validez y vigencia de la misma..

| | | | | | | | |
|----------|-----------------------------------|-----------------------|-----------|-------------------------|------------------|---------|----------------|
| Elaboró: | Dirección de Innovación y Calidad | Fecha de elaboración: | 2009 V.01 | Fecha de actualización: | 06-MAR-2012 V.02 | Código: | DJ-SF-SG-OP-01 |
|----------|-----------------------------------|-----------------------|-----------|-------------------------|------------------|---------|----------------|

9. Políticas de Operación.

9.1 Referentes a la implementación del programa.

1. La activación del estado de emergencia será:
 - A criterio del Sistema de Protección Civil DIF Jalisco, por situación de monitoreo de algún
 - agente perturbador, que ponga en riesgo a la población.
 - Por seguimiento en boletines emitidos por Instituciones oficiales reconocidas en su ámbito de competencia.
 - A solicitud verbal o escrita de la Unidad Estatal de Protección Civil. En caso de ser verbal, se deberá de establecer por el Sistema de Protección Civil DIF solicitud del Municipio afectado, aun cuando no se haya declarado emergencia estatal previo visto bueno de la Dirección General.
2. Los grupos de operación se activarán en el momento que se establezca el estado de emergencia y operarán conforme al Manual Técnico Operativo Atención a Población en condiciones de Emergencia.

9.2 Referentes a los refugios temporales.

1. El establecimiento y número de refugios temporales será conforme a la ubicación y magnitud de la contingencia.

2. El sistema de Protección Civil DIF Jalisco apoyará en la conformación y operación del refugio, dependiendo de la capacidad de respuesta del municipio o lugar en donde se requiera.
3. La operación de los refugios temporales será responsabilidad del municipio en el que se establezca.
4. El sistema municipal determinará el equipo que atenderá y operará el refugio temporal, integrándolo con las áreas de atención de: Responsable de Refugio.
5. Las personas damnificadas deberán apegarse al reglamento del refugio temporal establecido.
6. Concluida la contingencia se realizará el acta de cierre de refugio en coordinación con el Sistema Municipal.

9.3 Referente a los Centros de Acopio y distribución de suministros.

1. La apertura de Centros de Acopio será conforme a las necesidades detectadas en la población afectada.
2. El control y de los suministros donados y adquiridos en Plan de Contingencia, será responsabilidad del Sistema de Protección Civil DIF Jalisco (ver manual Técnico Operativo Atención a Población en condiciones de Emergencia).

Sólo el documento publicado en la página web de DIF Jalisco es válido para el Sistema de Gestión de Calidad, en versión impresa es considerado "copia no controlada" y no se as...

| | | | | | | | |
|----------|-----------------------------------|-----------------------|-----------|-------------------------|------------------|---------|----------------|
| Elaboró: | Dirección de Innovación y Calidad | Fecha de elaboración: | 2009 V.01 | Fecha de actualización: | 06-MAR-2012 V.02 | Código: | DJ-SF-SG-OP-01 |
|----------|-----------------------------------|-----------------------|-----------|-------------------------|------------------|---------|----------------|

3. La distribución de los suministros será determinado conforme al resultado de evaluación de daños y necesidades asistenciales.

9.4 Respecto a la evaluación de daños y análisis asistenciales.

1. La evaluación de daños y análisis asistencial, será conforme a lo establecido en el Manual Técnico Operativo Atención a Población en condiciones de Emergencia (ver manual Técnico Operativo Atención a Población en condiciones de Emergencia)
2. Los involucrados en la evaluación serán coordinados por la Dirección de Trabajo Social y Vinculación,

involucrándose en las acciones de evaluación:

- Representación de los Sistemas Municipales DIF Involucrados.
- Dirección de Desarrollo Comunitario.
- Dirección de Apoyo Regional y Municipal.
- Dirección de Seguridad Alimentaria.
- Sistema de Protección Civil DIF Jalisco.
- Dependencias públicas como SEDEUR, SSJ, etc.

Sólo el documento publicado en la página web de DIF Jalisco es válido para el Sistema de Gestión de Calidad, en versión impresa es considerado "copia no controlada" y no se asegura la validez y vigencia de la misma..

| | | | | | | | |
|----------|-----------------------------------|-----------------------|-----------|-------------------------|------------------|---------|----------------|
| Elaboró: | Dirección de Innovación y Calidad | Fecha de elaboración: | 2009 V.01 | Fecha de actualización: | 06-MAR-2012 V.02 | Código: | DJ-SF-SG-OP-01 |
|----------|-----------------------------------|-----------------------|-----------|-------------------------|------------------|---------|----------------|

10. Actores y Niveles de Intervención

10.1 DIF Jalisco

1. Clasificar, y registrar los recursos humanos, materiales, financieros que se disponen, en la utilización para la atención a población en condiciones de emergencia.
2. Identificar refugios temporales con que se cuenta, clasificándolos según el fenómeno perturbador, a la par con DIF Municipal.
3. Coordinar a los subcomités A.P.C.E. de los DIF Municipales en caso de contingencia.
4. Asesorar en materia de protección civil al Sistema DIF Municipal.
5. Brindar la atención inmediata a la población afectada por contingencia en coordinación con el Sistema de Protección Civil del Estado.
6. Coordinar la activación de los grupos operativos del Sistema DIF Jalisco en la operación del programa A.P.C.E.

7. Recolectar información e informar a las autoridades diariamente mientras dure la contingencia.

10.2 DIF Municipal.

1. Participar en el Consejo Municipal de Protección Civil y coordinar las acciones en materia de asistencia social en caso de desastres o contingencias.
2. Contar con personal capacitado para las labores de implementación de refugios y valoración asistencial y con recursos disponibles.
3. Informar al Departamento de Protección Civil, a la brevedad cualquier situación que ponga en riesgo la vida de la población.
4. Instalar el refugio y los centros de acopio.
5. Brindar atención y otorgar apoyos en coordinación con Protección Civil de DIF y del Estado.
6. Registrar y reportar los apoyos.

Sólo el documento publicado en la página web de DIF Jalisco es válido para el Sistema de Gestión de Calidad, en versión impresa es considerado "copia no controlada" y no se asegura la validez y vigencia de la misma..

| | | | | | | | |
|----------|-----------------------------------|-----------------------|-----------|-------------------------|------------------|---------|----------------|
| Elaboró: | Dirección de Innovación y Calidad | Fecha de elaboración: | 2009 V.01 | Fecha de actualización: | 06-MAR-2012 V.02 | Código: | DJ-SF-SG-OP-01 |
|----------|-----------------------------------|-----------------------|-----------|-------------------------|------------------|---------|----------------|

11 ■ Sistema de información.

11.1 Documentos Fuente para el indicador

- Estadísticas de Secretaría de Salud.
- Padrón de beneficiarios.
- Registro del SIEM.
- Facturas de prendas recibidas en el municipio.
- Proyecto.
- Techo financiero.
- Orden de compra con el número de pedido asignado.
- Lista de asistencia.
- Actas de resultados.
- Tarjeta informativa.
- Padrón de beneficiarios.
- Videos informativos
- Acuse de recibo de entrega del material de difusión.

[DJ-SF-SG-RE-03 Registro de Personas Asignadas como Responsables](#)

[DJ-SF-SG-RE-04 Acta de Cierre de Refugio Temporal](#)

[DJ-SF-SG-RE-05 Registro de Actividades fuera del Refugio.](#)

[DJ-SF-SG-RE-06 Reporte Actividades dentro del Refugio](#)

[DJ-SF-SG-RE-07 Entrada Suministros por Centros de Acopio.](#)

[DJ-SF-SG-RE-08 Registro de Apoyos Entregados.](#)

11.2 Informes y Formatos de Control

[DJ-SF-SG-RE-01. Registro de Personas Albergadas.](#)

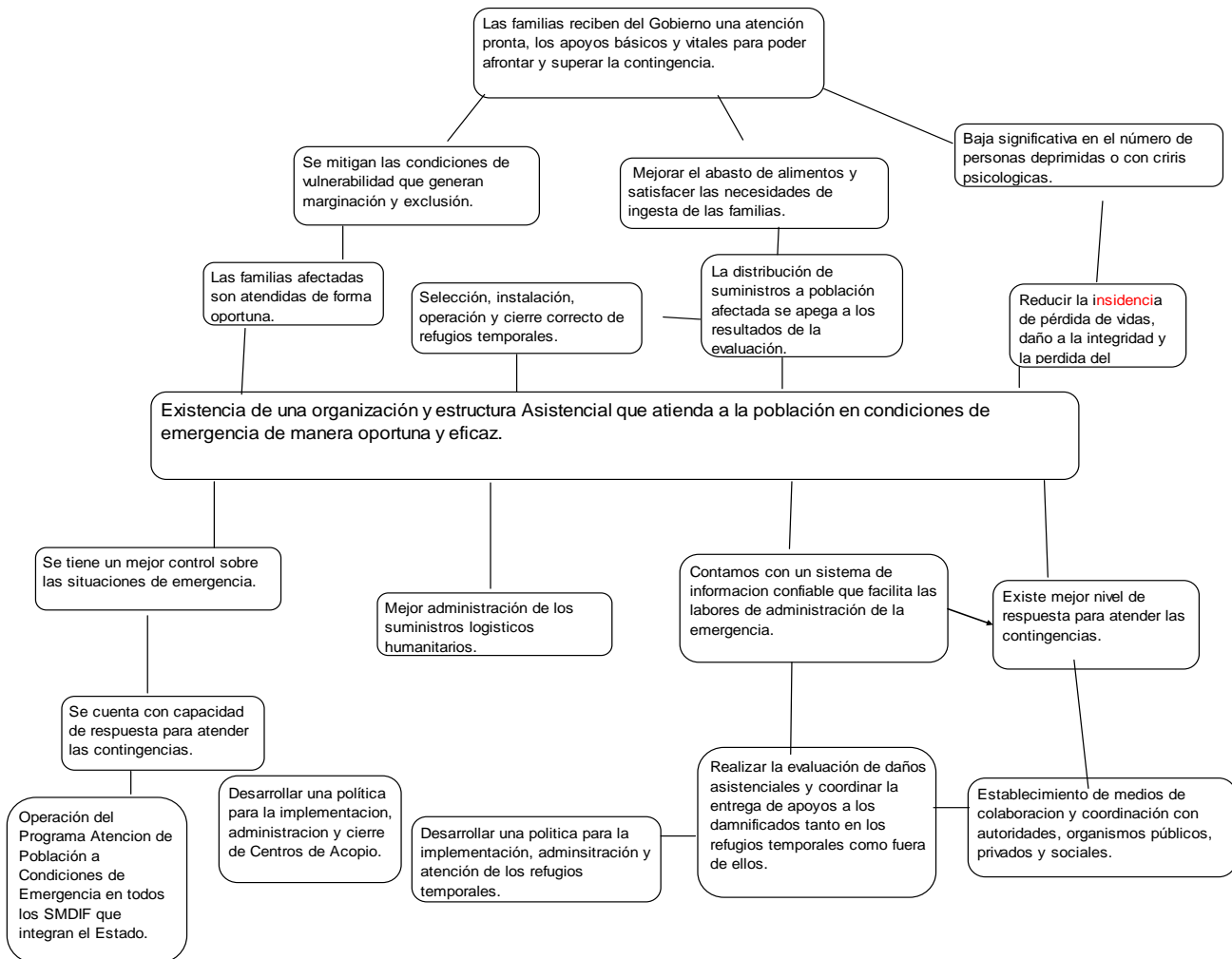
[DJ-SF-SG-RE-02 Ficha Descriptiva de Refugios Temporales.](#)

Solo el documento publicado en la página web de DIF Jalisco es válido para el Sistema de Gestión de Calidad, considerado "copia no controlada" y no se asegura la validez y vigencia de la misma..

| | | | | | | | |
|----------|-----------------------------------|-----------------------|-----------|-------------------------|------------------|---------|----------------|
| Elaboró: | Dirección de Innovación y Calidad | Fecha de elaboración: | 2009 V.01 | Fecha de actualización: | 06-MAR-2012 V.02 | Código: | DJ-SF-SG-OP-01 |
|----------|-----------------------------------|-----------------------|-----------|-------------------------|------------------|---------|----------------|

12. Anexo

12.1 Árbol de Objetivos



Sólo el documento publicado en la página web de DIF Jalisco es válido para el Sistema de Gestión de Calidad, en versión impresa es considerado "copia no controlada" y no se asegura la validez y vigencia de la misma..

| | | | | | | | |
|----------|-----------------------------------|-----------------------|-----------|-------------------------|------------------|---------|----------------|
| Elaboró: | Dirección de Innovación y Calidad | Fecha de elaboración: | 2009 V.01 | Fecha de actualización: | 06-MAR-2012 V.02 | Código: | DJ-SF-SG-OP-01 |
|----------|-----------------------------------|-----------------------|-----------|-------------------------|------------------|---------|----------------|

| Resumen Narrativo | Indicadores | | | Medios de Verificación | Supuestos |
|--|---|--|------------------------|--|---|
| | Nombre del indicador | Método de Medición | Frecuencia de medición | | |
| Propósito: Atender de Manera Oportuna y Eficaz a la Población en Condiciones de Emergencia del Estado de Jalisco a través de una Organización y Estructura Asistencial. | Respuesta oportuna en cada contingencia. | Número de contingencias en las que se interviene en menos de 6 horas/Número total de contingencias presentadas durante el año en el Estado. | Por evento. | Informes de contingencia, medios de comunicación (radio, televisión, prensa, etc.) | Que la atención se brinde dentro de las primeras 6 horas después de generada la contingencias, previa consideración de los tiempos de traslado. Que el SMDIF active la fase de emergencia de su programa APCE. |
| Componentes | | | | | |
| C1 Operación del Programa Atención de Población a Condiciones de Emergencia en todos los SMDIF que integran el Estado. | Grupos APCE en operación durante un año. | Número total de Grupos APCE operando/Número total de Municipios | Trimestral | Acta constitutiva | El interés de las Autoridades Municipales por operar el programa APCE. |
| C2 Implementación, administración y atención de los refugios temporales | Nuevos Convenios de Uso de Inmueble como refugio temporal signados en un año. | Número total actual de convenios de uso de inmueble como refugio temporal/ Número de nuevos Convenios de Uso de Inmueble como refugio temporal signados en un año. | Anual | Convenios firmados, fichas descriptivas | Disposición de los particulares para prestar el inmueble y firmar el convenio. |
| C3 Evaluación de daños asistenciales y coordinar la entrega de apoyos a los damnificados: tanto en los refugios temporales como fuera de ellos. | Familias apoyadas. | Número de familias apoyadas/Número de familias damnificadas durante una contingencia. | Por evento. | Padrones de evaluación. | Contar con los suministros. Que la familia a evaluar se encuentre en la zona afectada. Que la familia se encuentre en estado de vulnerabilidad al momento de la visita. |
| C4 Implementación, administración y cierre de Centros de Acopio. | SMDIF capacitados para instalar Centros de Acopio. | Número de SMDIF capacitados/ Número de municipios en el Estado. | Semestral | Registro de los SMDIF capacitados. | interés y sensibilidad de las Autoridades para tomar el curso para instalar Centros de Acopio. |

Sólo el documento publicado en la página web de DIF Jalisco es válido para el Sistema de Gestión de Calidad, en versión impresa es considerado "copia no controlada" y no se asegura la validez y vigencia de la misma..

| | | | | | | | |
|----------|-----------------------------------|-----------------------|-----------|-------------------------|------------------|---------|----------------|
| Elaboró: | Dirección de Innovación y Calidad | Fecha de elaboración: | 2009 V.01 | Fecha de actualización: | 06-MAR-2012 V.02 | Código: | DJ-SF-SG-OP-01 |
|----------|-----------------------------------|-----------------------|-----------|-------------------------|------------------|---------|----------------|

| Actividades |
|---|
| A1.1 Presentación con las Autoridades Municipales en donde se les informa la necesidad de instalar el programa APCE. |
| A 1.2 Solicitar a los DIF Municipales el Acta Constitutiva de los integrantes del programa APCE. |
| A1.3 Formación, organización y capacitación de los integrantes del programa APCE. |
| A 1.4 Integración de la capeta de información municipal. |
| A 1.5 Actualización de refugios temporales con convenio. |
| A 2.1 Redacción e impresión del Manual Técnico para la implementación y operación de refugios temporales. |
| A 2.1 Identificación de los inmuebles aptos para ser utilizados como refugio temporal en los municipios del Estado. |
| A.2.2 Capacitación sobre la operación de refugios temporales al grupo responsable de operar el refugio. |
| A2.3 Llenado adecuado de la Ficha Descriptiva, celebración y firma del Convenio de Uso de Inmueble como refugio temporal. |

| |
|---|
| A.2.4 Captura por parte del Municipio del inmueble a la Base de Datos del Sistema de información de refugios temporales. |
| A.2.5 Actualización por parte del Sistema de Protección Civil de DIF de la Base de Datos del Sistema de información de refugios temporales. |
| A 3.1 Integrar Grupos Interdisciplinarios de Atención a Contingencia (GIAC) |
| A 3.2 Capacitación del personal de los SMDIF en Evaluación de Daños y Análisis de Necesidades en Asistencia Social (EDANAS) |
| A3.3 Realizar la evaluación de zonas afectadas. |
| A 3.4 Primera entrega de apoyos. |
| A 3.5 Identificación y canalización de casos especiales. |
| A 4.1 Redacción e impresión del Manual de instalación de Centros de Acopio. |
| A 4.2 Capacitación a los SMDIF sobre la implementación, administración y cierre de Centros Acopio. |

Sólo el documento publicado en la página web de DIF Jalisco es válido para el Sistema de Gestión de Calidad, en versión impresa es considerado "copia no controlada" y no se asegura la validez y vigencia de la misma..

| | | | | | | | |
|----------|-----------------------------------|-----------------------|-----------|-------------------------|------------------|---------|----------------|
| Elaboró: | Dirección de Innovación y Calidad | Fecha de elaboración: | 2009 V.01 | Fecha de actualización: | 06-MAR-2012 V.02 | Código: | DJ-SF-SG-OP-01 |
|----------|-----------------------------------|-----------------------|-----------|-------------------------|------------------|---------|----------------|

13. Bitácora de revisiones.

| No. | Fecha del Cambio | Referencia del punto modificado | Descripción del cambio |
|-----|------------------|---------------------------------|--|
| 1 | 06-03-2012 | Todo el Manual. | Actualización de los elementos que integran el manual como: antecedentes, propósito y componentes, indicadores, productos y servicios, estrategias, procedimientos, políticas, actores y niveles de intervención, formatos, entre otros. |

Sólo el documento publicado en la página web de DIF Jalisco es válido para el Sistema de Gestión de Calidad, en versión impresa es considerado "copia no controlada" y no se asegura la validez y vigencia de la misma..

| | | | | | | | |
|----------|-----------------------------------|-----------------------|-----------|-------------------------|------------------|---------|----------------|
| Elaboró: | Dirección de Innovación y Calidad | Fecha de elaboración: | 2009 V.01 | Fecha de actualización: | 06-MAR-2012 V.02 | Código: | DJ-SF-SG-OP-01 |
|----------|-----------------------------------|-----------------------|-----------|-------------------------|------------------|---------|----------------|

**Sistema DIF Jalisco
Administración
2007-2013**

**Subdirección General de Fortalecimiento Municipal
Dirección de Innovación y Calidad**

**Av. Alcalde No. 1220, Col. Miraflores
Tel. 3030 3800, C.P. 44270
Guadalajara, Jal. Méx.
<http://sistemadif.jalisco.gob.mx/>**

