



Ministerio
**de Desarrollo
Social**

División de Captación y Derivación

Edición 2024

Documento de diseño

Documento elaborado por la Dirección Nacional de Transferencias y
Análisis de Datos

División de Captación y Derivación

Documento de diseño

BLOQUE 1. CARACTERÍSTICAS INSTITUCIONALES DE LA DIVISIÓN

| | | | |
|---|-------------|--|--|
| Nombre de la división | | División de Capacitación y Derivación | |
| Edición | | 2024 | |
| Año de creación de la División | | 2021 | |
| Antecedentes programáticos | | Departamento de Captación y Derivación - Equipo Móvil | |
| Dependencia institucional | | Inciso | 15 |
| | | Unidad ejecutora | DNPS (6) |
| | | Dirección / Instituto | 61 |
| | | Área | |
| | | División | División de Captación y Derivación (056) |
| | | Departamento | 117 |
| Contribución estratégica a los cometidos del Inciso | | Línea estratégica (SIIF) | 142 |
| | | Programa (presupuestal) | 401 |
| | | Proyecto (Presupuestal) | 000 |
| Categoría | Programa | Transferencias (monetarias o en especie) | |
| | | Acompañamiento | |
| | | Formación / Capacitación | |
| | Servicios | Orientación y consulta | |
| | | Intermediación | X |
| | | Logística | |
| | Actividades | Actividades de difusión / participación / sensibilización/ Asesoramiento/ Rectoría | |
| Co-ejecución | | El programa es co-ejecutado | SI |
| | | Rol | Institución |
| | | Diagnostico, derivación y apoyo psicosocial a usuarias/os de programas para PSH. (Modalidad Centros de Atención Técnica (CAT)) | Organizaciones de la sociedad civil |
| Articulaciones | | Rol | Institución |
| | | Recorridos para acogida en centros de contingencia durante el Plan Invierno. | Ministerio del interior y Ministerio de Defensa |
| | | Ley de Faltas - El MI deriva a personas en situación de calle (acompañado por IM),, a la División de Captación y Derivación, que a su vez deriva a centro de acogida. Instituto Técnico Forense (ITF), Poder Judicial, realiza constatación de lesiones. | Ministerio del Interior/Intendencia de Montevideo/ ITF |
| | | Ambulancia de ASSE a disposición de la División de Captación y Derivación para personas en situación de intemperie. | ASSE |
| Posibles derivantes al programa | | Cualquier persona mediante comunicación al CALL CENTER Calle o | |

| | | |
|---|--|--|
| | WhatsApp Calle MIDES | |
| | Derivaciones internas de los diferentes centros de atención y alojamiento de la DNPS. | |
| | Programas de la División de programas para personas sin hogar | |
| Posibles derivaciones a realizar desde el programa | Centros y dispositivos de acogida de la División de Coordinación de Programas para personas en situación de calle. | |
| | Servicios de ambulancia de ASSE | |
| ¿El programa cuenta con distintas modalidades? | Sí | |
| Identifique las distintas Modalidades | Equipo Base/Calle | |
| | Gestor de cupos | |
| | Centros de Atención Técnica (CAT) | |
| Marco normativo | - | |
| Cuotas especiales | No | |

BLOQUE 2. CONTENIDO SUSTANTIVO DEL PROGRAMA

2.1. Breve presentación del programa:

La División de Captación y Derivación tiene por objetivo captar a las personas que se encuentran en situación de calle y proporcionar acceso al sistema de atención y alojamiento de la DNPS, para ello cuenta con tres modalidades de abordaje, orientadas a mejorar la eficacia del sistema, promoviendo el acceso a programas y servicios diversificados adecuados a los perfiles y necesidades de los usuarios.

1) Equipo Base/Calle; se ocupa de la captación de las personas en situación de calle

2) Gestor de cupos; se ocupa de la derivación y/o asignación de cupos en centros o dispositivos de acogida.

Los equipos Base y Calle se ocupan de la captación y primera respuesta a las demandas de atención a personas en situación de calle. Son responsables de la recepción de las solicitudes de asistencia realizadas mediante el Call Center (Equipo base) y de realizar el contacto y diagnóstico inicial (Equipo Calle). Complementando a las dos modalidades descritas:

3) Centros de Atención Técnica: El CAT está compuesto por equipos técnicos itinerantes que realizan el diagnóstico, derivación apropiada y apoyo técnico a los usuarios para personas sin hogar

2.2. Problema abordado

| Árbol de problemas: | |
|---------------------|---|
| Consecuencias | <ul style="list-style-type: none"> • Cronificación de la situación de Calle/institucionalización • Exposición a situación de violencia, situación con riesgo de vida, re-victimización, desamparo. • Deterioro físico y cognitivo • Pérdida/disminución de autonomía • Ineficiencia en el uso de recursos públicos (desencuentro entre oferta y demanda) |
| Problema | <ul style="list-style-type: none"> • Situación de calle – Intemperie • Ineficiencia en la asignación y distribución de plazas disponibles para personas sin hogar. • Usuarios/as de programas para personas sin hogar enfrentan dificultades para acceder a apoyos y respuestas adecuados a sus necesidades. |
| Causas | <ul style="list-style-type: none"> • Pérdida de protección social primaria, comunitaria o pública. Exclusión de sistema de seguridad social o políticas de asistencia pública. • Trayectorias, institucionalización (INAU, privación de libertad, salud mental). • Violencia patrimonial. Desempleo. Insuficiencia de ingresos. • Problemas de salud mental y adicciones. Dificultades de acceso a la atención en salud. Ruptura de vínculos. • Dispersión de la información sobre disponibilidad de cupos en diferentes dispositivos. • Dificultad del seguimiento del usuario a través del sistema de atención al asociarse el acompañamiento con cada respuesta específica de acogida. |

2.3. Objetivo General del programa

Captar a la población en situación de calle y proporcionar acceso al sistema de acogida y atención garantizando el uso eficiente de los recursos, mejorando la eficacia del sistema de atención adecuado a los perfiles y necesidades específicas de los usuarios.

2.4. Objetivos específicos

- Centralizar, distribuir y asignar los cupos en los dispositivos de acogida para personas en situación de calle.
- Proporcionar asistencia en contextos de intemperie.
- Evitar demoras, reduciendo tiempos de espera para el ingreso de centros de acogida.
- Reducir el tiempo de permanencia en situación de calle.
- Garantizar el seguimiento de las trayectorias de usuarios/as del sistema de atención.
- Promover y facilitar el acceso a otros recursos de protección social y alternativas habitacionales estables.
- Estimular la demanda de acogida a través de asignación de plazas según proximidad geográfica.

BLOQUE 3. POBLACIÓN OBJETIVO

3.1. Población objetivo

Personas en situación de calle mayores de 18 años o núcleos familiares monoparentales con NNA sin hogar, que viven y/o pernoctan en el espacio público, en Montevideo.

3.2. Población elegible

Para la captación (Equipo Base y Equipo Calle):

- Personas en situación de calle mayores de 18 años (o núcleos familiares monoparentales con NNA) que viven y/o pernoctan en el espacio público en Montevideo, reportadas al MIDES o contactadas en las recorridas del equipo calle.

Para la derivación (Equipo Gestor de Cupos):

- Personas captadas por el equipo Calle.
- Personas que solicitan acogida directamente en centros nocturnos (Programa Calle) o en Centros de Diagnóstico y Derivación (Programa de Atención a MNNA).
- Diagnóstico y Derivación (Programas de Atención a MNNA).
- Usuarios del sistema de atención.

Centros de Atención Técnica (CAT)

- Personas usuarias de los programas PSH, DNPS.

3.3. Procedimiento(s) de acceso

Para la captación (Equipo Base y Equipo Calle):

- La persona puede autorreportarse mediante llamada al servicio de atención telefónica a la población Call Center 0800 8798 o por whatsapp (598 92 910 000) - y ser contactada por el **Equipo Calle**.
- La situación (y ubicación) de la persona puede ser reportada por cualquier ciudadano/a o institución mediante el servicio de atención telefónica a la población Call Center 0800 8798 o mediante whatsapp (598 92 910 000) - a partir de la cual podrá ser contactada por el **Equipo Calle**.

Para la derivación (Equipo Gestor de Cupos):

- La persona puede presentarse en centro nocturno solicitando acceso al sistema de atención y acogida. El centro tiene la posibilidad de asignar cupos propios entre las 18 y las 20:30 hs, luego de ese horario el centro solicita cupo al **Gestor de Cupos**, quien evalúa la disponibilidad y asigna a la persona una plaza en un centro.
- Las personas usuarias, el CAT o el equipo técnico del centro en donde se aloja esa persona, puede solicitar cambio de centro o programa, derivando la situación al **Gestor de Cupos**, que evalúa la disponibilidad de cupos en otros centros y realiza la reasignación.

Centros de Atención Técnica (CAT)

- Entrevista a usuarios/as o demanda desde los centros de atención.

3.4. Requerimientos formales

No se requiere documentación, excepto en la modalidad Gestor de cupos y solo para el caso de asignaciones internas o solicitudes desde otras instituciones.

3.5. Modalidades de acceso

| Modalidades de acceso | Marque si corresponde | Descripción |
|--|-----------------------|---|
| Derivaciones internas del MIDES | x | Mediante solicitudes de asistencia al Call Center. El gestor de cupos asigna plazas según solicitud de los equipos de los centros o del CAT (vía correo o telefónica) |
| Derivaciones desde otras Instituciones | x | Mediante comunicación con el Gestor de Cupos, vía correo electrónico y telefónica. Mediante solicitudes de asistencia al Call Center. |
| Captación en territorios (OT) | x | Mediante comunicación con el Gestor de Cupos, vía correo electrónico y telefónica. Mediante solicitudes de asistencia al Call Center. |
| Solicitud por parte del interesado | x | Autorreporte a Call Center Presentación en centro nocturno Presentación en Centros de Diagnóstico y Derivación (en caso de mujeres o varones con NNA a cargo) |
| Lista de prelación | x | Hay criterios de prioridad para personas solas según el grado de riesgo de vida y exposición a eventuales situaciones de violencia |
| Convocatoria abierta | | El CAT puede realizar convocatorias abiertas entre los usuarios/as del sistema de atención en situaciones específicas (por ej. Para acceder a proyectos socioeducativos a sociolaborales) |
| Otra | | |

3.6. Instrumentos de selección

| Instrumentos | Marque si corresponde | Descripción |
|-----------------|-----------------------|--|
| Informe técnico | x | -Gestor de cupos: En el caso de asignaciones internas o derivaciones desde otros dispositivos. -Algunas derivaciones requieren informe técnico del CAT. |
| Entrevistas | x | -El Equipo Calle utiliza la entrevista después del contacto con la persona en intemperie, para evaluar la situación, la necesidad de atención y confirmar la situación de calle. -El CAT realiza entrevistas diagnóstico previa derivación. |
| Sorteo | | |

| | | |
|------------------------------|---|---|
| Filtro por variables, rangos | | <ul style="list-style-type: none"> - Gestor de cupos: Existe orden de prelación para la asignación de cupos a personas solas en función de situaciones prioritarias (discapacidad, salud mental, personas adultas mayores) - CAT: La derivación a algunos dispositivos requiere selección previa de variables (ej. Autonomía, UPD, salud mental) según la características del dispositivo del centro. |
| Otros (especifique) | X | El Equipo Calle o los equipos de los centros nocturnos y centros de Diagnóstico y Derivación, deberán completar el formulario F0 (SMART). |
| No aplica | | |

BLOQUE 4. PRODUCTOS, ACTIVIDADES Y ALCANCE PREVISTO

4.1. Estrategia de intervención

1) Equipo base – equipo calle

El Equipo Base realiza la recepción de demandas de asistencia a personas en situación de calle-intemperie, para su captación y primera atención en territorio, mediante la actuación de un equipo móvil (Equipo Calle). Garantiza además el acceso a servicio de salud de emergencia mediante la coordinación con un móvil sanitario (ambulancia).

Le compete al equipo Base diseñar la ruta de recorridos y contactos en territorio, en función de la gestión de las solicitudes de atención recibidas. Los contactos y recorridos se establecen en función de la gestión más eficaz de los pedidos de asistencia en términos de rutas y necesidades de atención. Se prioriza para la atención situaciones de discapacidad, presencia de NNA, situaciones vinculadas a la salud mental, personas mayores de 65 años. El sistema informático provee información básica y ubicación de la persona, a los efectos de optimizar los itinerarios.

Desarrolla actividades los siete días de la semana en el horario de 9.00 a 00.00 hs.

En territorio, se cuenta con duplas de técnicos sociales que realizan el contacto y abordaje de personas en situación de calle, mediante la intervención en contexto (equipo Calle). Este equipo trabaja todos los días del año, entre las 9:00 y las 00:00 hs, en los meses de noviembre a abril y las 24 hs, en los meses de mayo a octubre.

Las actividades en territorio comprenden:

1. Recorridos: el Equipo Calle es el encargado de abordar a las personas en el territorio a partir de las situaciones e itinerarios que le son trasladadas por el Equipo Base. Las duplas de técnicos pueden acceder en cualquier momento a la ubicación e información básica (identificación) de las personas a contactar mediante el sistema informático (0800 Frío), que proporciona un mapa con puntos de georreferenciación, y actúan en coordinación permanente con el Equipo Base.

2. Contacto y entrevista: El contacto supone una situación de entrevista e intervención con la persona contactada. El técnico/a debe contemplar la receptividad de la persona a ser entrevistada, por lo cual la entrevista debe ser flexible y adecuarse a las condiciones en que es realizada. La entrevista se orienta, en primer lugar, a ratificar o rectificar la información básica de la persona proporcionada previamente (nombre, cédula, etc.), que el técnico deberá registrar en el sistema informático. Apunta además a elaborar un diagnóstico primario de la situación y a determinar la orientación de la intervención.

3. **Intervención:** apunta a promover y facilitar el acceso de la persona contactada a una alternativa de acogida y, en caso de que la persona - luego de la intervención - permanezca en situación de intemperie, a facilitar el acceso a otros servicios de protección social. Sin perjuicio de ello, la dupla deberá indagar en la posibilidad de revinculación familiar y, en caso de constituir una alternativa viable, deberá priorizar esta opción. En ningún caso se considera una alternativa si existen antecedentes de violencia.

4. **Registro y cierre de la intervención:** Finalizados el diagnóstico preliminar y la intervención, la dupla deberá realizar el ingreso de sus intervenciones en el sistema informático (Formulario F0), para permitir, si corresponde, la derivación de las personas contactadas a dispositivos de acogida y permitir la trazabilidad de las situaciones atendidas.

5. **Coordinación para el acceso a centros o dispositivos de acogida:** para solicitar acceso al sistema de alojamiento, el Equipo Base se contactará con el Gestor de Cupos, que se encarga de la asignación de plazas. En caso de que la persona permanezca en calle, el equipo evaluará si corresponde repetir la visita.

2) Gestor de Cupos

El equipo Gestor de Cupos es el responsable de centralizar la demanda y la disponibilidad de cupos de todo el sistema de atención y de habilitar el ingreso de las personas a los centros de la División cuando éstas no tienen asignado un “cupos permanente” en un centro de referencia y/o cuando un centro ha colmado su capacidad de atención luego de la hora 20.30.

Opera en coordinación con los centros nocturnos que ofician como Puertas de Entrada, para la identificación de cupos disponibles después del primer monitoreo de asistencia que realizan los centros (a las 20 hs.) y con el Equipo Base a los efectos de habilitar el ingreso de las personas que requieren acceso más inmediato a los servicios de acogida.

Compete además al Gestor de Cupos realizar asignaciones internas (esto es, realizar el cambio de centro de una persona usuaria, a partir de la solicitud del equipo técnico).

3) Centros de Atención Técnica.

Los equipos técnicos itinerantes se encargan de visitar los centros realizar entrevistas diagnósticas a usuarios a demanda de los centros de atención. Realizan el diagnóstico psicosocial y derivación a los dispositivos y/o servicios de destino acorde a las necesidades y perfiles específicos.

Realiza seguimiento a usuarios, provee apoyos psicosociales, supervisión y registro en SMART

4.2. Productos

- Atención a personas en situación de intemperie (las personas son contactadas y atendidas en contexto por el Equipo Calle)
- Derivación seguimiento y apoyos psicosociales (CAT)
- Cupo en centros o dispositivo de acogida.

4.3. Actividades

Equipo base – equipo calle

- Recibir y gestionar las solicitudes de acceso al sistema de atención que ingresan desde el Call Center o whatsapp (Equipo Base)
- Contactar y proporcionar primera atención en territorio (Equipo Calle).
- Realizar el registro de las intervenciones que realiza en el sistema informático (F0).

Gestor de Cupos

- Recibe y centraliza la solicitud de cupos para el ingreso a los servicios de acogida.
- Identifica cupos disponibles por desocupación en el sistema de atención.
- Dispone de los cupos o plazas permanentes disponibles, y de los cupos por la noche generados por desocupación, cuando los centros han colmado su capacidad de atención.
- Asigna centros con disponibilidad de cupos a las personas que requieren ingreso al sistema de acogida.
- Realiza la comunicación correspondiente con los actores que realizan cada derivación y/o solicitud.
- Asigna cupos permanentes en los centros del Programa calle.
- Recepciona y gestiona la respuesta a Oficios Judiciales que solicitan servicios de acogida y atención.

3) Centros de Atención Técnica.

- Realizar entrevistas diagnósticas.
- Realizar visitas itinerantes a los centros de atención
- Coordinar con el Departamento de Salud Mental para el acceso a respuestas en salud mental y adicciones.
- Coordinar con otros programas para PSH
- Solicitar derivaciones al Gestor de Cupos.
- Realizar la gestión y seguimiento del acceso a otras prestaciones sociales.
- Coordinar con otras instituciones y programas para el acceso a proyectos socioeducativos y sociolaborales.
- Registrar datos e intervenciones en el sistema informático (SMART)
- Reunirse con equipos de los centros y usuarios.
- Realizar informes de seguimiento a la DNPS.

4.4. Alcance

Montevideo.

BLOQUE 5. METAS

- 100% de los autorreportes y/o demandas anuales realizadas por la ciudadanía al Call Center son resueltas.
- Al menos el 90% de las PSC que solicitan acogida nocturna durante el invierno, son derivadas a centros de acogida en sus diferentes modalidades
- 100% de mujeres o varones con NNA en situación de calle, que solicitan acogida la reciben.

BLOQUE 6. EVALUACIÓN Y MONITOREO**6.1. Matriz básica de monitoreo**

| Dimensión | Indicadores | Aperturas | Fuente | Actualización |
|------------------|---|--|--------|---------------|
| Contexto | Cantidad de personas en situación de calle | Intemperie/Centros nocturnos o de contingencia, Identidad de género, Edad, Motivos desencadenantes situación de calle, Meses en intemperie (desde última vez en calle) | DINTAD | Anual |
| Recursos | Cantidad de RRHH de la División Calle | Departamento, Programa, Modalidad, OSC, Rol | DNPS | Anual |
| Recursos | Presupuesto anual ejecutado (en dólares corrientes) | Departamento, Programa, Modalidad, OSC, Centro, Usuario/a | DIGESE | Anual |
| Productos | Cantidad de Centros | Programa, Modalidad, Departamento | DINTAD | Quincenal |
| Productos | Cantidad de usuarios/as | Programa, Modalidad, Centro, Organización (*), Departamento, Identidad de género, Edad, Permanencia | DINTAD | Quincenal |
| Productos | Cantidad de ingresos por primera vez | Programa, Centro, Identidad de género, Edad, Motivos de ingreso | DINTAD | Semanal |
| Productos | Cantidad de reingresos a la División Calle | Programa, Identidad de género, Edad | DINTAD | Semanal |
| Productos | Cantidad de solicitudes de cupo | Centro, Modalidad, Programa | DINTAD | Diario |
| Productos | Cantidad de personas no derivadas por falta de cupos | Fecha | DINTAD | Diario |
| Productos | Cantidad de derivaciones | Tipo de cupo, Programa, Modalidad, Centro | DINTAD | Diario |
| Productos | Nivel de ocupación | Modalidad, Sexo | DINTAD | Diario |
| Productos | Cantidad de llamadas recibidas al 0800-Frío | Mes, Año, Origen | DINTAD | Anual |
| Productos | Cantidad de consultas con motivo situación de calle recibidas | Año | DINTAD | Anual |
| Productos | Cantidad de personas contactadas por Ley de Faltas | Intervenciones, Derivaciones a centros, Motivos de no derivación a centros | DINTAD | Anual |

6.2. Estrategia de Evaluación

No se prevé evaluación específica para esta línea de acción para el período 2024-2025

6.3. Referente de evaluación y monitoreo: DINTAD

BLOQUE 7. REFERENCIAS Y DATOS DE CONTACTO

Sitio web: www.mides.gub.uy

Teléfono de contacto del programa: 0800 FRIO - Call Center (0800-8798)

Correo electrónico del programa: gestordecuposcale@mides.gub.uy

Registro de cambios en la presente edición

| Bloque | Cambios presente edición |
|--|---|
| Bloque 1. Características institucionales del programa | Cambios en la coejecución del programa. Modificaciones en posibles derivantes y derivaciones. |
| Bloque 2. Contenido sustantivo del programa | Cambios en las modalidades del programa: se incorpora la modalidad Centros de Atención Técnica. Cambios en la formulación del problema principal en el árbol de problemas. Cambio de la formulación del objetivo general. Cambios en los objetivos específicos. |
| Bloque 3. Población objetivo | Se incorporan los criterios de elegibilidad y procedimiento de acceso de la nueva modalidad Centros de Atención Técnica. |
| Bloque 4. Productos, actividades y alcance | Se incorpora a la estrategia la modalidad de Centros de Atención Técnica. Cambios en la formulación de los productos del programa. Cambios en la descripción de las actividades. Se incorporan actividades vinculadas a la modalidad Centros de Atención Técnica. |
| Bloque 5. Metas | - |
| Bloque 6. Evaluación y Monitoreo | Se actualiza la información sobre estrategia de evaluación. |