



Ministerio
**de Desarrollo
Social**

División de Captación y Derivación
Edición 2022
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		2022	
Año de creación de la División		2021	
Antecedentes programáticos		Departamento de Captación y Derivación - Equipo Móvil	
Dependencia institucional		Inciso	Ministerio de Desarrollo Social (15)
		Unidad ejecutora	Dirección Nacional de Protección Social (06)
		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	No
		Rol	Institución
		-	-
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 al 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		Instituciones externas (ASSE, MI, Poder Judicial, entre otros)	
		Programa de Atención a MNNA, Calle, Cuidados, MIDES.	
		CALL CENTER (Calle/ciudadanía)	
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.	
¿El programa cuenta con distintas modalidades?		Sí	
Identifique las distintas modalidades		Equipo Base/Calle	
		Gestor de cupos	

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. Se especializa en la coordinación de acciones para dar respuesta a la demanda de ingreso a servicios de acogida, mediante la derivación a los dispositivos de la División de Coordinación de Programas para Personas en Situación de Calle, así como de la captación y atención en contexto:

- **El Equipo Base y el Equipo Calle** se ocupan de la **captación** de las personas en situación de calle y la primera respuesta a las demandas de atención. El equipo base realiza la recepción de las solicitudes de asistencia que llegan de la ciudadanía mediante el Call Center Calle. El Equipo Calle realiza el contacto y diagnóstico inicial en contexto (en la calle), de las personas que viven en situación de intemperie, para su derivación a los dispositivos de acogida.
- **El Equipo Gestor de Cupos** se ocupa de la **derivación** de las personas a los servicios de acogida y atención. Este equipo centraliza y gestiona los cupos disponibles en el sistema de atención a personas en situación de calle y asigna centros de acogida.

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, revictimización, desamparo. • Deterioro físico y cognitivo. • Pérdida/disminución de autonomía.
Problema	Situación de calle – intemperie.
Causas	<ul style="list-style-type: none"> • Pérdida de protección social primaria, comunitaria o pública. • Trayectorias, institucionalización (INAU, privación de libertad, salud mental). • Ruptura de vínculos. • Violencia patrimonial. • Problemas de salud mental y adicciones. • Desempleo. Insuficiencia de ingresos. • Exclusión de sistema de seguridad social o políticas de asistencia pública. • Dificultades de acceso a la atención en salud.

2.3. Objetivo General del programa

Captar a la población en situación de calle y proporcionar acceso al sistema de acogida y atención.

2.4. Objetivos específicos

- Captar y atender a la población en situación de calle, en condiciones de intemperie.
- Promover el ingreso de personas en situación de calle al sistema de acogida y atención.
- Garantizar el acceso a dispositivos de acogida nocturna a quienes pernoctan a la intemperie.
- Garantizar el uso eficiente de las plazas para personas en situación de calle en todo el sistema de atención.

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, que son derivadas, reportadas o auto-reportadas al MIDES.
- **Para la derivación (Equipo Gestor de Cupos):**
 - Personas captadas por el equipo Calle (población elegible para captación) que acceden ingresar a dispositivos de acogida de la DNPS.
 - Personas que solicitan acogida directamente en centros nocturnos (Programa Calle) o en Centros de Diagnóstico y Derivación (Programa de Atención a MNNA).
 - Personas que ya se encuentran acogidas en centros de la DNPS y que requieren cambiar de centro o dispositivo (asignaciones internas).

3.3. Procedimiento(s) de acceso¹

- La persona puede autoreportarse 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.
- 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 18:00 y las 20:30 horas, 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.
- La persona que se aloja en un centro de la DNPS o el equipo técnico del centro en donde se aloja esa persona, puede solicitar cambio de centro, derivando la situación al Gestor de Cupos, que evalúa la disponibilidad de cupos en otros centros y realiza la reasignación.

3.4. Requerimientos formales

No se requiere documentación.

¹ Las llamadas de la población general son atendidas por el Call Center (0800-8798) las 24 horas del día y son registradas en el sistema - 0800 Frío.

3.5. Modalidades de acceso

Modalidades de acceso	Marque si corresponde	Descripción
Derivaciones internas del MIDES.	X	Mediante comunicación con el Gestor de Cupos, vía correo electrónico y telefónica.
Derivaciones desde otras Instituciones.	X	Mediante comunicación con el Gestor de Cupos, vía correo electrónico y telefónica.
Captación en territorios (OT).	X	Mediante comunicación con el Gestor de Cupos, vía correo electrónico y telefónica.
Solicitud por parte del interesado.	X	Autoreporte 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.		
Otra		

3.6. Instrumentos de selección

Instrumentos	Marque si corresponde	Descripción
Informe técnico	X	Resumen de alta, informe social, informes médicos, oficios judiciales.
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.
Sorteo		
Filtro por variables, rangos		
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

4.1.1. Equipo base

Se encarga de centralizar, evaluar y gestionar las solicitudes de ingreso al sistema de atención y acogida de la División de Coordinación de Programas para Personas en Situación de Calle, provenientes del servicio de atención telefónica a la población (Call Center o Whatsapp). Compete al Equipo Base:

- Recepcionar, evaluar y centralizar las solicitudes de atención y acogida a personas en situación de calle, y proporcionar acceso al sistema de atención.
- Orientar, coordinar y supervisar la acción del Equipo Calle.
- Realizar la derivación de las situaciones que ingresan al MIDES mediante solicitudes de asistencia (Call Center) al Gestor de Cupos, proporcionando acceso a centros de acogida.
- Contactar atención de emergencia en salud y coordinar con otras instituciones, en

caso de que corresponda, para la atención a personas en intemperie.

El Equipo Base, además, atiende en forma directa las llamadas recepcionadas y trasladadas por el Call Center que requieran orientación técnica de la División de Captación y Derivación. Si corresponde, puede recepcionar directamente, además, las demandas de atención a personas en situación de calle trasladadas por el Call Center cuando son realizadas desde otras instituciones (comisarías y hospitales, excepto altas hospitalarias), cuando éstas acogen en forma provisoria a personas en situación de calle.

Compete también al Equipo Base diseñar la ruta de recorridos y contactos a realizar por el Equipo Calle, 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, debiendo priorizar y gestionar en primera instancia las solicitudes identificadas con color rojo en el sistema informático (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. El Equipo Calle tendrá acceso a la ubicación e información básica sobre el pedido de asistencia de la persona.

El Equipo Base desarrolla actividades los siete días de la semana en el horario de 09:00 a 00:00 horas.

4.1.2. Equipo calle

El Equipo Calle opera con duplas de técnicos sociales que realizan el contacto y abordaje de personas en situación de calle, mediante la intervención en territorio. Se ocupa del contacto y abordaje de personas mayores de 18 años, con o sin niños, niñas y adolescentes a cargo, radicadas en Montevideo, que se encuentran en situación de intemperie, o que son usuarias del sistema de respuesta de la División pero que, por algún motivo, se encuentran desvinculadas de los servicios de acogida. Responde a la orientación y supervisión del Equipo Base.

El Equipo funciona los 365 días del año, en el horario comprendido entre las 09:00 y las 00:00 horas, en los meses de noviembre a abril y durante las 24 horas, en los meses de mayo a octubre.

Cuenta con vehículos para realizar el traslado de las duplas técnicas al territorio y, si la situación lo amerita, para trasladar a las personas contactadas.

Las acciones que realiza comprenden las siguientes etapas:

- 1. Recorridos:** el Equipo Calle es el encargado de abordar a las personas en el territorio a partir de las situaciones que le son trasladadas por el Equipo Base, a la vez, respetando los recorridos o itinerarios que le son asignados. Las duplas de técnicos podrán 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 actuarán 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 (TUS, Canasta, Carnet INDA, BPS, entre otros). Sin perjuicio de ello, la dupla deberá indagar en la posibilidad de revinculación familiar y, en caso de constituir ésta una alternativa viable, deberá priorizar esta opción. La revinculación familiar no se considera una alternativa viable, y no se promueve en ningún caso, cuando en ese contexto existen antecedentes de violencia o abuso hacia mujeres, niños, niñas y adolescentes, personas adultas mayores, personas con problemas de salud mental o personas no autoválidas.

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: El Equipo Calle coordinará acciones con el Equipo Base, por vía telefónica, durante su actuación en territorio, a los efectos de solicitar acceso al sistema de acogida. Compete al Equipo Base la valoración y derivación de las personas contactadas a los centros de atención, a través de la coordinación con el Gestor de Cupos. Luego de la derivación realizada por el Equipo Base, el Equipo Calle deberá orientar a la persona sobre a qué centro deberá dirigirse, sin perjuicio de lo establecido anteriormente con respecto a los traslados.

En caso de que la persona permanezca en calle, el Equipo Base orientará al Equipo Calle sobre las acciones a realizar, en función del diagnóstico de cada situación, estableciendo si corresponde repetir la visita.

6. Mujeres con NNA: En el caso de mujeres con NNA de igual forma, se evaluará si corresponde ingreso a un centro del programa de Atención a Mujeres con NNA. Luego de evaluada la situación, si corresponde acceso al sistema de atención, el Equipo Calle trasladará la situación a la Base, que derivará al núcleo familiar (mediante el Gestor de Cupos) a un dispositivo de ingreso para mujeres con NNA.

4.1.3. 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 “cupo permanente” en un centro de referencia y/o cuando un centro ha colmado su capacidad de atención luego de la hora 20.30 horas.

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 horas.) 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.

Le compete identificar, disponer y asignar cupo a las personas que requieren acogida, en los escenarios mencionados, según la disponibilidad de plazas en todo el sistema de atención, a partir de la centralización de las demandas que recibe mediante las vías que se definen a continuación.

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).

4.2. Productos

- Captación y atención a personas en situación de calle que viven y/o pernoctan en el espacio público (captación, coordinación con servicios de salud, oferta de alojamiento). Las personas son contactadas y atendidas en contexto por el Equipo Calle.
- Derivación e ingreso a centro de acogida. Las personas acceden a un cupo en un dispositivo de acogida.
- Atención/asistencia en salud para personas en situación de intemperie y usuarias de centros de la División de Calle².

4.3. Actividades

Equipo base:

- Recibe y gestiona las solicitudes de acceso al sistema de atención que ingresan desde el Call Center o whatsapp.³
- Recepciona las solicitudes trasladadas por el Call Center cuando éstas requieren orientación del Departamento de Captación y Derivación, o respuesta técnica especializada.
- Centraliza las solicitudes de asistencia a los efectos de gestionar las intervenciones a realizar por el Equipo Calle, y de permitir el seguimiento de las intervenciones realizadas.
- Evalúa y determina las situaciones que requieren atención del Equipo Calle y/o ingreso a los centros.
- Orienta, coordina y supervisa la acción del Equipo Calle: elabora la lista de personas a contactar y diseña las rutas que deberá realizar, por turnos, el Equipo Calle.
- Realiza la co-visión de las situaciones abordadas por este Equipo y coordina, por vía telefónica, su actuación en medio abierto.
- Realiza la derivación de las situaciones que ingresan mediante el Call Center, al Gestor de Cupos, proporcionando acceso al sistema de acogida.

Equipo calle:

- Contacta a las personas en situación de calle a partir de las solicitudes de asistencia que le son trasladadas por el Equipo Base.
- Realiza los recorridos correspondientes para captación y abordaje de personas en situación de calle.
- Atiende a las personas que contacta, según la demanda y las posibilidades de atención, con la orientación y supervisión del Equipo Base.
- Realiza el registro de las intervenciones que realiza en el sistema informático (F1)
- Coordina con el Equipo Base su actuación en territorio y fuera de él.

² Para esto se cuenta con una ambulancia (exclusiva para la División) durante los meses de noviembre a abril y dos móviles para los meses mayo a octubre.

³ El sistema proporciona información básica sobre la persona a atender (nombre, cédula, etcétera), su ubicación (que además se muestra georreferenciada y se visualiza mediante puntos en el mapa, lo que permite optimizar el diseño de los recorridos del Equipo Calle) y una valoración primaria de la situación (mediante la asignación de colores rojo o verde), tal que permita priorizar las solicitudes que requieren mayor celeridad de atención.

- Realiza traslados a personas en situación de calle, a solicitud de la Base.

Equipo 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.
- Para los casos que se requiera una coordinación inter o intra institucional el equipo debe realizar un estudio de caso para determinar el perfil y evaluar cuál es la respuesta más adecuada para esa situación.
- 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, en los distintos escenarios,
- Realiza la comunicación correspondiente con los actores que realizan cada derivación y/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.

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 de las acciones de la División, pero sí parcialmente como resultado de los centros Colmena prevista para 2023.

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