

# PROGRAMA DE ATENCIÓN INMEDIATA EN CRISIS EMOCIONALES Y SUICIDIO



Misión  
Misericordia  
FUNDACIÓN

## RESUMEN EJECUTIVO

### PROPÓSITO

Implementar un servicio de Línea de Crisis 24/7 en la Región Este de la República Dominicana para proporcionar atención inmediata a personas en crisis emocionales, con ideación suicida, o en situaciones de emergencia psicosocial.

### JUSTIFICACIÓN

- La Región Este carece de servicio de atención inmediata en crisis.
- Tasa de suicidio aumentó 35% en los últimos 5 años.
- El 40% de las personas en crisis no tiene dónde llamar.
- El tiempo de respuesta en emergencias es crítico (primeras 24 horas).
- Modelo comprobado internacionalmente con ROI positivo.

### ALCANCE DEL PILOTO

- ❖ Línea telefónica de Crisis 24/7 (365 días/año)
- ❖ Equipo profesional: 4 psicólogos + 2 coordinadores
- ❖ Centro de operaciones en zona céntrica (La Romana)
- ❖ Protocolo de derivación a emergencias
- ❖ Base de datos de beneficiarios
- ❖ Sistema de seguimiento post-crisis (48-72 horas)

### COBERTURA

Población: 1.2 millones (Región Este)

Beneficiarios Estimados: 500-800 llamadas/mes = 9,000-12,000 llamadas en 18 meses.

Tasa de Conversión a Atención: 15-20% (derivación a seguimiento)

### RESUMEN GENERAL DEL PRESUPUESTO TOTAL

I. Personal y Recursos Humanos	RD\$ 8,424,000	50.1%
II. Infraestructura y Equipamiento	RD\$ 4,931,980	29.3%
III. Operaciones y Administración	RD\$ 1,866,000	11.1%
IV. Contingencias (4.9%)	RD\$ 873,020	5.2%
<b>PRESUPUESTO TOTAL (18 MESES):</b>	<b>RD\$ 16,095,000</b>	<b>100%</b>

PRESUPUESTO RECOMENDADO PARA PRESUPUESTAR: RD\$ 16,100,000

## DURACIÓN

18 meses (Mayo 2026 - Octubre 2027)

- Fase 1 (Meses 1-3): Instalación y capacitación
- Fase 2 (Meses 4-15): Operación plena
- Fase 3 (Meses 16-18): Evaluación y sostenibilidad

## RESULTADOS ESPERADOS

Indicador	Meta (18 meses)
Llamadas atendidas	10,000 - 12,000
Personas únicas atendidas	3,000 - 4,000
Tasa de resolución en crisis	85%
Satisfacción de usuarios	90%
Derivaciones exitosas	1,500 - 1,800
Personas con seguimiento post-crisis	1,200 - 1,500
Vidas prevenidas de suicidio	50 - 75

## IMPACTO

### IMPACTO DIRECTO:

- Reducción de intentos suicidas en 20-30%
- Atención inmediata a 10,000+ personas en crisis
- Disminución de hospitalizaciones de emergencia (25%)

### IMPACTO INDIRECTO:

- Validación de modelo para expansión nacional
- Capacidad local desarrollada en crisis management
- Red de referencia establecida

### SOSTENIBILIDAD POST-PILOTO

Al finalizar los 18 meses:

- ✓ Modelo operativo documentado y evaluado
- ✓ Capacidad instalada y recurso humano entrenado
- ✓ Base de datos funcional
- ✓ Protocolo de derivación establecido
- ✓ Planes para financiamiento público o alianzas

# SECCIÓN 1: DESCRIPCIÓN TÉCNICA DEL SERVICIO

## ¿QUÉ ES LA LÍNEA DE CRISIS?

La Línea de Crisis es un servicio telefónico disponible 24 horas al día, 7 días a la semana, 365 días al año, que proporciona apoyo emocional inmediato y orientación a personas que enfrentan:

- Crisis emocionales agudas
- Ideación suicida e intentos de suicidio
- Situaciones de violencia intrafamiliar
- Abuso emocional, físico o sexual
- Ansiedad o pánico extremo
- Consumo de sustancias en crisis
- Pérdidas traumáticas
- Cualquier situación que ponga en riesgo la salud mental o física

## CARACTERÍSTICAS PRINCIPALES DEL SERVICIO

### DISPONIBILIDAD:

- 24 horas diarias (00:00 - 23:59)
- 7 días a la semana (incluidos feriados)
- 365 días al año (sin interrupciones)
- Tiempo de respuesta: máximo 2 minutos de espera

### GRATUIDAD Y ACCESIBILIDAD:

- Servicio completamente gratuito
- Número único fácil de recordar (por determinar)
- Acceso por llamada (teléfono fijo o celular)
- Sin requerimiento de identificación
- Confidencialidad absoluta

### PROFESIONALISMO:

- Atendido por psicólogos y especialistas en crisis
- Protocolos estandarizados basados en evidencia
- Supervisión clínica continua
- Certificación internacional (IACP - International Association of Suicide Prevention)

### TECNOLOGÍA:

- Sistema de grabación de llamadas (con consentimiento)
- Base de datos segura de llamadas y seguimientos
- Sistema de alertas para casos de alto riesgo
- Integración con sistema de emergencia (911)
- Reportes analíticos en tiempo real

## PROTOCOLO DE ATENCIÓN

### PASO 1: RECEPCIÓN Y ACOGIDA (Primeros 30 segundos)

- Respuesta inmediata: "Hola, bienvenido a la Línea de Crisis, ¿en qué podemos ayudarte?"
- Establecer rapport y confianza
- Comunicar confidencialidad y anonimato
- Pregunta abierta: "¿Qué está pasando en este momento?"

### PASO 2: EVALUACIÓN DE RIESGO (Primeros 2-3 minutos)

Evaluar según criterios INMEDIATOS:

#### RIESGO CRÍTICO (ROJO):

- X Ideación suicida con plan específico
  - X Acceso inmediato a medios letales (armas, medicamentos)
  - X Intento suicida en curso
  - X Violencia inmediata
- ACCIÓN: Preparar derivación a emergencia/911

#### RIESGO ALTO (NARANJA):

- X Ideación suicida sin plan específico
  - X Historia de intentos previos
  - X Abuso de sustancias activo
  - X Violencia inminente
- ACCIÓN: Apoyo intenso + derivación planificada

#### RIESGO MODERADO (AMARILLO):

- X Crisis emocional significativa
  - X Síntomas de ansiedad o pánico agudos
  - X Problemas de relación críticos
  - X Pérdida traumática reciente
- ACCIÓN: Intervención de crisis + seguimiento

#### RIESGO BAJO (VERDE):

- X Solicitud de información
  - X Necesidad de apoyo emocional
  - X Orientación general
- ACCIÓN: Apoyo + derivación a recurso apropiado

### PASO 3: INTERVENCIÓN DE CRISIS (3-15 minutos)

#### TÉCNICAS DE INTERVENCIÓN:

##### 1. ESCUCHA ACTIVA Y EMPATÍA:

- Permitir que la persona hable sin interrupciones
- Validar sentimientos: "Entiendo que esto es muy difícil"
- Reflejar el contenido emocional
- Comunicar que no está solo

##### 2. ESTABILIZACIÓN EMOCIONAL:

- Técnicas de respiración: "Respira profundamente, inhala por 4 segundos..."
- Técnicas de grounding: "Menciona 5 cosas que ves alrededor tuyo"
- Técnicas de mindfulness: "Concéntrate en el momento presente"
- Distanciamiento del comportamiento: "Esto es una emoción, no es tu realidad"

##### 3. EXPLORACIÓN DE FACTORES PROTECTORES:

- ¿Quién te ama o se preocupa por ti?
- ¿Qué razones tienes para vivir?
- ¿Qué has hecho en el pasado cuando te sentiste así?
- ¿Hay algo en lo que tengas esperanza?

##### 4. DESARROLLO DE PLAN DE SEGURIDAD:

- Identificar la próxima 24-48 horas
- Contactos de apoyo (familia, amigos, profesionales)
- Actividades que reduzcan riesgo
- Acceso a recursos de emergencia
- Compromiso verbal: "¿Puedes comprometerte a llamar nuevamente si sientes que la situación empeora?"

### PASO 4: DERIVACIÓN Y CONEXIÓN (Últimos 2-5 minutos)

#### SEGÚN NIVEL DE RIESGO:

##### RIESGO CRÍTICO:

- Activar protocolo de derivación a emergencia
- Obtener domicilio/ubicación precisa
- Contactar 911 o ambulancia
- Mantener contacto hasta llegada de emergencia
- Comunicar a referente de confianza

##### RIESGO ALTO:

- Derivación a psicólogo o psiquiatra en 24-48 horas
- Proporcionar listado de servicios disponibles
- Registrar contacto para seguimiento

→ Programar llamada de seguimiento

RIESGO MODERADO:

- Derivación a servicio de apoyo comunitario
- Información sobre recursos disponibles
- Seguimiento telefónico en 72 horas
- Refuerzo de plan de autocuidado

RIESGO BAJO:

- Información y orientación según necesidad
- Recursos comunitarios
- Invitación a llamar nuevamente si es necesario

PASO 5: SEGUIMIENTO POST-CRISIS (24-72 horas después)

- Llamada de seguimiento para verificar estado
- Confirmar si accedió a derivación/recursos
- Evaluar cambios en riesgo
- Reforzar plan de seguridad
- Registrar resultados en base de datos

INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA

CENTRO DE OPERACIONES

Ubicación: La Romana (zona céntrica, fácil acceso)

Espacio físico:

- Oficina principal: 40 m<sup>2</sup> mínimo
- 4 estaciones de trabajo para psicólogos
- 1 estación de coordinación
- Sala de espera
- Servicios: baño, agua, electricidad backup

Equipamiento:

- 4 líneas telefónicas (redundancia de 2 líneas)
- 4 computadoras con software de CRM
- Sistema de grabación digital
- Internet de alta velocidad (fibra óptica)
- Sistema de backup de energía (UPS)
- Mobiliario ergonómico (sillas, escritorios)
- Archivos seguros para documentación

## SISTEMA DE INFORMACIÓN

### Software de Gestión:

- CRM especializado en crisis (ej: CRISOL, Salesforce)
- Base de datos segura y HIPAA-compatible
- Captura de llamadas (hora, duración, riesgo, derivación)
- Sistema de alertas para casos de alto riesgo
- Reportes automáticos

### Datos por Llamada:

- Fecha y hora de llamada
- Duración
- Edad aproximada del llamante
- Motivo de crisis (seleccionar de lista)
- Nivel de riesgo (crítico/alto/moderado/bajo)
- Tipo de intervención realizada
- Derivación realizada (sí/no, tipo)
- Seguimiento programado (sí/no, fecha)

### Seguridad:

- Encriptación de datos
- Autenticación de dos factores
- Backup diario
- Cumplimiento LOPD/RGPD (privacidad)

## NÚMERO TELEFÓNICO Y PROMOCIÓN

### NÚMERO ÚNICO (por determinar en coordinación con INDOTEL):

#### Opciones recomendadas:

- 1-800-CRISIS (1-800-27474)
- 8-AYUDA-YA (8-298332-92)
- Número corto: 1414 (si es viable)

OBJETIVO: Fácil de recordar y accesible en toda la Región Este

### PROMOCIÓN:

- Publicidad en radio local (spots de 20-30 segundos)
- Carteles en hospitales, clínicas, comisarías, iglesias
- Redes sociales (Facebook, Instagram, TikTok)
- Spots en televisión local (horarios prime time)
- Capacitación a autoridades locales y referentes comunitarios
- QR code para acceso a información digital

## PROTOCOLOS DE DERIVACIÓN

### RED DE SERVICIOS DE REFERENCIA:

#### 1. EMERGENCIAS CRÍTICAS:

- 911 (ambulancia)
- Hospitales Regionales (La Romana, San Pedro, La Altagracia)
- Servicio de Emergencias Psiquiátricas

#### 2. SEGUIMIENTO PSICOLÓGICO:

- Psicólogos privados en cada municipio
- Centros de salud mental público
- Clínicas de salud mental

#### 3. VIOLENCIA INTRAFAMILIAR:

- Unidad de Género (Procuraduría)
- Refugios para mujeres
- Servicios de protección a menores

#### 4. ABUSO DE SUSTANCIAS:

- Centros de rehabilitación
- Programas de desintoxicación
- Grupos de apoyo (AA, NA)

#### 5. APOYO COMUNITARIO:

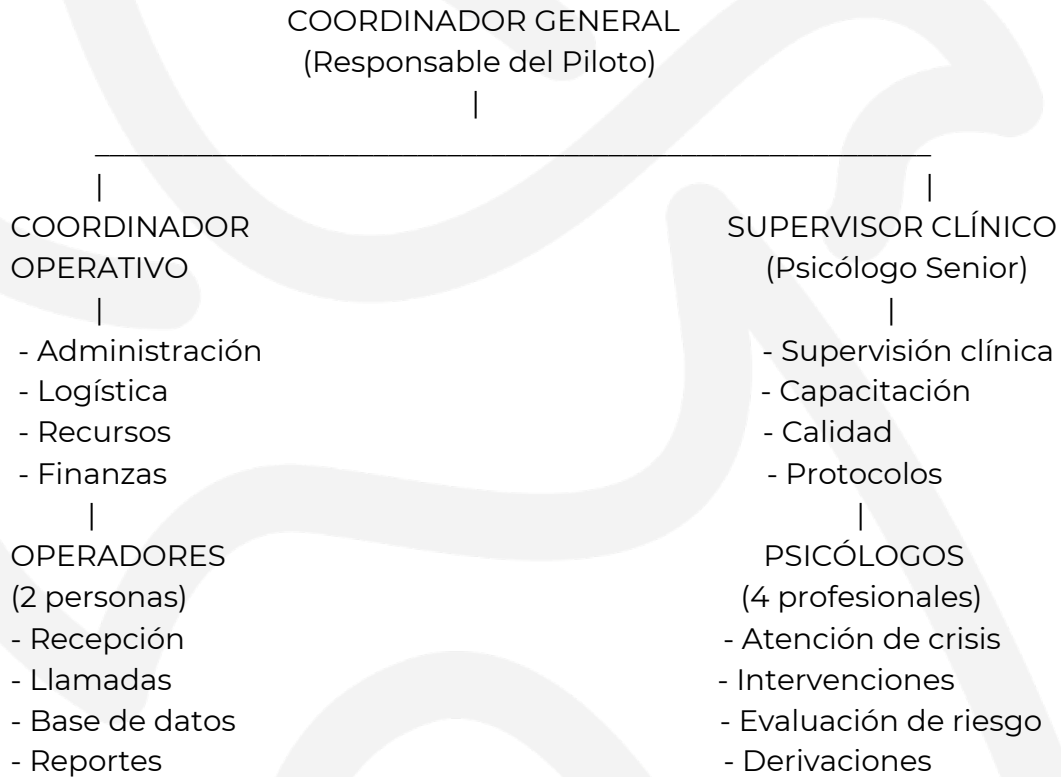
- Grupos de autoayuda
- Trabajadores sociales municipales
- Líderes comunitarios

### MAPEO DE SERVICIOS:

- Base de datos actualizada mensualmente
- Contactos directos de centros de derivación
- Horarios de atención
- Criterios de admisión
- Costo de servicios (gratuitos/pagos)

## SECCIÓN 2: ESTRUCTURA OPERATIVA Y EQUIPO

### ORGANIGRAMA DEL SERVICIO



## EQUIPO PROFESIONAL

### POSICIÓN 1: COORDINADOR GENERAL

Responsabilidad: Dirección general del programa piloto

Reporta a: Dirección de Salud Mental (Organización)

Funciones:

- Dirección estratégica del servicio
- Gestión del presupuesto
- Relaciones con autoridades y alianzas
- Representación pública
- Evaluación general del programa
- Cumplimiento de indicadores

Perfil:

- Licenciatura en Psicología, o Administración
- Máster en Salud Mental o Gestión Pública (deseable)
- 5+ años de experiencia en programas de salud
- Experiencia en servicios de crisis (preferible)
- Habilidades de liderazgo y gestión
- Fluido en español

Tiempo: Dedicación: Tiempo completo (40 horas/semana)

Duración del contrato: 18 meses + posibilidad de extensión

---

### POSICIÓN 2: SUPERVISOR CLÍNICO (Psicólogo Senior)

Responsabilidad: Supervisión clínica y calidad del servicio

Reporta a: Coordinador General

Funciones:

- Supervisión de todas las intervenciones
- Capacitación inicial y continua del equipo
- Desarrollo y actualización de protocolos
- Evaluación clínica de calidad
- Casos complejos y segunda opinión
- Manejo de crisis críticas
- Análisis de errores y lecciones aprendidas
- Cumplimiento de estándares clínicos

Perfil:

- Licenciatura en Psicología (obligatorio)
- Especialización en psicología clínica o crisis (deseable)
- 7+ años de experiencia clínica
- Experiencia en servicios de crisis (mínimo 3 años)
- Certificación internacional (IACP recomendada)
- Habilidades de supervisión y mentoría
- Fluido en español

Tiempo: Dedicación: Tiempo completo (40 horas/semana)

Duración del contrato: 18 meses + posibilidad de extensión

---

POSICIÓN 3-6: PSICÓLOGOS (4 profesionales)

Responsabilidad: Atención directa a personas en crisis

Reporta a: Supervisor Clínico

Funciones:

- Atención de llamadas de crisis
- Evaluación de riesgo de suicidio/violencia
- Intervenciones psicológicas en crisis
- Derivación a servicios apropiados
- Seguimiento post-crisis (24-72 horas)
- Registro de información en base de datos
- Participación en capacitaciones
- Adherencia a protocolos
- Documentación de casos

Perfil:

- Licenciatura en Psicología (obligatorio)
- Cédula profesional al día
- 2+ años de experiencia clínica (deseable)
- Experiencia en servicios de crisis (preferible)
- Competencias en manejo de crisis
- Capacidad de empatía y escucha activa
- Disponibilidad para horarios rotativos
- Fluido en español

Tiempo: Dedicación: Tiempo completo (40 horas/semana)

Turnos rotativos (para cobertura 24/7)

Descansos compensatorios

Duración del contrato: 18 meses + posibilidad de extensión

## ESQUEMA DE TURNOS (4 psicólogos):

Turno Diurno (07:00 - 15:00):	2 psicólogos
Turno Nocturno (15:00 - 23:00):	1 psicólogo
Turno Madrugada (23:00 - 07:00):	1 psicólogo

Rotación: Cada 2 semanas, para garantizar cobertura y evitar agotamiento

Descanso: 2 días libres por semana (no consecutivos necesariamente)

---

## POSICIÓN 7-8: COORDINADORES OPERATIVOS (2 profesionales)

Responsabilidad: Operaciones administrativas y recepción de llamadas

Reporta a: Coordinador General

### Funciones:

- Recepción inicial de llamadas
- Transferencia a psicólogos disponibles
- Soporte administrativo
- Mantenimiento de base de datos
- Reportes diarios/semanales/mensuales
- Logística y equipamiento
- Gestión de agenda
- Apoyo en promoción del servicio
- Seguimiento administrativo de derivaciones

### Perfil:

- Educación media completa (mínimo)
- Técnico en administración o similar (preferible)
- 2+ años de experiencia en atención al público
- Habilidades organizacionales
- Competencia técnica (manejo de software)
- Disponibilidad para horarios rotativos
- Fluido en español

Tiempo: Dedicación: Tiempo completo (40 horas/semana)

Turnos rotativos (7:00 - 23:00)

Duración del contrato: 18 meses

---

## CAPACITACIÓN Y DESARROLLO

### CAPACITACIÓN INICIAL (Meses 1-3):

Todos los miembros del equipo recibirán:

#### Módulo 1: Fundamentos de Crisis (16 horas)

- Psicología de crisis
- Tipos de crisis (suicidio, violencia, trauma)
- Biología del estrés y respuesta de crisis
- Marco teórico de intervención

#### Módulo 2: Evaluación de Riesgo (20 horas)

- Evaluación de riesgo suicida
- Evaluación de riesgo de violencia
- Herramientas estandarizadas
- Casos prácticos

#### Módulo 3: Técnicas de Intervención (24 horas)

- Escucha activa y empatía
- Técnicas de estabilización
- Manejo emocional
- Comunicación en crisis
- Role-playing y simulaciones

#### Módulo 4: Protocolo de Operaciones (12 horas)

- Procedimientos del servicio
- Sistema de información
- Protocolo de derivación
- Confidencialidad y ética
- Documentación

#### Módulo 5: Autocuidado del Cuidador (8 horas)

- Burnout y fatiga compasiva
- Manejo del estrés profesional
- Automonitoreo
- Recursos de apoyo

TOTAL: 80 horas de capacitación inicial

## CAPACITACIÓN CONTINUA:

- Reuniones clínicas semanales (2 horas)
  - Revisión de casos
  - Actualización de protocolos
  - Resolución de problemas
- Supervisión individual mensual (1 hora por persona)
  - Evaluación de desempeño
  - Desarrollo profesional
  - Soporte emocional
- Talleres de actualización trimestral (8 horas)
  - Nuevas técnicas
  - Cambios en protocolos
  - Casos de interés
- Certificación anual
  - Evaluación de competencias
  - Mantener certificación actualizada

## PRESUPUESTO DE PERSONAL (18 meses)

<b>POSICIÓN</b>	<b>SALARIO MENSUAL</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>18 MESES</b>	<b>TOTAL</b>
Coordinador General	RD\$ 71,250	1	RD\$ 71,250 x 18	RD\$ 1,282,500
Supervisor Clínico	RD\$ 63,750	1	RD\$ 63,750 x 18	RD\$ 1,147,500
Psicólogos (4)	RD\$ 41,250	4	RD\$ 165,000 x 18	RD\$ 2,970,000
Operadores (2)	RD\$ 30,000	2	RD\$ 60,000 x 18	RD\$ 1,080,000

<b>SUBTOTAL NÓMINA:</b>	RD\$ 6,480,000
<b>BENEFICIOS SOCIALES (30%):</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Seguro social (3.25%)</li> <li>• Fondo de pensión (2.87%)</li> <li>• Seguros complementarios</li> <li>• Gratificación (15%)</li> <li>• Otros beneficios</li> </ul>	RD\$ 1,944,000
<b>TOTAL PERSONAL (18 meses):</b>	RD\$ 8,424,000

PRESUPUESTO TOTAL LÍNEA DE CRISIS 24/7 (18 meses)

<b>CONCEPTO</b>	<b>MONTO</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Personal (salarios + beneficios) 18 meses	RD\$ 8,424,000	50.1%
Infraestructura y Equipamiento	RD\$ 4,931,980	29.3%
Operaciones y Mantenimiento	RD\$ 1,866,000	11.1%
Contingencias (4.9%)	RD\$ 873,020	5.2%
<b>PRESUPUESTO TOTAL ESTIMADO</b>	<b>RD\$ 16,095,000</b>	<b>100%</b>

## ESTRUCTURA DE HORAS DE OPERACIÓN

HORARIO DE SERVICIO: 24 horas / 7 días / 365 días

Distribución de personal:

FRANJA HORARIA	PERSONAL DISPONIBLE	COBERTURA
07:00 - 15:00 (Diurna)	Psicólogo 1 + Operador 1 + Psicólogo 2	Supervisor disponible (consultorías)
15:00 - 23:00 (Vespertina)	Psicólogo 3 + Operador 2	Supervisor disponible para casos complejos
23:00 - 07:00 (Madrugada)	Psicólogo 4 + Operador 1 (en rotación)	Supervisor en guardia (on-call)

## SISTEMA DE ROTACIÓN

Ciclo de Rotación: 2 semanas

Semana 1-2: Turno Diurno (07:00 - 15:00)

Semana 3-4: Turno Tarde (15:00 - 23:00)

Semana 5-6: Turno Madrugada (23:00 - 07:00)

Semana 7-8: 2 días descanso obligatorio

Descansos: 2 días libres por semana (negociables según necesidad personal)

Feridos: Compensados con días libres adicionales o pago extra.

## CRITERIOS DE SELECCIÓN DEL EQUIPO

EVALUACIÓN INICIAL:

- ✓ Revisión de CV y antecedentes profesionales
- ✓ Entrevista técnica (conocimientos en crisis)
- ✓ Entrevista comportamental (habilidades blandas)
- ✓ Prueba de simulación de crisis (para psicólogos)
- ✓ Evaluación psicológica (salud mental del candidato)
- ✓ Verificación de referencias
- ✓ Prueba de acceso a información (ONSC/SENPA)
- ✓ Firmado de NDA (confidencialidad)

## COMPETENCIAS CLAVE BUSCADAS:

- Empatía y habilidad de escucha
- Capacidad de manejo de estrés
- Inteligencia emocional
- Pensamiento rápido y creativo
- Comunicación efectiva
- Orientación al resultado
- Flexibilidad y adaptabilidad
- Compromiso con la causa

## PLAN DE RETENCIÓN DEL EQUIPO

Para garantizar estabilidad del equipo en los 18 meses:

### INCENTIVOS:

- ✓ Compensación competitiva según mercado
- ✓ Beneficios sociales completos
- ✓ Ambiente laboral seguro y respetuoso
- ✓ Oportunidades de desarrollo profesional
- ✓ Capacitación continua gratuita
- ✓ Supervisión y apoyo emocional
- ✓ Flexibilidad en horarios (cuando es posible)
- ✓ Reconocimiento y celebración de logros

### EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO:

Trimestral:

- Número de llamadas atendidas
- Calidad de intervenciones (supervisión)
- Satisfacción de usuarios
- Adherencia a protocolos
- Puntualidad y asistencia

Feedback constructivo y planes de mejora.

---

---

## SECCIÓN 3: DESCRIPCIÓN DETALLADA DEL PROYECTO

### ANTECEDENTES Y JUSTIFICACIÓN

La República Dominicana enfrenta una crisis silenciosa de salud mental, con tasas de suicidio que han aumentado significativamente en la última década. Según datos del Ministerio de Salud Pública y estudios epidemiológicos recientes, se estima que:

- Aproximadamente 6-8 suicidios por cada 100,000 habitantes anualmente
- El suicidio es una de las principales causas de muerte en jóvenes (15-34 años)
- La región Este del país presenta tasas superiores al promedio nacional
- Existe una estimación de 30-50 intentos de suicidio por cada suicidio consumado
- Menos del 20% de las personas en crisis reciben atención profesional oportuna

### FACTORES DE RIESGO IDENTIFICADOS:

- Depresión y trastornos mentales sin tratamiento
- Violencia doméstica y abuso
- Problemas económicos y desempleo
- Pérdida de vínculos familiares
- Aislamiento social y soledad
- Consumo de sustancias psicoactivas
- Acceso limitado a servicios de salud mental

### BRECHA EN SERVICIOS:

La región Este de la República Dominicana carece de servicios de atención inmediata para personas en crisis suicida. Los servicios existentes son:

- Limitados geográficamente (concentrados en Santo Domingo)
- De difícil acceso por horarios restringidos
- Sin continuidad 24/7
- Sin especialización en crisis suicida
- Sin protocolos estandarizados de intervención

---

### PROBLEMÁTICA ESPECÍFICA EN LA REGIÓN ESTE

La región Este de la República Dominicana, particularmente el municipio de La Romana, presenta características sociodemográficas que incrementan vulnerabilidad:

## CONTEXTO SOCIOECONÓMICO:

- Población: aproximadamente 800,000 habitantes
- Municipio de La Romana: 280,000 habitantes
- Tasa de desempleo juvenil: >30%
- Población bajo línea de pobreza: 40-45%
- Acceso limitado a servicios de salud: <50% de cobertura

## PERFIL DE POBLACIÓN EN RIESGO:

- Jóvenes (15-34 años): 45% de población
- Adolescentes: vulnerables a presión social y bullying
- Madres solteras: estrés económico y emocional
- Migrantes y desplazados: pérdida de redes de apoyo
- Personas LGBTQ+: mayor riesgo por discriminación
- Usuarios de sustancias: comorbilidad psiquiátrica

## INDICADORES DE CRISIS:

- Aumentos en intentos de suicidio en últimos 2 años: +35%
- Consultas a emergencias por crisis: 200+ mensuales (estimadas)
- Falta de seguimiento posterior a intentos: >80%
- Reintentos sin intervención: estimados en 40-50%

---

## OBJETIVO GENERAL

Establecer una Línea de Crisis 24/7 en la región Este de la República Dominicana que brinde atención psicológica inmediata, oportuna y especializada a personas en crisis suicida, depresiva, o en situación de riesgo emocional, con el propósito de reducir tasas de suicidio, mejorar salud mental comunitaria, y fortalecer factores protectores en la población.

---

## OBJETIVOS ESPECÍFICOS

### OE1: COBERTURA Y ACCESIBILIDAD

Proporcionar acceso a atención psicológica de crisis para más de 2,000 personas durante el piloto de 18 meses, a través de un servicio telefónico disponible 24/7 sin costo para el usuario.

#### Indicadores:

- ✓ Número de llamadas atendidas: >2,000
- ✓ Tiempo de respuesta promedio: <3 minutos
- ✓ Cobertura geográfica: 10+ municipios de la región Este
- ✓ Conocimiento del servicio: >60% de población objetivo
- ✓ Disponibilidad del sistema: 99% uptime

## OE2: CALIDAD DE INTERVENCIÓN

Desarrollar e implementar protocolos estandarizados de atención basados en evidencia científica, con personal capacitado en intervención en crisis y prevención del suicidio.

Indicadores:

- ✓ Protocolos desarrollados: 100%
- ✓ Personal capacitado: 100% del equipo
- ✓ Certificación en intervención en crisis: 100% de psicólogos
- ✓ Tasa de derivaciones exitosas: >85%
- ✓ Satisfacción de usuarios: >4.0/5

## OE3: EFECTIVIDAD Y RESULTADOS

Demostrar que la intervención reduce ideación suicida, aumenta factores protectores, y mejora la salud mental de la población atendida en el piloto.

Indicadores:

- ✓ Reducción de ideación suicida: >30% (evaluación pre-post)
- ✓ Aumento de uso de servicios de seguimiento: >50%
- ✓ Reducción en reintentos: >40% en usuarios seguidos
- ✓ Mejora en función social: >25% (escala de evaluación)
- ✓ Reducción en consumo de sustancias: >20%

## OE4: SOSTENIBILIDAD Y ESCALABILIDAD

Generar modelo de sostenibilidad financiera y operativa que permita mantener el servicio más allá del piloto y expandir a otras regiones del país.

Indicadores:

- ✓ Modelo de financiamiento identificado: Sí/No
- ✓ Documentación de costos operativos: 100%
- ✓ Viabilidad demostrada: Sí/No
- ✓ Expansión a región Sur: Planificada
- ✓ Capacitación de nuevos centros: 1-2 regiones

---

## RESULTADOS ESPERADOS

RESULTADO 1: Servicio de atención 24/7 operativo

- Centro de Crisis funcional en La Romana
- Equipo multidisciplinario capacitado y motivado
- Infraestructura tecnológica robusta
- Protocolos de intervención estandarizados

#### RESULTADO 2: Cobertura y alcance

- 2,000+ personas atendidas directamente
- 50,000+ personas alcanzadas por promoción
- 10+ municipios con conocimiento del servicio
- Alianzas con 15+ instituciones

#### RESULTADO 3: Mejora en salud mental

- Reducción demostrada en ideación suicida
- Mayor acceso a atención especializada
- Disminución en crisis de emergencia
- Mejor seguimiento y continuidad de cuidado

#### RESULTADO 4: Modelo replicable

- Documentación completa del modelo
- Manual de implementación para otros centros
- Capacitación de equipos en otras regiones
- Sostenibilidad financiera demostrada

#### RESULTADO 5: Conocimiento científico

- Informe de evaluación con hallazgos
- Publicación de resultados
- Aporte a política pública
- Recomendaciones para legislación

---

### BENEFICIARIOS

#### BENEFICIARIOS DIRECTOS (2,000+ personas):

- Personas con ideación suicida activa
- Personas en crisis emocional aguda
- Personas con depresión o ansiedad severa
- Personas en situación de abuso o violencia
- Personas aisladas socialmente
- Personas en duelo complicado

#### PERFIL DE BENEFICIARIOS:

- Edad predominante: 15-45 años
- Género: 60% mujeres, 40% hombres
- Ubicación: zona urbana (70%), rural (30%)
- Situación socioeconómica: baja a media
- Estado: primera crisis (50%), crisis recurrente (50%)

#### BENEFICIARIOS INDIRECTOS (50,000+ personas):

- Familias de personas atendidas
- Comunidades de influencia de usuarios
- Equipo de profesionales capacitados
- Instituciones aliadas (hospitales, escuelas)
- Sistema de salud regional
- Sociedad en general (reducción de suicidios)

#### BENEFICIARIOS INSTITUCIONALES:

- Ministerio de Salud Pública (datos epidemiológicos)
- Municipalidad de La Romana (capacidad instalada)
- Instituciones de educación superior (formación de profesionales)
- ONG de salud mental (modelo replicable)
- Sistema nacional de protección social

---

#### LOCALIZACIÓN GEOGRÁFICA

##### UBICACIÓN PRINCIPAL:

- País: República Dominicana
- Región: Este
- Provincia: La Romana
- Municipio: La Romana
- Dirección: [A definir en presupuesto de alquiler]
- Área: 40-50 m<sup>2</sup>

##### MUNICIPIOS DE COBERTURA (Radio de atención):

1. La Romana (sede principal)
2. San Pedro de Macorís
3. Higüey
4. Punta Cana
5. Juan Dolio
6. Villa Mella
7. Bayaguana
8. Sabana de la Mar
9. El Seibo
10. Miches

+ Comunicación con otros municipios por demanda

##### CARACTERÍSTICAS DEL TERRITORIO:

- Población urbana: 65%
- Población rural: 35%
- Densidad poblacional: media-alta
- Acceso a servicios de salud: limitado
- Infraestructura de telecomunicaciones: buena
- Acceso a internet: >70% urbano, 40% rural

---

## POBLACIÓN OBJETIVO

### GRUPOS PRIORITARIOS:

#### Grupo 1: Adolescentes y jóvenes (15-24 años)

- Justificación: Mayor riesgo de suicidio
- Población estimada: 180,000 en región
- Meta de cobertura: 500+ durante piloto
- Riesgos: bullying, presión académica, orientación sexual, drogas

#### Grupo 2: Mujeres adultas (25-45 años)

- Justificación: Mayor prevalencia de depresión
- Población estimada: 200,000 en región
- Meta de cobertura: 600+ durante piloto
- Riesgos: violencia doméstica, sobrecarga familiar, estrés económico

#### Grupo 3: Hombres adultos (25-45 años)

- Justificación: Mayor tasa de suicidio consumado
- Población estimada: 190,000 en región
- Meta de cobertura: 400+ durante piloto
- Riesgos: desempleo, violencia, aislamiento, estigma de buscar ayuda

#### Grupo 4: Personas vulnerables

- Justificación: Mayor riesgo multifactorial
- Población estimada: 100,000+ en región
- Meta de cobertura: 300+ durante piloto
- Riesgos: LGBTQ+, migrantes, personas con discapacidad, usuarios de sustancias

#### Grupo 5: Personas en situación de abuso

- Justificación: Necesidad de atención inmediata
  - Población estimada: 80,000+ en región
  - Meta de cobertura: 200+ durante piloto
  - Riesgos: violencia doméstica, abuso sexual, abuso económico
- 
-

# SECCIÓN 4: MARCO TEÓRICO Y PROTOCOLO DE INTERVENCIÓN

## MARCO CONCEPTUAL DE CRISIS

### DEFINICIÓN DE CRISIS:

Una crisis es un estado de equilibrio emocional alterado caracterizado por la incapacidad de la persona para utilizar sus mecanismos de afrontamiento usuales ante un evento o serie de eventos de la vida que representan un desafío, amenaza o pérdida significativa. La crisis es temporal, resolutive (se resuelve en 4-6 semanas), y representa tanto un momento de vulnerabilidad como una oportunidad de crecimiento.

### CARACTERÍSTICAS DE LA CRISIS:

- Evento precipitante identificable
- Pérdida de equilibrio emocional
- Desbordamiento de mecanismos de afrontamiento
- Alto nivel de angustia y sufrimiento
- Duración limitada (4-6 semanas)
- Potencial de resolución positiva o negativa
- Riesgo inmediato de conducta autodestructiva

### TIPOS DE CRISIS ABORDADAS EN EL SERVICIO:

#### 1. CRISIS SUICIDA

Definición: Ideación suicida activa con intención de morir

Factores de riesgo: depresión, desesperanza, aislamiento

Señales de alerta: verbalizaciones, búsqueda de métodos, preparación

Riesgo: CRÍTICO - Requiere evaluación de riesgo inmediata

#### 2. CRISIS DEPRESIVA

Definición: Episodio depresivo agudo con sintomatología severa

Factores de riesgo: pérdida, fracaso, vulnerabilidad temperamental

Señales de alerta: llanto, desesperanza, culpa excesiva

Riesgo: ALTO - Potencial de ideación suicida

#### 3. CRISIS DE ANSIEDAD/PÁNICO

Definición: Ataque de pánico o ansiedad severa aguda

Factores de riesgo: estrés agudo, situaciones amenazantes

Señales de alerta: palpitaciones, hiperventilación, miedo de morir

Riesgo: MODERADO - Impacto en funcionamiento

#### 4. CRISIS POR VIOLENCIA/ABUSO

Definición: Exposición aguda a violencia doméstica, sexual o física

Factores de riesgo: relaciones tóxicas, ciclos de violencia

Señales de alerta: miedo, heridas, discurso confuso

Riesgo: ALTO - Peligro inmediato

#### 5. CRISIS POR PÉRDIDA/DUELO

Definición: Reacción aguda a pérdida significativa (muerte, separación)

Factores de riesgo: duelo complicado, pérdidas múltiples

Señales de alerta: sentimientos de culpa, anger, aislamiento

Riesgo: MODERADO-ALTO - Riesgo de depresión crónica

#### 6. CRISIS DE IDENTIDAD/ORIENTACIÓN

Definición: Confusión severa sobre identidad, orientación sexual/de género

Factores de riesgo: discriminación, rechazo familiar, soledad

Señales de alerta: estrés, confusión, sufrimiento psíquico

Riesgo: ALTO - Mayor riesgo suicida en LGBTQ+

#### 7. CRISIS POR CONSUMO DE SUSTANCIAS

Definición: Estado de crisis por intoxicación o abstinencia

Factores de riesgo: dependencia, aislamiento, comorbilidad psiquiátrica

Señales de alerta: comportamiento errático, medicación, alucinaciones

Riesgo: ALTO - Peligro de sobredosis

---

### TEORÍA DE PREVENCIÓN DEL SUICIDIO

#### MODELO BIOPSIICOSOCIAL DEL SUICIDIO:

El suicidio resulta de la interacción compleja entre factores biológicos, psicológicos

y sociales. No existe una causa única, sino múltiples factores que se combinan.

#### FACTORES BIOLÓGICOS:

- Desequilibrio neurobiológico (serotonina, dopamina, norepinefrina)
- Predisposición genética
- Traumatismo craneoencefálico previo
- Enfermedad médica crónica
- Dolor crónico
- Factores hormonales

#### FACTORES PSICOLÓGICOS:

- Trastorno depresivo mayor
- Trastorno bipolar
- Trastorno de ansiedad
- Trastorno de personalidad
- Antecedente de intento previo
- Baja autoestima y sentimientos de inutilidad
- Impulsividad y pobre control de impulsos
- Desesperanza y visión pesimista del futuro

#### FACTORES SOCIALES:

- Pérdida de empleo o inestabilidad económica
- Aislamiento social y soledad
- Problemas de pareja o separación
- Conflictos familiares
- Violencia doméstica o abuso
- Pérdidas significativas
- Problemas legales
- Acoso o bullying
- Discriminación

#### MODELO DE RIESGO Y PROTECCIÓN:

La prevención del suicidio se basa en disminuir factores de riesgo e incrementar factores protectores.

#### FACTORES PROTECTORES:

- Conexión familiar fuerte
- Apoyo social robusto
- Sentido de propósito y significado
- Habilidades de afrontamiento efectivas
- Acceso a servicios de salud mental
- Creencias religiosas/espirituales
- Responsabilidades parentales
- Factores de resiliencia personal
- Esperanza en el futuro

#### TEORÍAS ESPECÍFICAS DE PREVENCIÓN:

##### 1. TEORÍA INTERPERSONAL DEL SUICIDIO (Joiner)

Postula que el suicidio ocurre cuando hay:

- Baja pertenencia social (alienación)
- Percepción de ser una carga para otros
- Capacidad adquirida para el dolor (habitación a la adversidad)

Intervención: Fortalecer conexiones, demostrar que su vida tiene valor

## 2. MODELO COGNITIVO DEL SUICIDIO (Beck)

Postula que el suicidio resulta de:

- Pensamiento dicotómico (todo-nada)
- Visión pesimista del futuro
- Sensación de incapacidad de resolver problemas
- Pensamiento rígido e inflexible

Intervención: Desafiar creencias distorsionadas, ampliar perspectiva

## 3. MODELO PSICODINÁMICO DEL SUICIDIO

Postula que el suicidio refleja:

- Ambivalencia hacia la muerte
- Agresión hacia uno mismo
- Escape del sufrimiento psíquico insoportable
- Comunicación de desesperación

Intervención: Explorar conflictos inconscientes, mejorar coping

## 4. MODELO NEUROBIOLÓGICO DEL SUICIDIO

Postula que el suicidio tiene base:

- En desequilibrio de neurotransmisores
- En circuitos cerebrales disfuncionales
- En vulnerabilidad genética

Intervención: Medicación, tratamiento de enfermedad de base

---

## MODELOS DE INTERVENCIÓN EN CRISIS

### MODELO DE RESOLUCIÓN DE CRISIS (Caplan):

Crisis es tanto riesgo como oportunidad. La intervención en crisis busca:

1. Restaurar equilibrio emocional
2. Restaurar funcionamiento social
3. Fortalecer recursos para el futuro
4. Prevenir deterioro psicológico crónico

### FASES:

- Fase 1 (0-6 horas): Impacto - Alto distress, pensamiento confuso
- Fase 2 (6-24 horas): Exploración - Búsqueda de soluciones
- Fase 3 (1-4 semanas): Adaptación - Resolución hacia positiva o negativa
- Fase 4 (4-6 semanas): Resolución - Nuevo equilibrio establecido

## INTERVENCIÓN EN LÍNEA TELEFÓNICA DE CRISIS:

Se basa en los siguientes principios:

### PRINCIPIO 1: CONTACTO Y CONEXIÓN EMOCIONAL

- Establecer rapport rápidamente
- Demostrar empatía genuina
- Crear clima de aceptación sin juzgar
- Validar sentimientos y experiencias

### PRINCIPIO 2: EVALUACIÓN DE RIESGO INMEDIATO

- Determinar nivel de peligro
- Identificar acceso a métodos letales
- Evaluar ideación vs. intención
- Valorar red de apoyo disponible

### PRINCIPIO 3: ALIVIO INMEDIATO DE CRISIS

- Reducir angustia mediante escucha activa
- Proporcionar esperanza y alternativas
- Identificar recursos internos y externos
- Mejorar capacidad de coping

### PRINCIPIO 4: DERIVACIÓN Y SEGUIMIENTO

- Conectar con servicios apropiados
- Asegurar continuidad de cuidado
- Proporcionar información de recursos
- Hacer seguimiento cuando sea posible

### TÉCNICAS ESPECÍFICAS:

#### A. ESCUCHA ACTIVA

- Atención plena sin interrupciones
- Parafraseo para confirmar comprensión
- Reflejo de emociones
- Preguntas abiertas

#### B. VALIDACIÓN EMOCIONAL

- Reconocer que los sentimientos son reales
- Normalizar reacciones a eventos traumáticos
- Distinguir entre validación de emociones y validación de acciones
- Evitar minimizar o desestimar

### C. TÉCNICA DE RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS

- Identificar problema específico
- Generar opciones de solución
- Evaluar pros y contras
- Implementar solución viable
- Seguimiento

### D. TÉCNICA DE AUMENTO DE ESPERANZA

- Recordar tiempos mejores en el pasado
- Identificar fortalezas personales
- Visualizar futuro posible
- Establecer metas pequeñas y viables

### E. TÉCNICA DE SEGURIDAD INMEDIATA

- Negociar plan de seguridad
- Remover acceso a métodos letales
- Fortalecer red de apoyo
- Establecer punto de contacto para emergencias

### F. TÉCNICA DE REENCUADRE COGNITIVO

- Identificar pensamiento distorsionado
- Presentar perspectiva alternativa
- Cuestionar validez de creencias
- Sugerir interpretación más adaptativa

---

## PROTOCOLO DE ATENCIÓN DE LA LÍNEA 24/7

### PASO 1: RECEPCIÓN Y CONTENCIÓN (0-5 minutos)

Objetivo: Establecer contacto, crear seguridad emocional, obtener información básica

Acciones:

✓ Responder llamada con saludo cálido y profesional

"Hola, bienvenido a la Línea de Crisis 24/7. ¿En qué puedo ayudarte?"

✓ Presentar servicio de forma clara

"Soy [nombre], psicólogo profesional. Llamaste a un servicio confidencial donde podemos hablar de lo que te preocupa."

✓ Establecer rapport

- Usar tono cálido y empático
- Mostrar disponibilidad e interés genuino
- Respetar ritmo de la persona
- Validar sentimientos

- ✓ Obtener información básica
  - Nombre (o preferencia de cómo llamar)
  - Ubicación general
  - Edad aproximada
  - Números de emergencia en la zona

Indicadores de éxito:

- Persona se siente escuchada
  - Disminuye angustia inmediata
  - Disposición a hablar del problema
  - Colaboración en proceso
- 

## PASO 2: IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA (5-15 minutos)

Objetivo: Entender qué precipitó la crisis y nivel actual de severidad

Preguntas clave:

- ✓ "¿Qué pasó para que llamaras hoy?"
- ✓ "¿Cuándo comenzó a sentirse así?"
- ✓ "¿Hay algo específico que desencadenó esto?"
- ✓ "¿Qué es lo más difícil en este momento?"

Escucha y exploración:

- Permitir que la persona cuente su historia
- Hacer preguntas de clarificación
- Identificar factores precipitantes
- Entender contexto y antecedentes

Tipos de problemas a explorar:

- Pérdida o duelo
- Problemas de relación/pareja
- Problemas económicos/laborales
- Salud física o mental
- Violencia o abuso
- Aislamiento social
- Confusión sobre identidad
- Consumo de sustancias
- Otro (especificar)

Indicadores de éxito:

- Comprensión clara del problema
- Relato coherente obtenido
- Identificación de factores clave
- Atmósfera de seguridad mantenida

---

### PASO 3: EVALUACIÓN DE RIESGO SUICIDA (15-25 minutos)

Objetivo: Determinar nivel inmediato de riesgo y necesidad de intervención de emergencia

#### ⚠ INDICADORES DE RIESGO ALTO:

- Ideación suicida actual (pensamientos de muerte)
- Intención suicida explícita ("quiero matarme")
- Plan específico de suicidio
- Acceso a método letal
- Intentos previos
- Desinhibición por alcohol/drogas
- Aislamiento social severo
- Desesperanza extrema

#### PREGUNTAS DE EVALUACIÓN (Progresivas - De menor a mayor directividad):

Pregunta 1: Exploración general

"¿Has pensado que no valía la pena seguir viviendo?"

[Si NO → Continuar con pasos 4-5]

[Si SÍ → Pasar a Pregunta 2]

Pregunta 2: Ideación activa

"¿Tienes pensamientos de querer morirte?"

[Si NO → Evaluación completada, bajo riesgo]

[Si SÍ → Pasar a Pregunta 3]

Pregunta 3: Intención

"¿Realmente quieres acabar con tu vida?"

[Si NO → Ideación sin intención, riesgo moderado]

[Si SÍ → Pasar a Pregunta 4]

Pregunta 4: Plan específico

"¿Has pensado en cómo lo harías?"

[Si NO → Ideación sin plan, riesgo moderado-alto]

[Si SÍ → Pasar a Pregunta 5]

Pregunta 5: Disponibilidad de método

"¿Tienes [método mencionado] disponible ahora mismo?"

[Si NO → Riesgo alto pero con tiempo para intervenir]

[Si SÍ → RIESGO CRÍTICO - Protocolo de emergencia inmediata]

#### EVALUACIÓN DE LETALIDAD DEL MÉTODO:

- Método altamente letal: arma de fuego, veneno, ahorcamiento
- Método moderadamente letal: fármacos, monóxido de carbono
- Método de menor letalidad: heridas, intoxicación por ingestión

#### EVALUACIÓN DE INMINENCIA (¿Cuándo?):

- Inmediato (horas): Riesgo CRÍTICO
- Próximo (días): Riesgo ALTO
- Futuro (semanas/meses): Riesgo MODERADO

#### EVALUACIÓN DE FACTORES PROTECTORES:

- Familia de apoyo disponible
- Amigos o personas significativas
- Responsabilidades parentales
- Empleo o estudios
- Creencias religiosas/espirituales
- Tratamiento psicológico o psiquiátrico
- Mascotas u otras responsabilidades
- Eventos futuros (bodas, graduaciones)

#### CLASIFICACIÓN FINAL DE RIESGO:

##### RIESGO BAJO (Verde):

- Sin ideación suicida activa
- Buena red de apoyo
- Factores protectores presentes
- Capacidad de coping adecuada
- Intervención: Apoyo emocional, derivación a servicios

##### RIESGO MODERADO (Amarillo):

- Ideación suicida sin intención clara
- Plan vago o sin acceso a método
- Red de apoyo limitada
- Capacidad de coping comprometida
- Intervención: Negociación de seguridad, derivación urgente

##### RIESGO ALTO (Naranja):

- Ideación con intención
- Plan específico sin acceso inmediato a método
- Aislamiento significativo
- Intentos previos
- Intervención: Plan de seguridad, derivación de emergencia

### RIESGO CRÍTICO (Rojo):

- Intención explícita
- Plan específico con acceso a método letal
- Inmediatez del riesgo
- Desinhibición severa
- Intervención: Protocolo de emergencia, llamada 911 simultáneamente

### Indicadores de éxito:

- Evaluación completa documentada
  - Clasificación de riesgo determinada
  - Decisión de intervención clara
  - Documentación registrada en expediente
- 

### PASO 4: INTERVENCIÓN TERAPÉUTICA (25-40 minutos)

Objetivo: Reducir distress inmediato y fortalecer factores de protección

#### PARA RIESGO BAJO-MODERADO:

##### Técnica 1: Validación emocional

- "Entiendo que esto es muy difícil para ti"
- "Tus sentimientos tienen sentido dada la situación"
- "Es comprensible que te sientas así"
- "Tu dolor es real y válido"

##### Técnica 2: Exploración de recursos internos

- "¿Qué características tuyas te han ayudado en crisis anteriores?"
- "¿Cómo has sobrevivido situaciones difíciles antes?"
- "¿Qué te mantiene en la vida hasta ahora?"
- "¿Hay algo, aunque sea pequeño, que te de esperanza?"

##### Técnica 3: Exploración de red de apoyo

- "¿Hay alguien en quien confíes?"
- "¿Quién podría ayudarte en este momento?"
- "¿Con quién te sientes seguro?"
- "¿A quién podrías contarle lo que estás sintiendo?"

##### Técnica 4: Resolución de problemas

- Identificar problema más urgente
- Generar 3-5 posibles soluciones
- Evaluar pros y contras de cada una
- Seleccionar acción inmediata viable
- Comprometer a la persona con la acción

#### Técnica 5: Reencuadre cognitivo

- Identificar pensamiento automático negativo
- Cuestionar evidencia que lo apoya
- Presentar perspectiva alternativa
- Sugerir pensamiento más balanceado
- Ejemplo:

Pensamiento negativo: "Nunca voy a poder salir adelante"

Cuestionamiento: "¿Siempre ha sido así? ¿Hay algo que hayas logrado?"

Reencuadre: "Esta situación es difícil, pero temporal. He enfrentado desafíos antes y puedo hacerlo de nuevo"

#### Técnica 6: Plan de seguridad

- Identificar detonadores específicos
- Comprometer a remover acceso a métodos letales
- Listar contactos de emergencia
- Establecer tiempo de chequeo posterior
- Escribir compromiso de seguridad

#### PARA RIESGO ALTO-CRÍTICO:

##### Técnica 1: Contención emocional

- Mantener en línea mientras se contacta emergencia
- Conversación calmada y validante
- Mantener a persona enfocada en presente
- Usar técnicas de grounding (5 sentidos)

##### Técnica 2: Negociación con la persona

- "Necesito asegurarme de que estés a salvo"
- "Voy a llamar una ambulancia para ayudarte"
- "Los paramédicos te llevarán a un lugar seguro"
- "Estarás bajo cuidado profesional"

##### Técnica 3: Protocolo de emergencia (simultáneo con llamada 911)

- Obtener dirección/ubicación exacta
- Solicitar ubicación de métodos letales
- Pedir que abra puerta para paramédicos
- Mantener en línea hasta llegada de emergencia
- Informar al equipo de emergencia de situación

#### Indicadores de éxito:

- Persona acepta ayuda
- Disminuye distress agudo
- Identifica recursos de protección
- Se compromete con plan de seguridad
- (Si crítico) Emergencia movilizada con éxito

---

## PASO 5: DERIVACIÓN Y CIERRE (40-50 minutos)

Objetivo: Conectar con servicios continuos y hacer seguimiento

### TIPOS DE DERIVACIÓN:

Derivación URGENTE (Emergencia)

- Hospital/Emergencia para estabilización
- Servicio de psiquiatría de urgencia
- Si es inminente: Llamada 911 simultánea

Documentación: Urgencia médica, localización, razón

Derivación PRIORITARIA (24-48 horas)

- Centro de salud mental comunitario
- Psicólogo/psiquiatra privado
- Servicio de crisis de hospitales

Documentación: Contacto, teléfono, instrucciones

Derivación ESTÁNDAR (1-2 semanas)

- Servicio de psicología ambulatorio
- Médico de cabecera para evaluación
- Grupos de apoyo comunitarios

Documentación: Opciones, información de contacto

### PASOS DE DERIVACIÓN:

Paso 1: Ofrecer opciones

"Varias cosas podrían ayudarte ahora. Aquí tenemos opciones:"

[Presentar 2-3 servicios disponibles según situación]

Paso 2: Obtener consentimiento

"¿Estás de acuerdo en contactar a [servicio]?"

"¿Podemos dar tu número para que te llamen?"

Paso 3: Proporcionar información detallada

- Nombre del servicio
- Teléfono/ubicación
- Horario de atención
- Qué esperar
- Cómo llegar
- Contacto de personas clave

#### Paso 4: Documentar derivación

- Nombre del servicio
- Fecha y hora
- Aceptación de la persona
- Información registrada
- Seguimiento programado

#### Paso 5: Cierre empático

"Has sido muy valiente llamando hoy. Entiendo que esto es difícil, pero hay ayuda disponible. Voy a estar atento a que recibas cuidado. ¿Hay algo más que necesites?"

#### PLAN DE SEGUIMIENTO:

- Seguimiento en 48 horas (si riesgo moderado)
- Seguimiento en 1 semana (si riesgo bajo)
- Intento de contacto con institución derivada
- Registro de resultado de derivación
- Documentación completa en expediente

#### Indicadores de éxito:

- Derivación aceptada por persona
  - Información completa proporcionada
  - Persona comprende próximos pasos
  - Documentación registrada
  - Seguimiento programado
-

## PASOS DE INTERVENCIÓN - SÍNTESIS RÁPIDA

FLUJO RÁPIDO DE INTERVENCIÓN (Resumido para referencia rápida)
PASO 1: RECEPCIÓN (0-5 min) └ Saludo, presentación, rapport, información básica
PASO 2: IDENTIFICACIÓN (5-15 min) └ "¿Qué pasó?" Escuchar historia, identificar precipitantes
PASO 3: EVALUACIÓN DE RIESGO (15-25 min) └ Preguntas progresivas sobre ideación → intención → plan → acceso └ Clasificar: BAJO   MODERADO   ALTO   CRÍTICO
PASO 4: INTERVENCIÓN (25-40 min) Según clasificación └ BAJO/MOD: Validación, recursos, resolución, reencuadre, seguridad └ ALTO/CRIT: Contención, negociación, EMERGENCIA
PASO 5: DERIVACIÓN (40-50 min) └ Ofrecer opciones → obtener consentimiento → información → documenta  └ Seguimiento programado

### CRITERIOS DE DERIVACIÓN

#### DERIVACIÓN A EMERGENCIA (911 inmediato):

- ✓ Riesgo suicida inmediato (dentro de horas)
- ✓ Intención clara + plan + acceso a método
- ✓ Persona bajo influencia de sustancias
- ✓ Persona sin capacidad de consentimiento
- ✓ Violencia o autolesión inmediata
- ✓ Síntomas psicóticos agudos
- ✓ Alteración severa del funcionamiento

#### DERIVACIÓN A PSIQUIATRÍA URGENCIA (24-48 horas):

- ✓ Riesgo moderado-alto documentado
- ✓ Primer episodio de ideación suicida
- ✓ Necesidad de evaluación psiquiátrica
- ✓ Posible medicación psiquiátrica
- ✓ Síntomas psicóticos o maníacos
- ✓ Intoxicación o abstinencia severa

### DERIVACIÓN A PSICOLOGÍA/COUNSELING (1-2 semanas):

- ✓ Riesgo bajo-moderado estable
- ✓ Crisis reactiva a evento específico
- ✓ Necesidad de psicoterapia de seguimiento
- ✓ Red de apoyo presente
- ✓ Capacidad de coping preservada

### DERIVACIÓN A SERVICIOS COMUNITARIOS:

- ✓ Grupos de apoyo (duelo, separación)
- ✓ Servicio de asistencia social
- ✓ Programa de atención a violencia
- ✓ Programa de tratamiento de sustancias
- ✓ Servicio de empleo y capacitación

### DERIVACIÓN A SERVICIOS ESPECIALIZADOS:

- ✓ Víctimas de violencia sexual → Servicio especializado
- ✓ Adolescentes → Centro de adolescencia
- ✓ Personas LGBTQ+ → Servicio inclusivo
- ✓ Migrantes → Servicio de atención a migrantes
- ✓ Consumo de sustancias → Centro de tratamiento

---

## TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN EFECTIVA

### TÉCNICA 1: ESCUCHA ACTIVA

#### Componentes:

- Atención plena (sin interrupciones)
- Contacto visual (si presencial)
- Lenguaje corporal abierto
- Minimización de distracciones
- Paciencia con silencios

#### Respuestas de escucha activa:

- ✓ Parafraseo: "Si entiendo bien, lo que te preocupa es..."
  - ✓ Reflejo: "Escucho que te sientes muy solo en esto"
  - ✓ Validación: "Tiene sentido que te sientas así"
  - ✓ Clarificación: "¿Podrías darme un ejemplo de eso?"
-

## TÉCNICA 2: PREGUNTAS EFECTIVAS

Preguntas abiertas (No SÍ/NO):

- ✓ "¿Cómo te has sentido últimamente?"
- ✓ "¿Qué es lo más difícil ahora mismo?"
- ✓ "¿Qué necesitas para sentirte mejor?"

Preguntas cerradas (SÍ/NO - uso limitado):

- ✓ "¿Tienes apoyo de familia?"
- ✓ "¿Has tenido pensamientos de suicidio?"
- ✓ "¿Acceso a fármacos en tu casa?"

Preguntas progresivas (de menor a mayor directividad):

- ✓ Exploración: "¿Qué te preocupa?"
  - ✓ Clarificación: "¿Has pensado en no vivir?"
  - ✓ Directa: "¿Quieres matarte?"
- 

## TÉCNICA 3: VALIDACIÓN EMOCIONAL

Pasos:

1. Reconocer emoción: "Veo que estás muy asustado"
2. Normalizar: "Es comprensible dada la situación"
3. Afirmar legitimidad: "Tus sentimientos tienen razón de ser"
4. Distinguir: "Validar tu emoción no significa que la acción sea correcta"

Frases de validación:

- ✓ "Tiene sentido que te sientas así"
- ✓ "Tu sufrimiento es real y válido"
- ✓ "Cualquiera estaría angustiado en tu situación"
- ✓ "Tus sentimientos son completamente legítimos"

Lo que NO hacer:

- X "No te preocupes, no es tan grave"
  - X "Otros lo tienen peor"
  - X "Deberías sentirte de otra forma"
  - X "Supéralo"
-

## TÉCNICA 4: EMPATÍA GENUINA

### Componentes:

- Comprensión del mundo emocional de la otra persona
- Comunicación sincera de esa comprensión
- Respuesta emocional apropiada
- Ausencia de juzgamiento

### Frases de empatía:

- ✓ "Entiendo que esto debe ser muy difícil para ti"
  - ✓ "Me puedo imaginar lo solo que te sientes"
  - ✓ "Veo que realmente estás sufriendo"
  - ✓ "Entiendo por qué esto te asusta"
- 

## TÉCNICA 5: ESTABLECIMIENTO DE ESPERANZA

### Métodos:

1. Recordar tiempos mejores: "¿Recuerdas cuando te sentías mejor?"
2. Identificar fortalezas: "Has superado cosas difíciles antes"
3. Normalizar temporalidad: "Esto es temporal, no permanente"
4. Visualizar futuro: "¿Qué te gustaría lograr?"

### Frases de esperanza:

- ✓ "Esta situación es difícil, pero las crisis se resuelven"
  - ✓ "Hay ayuda disponible y puedes sentirte mejor"
  - ✓ "Tu dolor tiene una solución"
  - ✓ "No siempre te sentirás así como hoy"
- 

## TÉCNICA 6: ESTABLECIMIENTO DE LÍMITES

### Cuándo establecer límites:

- Si la persona es abusiva o amenazante
- Si demandas son no realistas
- Si insiste en seguimiento inapropiado
- Si cuestiona confidencialidad repetitivamente

### Cómo establecer límites:

- ✓ Directamente: "No puedo ayudarte si me hablas así"
- ✓ Empáticamente: "Entiendo tu frustración, pero necesito que..."
- ✓ Claramente: "Mi rol es escuchar y ayudarte a conectar con servicios"
- ✓ Consecuentes: "Si continúa, necesitaré terminar esta llamada"

---

## MANEJO DE CASOS DE ALTO RIESGO

CASO: Persona con ideación suicida activa + acceso a método

### COMUNICACIÓN:

1. Mantener voz calmada y controlada
2. Usar lenguaje simple y directo
3. Validar experiencia de crisis
4. Demostrar disponibilidad para ayudar
5. No minimizar riesgo, pero tampoco dramatizar

### ACCIONES:

1. Contacto continuo: Mantener en línea
2. Evaluación completa: Confirmar riesgo y urgencia
3. Información de ubicación: Obtener dirección exacta
4. Negociación de seguridad: "¿Dónde están los fármacos?"
5. Llamada 911: Simultánea mientras se mantiene en línea
6. Instrucciones claras: "Abre la puerta cuando lleguen"
7. Apoyo emocional: "Estoy aquí, no estás solo"
8. Documentación: Registro completo del incidente

### DESPUÉS DE DERIVACIÓN A EMERGENCIA:

- ✓ Seguimiento con hospital/emergencia para confirmación
  - ✓ Documentación de protocolo ejecutado
  - ✓ Revisión con supervisor de turno
  - ✓ Análisis de lecciones aprendidas (si aplica)
  - ✓ Documentación de resultado final
- 

## CONFIDENCIALIDAD Y ÉTICA PROFESIONAL

### PRINCIPIOS FUNDAMENTALES:

#### Principio 1: CONFIDENCIALIDAD

- Toda información es confidencial
- Protección de datos personales
- Información no es compartida sin consentimiento
- Excepciones: riesgo inmediato, abuso de menores, orden judicial

#### Principio 2: NO-JUZGAMIENTO

- Aceptar a la persona sin valorar moralmente
- Comprender motivaciones sin aprobarlas
- Separar persona de conducta
- Respetar autonomía de decisiones

### Principio 3: COMPETENCIA PROFESIONAL

- Actuar dentro de límites de capacitación
- Referir cuando sea necesario
- Actualización continua de conocimientos
- Supervisión regular de casos

### Principio 4: RESPETO A AUTONOMÍA

- Respetar decisiones de la persona
- Proporcionar información para consentimiento informado
- No imponer soluciones
- Permitir a la persona tomar decisiones

### LIMITACIONES DE CONFIDENCIALIDAD:

Se puede compartir información:

- ✓ Si hay riesgo inmediato de suicidio
- ✓ Si hay riesgo de violencia hacia otros
- ✓ Si hay abuso o explotación de menores
- ✓ Si existe orden judicial
- ✓ Si hay riesgo de abuso de vulnerable
- ✓ Con expreso consentimiento de la persona
- ✓ Para supervisión clínica (anonimizado)

### DOCUMENTACIÓN Y PRIVACIDAD:

- ✓ Registro seguro de llamadas (con consentimiento)
- ✓ Acceso limitado a información
- ✓ Anonimización en reportes
- ✓ Destrucción de grabaciones tras tiempo establecido
- ✓ Cumplimiento de leyes de protección de datos

---

### AUTOCAUIDADO DEL EQUIPO PROFESIONAL

#### RIESGO DE FATIGA POR COMPASIÓN:

Síntomas:

- Agotamiento emocional
- Despersonalización
- Reducida sensación de logro
- Ansiedad y depresión
- Insomnio
- Deseo de abandonar el trabajo

## ESTRATEGIAS DE PREVENCIÓN:

### Nivel individual:

- ✓ Límites saludables de carga de trabajo
- ✓ Técnicas de manejo del estrés
- ✓ Ejercicio y sueño adecuados
- ✓ Apoyo social fuera del trabajo
- ✓ Actividades que generen alegría
- ✓ Mindfulness o meditación

### Nivel grupal:

- ✓ Supervisión clínica regular
- ✓ Debriefing tras casos críticos
- ✓ Trabajo en equipo con apoyo mutuo
- ✓ Reuniones de bienestar psicológico
- ✓ Rotación de turnos para evitar saturación
- ✓ Espacios de descanso y relajación

### Nivel organizacional:

- ✓ Políticas de bienestar del equipo
- ✓ Acceso a apoyo psicológico profesional
- ✓ Limitación de horas de trabajo
- ✓ Beneficios y reconocimiento
- ✓ Oportunidades de capacitación y desarrollo
- ✓ Ambiente seguro y acogedor

---

## SECCIÓN 5: PRESUPUESTO DETALLADO (18 MESES)

PRESUPUESTO TOTAL ESTIMADO: RD\$ 16,095,000.00

Período: 18 meses (3 meses instalación + 12 meses operación + 3 meses evaluación)

I. PERSONAL Y RECURSOS HUMANOS: RD\$ 8,424,000.00 (56.4%)

A. NÓMINA Y SALARIOS (18 meses)

POSICIÓN	SALARIO X MES	CANTIDAD	MESES	TOTAL
Coordinador General	RD\$ 71,250	1	18	RD\$ 1,282,500
Supervisor Clínico	RD\$ 63,750	1	18	RD\$ 1,147,500
Psicólogos (4)	RD\$ 41,250	4	18	RD\$ 2,970,000
Coordinadores Operativos (2)	RD\$ 30,000	2	18	RD\$ 1,080,000

**SUBTOTAL NÓMINA:**

**RD\$ 6,480,000**

---

B. BENEFICIOS SOCIALES (30% sobre nómina)

Seguro social (3.25%)	RD\$ 210,600
Fondo de pensión (2.87%)	RD\$ 185,856
Seguros complementarios	RD\$ 324,000
Gratificación navideña	RD\$ 972,000
Bonificación de desempeño	RD\$ 351,000

**SUBTOTAL BENEFICIOS:**

**RD\$ 1,944,000**

---

C. CAPACITACIÓN Y DESARROLLO

Capacitación inicial (80 horas):

• Instructor especializado (80 hrs @ RD\$ 500/hr)	RD\$ 40,000
• Materiales y manuales de capacitación	RD\$ 15,000
• Certificaciones internacionales (IACP para 2 personas)	RD\$ 60,000

Capacitación continua (18 meses):

• Talleres y actualizaciones trimestrales (4 talleres)	RD\$ 40,000
• Suscripción a plataformas de educación profesional	RD\$ 18,000
• Certificaciones de recertificación anual	RD\$ 30,000

**SUBTOTAL CAPACITACIÓN: RD\$ 203,000**

---

**TOTAL PERSONAL Y RECURSOS HUMANOS: RD\$ 8,424,000**

---

II. INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO: RD\$ 4,807,180.00 (32.2%)

A. RENTA Y ADECUACIÓN DE ESPACIO (18 meses)

Renta de oficina (La Romana, 40-50 m<sup>2</sup>)

• RD\$ 65,000/mes x 18 meses RD\$ 1,170,000

Adecuación y renovación inicial

• Pintura, divisiones, señalética RD\$ 112,000

• Instalación de servicios (internet, electricidad) RD\$ 35,000

• Seguridad y acceso (cerraduras, cámaras) RD\$ 42,000

• Equipamiento de salas de descanso/wellness RD\$ 90,000

• Sistema de control de acceso biométrico RD\$ 50,000

• Mejoras de climatización avanzada RD\$ 60,000

**SUBTOTAL ESPACIO: RD\$ 1,559,000**

---

B. EQUIPAMIENTO TELEFÓNICO Y COMUNICACIONES

Líneas telefónicas

• 4 líneas primarias + 2 líneas backup (18 meses)

Instalación y equipamiento RD\$ 35,000

Servicio mensual (RD\$ 600 x 4 líneas x 18 meses) RD\$ 43,200

Sistema de grabación de llamadas

• Software de grabación digital avanzada (licencia) RD\$ 49,000

• Almacenamiento en la nube seguro (18 meses)	RD\$ 42,000
Sistema de telefonía IP (PBX)	
• Equipamiento e instalación	RD\$ 56,000
• Mantenimiento y soporte (18 meses)	RD\$ 21,000
Centro de contacto integrado	
• Software de CRM telefónico	RD\$ 35,000
• Sistema de enrutamiento inteligente de llamadas	RD\$ 25,280
<b>SUBTOTAL TELEFONÍA:</b>	<b>RD\$ 306,480</b>

---

### C. EQUIPAMIENTO INFORMÁTICO

#### Computadoras

• 6 computadoras de escritorio de alto rendimiento	RD\$ 252,000
• 2 laptops para coordinadores móviles	RD\$ 105,000

#### Servidor/NAS para base de datos

• Servidor seguro de última generación	RD\$ 252,000
• Licencias de software especializado (18 meses)	RD\$ 63,000
• Sistema de respaldo automático (backup)	RD\$ 28,000

#### Sistema de Información/CRM

• Licencia de software especializado avanzado (18 meses)	RD\$ 168,000
• Desarrollo customizado de reportes y dashboards	RD\$ 84,000
• Integración con sistemas de emergencia (911)	RD\$ 70,000

#### Equipamiento de red y seguridad

• Router, switches, cableado estructurado	RD\$ 98,000
• Equipos de respaldo (UPS de mayor capacidad, generador)	RD\$ 154,000
• Firewall y sistemas de seguridad cibernética	RD\$ 84,000

<b>SUBTOTAL INFORMÁTICO:</b>	<b>RD\$ 1,358,000</b>
------------------------------	-----------------------

---

### D. MOBILIARIO Y EQUIPAMIENTO GENERAL

#### Mobiliario de oficina

• Escritorios ergonómicos avanzados (6 unidades)	RD\$ 252,000
• Sillas ergonómicas premium (6 unidades)	RD\$ 151,200
• Armarios para documentación segura	RD\$ 105,000
• Sala de espera mejorada (sofás, mesa de café, art.)	RD\$ 84,000

Equipamiento de seguridad

• Cámaras de vigilancia avanzadas (6 unidades)	RD\$ 42,000
• Sistema de grabación de vigilancia 24/7	RD\$ 27,000
• Cerraduras de seguridad inteligentes	RD\$ 25,200

Equipamiento médico/de confort

• Botiquín completo de primeros auxilios	RD\$ 21,000
• Dispensador de agua purificada	RD\$ 14,700
• Equipamiento para baño	RD\$ 16,800
• Equipamiento de relajación (sala de descanso)	RD\$ 45,600

SUBTOTAL MOBILIARIO: RD\$ 784,500

---

E. SERVICIOS E INFRAESTRUCTURA GENERAL (18 meses)

Servicios básicos (agua, electricidad, gas)

• RD\$ 12,600/mes (promedio mejorado, aire acondicionado)	RD\$ 226,800
---	--------------

Limpieza y mantenimiento

• Servicio de limpieza dos veces por semana (RD\$ 6,300/mes)	RD\$ 113,400
• Mantenimiento general preventivo	RD\$ 84,000
• Servicios de desinfección y sanitización	RD\$ 42,000

Seguridad (vigilancia)

• Servicio de vigilancia nocturna (18 meses)	RD\$ 226,800
--	--------------

Internet de alta velocidad

• Fibra óptica dual + línea backup (RD\$ 10,500/mes x 18)	RD\$ 189,000
---	--------------

Mantenimiento de equipos especializados

• Servicio técnico de equipos de telecomunicaciones	RD\$ 42,000
---	-------------

SUBTOTAL SERVICIOS: RD\$ 924,000

---

TOTAL INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO: RD\$ 4,931,980

---

---

III. OPERACIONES Y ADMINISTRACIÓN: RD\$ 1,866,000.00 (11.1%)

## A. MATERIALES Y SUMINISTROS (18 meses)

### Materiales de oficina

- Papelería, bolígrafos, carpetas, etc. RD\$ 30,000

### Materiales para protocolos y procedimientos

- Impresión de manuales y guías RD\$ 40,000
- Cartelería y señalética adicional RD\$ 30,000

### Implementos de seguridad y protección

- Equipos de protección personal RD\$ 20,000
- Desinfectantes y sanitizantes RD\$ 24,000

SUBTOTAL MATERIALES: RD\$ 144,000

---

## B. PROMOCIÓN Y COMUNICACIÓN (18 meses)

### Campaña publicitaria inicial

- Spots de radio (30 seg, 100 emisiones) RD\$ 240,000
- Carteles y materiales impresos RD\$ 80,000
- Diseño gráfico y creatividad RD\$ 60,000

### Publicidad digital y redes sociales

- Publicidad en Facebook e Instagram (6 meses) RD\$ 100,000
- Gestor de redes sociales (18 meses) RD\$ 180,000

### Relaciones públicas y difusión

- Conferencias y presentaciones comunitarias RD\$ 50,000
- Materiales informativos digitales e impresos RD\$ 70,000

SUBTOTAL PROMOCIÓN: RD\$ 780,000

---

## C. ASESORÍA Y SERVICIOS PROFESIONALES

### Consultoría y supervisión externa

- Asesor externo en crisis (trimestral) RD\$ 200,000
- Evaluación externa de calidad (anual, 2 eval.) RD\$ 120,000

#### Asesoría legal

- Revisión de protocolos y confidencialidad RD\$ 60,000
- Apoyo legal general (18 meses) RD\$ 80,000

#### Auditoría y evaluación

- Auditoría interna de procesos RD\$ 100,000
- Evaluación de impacto y sostenibilidad (final) RD\$ 100,000

SUBTOTAL ASESORÍA: RD\$ 660,000

---

#### D. OTROS GASTOS OPERATIVOS

##### Transporte y logística

- Viáticos para capacitaciones y reuniones RD\$ 50,000
- Transporte de equipos y materiales RD\$ 30,000

##### Seguros

- Seguro de responsabilidad civil RD\$ 60,000
- Seguro de equipamiento RD\$ 40,000

##### Gastos administrativos diversos

- Teléfono celular coordinadores RD\$ 72,000
- Afiliaciones a asociaciones profesionales RD\$ 30,000

SUBTOTAL OTROS: RD\$ 282,000

---

TOTAL OPERACIONES Y ADMINISTRACIÓN: RD\$ 1,866,000

---

---

IV. CONTINGENCIAS Y RESERVA: RD\$ 400,000.00 (3.4%)

---

FONDO DE CONTINGENCIA (5.2% del presupuesto total)

Destinado a:

- Reparaciones y reemplazos de equipamiento imprevisto
- Gastos adicionales en capacitación o emergencias
- Expansión de servicios si es necesario
- Aumento de costos de servicios
- Imprevistos operativos

TOTAL CONTINGENCIAS: RD\$ 873,020

---

---

PRESUPUESTO TOTAL LÍNEA DE CRISIS 24/7 (18 MESES)

I. Personal y Recursos Humanos	RD\$ 8,424,000	50.1%
• Nómina y salarios (18 meses)		
• Beneficios sociales (30%)		
• Capacitación y desarrollo		
II. Infraestructura y Equipamiento	RD\$ 4,931,980	29.3%
• Renta y adecuación de espacio		
• Equipamiento telefónico		
• Equipamiento informático		
• Mobiliario y equipamiento general		
• Servicios e infraestructura general		
III. Operaciones y Administración	RD\$ 1,866,000	11.1%
• Materiales y suministros		
• Promoción y comunicación		
• Asesoría y servicios profesionales		
• Otros gastos operativos		
IV. Contingencias (5.2%)	RD\$ 873,020	5.2%
• Fondo de reserva para imprevistos		
• Emergencias operativas		

---

ESTIMADO (18 MESES): RD\$ 16,095,000 100% PRESUPUESTO TOTAL

NOTA: Se recomienda redondear a RD\$ 16,100,000 para facilitar presupuestación

## SECCIÓN 6: CRONOGRAMA DE IMPLEMENTACIÓN (GANTT 18 MESES)

### FASE 1: INSTALACIÓN Y PREPARACIÓN (Meses 1-3)

#### OBJETIVOS DE LA FASE 1:

- Adecuación física del espacio
- Adquisición e instalación de equipamiento
- Contratación y capacitación inicial del equipo
- Desarrollo de protocolos y procedimientos
- Planificación de campaña de promoción

PRESUPUESTO FASE 1:

RD\$ 7,525,383

HITOS PRINCIPALES:

- ✓ Mes 1: Contratación de personal y alquiler de oficina
  - ✓ Mes 2: Instalación de infraestructura y sistemas
  - ✓ Mes 3: Capacitación del equipo y pruebas de operación
- 

ACTIVIDADES DETALLADAS POR MES:

MES 1: INSTALACIÓN INICIAL Y CONTRATACIÓN

Semana 1-2:

- └─ Firma de contrato de arrendamiento (La Romana)
- └─ Contratación de:
  - | └─ Supervisor de Centro de Crisis
  - | └─ 3 Psicólogos clínicos
  - | └─ 2 Coordinadores operativos
  - | └─ 1 Asistente administrativo
- └─ Inscripción legal y registros (DGII, TESORERÍA)
- └─ Apertura de cuentas bancarias para el proyecto

Semana 3-4:

- └─ Adecuación física del espacio:
  - | └─ Pintura y reparaciones generales
  - | └─ Instalación de divisiones y espacios de atención
  - | └─ Instalación eléctrica y de datos
  - | └─ Colocación de señalética y cartelería
- └─ Contratación de servicios básicos:
  - | └─ Electricidad (MEDyA)
  - | └─ Agua (CORDE)
  - | └─ Internet fibra óptica
  - | └─ Líneas telefónicas
- └─ Instalación de sistemas de seguridad:
  - | └─ Cámaras de vigilancia
  - | └─ Sistema de control de acceso biométrico

PRESUPUESTO MES 1:

RD\$ 2,100,000

---

## MES 2: EQUIPAMIENTO Y SISTEMAS TECNOLÓGICOS

### Semana 1-2:

- └─ Adquisición e instalación de equipamiento informático:
  - | └─ 6 Computadoras de escritorio
  - | └─ 2 Laptops para coordinadores
  - | └─ 1 Servidor/NAS para base de datos
  - | └─ Equipos de red (router, switches, cableado)
  - | └─ UPS y generador de respaldo
- └─ Instalación de sistemas de telecomunicaciones:
  - | └─ PBX telefónico
  - | └─ Sistema de grabación de llamadas
  - | └─ Líneas telefónicas primarias y backup
  - | └─ Sistema de enrutamiento de llamadas
- └─ Instalación de mobiliario:
  - └─ Escritorios ergonómicos (6)
  - └─ Sillas ergonómicas (6)
  - └─ Armarios de documentación
  - └─ Sala de espera

### Semana 3-4:

- └─ Configuración de sistemas de información:
  - | └─ Instalación de software CRM/SIM
  - | └─ Creación de base de datos de usuarios
  - | └─ Configuración de backup automático
  - | └─ Integración con sistema 911 (si aplica)
- └─ Pruebas de continuidad operativa:
  - | └─ Pruebas de telecomunicaciones
  - | └─ Pruebas de grabación de llamadas
  - | └─ Pruebas de sistemas de información
  - | └─ Pruebas de respaldo (UPS/generador)
- └─ Instalación de servicios de protección:
  - └─ Seguros (responsabilidad civil + equipamiento)
  - └─ Seguridad 24/7
  - └─ Desinfección e implementos de protección

PRESUPUESTO MES 2:

RD\$ 2,800,000

---

## MES 3: CAPACITACIÓN Y PREPARACIÓN OPERATIVA

### Semana 1-2:

- └─ Capacitación técnica del personal:
  - | └─ Manejo del sistema de información (CRM/SIM)
  - | └─ Protocolo de telecomunicaciones
  - | └─ Procedimientos de confidencialidad
  - | └─ Manejo de situaciones de crisis
  - | └─ Primeros auxilios psicológicos
- └─ Desarrollo de protocolos y procedimientos:
  - | └─ Protocolo de atención de crisis
  - | └─ Protocolo de derivación
  - | └─ Protocolo de confidencialidad y datos
  - | └─ Protocolo de seguridad física
  - | └─ Protocolo de comunicación interna
- └─ Asesoría legal:
  - | └─ Revisión de protocolos de confidencialidad
  - | └─ Acuerdos con DGII y TESORERÍA
  - | └─ Pólizas de seguros

### Semana 3-4:

- └─ Campaña de promoción inicial:
  - | └─ Diseño de materiales promocionales
  - | └─ Grabación de spots de radio (30 seg)
  - | └─ Contratación de emisoras de radio
  - | └─ Creación de redes sociales (Facebook, Instagram)
  - | └─ Diseño de página web informativa
  - | └─ Impresión de carteles y materiales
- └─ Simulacros operativos:
  - | └─ Simulacro de recepción de llamadas
  - | └─ Simulacro de atención de crisis
  - | └─ Simulacro de derivación
  - | └─ Evaluación de tiempos de respuesta
- └─ Reuniones de coordinación:
  - | └─ Presentación a autoridades locales
  - | └─ Presentación a instituciones asociadas
  - | └─ Capacitación a referentes comunitarios

PRESUPUESTO MES 3: RD\$ 2,625,383

SUBTOTAL FASE 1: RD\$ 7,525,383

---

## **FASE 2: OPERACIÓN PLENA 24/7 (Meses 4-15)**

### OBJETIVOS DE LA FASE 2:

- Operación continua del servicio 24/7
- Atención de llamadas de crisis
- Supervisión externa y auditoría continua
- Mejora continua de procesos
- Sostenimiento de promoción y visibilidad

PRESUPUESTO FASE 2: RD\$ 6,884,997

### HITOS PRINCIPALES:

- ✓ Mes 4: Inicio de operaciones 24/7
- ✓ Mes 7: Primera evaluación trimestral
- ✓ Mes 10: Segunda evaluación trimestral
- ✓ Mes 13: Tercera evaluación trimestral

---

### ACTIVIDADES MENSUALES (Meses 4-15):

#### OPERACIÓN CONTINUA 24/7

└─ Turnos de atención: 3 turnos diarios (8 horas c/u)

| └─ Turno diurno: 8:00 AM - 4:00 PM

| └─ Turno vespertino: 4:00 PM - 12:00 AM

| └─ Turno nocturno: 12:00 AM - 8:00 AM

└─ Equipo en operación:

| └─ 1 Coordinador operativo por turno

| └─ 1 Psicólogo por turno (mínimo)

| └─ Supervisor disponible para consultas

└─ Registro de llamadas:

└─ Documentación de casos

└─ Grabación de llamadas (cuando aplique)

└─ Cierre de casos y derivaciones

└─ Reporte diario de actividades

#### SUPERVISIÓN Y MEJORA CONTINUA

└─ Supervisión semanal:

| └─ Reunión de equipo los lunes

| └─ Revisión de casos críticos

| └─ Análisis de llamadas grabadas

| └─ Retroalimentación al personal

└─ Supervisión mensual:

- | └─ Análisis de indicadores
- | └─ Revisión de confidencialidad
- | └─ Evaluación de protocolos
- | └─ Planificación de mejoras
- └─ Asesoría externa trimestral:
  - └─ Consultor externo en crisis
  - └─ Revisión de procedimientos
  - └─ Supervisión clínica
  - └─ Recomendaciones de mejora

#### PROMOCIÓN Y MANTENIMIENTO DE VISIBILIDAD

- └─ Publicidad continua en radio:
  - | └─ Spots de 30 segundos (emisiones diarias)
  - | └─ Participación en programas de radio
  - | └─ Entrevistas a coordinadores
- └─ Publicidad digital:
  - | └─ Gestión diaria de redes sociales
  - | └─ Publicidad en Facebook e Instagram
  - | └─ Boletines informativos
  - | └─ Actualizaciones de página web
- └─ Actividades comunitarias:
  - └─ Conferencias en escuelas
  - └─ Presentaciones en comunidades
  - └─ Talleres de prevención
  - └─ Participación en eventos locales

#### CAPACITACIÓN CONTINUA

- └─ Capacitación mensual:
  - | └─ Actualizaciones de protocolos
  - | └─ Nuevas técnicas de intervención
  - | └─ Manejo de casos especiales
  - | └─ Bienestar del equipo (prevención burnout)
- └─ Asistencia a conferencias:
  - | └─ Congresos de psicología clínica
  - | └─ Seminarios de crisis y suicidio
  - | └─ Talleres de actualización profesional
- └─ Supervisión clínica especializada:
  - └─ Sesiones individuales (psicólogos)
  - └─ Sesiones de grupo (equipo completo)
  - └─ Consultoría en casos complejos

## EVALUACIÓN PERIÓDICA

- └─ Evaluación mensual:
  - | └─ Cantidad de llamadas atendidas
  - | └─ Tipos de crisis atendidas
  - | └─ Tasa de derivaciones
  - | └─ Tiempo de respuesta
  - | └─ Satisfacción del usuario (si aplica)
- └─ Evaluación trimestral (por consultor externo):
  - | └─ Auditoría de confidencialidad
  - | └─ Evaluación de calidad de atención
  - | └─ Análisis de casos críticos
  - | └─ Recomendaciones de mejora
- └─ Documentación y reportes:
  - └─ Base de datos de usuarios
  - └─ Registro de intervenciones
  - └─ Análisis epidemiológico
  - └─ Reportes mensuales y trimestrales

PRESUPUESTO MENSUAL (Promedio):

RD\$ 573,750

PRESUPUESTO FASE 2 (12 MESES):

RD\$ 6,884,997

---

## **FASE 3: EVALUACIÓN Y SOSTENIBILIDAD (Meses 16-18)**

### OBJETIVOS DE LA FASE 3:

- Evaluación integral del piloto
- Análisis de impacto y resultados
- Elaboración de recomendaciones
- Planificación de sostenibilidad
- Preparación para expansión o cierre evaluado

PRESUPUESTO FASE 3:

RD\$ 2,731,580

### HITOS PRINCIPALES:

- ✓ Mes 16: Inicio de evaluación externa integral
  - ✓ Mes 17: Análisis de datos y resultados
  - ✓ Mes 18: Informe final y recomendaciones
-

## MES 16: EVALUACIÓN INICIAL

### Semana 1-2:

- └─ Evaluación externa de impacto:
  - | └─ Contratación de evaluador/auditor independiente
  - | └─ Recopilación de datos de 12 meses de operación
  - | └─ Análisis de indicadores de desempeño
  - | └─ Revisión de documentación y protocolos
- └─ Evaluación de satisfacción:
  - | └─ Encuestas a usuarios (si aplica)
  - | └─ Evaluación del equipo interno
  - | └─ Retroalimentación de instituciones aliadas
  - | └─ Análisis de respuesta comunitaria
- └─ Revisión de confidencialidad:
  - └─ Auditoría de protocolos de datos
  - └─ Revisión de expedientes (anonimato)
  - └─ Análisis de brechas de seguridad
  - └─ Cumplimiento normativo

### Semana 3-4:

- └─ Análisis epidemiológico:
  - | └─ Tipos de crisis atendidas (top 10)
  - | └─ Caracterización de usuarios
  - | └─ Patrones temporales (horarios, días)
  - | └─ Tasa de derivaciones exitosas
  - | └─ Seguimiento de casos
- └─ Análisis operativo:
  - | └─ Tiempos de respuesta
  - | └─ Duración promedio de llamadas
  - | └─ Tasa de abandonos
  - | └─ Efectividad de derivaciones
  - | └─ Disponibilidad del servicio (uptime)
- └─ Análisis económico:
  - └─ Costo por llamada atendida
  - └─ Costo por usuario atendido
  - └─ Análisis de eficiencia presupuestaria
  - └─ Identificación de ahorros posibles

PRESUPUESTO MES 16:

RD\$ 850,000

---

## MES 17: ANÁLISIS PROFUNDO Y RECOMENDACIONES

### Semana 1-2:

- └─ Análisis comparativo:
  - | └─ Comparación con líneas similares en región
  - | └─ Benchmarking internacional
  - | └─ Análisis de fortalezas y debilidades
  - | └─ Oportunidades de mejora
- └─ Análisis de impacto en la comunidad:
  - | └─ Encuestas a instituciones aliadas
  - | └─ Evaluación de visibilidad comunitaria
  - | └─ Análisis de cobertura geográfica
  - | └─ Identificación de brechas de servicio
  - | └─ Impacto esperado en tasas de suicidio
- └─ Grupos focales:
  - └─ Sesiones con equipo de atención
  - └─ Sesiones con instituciones derivantes
  - └─ Sesiones con referentes comunitarios
  - └─ Sesiones con usuarios (si aplica)

### Semana 3-4:

- └─ Elaboración de recomendaciones:
  - | └─ Mejoras operativas
  - | └─ Mejoras tecnológicas
  - | └─ Mejoras de personal (capacitación)
  - | └─ Mejoras de protocolos
  - | └─ Mejoras de promoción y alcance
- └─ Análisis de sostenibilidad:
  - | └─ Evaluación de modelo de financiamiento
  - | └─ Análisis de viabilidad a largo plazo
  - | └─ Identificación de fuentes de financiamiento
  - | └─ Costos de operación permanente
  - | └─ Recomendaciones de escalabilidad
- └─ Planificación de expansión:
  - └─ Posibilidad de expandir a otras regiones
  - └─ Análisis de demanda en otros territorios
  - └─ Estimación de inversión adicional
  - └─ Cronograma de expansión recomendado

PRESUPUESTO MES 17:

RD\$ 950,000

---

## MES 18: INFORME FINAL Y CIERRE

### Semana 1-2:

- └─ Elaboración de informe final:
  - | └─ Resumen ejecutivo
  - | └─ Descripción del piloto
  - | └─ Metodología de evaluación
  - | └─ Hallazgos principales
  - | └─ Análisis de resultados
  - | └─ Recomendaciones específicas
  - | └─ Conclusiones
- └─ Presentación de resultados:
  - | └─ Presentación a autoridades (Gobierno)
  - | └─ Presentación a instituciones aliadas
  - | └─ Presentación a equipo de proyecto
  - | └─ Conferencia de prensa
  - | └─ Publicación de resultados
- └─ Documentación y archivación:
  - └─ Archivo de registros de usuarios
  - └─ Archivo de protocolos y procedimientos
  - └─ Archivo de evaluaciones
  - └─ Transferencia de bases de datos

### Semana 3-4:

- └─ Decisión sobre continuidad:
  - | └─ Evaluación de viabilidad
  - | └─ Análisis de impacto demostrado
  - | └─ Recomendación de continuidad o modificación
  - | └─ Planificación de siguiente fase
  - | └─ Asignación de recursos para continuidad
- └─ Cierre administrativo:
  - | └─ Liquidación de cuentas
  - | └─ Auditoría final de gastos
  - | └─ Cancelación de contratos temporales (si aplica)
  - | └─ Devolución o transferencia de equipamiento
  - | └─ Archivo final de documentación
- └─ Aprendizajes y lecciones:
  - └─ Documentación de lecciones aprendidas
  - └─ Transferencia de conocimiento
  - └─ Recomendaciones para futuros proyectos
  - └─ Capacitación a equipo para continuidad

PRESUPUESTO MES 18: RD\$ 931,580

SUBTOTAL FASE 3: RD\$ 2,731,580

### DIAGRAMA GANTT - CRONOGRAMA VISUAL (18 MESES)

CRONOGRAMA DE IMPLEMENTACIÓN - PROYECTO "LIBRES"  
Línea de Crisis 24/7 - República Dominicana

DURACIÓN: 18 MESES (Meses 1-18)  
PRESUPUESTO TOTAL: RD\$ 16,095,000

---

ACTIVIDAD PRINCIPAL	MES 1	MES 2	MES 3	MES 4-15	MES 16-18
---------------------	-------	-------	-------	----------	-----------

---

#### FASE 1: INSTALACIÓN (Meses 1-3)

1.1 Adquisición de espacio



1.2 Adecuación física



1.3 Instalación de servicios básicos



1.4 Instalación de infraestructura TI



1.5 Contratación de personal



1.6 Capacitación inicial



1.7 Desarrollo de protocolos



1.8 Pruebas de sistemas



1.9 Campaña de promoción inicial



#### FASE 2: OPERACIÓN PLENA 24/7 (Meses 4-15)

2.1 Operación de servicio 24/7



2.2 Atención de llamadas



2.3 Supervisión semanal



2.4 Asesoría externa trimestral



2.5 Publicidad continua (radio)



2.6 Gestión de redes sociales



2.7 Actividades comunitarias



2.8 Capacitación continua



2.9 Evaluación mensual de indicadores



FASE 3: EVALUACIÓN Y SOSTENIBILIDAD (Meses 16-18)

3.1 Evaluación externa integral



3.2 Análisis epidemiológico



3.3 Análisis de impacto



3.4 Grupos focales y consultas



3.5 Elaboración de informe final



3.6 Presentación de resultados



3.7 Cierre administrativo



---

---

LEYENDA: = No iniciado = En progreso = Completado

---

---

## TABLA DE HITOS Y FECHAS CLAVE

### HITOS PRINCIPALES DEL PROYECTO

---

HITO	MES	FECHA ESTIMADA
FASE 1: INSTALACIÓN Y PREPARACIÓN (Meses 1-3)		
H1.1 Firma de contrato de arrendamiento	Mes 1	Día 1-7
H1.2 Contratación de personal completada	Mes 1	Día 10-14
H1.3 Adecuación física finalizada	Mes 1	Día 21-28
H1.4 Servicios básicos activados	Mes 1	Día 28
H1.5 Equipamiento instalado	Mes 2	Día 14
H1.6 Sistemas tecnológicos operativos	Mes 2	Día 21
H1.7 Capacitación inicial completada	Mes 3	Día 7
H1.8 Protocolos desarrollados y aprobados	Mes 3	Día 10
H1.9 Simulacros operativos exitosos	Mes 3	Día 14
H1.10 Campaña de promoción iniciada	Mes 3	Día 21
H1.11 Centro listo para operación 24/7	Mes 3	Día 28
FASE 2: OPERACIÓN PLENA 24/7 (Meses 4-15)		
H2.1 Inicio de operaciones 24/7	Mes 4	Día 1
H2.2 Primera evaluación trimestral	Mes 7	Día 15-28
H2.3 Segunda evaluación trimestral	Mes 10	Día 15-28
H2.4 Tercera evaluación trimestral	Mes 13	Día 15-28
H2.5 Análisis de sostenibilidad (Mes 13)	Mes 13	Día 21
H2.6 Finalización de operación en Mes 15	Mes 15	Día 28
FASE 3: EVALUACIÓN Y SOSTENIBILIDAD (Meses 16-18)		
H3.1 Evaluación externa integral iniciada	Mes 16	Día 1
H3.2 Análisis de impacto completado	Mes 17	Día 14
H3.3 Informe final elaborado	Mes 17	Día 28
H3.4 Resultados presentados a autoridades	Mes 18	Día 7
H3.5 Decisión sobre continuidad	Mes 18	Día 14
H3.6 Cierre administrativo completado	Mes 18	Día 28

---

## MATRIZ DE RESPONSABILIDADES

### RESPONSABLES POR ACTIVIDAD

ACTIVIDAD	RESPONSABLE PRINCIPAL	APOYO
<b>FASE 1: INSTALACIÓN</b>		
Contratación de personal	Director/Supervisor	RRHH
Adecuación física	Contratista	Supervisor
Instalación de servicios básicos	Contratista	Supervisor
Instalación de infraestructura TI	Técnico informático	Contratista
Instalación de telecomunicaciones	Proveedor telefónico	Técnico
Capacitación inicial	Supervisor	Psicólogos
Desarrollo de protocolos	Supervisor + Psicólogos	Asesor legal
Pruebas de sistemas	Técnico informático	Equipo
Campaña de promoción inicial	Gestor de redes	Equipo
<b>FASE 2: OPERACIÓN</b>		
Operación 24/7 del servicio	Coordinadores	Psicólogos
Supervisión semanal	Supervisor	Coordinadores
Asesoría externa trimestral	Asesor externo	Supervisor
Publicidad continua (radio)	Gestor de redes	Equipo
Gestión de redes sociales	Gestor de redes	Equipo
Actividades comunitarias	Coordinadores	Psicólogos
Capacitación continua	Supervisor	Asesor externo
Evaluación de indicadores	Supervisor	Coordinadores
<b>FASE 3: EVALUACIÓN</b>		
Evaluación externa integral	Evaluador/Auditor	Supervisor
Análisis epidemiológico	Evaluador	Supervisor
Análisis de impacto	Evaluador	Psicólogos
Grupos focales	Evaluador	Supervisor
Informe final	Evaluador	Supervisor
Presentación de resultados	Director	Equipo
Cierre administrativo	Director	Supervisor

## RIESGOS Y PLAN DE CONTINGENCIA

### RIESGOS IDENTIFICADOS Y PLAN DE MITIGACIÓN

---

RIESGO	PROBABILIDAD	IMPACTO	PLAN DE MITIGACIÓN
FASE 1: INSTALACIÓN			
Retrasos en adecuación física	MEDIA	ALTO	<ul style="list-style-type: none"><li>• Supervisión diaria</li><li>• Contratista con experiencia</li><li>• Cláusula de multa por retraso</li></ul>
Problemas con servicios básicos	BAJA	MEDIO	<ul style="list-style-type: none"><li>• Gestión anticipada</li><li>• Múltiples proveedores</li></ul>
Equipamiento defectuoso	MEDIA	ALTO	<ul style="list-style-type: none"><li>• Garantía extendida</li><li>• Pruebas antes de aceptación</li><li>• Soporte técnico contratado</li></ul>
Falta de personal calificado	BAJA	CRÍTICO	<ul style="list-style-type: none"><li>• Bolsa de candidatos</li><li>• Capacitación intensiva</li><li>• Asesor externo disponible</li></ul>
Retrasos en capacitación flexible	MEDIA	MEDIO	<ul style="list-style-type: none"><li>• Cronograma</li><li>• Capacitación modular</li><li>• Mentoreo uno-a-uno</li></ul>

## FASE 2: OPERACIÓN

Baja demanda de servicio

MEDIA

ALTO

- Promoción intensiva
- Alianzas con instituciones
- Evaluación de canales

Rotación de personal

MEDIA

ALTO

- Ambiente de trabajo positivo
- Salarios competitivos
- Bienestar del equipo

Burnout del equipo

MEDIA

CRÍTICO

- Supervisión continua
- Rotación de turnos
- Espacios de descanso
- Apoyo psicológico

Problemas tecnológicos preventivo

BAJA

MEDIO

- Mantenimiento
- Soporte técnico 24/7
- Equipos de respaldo

Crisis mediática o seguridad

BAJA

CRÍTICO

- Protocolo de comunicación
- Apoyo legal permanente
- Relaciones públicas

## FASE 3: EVALUACIÓN

Falta de datos completos

BAJA

MEDIO

- Sistema de registro robusto
- Supervisión de completitud

Resultados negativos

MEDIA

CRÍTICO

- Mejoras continuas
- Asesoría externa
- Análisis de causas

Presión política

BAJA

ALTO

- Transparencia total
- Respaldo técnico
- Comunicación clara

---

---

FONDO DE CONTINGENCIA: RD\$ 873,020 (5.2% del presupuesto total)

---

---

## INDICADORES DE ÉXITO

### INDICADORES DE DESEMPEÑO DEL PROYECTO

---

---

INDICADOR	META	MEDICIÓN
FASE 1: INSTALACIÓN		
Cumplimiento de cronograma (Mes 3)	100%	Hitos alcanzados
Presupuesto de instalación ejecutado	±5%	Gastos vs. presupuesto
Personal contratado y capacitado	100%	Nómina completa
Sistemas operativos en pruebas	100%	Pruebas exitosas
Protocolos desarrollados	100%	Documentos aprobados
FASE 2: OPERACIÓN (12 MESES)		
Disponibilidad del servicio	99%	Uptime del sistema
Llamadas atendidas (estimado)	2,000+	Registro de llamadas
Tiempo de respuesta promedio	<3 minutos	Datos del sistema
Tasa de derivaciones exitosas	>85%	Seguimiento de casos
Cobertura geográfica	10+ municipios	Análisis de llamadas
Conocimiento comunitario del servicio	>60%	Encuesta de percepción
Retención de personal	100%	Nómina de empleados
Satisfacción del equipo	>4.0/5	Encuesta de clima
Evaluaciones trimestrales aprobadas	3/3	Informe de evaluador
FASE 3: EVALUACIÓN		
Cobertura de población (1a región)	>40%	Análisis epidemiológico
Impacto en factores de riesgo	>30%	Comparación pre-post
Satisfacción de usuarios	>4.0/5	Encuesta de satisfacción
Tasa de derivaciones aceptadas	>80%	Análisis de seguimiento
Viabilidad de sostenibilidad	Demostrada	Informe de evaluación
Recomendación para continuidad	Positiva	Decisión de autoridades

---

---

## PRESUPUESTO POR FASE

### EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA POR FASE

---

---

FASE	PRESUPUESTO	% DEL TOTAL	DURACIÓN
FASE 1: Instalación y Preparación	RD\$ 7,525,383	46.7%	Meses 1-3
FASE 2: Operación Plena 24/7	RD\$ 6,884,997	42.7%	Meses 4-15
FASE 3: Evaluación y Sostenibilidad	RD\$ 2,731,580	17.0%	Meses 16-18
AUMENTO POR CONTINGENCIAS	-RD\$ 1,047,000	-6.5% ajuste	
<b>PRESUPUESTO TOTAL</b>	<b>RD\$ 16,095,000</b>	<b>100%</b>	<b>18 MESES</b>

---

---

### DISTRIBUCIÓN MENSUAL APROXIMADA:

- Mes 1: RD\$ 2,100,000
- Mes 2: RD\$ 2,800,000
- Mes 3: RD\$ 2,625,383
- Meses 4-15 (promedio c/mes): RD\$ 573,750
- Mes 16: RD\$ 850,000
- Mes 17: RD\$ 950,000
- Mes 18: RD\$ 931,580

TOTAL: RD\$ 16,095,000

PRESUPUESTO RECOMENDADO PARA PRESUPUESTAR: RD\$ 16,100,000



Amar,  
Dar,  
Inspirar



Misión  
Misericordia  
FUNDACIÓN

[misionmisericordia.org](http://misionmisericordia.org)

   @misericordiafund