



INFORME FINAL

“Sistematización del Programa de Apoyo de Niños, Niñas y Adolescentes en
Situación de Calle del Ministerio de Desarrollo Social”

Febrero, 2019

ÍNDICE

1.	PRESENTACIÓN	4
2.	RESEÑA METODOLÓGICA	5
3.	REPORTES DE CASO	7
3.1.	INFORME DE CASO 1: Municipalidad de Arica, Región de Arica y Parinacota.....	7
3.2.	INFORME DE CASO 2: Fundación Paréntesis, Región de Tarapacá	17
3.3.	INFORME DE CASO 3: Gobernación Provincial de El Loa, Región de Antofagasta	25
3.4.	INFORME DE CASO 4: Fundación CIDETS, Región de Valparaíso	32
3.5.	INFORME DE CASO 5: Fundación CATIM, Región del Biobío.....	43
4.	ANÁLISIS INTEGRADO	53
4.1.	Planificación institucional	53
4.2.	Implementación del modelo de intervención.....	55
4.3.	Estructura y dinámica de los equipos de trabajo.....	58
4.4.	Dimensión Soportes técnicos y administrativos	60
4.5.	Dimensión Vínculos institucionales y comunitarios.....	62
5.	CONCLUSIONES	63
5.1.	Perfil de los participantes	63
5.2.	Dispositivos complementarios al apoyo psicosocial	64
5.3.	Estrategias para la provisión de servicios psicosociales de calidad	65
5.4.	Acceso preferente a la oferta y mecanismos de complementariedad con servicios especializados.....	65
5.5.	Modelo metodológico del programa.....	66
6.	RECOMENDACIONES	67
6.1.	Diseño e implementación de una estrategia para la superación de la situación de calle en niños, niñas y adolescentes	67
a.	Considerar el nivel de daño psicosocial de los niños, niñas y adolescentes para el diseño de estrategias de intervención pertinentes.....	68
b.	Diseñar e implementar dispositivos programáticos complementarios al acompañamiento psicosocial para prevenir y superar la situación de calle.	69
6.2.	Mejoramiento a la gestión del programa	73
a.	Soportes institucionales.....	73

b.	Modelo metodológico del programa	75
c.	Coordinación intersectorial para el acceso preferente a la oferta y mecanismos de complementariedad con servicios especializados	76
7.	BIBLIOGRAFÍA	80
8.	ANEXO N° 1: REPORTE DE TRABAJO DE CAMPO	81
9.	ANEXO N° 2: MATRIZ METODOLÓGICA	84

1. PRESENTACIÓN

El presente documento corresponde al informe final de resultados del estudio “Sistematización del Programa de Apoyo de Niños, Niñas y Adolescentes en Situación de Calle del Ministerio de Desarrollo Social”.

El informe está estructurado en cinco secciones; después de la presentación se incluye una reseña metodológica del levantamiento y análisis de la información (el reporte del trabajo de campo que especifica las actividades realizadas se incluye en el Anexo N° 1; mientras que el Anexo N°2 describe el detalle de la matriz metodológica).

Posteriormente se presentan los reportes y análisis de los cinco proyectos de intervención del programa ejecutados por: (i) Municipalidad de Arica; (ii) Fundación Paréntesis en Iquique; (iii) Gobernación de El Loa en Calama; (iv) ONG CIDETS en Valparaíso; (v) ONG CATIM en la región del Biobío.

Posteriormente, se da cuenta del análisis integrado de las dimensiones que se consideraron para la elaboración de los reportes de caso de los proyectos. Después, se presentan las conclusiones de la sistematización, organizadas en cuatro ámbitos transversales, a saber: Perfil de los participantes, dispositivos complementarios al apoyo psicosocial, estrategias para la provisión de servicios de apoyo psicosocial de calidad, acceso preferente a la oferta y mecanismos de complementariedad con servicios especializados.

Por último, se incluyen las recomendaciones del estudio, las cuales se presentan estructuradas en dos ámbitos. El primero da cuenta de propuestas para el diseño e implementación de una estrategia para la superación de la situación de calle en niños, niñas y adolescentes; por tanto, que trasciende a la ejecución del programa. El segundo ámbito, profundiza en recomendaciones dirigidas específicamente al programa que actualmente ejecuta el Ministerio de Desarrollo Social, entregando directrices para ajustar los elementos programáticos que se identificaron como los principales desafíos en base la sistematización.

2. RESEÑA METODOLÓGICA

A continuación se presenta una reseña de la metodología que se utilizó para la sistematización del Programa de Apoyo a Niños, Niñas y Adolescentes en Situación de Calle.

Para dar cumplimiento al objetivo de la sistematización, asociado con analizar y describir el modelo de intervención del programa, ejecutado a través de cinco proyectos de intervención ejecutado en las regiones de Arica y Parinacota, Tarapacá, Antofagasta, Valparaíso y Biobío, se utilizó una metodología cualitativa que consideró diversas técnicas de levantamiento de información, a saber:

- Revisión documental: Se analizaron tres tipos de documentos para indagar en las orientaciones institucionales¹, programáticas² y de la intervención³.
- Entrevistas individuales: Se realizaron entrevistas individuales a representantes de las SEREMI de Desarrollo Social y a los encargados institucionales de las organizaciones ejecutoras del programa.
- Entrevistas grupales: Se realizaron entrevistas grupales a los miembros de los equipos de intervención del programa, donde participaron los coordinadores psicosociales.
- Cuestionario: Se envió un cuestionario online a los coordinadores de los equipos de intervención.
- Mapa participativo: Se realizaron cinco mapas participativos con participantes de los proyectos de intervención de cuatro de las cinco organizaciones ejecutoras⁴.
- Taller de expertos: Se realizó un panel de expertos en el que se analizaron las conclusiones y recomendaciones preliminares de manera de avanzar en la pertinencia de las mismas⁵.

El análisis de la información recogida se organizó en base a la matriz metodológica que se elaboró en base a cinco dimensiones y se operacionaliza en 22 variables⁶, mientras que la información se procesó a través de un análisis de contenido para cada uno de los casos de estudio en base a las variables descritas en la matriz metodológica, así como la incorporación de elementos emergentes, con el propósito de responder a los objetivos contemplados, por medio de la integración, contraste y complementación de la información.

¹ Ministerio de Desarrollo Social, 2016. "Claves del proceso de fortalecimiento del Subsistema Seguridades y Oportunidades".

² Convenios de transferencia de recursos entre las SEREMI de Desarrollo Social y las organizaciones ejecutoras del programa; Manual de acompañamiento psicosocial; Orientaciones metodológicas para el cumplimiento de la matriz de bienestar; Módulo I: Conociendo mis derechos; Módulo II: Fortaleciendo mis habilidades. Cuadernillos 1, 2 y 3; Módulo III: Valorando mis avances; Módulo IV: Cerrando un ciclo; Primer informe de resultados: Programa de Apoyo a Niños, Niñas y Adolescentes en Situación de Calle.

³ Cuadernillo de elegibilidad y diagnóstico; Cuadernillo de profundización diagnóstica; Cuestionario línea-base/diagnóstico individual; Matriz de bienestar.

⁴ Por razones operativas no se realizó el mapa participativo con niños, niñas y adolescentes vinculados al proyecto que ejecuta la Gobernación de El Loa, en la comuna de Calama, región de Antofagasta.

⁵ El listado de los participantes se detalla en el Anexo N° 1: Reporte de trabajo de campo.

⁶ El detalle de la matriz metodológica y la identificación de los actores claves con quienes se indagó en cada variable se detalla en el Anexo N° 2: Matriz metodológica.

Para la integración de la información de cada caso se utilizó la técnica de triangulación metodológica. Esta técnica permitió visualizar un ámbito desde sus distintos ángulos con el objetivo de aumentar la validez y la consistencia de los hallazgos, ofreciendo la oportunidad para elaborar una perspectiva más amplia de la interpretación del fenómeno de estudio (Okuda y Gómez-Restrepo, 2005⁷).

A continuación, se presentan las dimensiones que se consideraron y las variables que se operacionalizaron para el análisis de la información recopilada.

Cuadro N° 1: Dimensiones y variables de la Matriz metodológica

N°	Dimensión	Variables
1	Planificación institucional	1.1. Diagnóstico territorial de NNASC 1.2. Magnitud de la población objetivo en el territorio 1.3. Identificación de la oferta de protección a NNASC en el territorio 1.4. Planificación de los procesos de intervención
2	Implementación del modelo de intervención	2.1. Caracterización de los participantes 2.2. Estrategias de detección y contacto de participantes 2.3. Pertinencia de la cobertura territorial 2.4. Caracterización del enfoque de intervención 2.5. Gestión intersectorial 2.6. Enfoques transversales 2.7. Fortalezas y debilidades del modelo 2.8. Servicios complementarios al modelo
3	Estructura y dinámicas de los equipos de trabajo	3.1. Gestión de personas 3.2. Espacios de reflexión y análisis de casos 3.3. Gestión del conocimiento
4	Soportes técnicos y administrativos	4.1. Gestión administrativa 4.2. Gestión programática 4.3. Gestión de la información
5	Vínculos institucionales y comunitarios de NNASC	5.1. Soportes institucionales 5.2. Soportes comunitarios 5.3. Soportes familiares 5.4. Soportes del grupo de pares

⁷ Okuda y Gómez-Restrepo, 2005. Métodos de investigación cualitativa: triangulación. Revista Colombiana de Psiquiatría, vol. XXXIV / No. 1 / pág. 118-124.

3. REPORTES DE CASO

En esta sección se presentan los reportes y análisis de cada caso, los que fueron organizados en base a los siguientes seis apartados: Planificación institucional, Implementación del modelo de intervención, Estructura y dinámicas de los equipos de trabajo, Soportes técnicos y administrativos, Vínculos institucionales y comunitarios, y Conclusiones.

3.1. INFORME DE CASO 1: Municipalidad de Arica, Región de Arica y Parinacota

3.1.1. Planificación institucional

El proyecto de acompañamiento psicosocial a niños, niñas y adolescentes en situación de calle (NNASC) es ejecutado en la comuna de Arica por la municipalidad desde el mes de diciembre del año 2017, luego de que se concretara un acuerdo institucional con la Secretaría Regional Ministerial (SEREMI) de Desarrollo Social de la Región de Arica y Parinacota, para el acompañamiento de una cobertura de 30 niños, niñas y adolescentes.

Se debe considerar que desde el inicio de la implementación de la fase piloto del programa, en el año 2014, el programa ha sido ejecutado por tres organizaciones. En primer lugar, entre los años 2012 y 2014 el programa fue implementado por la Corporación Servicio de Paz y Justicia (SERPAJ), posteriormente, entre 2016 y 2017, fue ejecutado por la Corporación de Formación Laboral al Adolescente (CORFAL).

El acuerdo entre la SEREMI de Desarrollo Social y la municipalidad de Arica para la ejecución del programa se estableció luego de que el equipo directivo de CORFAL decidiera no continuar con la implementación de programas del Sistema Seguridades y Oportunidades (SSyOO), debido a las exigencias administrativas estipuladas en los convenios de transferencias de recursos entre el Ministerio de Desarrollo Social (MDS) y las organizaciones de la sociedad civil para la ejecución de los programas de acompañamiento.

“Los convenios establecen (...) que la entidad privada tiene que garantizar el 100% de los recursos, a través de una póliza de seguros o una boleta bancaria. (...). Estas organizaciones, en general, no usan boletas bancarias porque eso implica tener la misma cantidad de recursos en el banco para respaldarlos, entonces compran pólizas de seguro, pero son pólizas que se compran y después esa plata se pierde, no es que te la devuelvan (...). CORFAL nos había hecho (...) la solicitud que se baje el porcentaje de la garantía, pero desde Santiago mantienen la misma figura, así que ellos optaron por dejar los convenios con nosotros”. (Encargada Regional del Programa NNASC, Región de Arica y Parinacota).

El cambio de institución ejecutora representó una dificultad para el equipo de la SEREMI de Desarrollo Social, ya que existía una muy buena evaluación de la gestión programática de la CORFAL. Además, su condición de organización de la sociedad civil permitía una gestión administrativa adecuada, especialmente, frente a imprevistos y situaciones emergentes en el acompañamiento a los participantes.

Uno de los elementos que se consideraron por parte de la SEREMI de Desarrollo Social para el establecimiento del convenio con la municipalidad fue que este último ejecutaba el programa Calle Adultos, por lo que además de interés institucional existían conocimientos respecto de la temática en el equipo social.

Entre los acuerdos establecidos por las partes, se estableció la continuidad del equipo ejecutor de la CORFAL para resguardar la vinculación de los participantes con los profesionales. De esta manera, el equipo del Programa del Calle NNASC quedó compuesto por cinco profesionales. El coordinador, quien también está a cargo de la coordinación del programa Calle Adultos, dos Tutores psicosociales, un psicólogo – quien integraba el equipo CORFAL – y una trabajadora social, y la Gestora de redes. Las dos últimas se incorporaron al proyecto dada su experiencia en la temática de calle, ya que habían desarrollado funciones en el equipo municipal del programa Calle Adultos en años anteriores.

Dadas las particularidades de la comuna de Arica, asociadas a las condiciones climáticas y a su carácter de ciudad fronteriza, existe una población considerable de personas en situación de calle, de alrededor de 400 personas, según cifras del último catastro municipal realizado entre los meses de diciembre del 2016 y enero del 2017.

Sin embargo, los datos disponibles muestran una baja proporción de niños, niñas y adolescentes en situación de calle. Existe consenso entre los entrevistados sobre las características de los NNASC presentes en la comuna, en general, se trata de jóvenes con una situación psicosocial de mediana complejidad, con socialización callejera, que forman parte de la red de protección de derechos del Servicio Nacional de Menores (SENAME), en programas tales como: Programa de Explotación Sexual Comercial (PE), Programa de Intervención Especializada (PIE) y los Centros Residenciales Especializados de Administración Directa (CREAD).

No obstante, hay un grupo de mayor complejidad psicosocial que son atendidos en intervenciones del área de responsabilidad penal adolescente (RPA), entre los que se cuentan el Programa de Salidas Alternativas (PSA), el Programa de Libertad Asistida Especial (PLE), los Programas de Medidas Cautelares Ambulatorias (MCA).

"Hay un grupo, yo te diría entre el 10 y el 20% que viven en la calle, que pernoctan en lugares públicos. Quienes se asocian a consumo y dependencia de pasta base, temas delictuales". (Psicólogo Programa Calle, Municipalidad de Arica).

Un elemento necesario de considerar en este ámbito, es la ausencia de un centro de rehabilitación para abordar el consumo de alcohol y drogas, tanto de niños, niñas y adolescencia como de adultos

en la comuna, situación que implica el traslado a la región de Tarapacá para los casos que lo requieran.

Por otro lado, tal como señalan los representantes del Departamento de Acción Social de la municipalidad de Arica - unidad responsable de los servicios a personas en situación de calle en la comuna - existe poca oferta de programas especializados para abordar las vulnerabilidades particulares de este grupo, situación que los ha motivado a diseñar, e implementar a partir del año 2019, un centro diurno municipal con servicios básicos tanto para adultos como para NNASC.

3.1.2. Implementación del modelo de intervención

Como se ha mencionado, el perfil de los participantes corresponde, principalmente, a adolescentes con socialización callejera, es decir, jóvenes que pasan la mayor parte del día circulando por espacios públicos, pero que pernoctan en el hogar de sus familias. En todo caso, existe un grupo menor de participantes que pernoctan intermitentemente en la calle. Por otro lado, existen algunos casos puntuales de adultos en situación de calle con niños/as, que pasan por períodos cortos de situación de calle.

En relación a la vinculación al sistema educacional, según lo que refiere el equipo ejecutor, cerca de dos tercios de los participantes asisten regularmente a establecimientos educacionales.

En términos de las diferencias por sexo, no se identifican diferencias porcentuales significativas entre hombres y mujeres. Sin embargo, si hay diferencias en relación al tipo de vulneración de derechos. Por un lado, las niñas y adolescentes mujeres suelen estar más expuestas a la explotación sexual comercial, mientras que los niños y adolescentes varones presentan porcentualmente más situaciones de infracción de ley.

"De los 30 chiquillos que atendemos, 28 están en la red SENAME (...). Lo que te dice sobre el perfil, tenemos chiquillos que han estado institucionalizados desde niños (...). Existe una resistencia natural de parte de los chiquillos a la palabra SENAME, a la palabra programa. Es complicado". (Psicólogo Programa Calle, Municipalidad de Arica).

Si bien el proceso de detección, contacto e invitación a participar del programa a los participantes estuvo a cargo del equipo ejecutor de la CORFAL, existe consenso entre los entrevistados sobre las dificultades que existieron. Después de un período de tiempo considerable, alrededor de seis meses, el equipo ejecutor estableció contacto con las organizaciones que forman parte de la red SENAME y comenzaron a ejecutar visitas domiciliarias. Además, hubo un proceso de derivación de parte de la red SENAME de alrededor del 10% de la cobertura

"El proceso de elegibilidad fue bien complejo, porque nosotros pensamos que lo tenía que hacer el ministerio. A nosotros nos dieron una lista de prelación que venía de parte del Ministerio y de

SENAME (...) y resulta que un 10% tendría una socialización de calle". (Psicólogo Programa Calle, Municipalidad de Arica).

De acuerdo al equipo ejecutor, durante el período de contacto inicial, en una oportunidad, se identificó un adolescente de nacionalidad peruana que se encontraba en situación de calle, pero que no fue incorporado al programa porque no tenía su situación de residencia regularizada. Si bien este caso no se discutió en las instancias de supervisión y asistencia técnica, da cuenta de la necesidad de establecer orientaciones claras respecto a estas situaciones.

En relación a las modalidades de acompañamiento que el equipo ejecutor implementa, destacan principalmente las atenciones en la oficina del proyecto, visitas a puntos de calle o centros de reunión de los participantes y visitas domiciliarias. Predominan las visitas a terreno y se realizan actividades familiares en las dependencias del proyecto una vez por mes. La periodicidad promedio es de tres encuentros mensuales con cada NNASC, dos efectuados por la dupla psicosocial y uno efectuado por la gestora de redes.

Como se ha señalado, en el futuro, se proyecta mantener los mismos espacios de atención, pero la habilitación del centro diurno, permitirá la permanencia de los participantes en el espacio habilitado por la municipalidad.

Un elemento a destacar, producto de la cantidad de participantes, tiene que ver con que el equipo ejecutor no se divide el acompañamiento de un grupo de los NNASC, como ocurre regularmente en el programa Calle de adultos, sino que todo el equipo conoce a cada participante y realiza las atenciones individuales y grupales que se definen en la metodología del programa.

En relación a la metodología de acompañamiento psicosocial, el equipo ejecutor plantea que ha sido necesario ajustar los contenidos de los módulos de trabajo con NNASC, especialmente 1 y 2, dado que no los consideran aplicables a los participantes.

"Los módulos no son muy aplicables. Los materiales y las dinámicas no son muy pertinentes. Se utilizan como base, pero se realizan ajustes". (Psicólogo Programa Calle, Municipalidad de Arica).

Respecto a la Matriz de Bienestar, los entrevistados señalan que los indicadores son pertinentes, por lo que no ha sido necesario incorporar emergentes, no obstante, dan cuenta de la necesidad de registrar los cambios en el cumplimiento de los indicadores, a propósito de las dinámicas propias de la situación de calle, o cuando cambia el tramo etario de los participantes.

"La dinámica de estos niños cambia tanto, que (...) resulta complejo estar generando cambios de indicadores de forma permanente. Hoy día, al 6to o 7mo mes, puedes haber trabajado un montón de indicadores súper bien, pero pasa una crisis con el niño que cambia todo (...). Debería generarse algún instrumento que nos permita agregar o proponer algún otro tipo de cosas". (Encargada Regional del Programa NNASC, Región de Arica y Parinacota).

En cuanto a la percepción de los entrevistados sobre los elementos que contribuyen al éxito de la intervención, todos coinciden en el valor que tiene la disposición de los tutores para aproximarse a los participantes y el vínculo que se establece con ellos para lograr los objetivos de la intervención.

"La vinculación con los chiquillos, esta vinculación no basada en el miedo, no basada en la judicialización. Sino que esta vinculación basada en el entendimiento, en las necesidades del otro, en el escucharlo de forma incondicional, en no juzgarlos". (Psicólogo Programa Calle, Municipalidad de Arica).

Línea de re-vinculación familiar es un ámbito en el que todavía se realizan acciones muy incipientes asociadas, principalmente, a dos tipos de prácticas de intervención. En primer lugar, la gestión de beneficios monetarios a las familias de los participantes, las que le son encargadas a la Gestora de redes. En segundo lugar, se implementan actividades grupales recreativas y celebraciones en las dependencias de las oficinas del programa en las que participan los adultos significativos de los NNASC.

En relación a las estrategias de intervención específicas con NNASC, si bien el equipo ejecutor ha establecido coordinaciones con los equipos de los proyectos del SENAME, la ausencia de orientaciones específicas para establecer procesos de intervención complementarios, impide la sinergia en el abordaje de los casos.

Actualmente, la coordinación se basa en el intercambio de información entre los equipos sobre la situación de los casos. En ocasiones, la buena vinculación de los participantes con el equipo ejecutor del programa para NNASC se constituye como un facilitador de las intervenciones de los otros proyectos, y se han establecido encuentros de los equipos de proyectos SENAME en las oficinas del programa.

"La figura del SSyOO es distinta a como trabaja el SENAME. Este Programa Calle Niños ha beneficiado mucho, porque es una figura de acompañamiento, de no juzgar en lo que [el niño] está, lo que ha permitido establecer vínculos entre los niños y el equipo. Nosotros como programa de acompañamiento psicosocial entendemos que hay niños que necesitan un servicio especializado, porque los tutores no tienen esa función, no les da tiempo para hacer esa pega (...). Entonces, necesitamos un servicio especializado, pero no sé si [los programas del Sename] entienden esa distinción". (Encargada Regional del Programa NNASC, Región de Arica y Parinacota).

En relación a la gestión de las redes de servicios sociales, destaca la falta de mecanismos para garantizar el acceso preferente a la oferta de programas especializados a los participantes del programa en el territorio donde se ejecuta.

El Programa Calle Niños no tiene acceso a la oferta preferente que tienen los adultos, entonces tenemos muchos programas para adultos, pero en el caso de estos programas no tenemos nada preferente. Tal vez, deberíamos generar vínculos con el programa de salud mental del Chile Crece Contigo, para que se dé atención prioritaria, o dentro de los

programas de educación insertos dentro de los colegios. Eso se debería potenciar. Hoy día no tenemos nada preferente". (Encargada Regional del Programa NNASC, Región de Arica y Parinacota).

Dada esta situación, la gestión de redes se circunscribe a la coordinación con los establecimientos educacionales, así como con los servicios de salud municipales y la participación en la mesa técnica que bimensualmente organiza la SEREMI de Desarrollo Social.

Existen otras prestaciones sociales que el equipo ejecutor gestiona a través de los proyectos del SENAME en los que participan los niños, niñas y adolescentes del proyecto, especialmente las relativas a las internaciones frente a situaciones de consumo de sustancias, que implican el traslado de los casos a la Región de Tarapacá o, incluso, a la Región Metropolitana.

Respecto a las percepciones de los entrevistados sobre las fortalezas de la propuesta de intervención del programa, los elementos que generan más consenso entre quienes participaron del proceso de levantamiento de información, es la flexibilidad de la intervención y la posibilidad de adecuar los tiempos de implementación para favorecer el establecimiento de un vínculo para el apoyo psicosocial entre Tutores y los participantes del proyecto.

Asimismo, se destacan la voluntariedad de la participación de los NNASC y las posibilidades de atención en contextos no convencionales tales como puntos de calle, visitas domiciliarias y otros, los que contribuyen a la construcción de un vínculo significativo con los participantes.

"La diferencia que tenemos es que aquí el chiquillo ingresa solo, sin nada (...) solamente con su voluntad, [mientras que en el SENAME] hay judicialización, hay un miedo de irse preso. Esa es la diferencia de lo que hacemos". (Psicólogo Programa Calle, Municipalidad de Arica).

En términos de oportunidades de mejora para la intervención, existe consenso entre los entrevistados en señalar que, dadas la situación actual respecto al componente de acceso preferente a la oferta de servicios, un elemento a incorporar en el programa es la posibilidad de contratar, con cargo al presupuesto del proyecto, servicios especializados para la atención, especialmente, en el ámbito de la salud mental, de manera de proveer atenciones que las redes de servicios no están en condiciones de entregar con la debida especialización.

"Este programa a diferencia del PEC de SENAME, no es especializado, no podemos hacer reparación, no puedo hacer [atenciones] clínicas, no tenemos el tiempo ni las condiciones para poder hacerlo. No tenemos los mismos recursos para poder llegar a hacer reparación, como podría llegar a hacer un PRM". (Psicólogo Programa Calle, Municipalidad de Arica).

3.1.3. Estructura y dinámicas de los equipos de trabajo

Como se ha señalado, la administración y supervisión del proyecto al interior de la Municipalidad de Arica se aloja en el Departamento de Acción Social dependiente de la Dirección de Desarrollo Comunitario (DIDECO). Este departamento tenía existencia jurídica previa al funcionamiento del proyecto, pero no, estaba en pleno funcionamiento por lo que los procesos administrativos se han establecido de forma paulatina.

En relación a los procesos institucionales vinculados a la gestión de personas el equipo ejecutor está compuesto por profesionales con experiencia en la temática de calle y, adicionalmente, la municipalidad consideró apropiado incluir a los miembros del equipo ejecutor de la CORFAL, de manera de favorecer la continuidad de los procesos de intervención con los participantes.

Los miembros del equipo ejecutor tienen un contrato a honorarios con la municipalidad de Arica, con la figura “Fondos de terceros”, el cual se renueva anualmente, y disponen de días de permiso administrativo y vacaciones.

En cuanto a las prácticas de supervisión y asesoría propia de la institución ejecutora, estas se dirigen, principalmente, al coordinador del proyecto y están centradas en el ámbito administrativo, de manera de facilitar el proceso de rendición de cuentas, aspecto que se constituye como uno de los elementos más complejos para la gestión programática.

“La rendición de cuenta, en general, representa un desafío técnico para la prestación del servicio de acompañamiento psicosocial, ya que impide responder de forma oportuna a las necesidades de los participantes, así como para rendir los gastos de movilización”.
(Encargada de acción social, Municipalidad de Arica).

Por otro lado, el equipo ejecutor no cuenta con un espacio formal definido institucionalmente para reflexionar sobre su propia gestión y los logros de la intervención. Si bien en las reuniones semanales de equipo se abordan elementos asociados a este punto, resultan insuficientes para un análisis en profundidad de los factores que favorecen el logro de los resultados del proyecto. En todo caso, en las instancias de autocuidado se han realizado acciones incipientes para favorecer la reflexión sobre la propia práctica, sin embargo, no se realizan acciones significativas para la sistematización de buenas prácticas de intervención.

Desde el inicio de la fase piloto del programa hasta la fecha no se han establecido acuerdos institucionales con universidades u otros centros de estudios para la capacitación de los miembros del equipo ejecutor ni de los profesionales de la SEREMI. Tampoco se han establecido acuerdos operativos para la realización de prácticas profesionales ni tesis de estudios en el tema. Si bien, se han realizado algunas gestiones para que servicios públicos capaciten en temáticas propias de su gestión, faltan instancias de mejoramiento de competencias de los equipos de intervención, ya que usualmente esos espacios se han utilizado para analizar las características de la oferta

programática, más que para fortalecer las competencias de intervención psicosocial de los profesionales.

Por otro lado, existe consenso entre los entrevistados sobre las necesidades de capacitación en ámbitos propios del acompañamiento psicosocial a niños, niñas y adolescentes en situación de extrema vulnerabilidad, tales como intervención en crisis, consumo problemático de sustancias y salud mental.

Por último, la principal estrategia de análisis de la gestión programática se realiza en las reuniones entre el equipo ejecutor y la encargada regional del programa donde se revisa la situación de los participantes que se encuentran en condición crítica. Este espacio de trabajo, que tiene una periodicidad mensual, es la instancia más relevante y significativa para el monitoreo de la implementación del programa y la detección de nudos críticos que obstaculicen el logro de sus objetivos.

3.1.4. Soportes técnicos y administrativos

Como se ha mencionado, la administración financiera del programa implica una carga administrativa considerable para el coordinador del equipo ejecutor, dado que el sistema contable municipal exige disponer de tres cotizaciones para gestionar la compra de artículos necesarios para la ejecución del acompañamiento psicosocial. Lo que se constituye como uno de los principales obstaculizadores del programa en la comuna de Arica.

La necesidad de dar respuestas oportunas a los requerimientos de la intervención es clave para el logro de los objetivos del programa, por lo que existe consenso entre los entrevistados sobre las dificultades generadas por el sistema administrativo municipal, las que podrían aplacarse por la habilitación de un fondo de libre disposición como para responder a las situaciones críticas que se originen en el marco del acompañamiento a los participantes.

“Se requiere un fondo de libre disposición como para responder a emergencias, comprar medicamentos, pagar viajes, financiar servicios fúnebres”. (Encargada de acción social, Municipalidad de Arica).

En cuanto a la complementariedad presupuestaria del proyecto, la municipalidad de Arica aporta un presupuesto de 14 millones de pesos, destinados al pago de honorarios del coordinador del proyecto, lo que permite la contratación del resto de los profesionales del equipo con cargo a los recursos transferidos por la SEREMI de Desarrollo Social. Además, se debe considerar el aporte municipal adicional vinculado con el financiamiento de los costos de operación de la sede donde funcionan las oficinas del proyecto.

Por último, en relación a la gestión de la información, existe consenso entre los entrevistados sobre las dificultades que representa para el adecuado monitoreo de los casos la falta de un sistema informático. Si bien el uso de las planillas le ha permitido al equipo ejecutor dar cuenta de la situación de los participantes, se complejiza realizar un análisis de calidad de los logros del proceso de acompañamiento psicosocial a los participantes.

3.1.5. Soportes institucionales y comunitarios

Respecto a los vínculos comunitarios e institucionales de los NNASC participantes del programa, destaca el apoyo recibido por el equipo ejecutor para facilitar la relación de los adolescentes con los servicios de salud, especialmente, en los temas asociados al control de la natalidad y los cuidados en la salud sexual y reproductiva en las jóvenes participantes.

Por otro lado, destaca también el apoyo del equipo ejecutor para favorecer la re-escolarización de manera que los participantes asistan a modalidades educativas para completar estudios del nivel secundario.

Asimismo, los participantes valoran la labor del equipo ejecutor respecto a su disponibilidad para resolver situaciones críticas tales como accidentes, conflictos con la justicia y problemáticas asociadas a la convivencia en el centro residencial de administración directa de Arica, en la que participan varios de los jóvenes vinculados al programa.

En relación a la línea de re-vinculación familiar, los participantes destacan los beneficios del acompañamiento al grupo familiar en su conjunto, en los casos en que se han establecido vínculos de apoyo a adultos que se encontraban con sus hijos e hijas en situación de calle.

“Lo que uno más valora es el compromiso que ellos tienen, me llaman para preguntar cómo estoy, (...) ahora me van a acompañar al SERVIU” (Madre de una participante del Programa NNASC, Municipalidad de Arica).

En relación a las necesidades no cubiertas, los participantes dan cuenta respecto del tratamiento para el consumo problemático de sustancias, dado la ausencia de servicios especializados en este ámbito en la región de Arica y Parinacota.

Otro ámbito no cubierto por el acompañamiento psicosocial, desde la perspectiva de los participantes, está relacionado con el escaso apoyo del equipo para la intermediación laboral de los participantes, aunque se han realizado acciones incipientes en la materia tales como la elaboración de curriculum y la preparación de entrevistas laborales.

3.1.6. Conclusiones

A partir del análisis de las distintas dimensiones del proyecto de acompañamiento a NNASC de la municipalidad de Arica, es posible concluir que uno de los elementos claves en el proceso tiene que ver con el compromiso institucional de la municipalidad para proveer respuestas pertinentes a las necesidades de este grupo de niños, niñas y adolescentes, que si bien forman parte de la red de protección de derechos del SENAME, no estaban siendo adecuadamente abordadas por dichos proyectos. El compromiso institucional se evidencia también en la próxima implementación de un centro de día para personas en situación de calle con un anexo especial para los NNASC de la comuna.

Sin embargo, las condiciones administrativas propias del sector municipal han impedido dar respuestas oportunas a los imprevistos y situaciones emergentes, lo que se constituye como el principal obstaculizador del proceso.

Por otro lado, en términos de la cobertura, si bien el total de participantes atendidos se ajusta a la presencia de NNASC en la comuna, el período de contacto con los participantes no estuvo definido adecuadamente, lo que implica que el período de acompañamiento sea de máximo de un año de intervención para la mayoría de los participantes. Aun cuando esta situación ocurre durante el período de ejecución de la ONG CORFAL, la SEREMI de Desarrollo Social pudo haber intercedido para optimizar dicho proceso.

En relación a las estrategias de intervención, destacan las diversas estrategias que utiliza el equipo ejecutor para favorecer los encuentros con los participantes en diversos contextos. Sin embargo, se hace necesario fortalecer la línea de re-vinculación familiar, incluyendo estrategias para generar las condiciones materiales y sociales necesarias para que los adultos significativos puedan proveer cuidado y protección a los participantes.

En cuanto a la gestión de las redes de servicios sociales y de protección de derechos, dada la falta de mecanismos vigentes para garantizar el acceso preferente a la oferta, se hace necesario favorecer la contratación de servicios especializados en ámbitos tales como salud mental, consumo abusivo de sustancias y otros, cuando estos no están disponibles en los territorios.

3.2. INFORME DE CASO 2: Fundación Paréntesis, Región de Tarapacá

3.2.1. Planificación institucional

El proyecto de acompañamiento psicosocial a niños, niñas y adolescentes en situación de calle (NNASC) en la Región de Tarapacá es ejecutado desde el mes de diciembre del año 2017 por la Fundación Paréntesis. El programa había sido ejecutado previamente, entre los años 2012 y 2014, por la Corporación Servicio de Paz y Justicia (SERPAJ).

Uno de los principales elementos que fueron considerados para formalizar la incorporación de Paréntesis al programa tuvo que ver con que la fundación venía ejecutando, desde el año 2016, un programa tratamiento de consumo problemático de alcohol y drogas del SENDA con NNASC en la comuna de Iquique.

Los recursos financieros aportados por la SEREMI de Desarrollo Social para la ejecución del programa permitían habilitar una nueva sede institucional y contratar a un equipo para proveer el acompañamiento psicosocial a los participantes. No obstante, este proceso implicó mucho mayor tiempo que el previsto, demorando en aproximadamente seis meses el inicio del proyecto. Además, hubo diferencias técnicas con SENDA para que se estableciese a un mismo coordinador para ambas intervenciones.

"SENDA nunca ha estado muy de acuerdo con esta definición [mantener el mismo coordinador para ambos proyectos]. Ha sido algo que nos ha tocado gestionar bastante con SENDA Tarapacá, ellos son bien estrictos con las horas que se destinan al programa (...) no han comprendido lo que podría haber sucedido si hubiésemos tenido dos jefes en un mismo lugar". (Directora Social Fundación Paréntesis).

El supuesto a la base de la Fundación Paréntesis era que la implementación de ambas intervenciones por parte de un mismo equipo permitiría el abordaje integral de las necesidades de los participantes. Sin embargo, no fue posible proveer un acompañamiento integral a un número significativo de NNASC. De hecho, solo dos participantes estuvieron vinculados a ambos proyectos.

No existe consenso entre los entrevistados sobre las razones que explican esta situación. Por un lado, desde la Dirección Social de la Fundación Paréntesis, se plantea que no se consideró la lógica de derivaciones en la red de tratamiento, dado que los potenciales participantes del programa psicosocial ya están recibiendo un acompañamiento por parte de los programas del área de responsabilidad penal adolescente del SENAME, tales como: Programa de Medidas Cautelares Obligatorias (MCA), Programa de Mediación y Servicios en Beneficio de la Comunidad (SBC), Programa de Salidas Alternativas (PSA).

Por otro lado, el equipo executor da cuenta de que el perfil de los participantes del programa de tratamiento no se adecua a la propuesta metodológica del Programa Calle NNASC, ya que

presentan un alto nivel de daño psicosocial, asociado al consumo abusivo de sustancias y a conductas en conflicto con la justicia, y además sienten desconfianza hacia los profesionales dada sus experiencias negativas con el sistema de protección de derechos.

La definición respecto del perfil de niños, niñas y adolescentes potenciales participantes del programa es uno de los elementos más críticos del proceso de ejecución del proyecto en la comuna de Iquique. Entre los meses de enero y septiembre del año 2018 se realizaron acciones para identificar a niños, niñas y adolescentes en situación de calle en las comunas de Iquique y Alto Hospicio, no obstante, no se encontraron a jóvenes que cumplieren con las características definidas hasta ese momento.

Si bien los recorridos no consideraron salidas nocturnas, se realizaron visitas a las juntas de vecinos de los sectores de Santa Rosa, El Boro, Centro de Alto Hospicio y Autoconstrucción, además de las visitas a todos los establecimientos educacionales de la comuna de Iquique. Además, se realizaron acciones de difusión del programa en todas las instituciones que participan de las redes de protección de derechos y servicios sociales de las comunas de Alto Hospicio e Iquique.

Adicionalmente, el equipo ejecutor realizó la búsqueda de los niños, niñas y adolescentes que fueron incluidos en una nómina que recibieron de parte del Nivel Central del Ministerio de Desarrollo Social, sin embargo, por múltiples razones, ninguno de quienes figuraban en el listado fueron ingresados al programa.

Luego de realizar todas las acciones descritas y, aproximadamente, nueve meses después de la firma del convenio, se estableció un acuerdo entre la Fundación Paréntesis y el equipo regional de la SEREMI de Desarrollo Social, para modificar el perfil de los participantes y contactar a niños, niñas y adolescentes con socialización callejera, es decir, NNA que si bien viven en el hogar de sus familiares y están vinculados al sistema educativo, presentan prácticas de generación de ingresos en la vía pública y están permanentemente expuestos a factores de riesgo.

Luego de esta definición se modificó la cobertura del proyecto en la comuna de Iquique, reduciéndola desde 55 hasta 33 casos.

"Se modificó el perfil a niños con dinámicas de calle (...), que son niños que estén asistiendo al colegio, pero que en sus ratos libres pasen todo el tiempo en calle, lleguen muy tarde a la noche sus casas, sin supervisión y con distintas problemáticas". (Coordinadora Programa Calle NNA, Fundación Paréntesis).

Sin embargo, también se trabaja con niños, niñas y adolescentes que se encuentran en situaciones de menor vulneración de derechos, que tienen una complejidad psicosocial baja.

"Ingresamos niños sin dinámicas de calle, para prevenir las dinámicas de calle. Tenemos muchos niños que no cumplen el perfil y que los ingresamos solo por prevención". (Tutora Programa Calle NNA, Fundación Paréntesis).

3.2.2. Implementación del modelo de intervención

Como se ha señalado, actualmente el proyecto tiene una cobertura de 33 niños, niñas y adolescentes, pero se mantiene una relación regular con alrededor de 20 casos, mientras que con el resto de los participantes el contacto es intermitente. La mayoría de los participantes se encuentran en una situación de mediana complejidad psicosocial, con trayectoria de atenciones en proyectos de protección de derechos del SENAME, pero también hay un grupo de participantes con un nivel de complejidad baja, con quienes se realizan acciones para prevenir la socialización callejera.

En términos de diferencias de sexo, el equipo indica que existe mayor adherencia de parte de las niñas y adolescentes mujeres lo que, sin embargo, puede estar relacionado con la composición de género del equipo ejecutor, que si bien ha tenido a profesionales hombres, en el último período está compuesto exclusivamente por profesionales mujeres.

Por otro lado, la principal estrategia del equipo ejecutor para establecer contacto con los participantes es la realización de tutorías individuales en diferentes espacios, tales como las dependencias del proyecto, los establecimientos educacionales a los que asistentes los participantes y espacios públicos como la playa o parques de la comuna.

Luego de que se logra una relación de confianza, se establecen atenciones al interior del establecimiento educacional, durante el horario de clases, lo que es aprobado por la dupla psicosocial del establecimiento. En esos encuentros se desarrollan las sesiones de trabajo y se aplican los módulos.

Además, se realizan tutorías grupales y actividades recreativas en las dependencias institucionales que han sido habilitadas para proveer distintos espacios de atención a los participantes.

"El programa tiene una dinámica, porque funciona en una casa, muy acogedora, donde los niños encuentran un lugar para descansar (...), se pueden duchar (...), tienen un lugar para hacer tareas, donde pueden estudiar (...) Funciona como un centro de día". (Encargada regional Programa Calle NNA, Región de Tarapacá).

Dado el perfil de los participantes, el equipo ejecutor no desarrolla la línea de re-vinculación familiar. Sin embargo, se establecen encuentros con los adultos significativos de todos los participantes del proyecto, en que se logra una buena relación dado que se realizan acciones de psico-educación donde se les explican las características de la etapa del desarrollo en que se encuentran los niños, niñas y adolescentes.

En cuanto a las estrategias de vinculación, el equipo ejecutor plantea la necesidad de incorporar acciones que les permitan abordar la ocupación del tiempo libre de los participantes, de manera de ofrecer actividades atractivas que compitan con las dinámicas que ofrece la calle, tales como: Clases de arte, música u otras actividades recreativas y culturales.

Asimismo, existe consenso entre los entrevistados sobre las dificultades que existen para que el equipo ejecutor implemente acciones de reparación y restitución de derechos con los participantes.

"Para todos nuestros programas hay una debilidad relacionada con la salud mental. Se podría incorporar a profesionales del área de la salud, un médico psiquiatra por horas". (Encargada regional Programa Calle NNA, Región de Tarapacá).

En lo que respecta a la gestión intersectorial de las redes de protección de derechos, el equipo ejecutor da cuenta que no ha sido posible establecer una relación de trabajo fluida. Por un lado, existen dificultades para la derivación de casos, la que atribuyen a que hasta hace pocos meses no existía una red comunal de protección de derechos.

Sin embargo, en algunos casos se establecen coordinaciones con los equipos de los proyectos en los que los participantes también están vinculados, tales como el programa de Explotación Sexual Comercial (PE) y el programa de Intervención Especializada (PIE).

"Estamos como fuera de la red, pero dentro. Al fin y al cabo nos buscan porque tenemos información de los casos. Nosotros los vamos a buscar al colegio, lo invitamos a almorzar, vamos a la playa, lo que otros programas no pueden hacer". (Coordinadora Programa Calle NNA, Fundación Paréntesis).

El equipo ejecutor señala que en los últimos meses han recibido derivaciones de parte de los Tribunales de Familia, los que hasta hace algún tiempo derivaban los casos exclusivamente refiriéndose a "programas de la red SENAME" lo que implicaba que no pudiese aprovecharse el recurso que representa el Programa Calle NNASC para el territorio. Además, de acuerdo al equipo ejecutor, la ausencia de mecanismos concretos para garantizar el acceso preferente a la red de servicios representa un obstáculo para la vinculación con las redes de servicios.

"No existe una validación frente al sistema de nuestro trabajo. Al final, actuamos como una vecina que quiere ayudar, pero no contamos con herramientas efectivas". (Tutora Programa Calle NNA, Fundación Paréntesis).

En relación a los elementos que favorecen la intervención con los participantes, los entrevistados concuerdan en que la flexibilidad de la propuesta metodológica del programa es uno de los factores claves para la intervención. Se destaca también la posibilidad de establecer una relación horizontal y un vínculo estrecho entre Tutores y participantes, dada la magnitud de la cobertura.

Además, el equipo ejecutor valora la oportunidad de desarrollar los encuentros en los espacios cotidianos de los NNASC, lo que representa una diferencia significativa con las estrategias de vinculación del resto de los programas de la red de protección de derechos de la comuna.

"En los otros programas el niño tiene que ir a la institución y acá es al revés, la institución va al niño, y eso es lo que se rescata, porque logra el vínculo que se tiene que tener para la intervención". (Encargada regional Programa Calle NNA, Región de Tarapacá).

Sin embargo, reconocen que tienen algunas restricciones de horario y de trabajo durante los fines de semana, que podría haber incidido en la determinación del perfil de los participantes.

Respecto a los materiales metodológicos para la intervención, el equipo ejecutor da cuenta de que la Matriz de Bienestar está diseñada para un perfil de mayor complejidad que el perfil de los participantes del proyecto, sin embargo, la propuesta de módulos de trabajo les parece pertinente en términos de los contenidos y las modalidades de implementación.

Por último, se destaca como una innovación la creación de una cuenta de Facebook ("Surgiendo, surgiendo") que permite informar a los participantes de las actividades del proyecto y a su vez, le permite al equipo ejecutor comunicarse con los niños, niñas y adolescentes. Esta iniciativa es bien evaluada por el equipo ejecutor, ya que permite fortalecer el vínculo con los participantes, a través de plataformas que se utilizan cotidianamente.

3.2.3. Estructura y dinámicas de los equipos de trabajo

El equipo ejecutor está compuesto por la Coordinadora y tres Tutoras, dos trabajadoras sociales y una psicóloga. Dada la disminución presupuestaria que implicó la reducción de la cobertura de participantes, se definió en conjunto entre la Fundación Paréntesis y la SEREMI de Desarrollo Social que se redujera el equipo a cuatro profesionales, por lo que no se cuenta con el rol del Gestor de redes. Además, en los últimos tres meses, se generó un cambio en la coordinación del equipo producto del traslado del anterior Coordinador a un proyecto de tratamiento residencial de la Fundación Paréntesis en la comuna, por lo que se definió que una de las profesionales que se desempeñaba en el equipo del programa de tratamiento del SENDA comenzara a coordinar al equipo del Programa Calle NNASC.

Las instancias de coordinación del equipo ejecutor se realizan semanalmente en reuniones técnicas internas, en donde se traspa información relevante de los casos de atención, se planifican actividades y definen estrategias de complementariedad con el equipo del programa de tratamiento del SENDA.

En relación a las prácticas de reclutamiento, la Fundación Paréntesis cuenta con un sistema centralizado en el que si bien los agentes regionales participan en las etapas de entrevistas psico-laborales y adjudicación de las vacantes, el nivel central tiene un rol preponderante. Existe consenso entre los entrevistados que este ámbito fue crítico para la puesta en marcha del proyecto, ya que el equipo terminó de conformarse, alrededor de seis meses después de la firma del convenio de transferencia de recursos entre la Fundación Paréntesis y la SEREMI de Desarrollo Social.

En cuanto a las condiciones laborales de los profesionales, destaca la decisión institucional de establecer contratos de trabajo a plazo indefinido para todos los miembros del equipo, en los que

se establece una dedicación de 44 horas semanales en horario fijo. Sin embargo, existe cierta flexibilidad para ajustar los horarios de manera de favorecer el contacto con los participantes.

Si bien la Fundación Paréntesis cuenta con un sistema de supervisión y asesoría técnica interna mensual, los entrevistados dan cuenta de que no fue posible establecer una relación de trabajo regular con el equipo de la SEREMI de Desarrollo Social, lo que incidió directamente en las dificultades de gestión programáticas, especialmente, de la etapa de instalación tales como: Definición del perfil de los participantes, estrategias de detección y contacto, vinculación con la redes de servicios sociales y protección de derechos, etc.

Por otro lado, se identifican acciones incipientes de análisis sobre las prácticas de intervención del proyecto, aunque no se han sistematizado las buenas prácticas de intervención. Asimismo, los entrevistados coinciden en que las instancias de formación propias de la Fundación han sido escasas, mientras que desde la SEREMI de Desarrollo Social no se ha realizado ninguna, aun cuando hay claridad respecto a las necesidades concretas de capacitación del equipo ejecutor en varias temáticas, tales como abordaje de situaciones de graves vulneraciones de derechos (explotación sexual comercial, maltrato grave, etc.) y metodologías participativas que sean atractivas para el trabajo con jóvenes.

En cuanto al establecimiento de vínculos con instituciones académicas para la gestión del conocimiento, si bien hasta ahora no se han desarrollado, según el equipo de la SEREMI de Desarrollo Social, la participación de la Fundación para el trabajo de la Universidad Arturo Prat (UNAP) en la red de servicios y dispositivos para personas en situación de calle se constituye como una oportunidad para abordar la temática de niños, niñas y adolescentes en situación de calle.

3.2.4. Soportes técnicos y administrativos

Como se ha mencionado, la administración centralizada en el nivel nacional de la Fundación Paréntesis de algunos de los procesos más relevantes para la gestión del proyecto, en ámbitos como la gestión de personas (reclutamiento y selección) y la gestión financiera, generó dificultades administrativas que repercuten en la gestión programática hasta la fecha.

Uno de los aspectos más significativos relacionado con esta situación tiene que ver con el retraso en la conformación del equipo ejecutor y el consiguiente atraso en el contacto con los participantes. Situación que se agudizó con los problemas para definir las estrategias de detección de NNASC.

En relación a la gestión financiera, específicamente, en lo relacionado a la rendición de cuentas, el equipo ejecutor cuenta con apoyo de una secretaria administrativa a quien se le delegan estas labores, lo que favorece que la Coordinadora se concentre en los temas propios de la intervención con los participantes. Sin embargo, un aspecto que hubiese facilitado la gestión administrativa es la

realización de una inducción al inicio del proyecto para facilitar la comprensión de los protocolos administrativos institucionales.

Otro elemento a destacar en cuanto al tipo de gastos susceptibles de rendir, está relacionado con la contratación de servicios especializados, lo que cobra mayor relevancia cuando las dependencias de los proyectos se habilitan como centros diurnos.

Por último, en relación a la gestión de la información, específicamente, respecto a los formatos de reporte, existe consenso entre los entrevistados sobre su pertinencia, dado que permiten informar tanto las gestiones regulares como situaciones emergentes.

3.2.5. Vínculos institucionales y comunitarios

Dado el perfil de los niños, niñas y adolescentes vinculados al proyecto y las características de la relación del equipo ejecutor con la red de servicios de protección de la comuna de Iquique, los participantes no establecen vínculos con instituciones más allá de los establecimientos educacionales a los que la mayoría asisten de forma regular.

Los vínculos comunitarios más potentes de los niños, niñas y adolescentes se han establecido entre los propios participantes del programa, así como entre los participantes y las Tutoras del equipo ejecutor.

Además, los participantes valoran positivamente las modalidades de encuentros que les proponen y las temáticas de conversación que las profesionales del programa favorecen.

“No hay ningún lugar que me haga sentir tan bien como acá, aquí como que me puedo expresar (...). Ustedes nos cuidan, nos protegen (...), nos advierten de lo malo” (Participante del Programa NNASC, Fundación Paréntesis).

Los encuentros recreativos entre todos los participantes y las festividades que celebran en las dependencias del proyecto, son las actividades mejor evaluadas por los participantes, dado que se constituyen en casi los únicos espacios de intercambio y recreación en los que participan.

Sin embargo, los participantes plantean que hay algunos elementos a mejorar de las actividades propuestas, tales como aumentar los niveles de injerencia en la definición de las actividades que se realizan y la infantilización con la que se sienten tratados en ocasiones.

“Hay veces en que en actividades nos tratan como niños chicos, así como si tuviéramos cinco años (...) A veces para actividades del 18 [de septiembre] nos ponen lápices (...) entonces es fome” (Participante del Programa NNASC, Fundación Paréntesis).

Otro elemento que los participantes destacan como ámbito a mejorar dice relación con los problemas que conlleva la rotación de los miembros del equipo. Dado que plantean que habían

establecido relaciones de confianza con profesionales que ya no continúan vinculados al programa, lo que incide negativamente en su relación con el equipo ejecutor.

3.2.6. Conclusiones

A partir del análisis de las distintas dimensiones del proyecto de acompañamiento a NNASC de la Fundación Paréntesis, es posible concluir que desde el inicio del proyecto se han producido situaciones que han dificultado la gestión programática.

En primer lugar, se debe considerar la imposibilidad de concretar el acompañamiento integral de los participantes a través de los dos proyectos que ejecuta Paréntesis en la comuna de Iquique, tal como se tenía planificado por la Dirección Social de la Fundación y el equipo de la SEREMI de Desarrollo Social.

Tal como se ha señalado, se determinó no incorporar al programa Calle NNA a los participantes del programa de tratamiento del SENDA producto de la alta complejidad psicosocial que presentan, vinculado al consumo problemático de sustancias y a sus conductas en conflicto con la justicia. Además, se debe considerar que dichos jóvenes se encuentran vinculados a programas ambulatorios del área de responsabilidad penal del SENAME, por lo que ya cuentan con un programa psicosocial de referencia.

Por otro lado, destacan las dificultades administrativas para la gestión de personas y la gestión financiera propias de la Fundación Paréntesis, que repercutieron negativamente en la conformación del equipo ejecutor y en la temporalidad del contacto con los participantes.

Adicionalmente, se identifican problemas asociados a la falta de asistencia técnica oportuna de parte del SEREMI de Desarrollo Social, que generaron dificultades para la definición del perfil, lo que repercutió en la focalización de la intervención en un perfil de mediana y baja complejidad psicosocial.

Por último, en cuanto a la gestión de las redes de servicios sociales y de protección de derechos, se evidencian dificultades para coordinarse efectivamente las organizaciones de la sociedad civil e institucionales públicas que se relacionan por un lado a la ausencia de mecanismos vigentes para garantizar el acceso preferente de los participantes a la oferta especializada, así como con las características de la red comunal de Iquique que hasta inicios del año en curso no contaba con una red de infancia propiamente tal.

3.3. INFORME DE CASO 3: Gobernación Provincial de El Loa, Región de Antofagasta

3.3.1. Planificación institucional

El proyecto de acompañamiento psicosocial a niños, niñas y adolescentes en situación de calle (NNASC) en la Región de Antofagasta es ejecutado por la Gobernación Provincial de El Loa en la comuna de Calama desde el mes el año 2016. El programa había sido ejecutado previamente, entre los años 2012 y 2014, por la Corporación Servicio de Paz y Justicia (SERPAJ).

La determinación de incorporar a la Gobernación de El Loa en la implementación del programa está vinculada a su trayectoria en el ámbito social, dado que también ejecutaba otros programas dirigidos a niños, niñas y adolescentes en la comuna de Calama, tales como: Programas de Intervención Especializada (PIE) y Programa de protección especializada en reinserción educativa (PDE) de 24 horas.

De acuerdo a los entrevistados, la decisión institucional de la Gobernación de implementar directamente programas dirigidos a niñez y juventud en situación de vulnerabilidad está vinculada a la administración política del período 2014 – 2018, que buscaba contribuir a la protección de los derechos de niños, niñas y adolescentes, así como proveer condiciones de bienestar a las familias de la comuna de Calama.

Respecto a las características de los niños, niñas y adolescentes en situación de calle en el territorio existen diferentes diagnósticos. Por un lado, el equipo de la SEREMI de Desarrollo Social da cuenta de que la información que disponen, en base a la consulta que han realizado a los miembros de la red de organizaciones que trabajan con adultos en situación de calle, es que no existen niños y niñas en esta condición. Sin embargo, el equipo executor del programa señala que existen adolescentes que se encuentran en situación de calle y que tienen consumo problemático de drogas, en quienes no se focalizó inicialmente la intervención.

"Se hizo mal el Programa Eje (...) Si hay chicos que están en calle, que están en rucos. Que el programa debería considerar de manera especializada". (Coordinador del Programa Calle NNA, Gobernación de El Loa).

El perfil de los participantes se constituye como un tema clave respecto a la implementación del programa en la comuna de Calama. Existe un grupo que presenta socialización callejera, sin pernoctación en la vía pública. No obstante, el bajo promedio de edad de la cobertura se debe al ingreso al programa de los hermanos menores de los jóvenes con socialización callejera, de manera establecer acciones preventivas con dicho grupo.

Según los entrevistados, esta determinación fue establecida por la Coordinadora del equipo executor sin la aprobación del equipo de la SEREMI de Desarrollo Social.

"Empezamos a encontrar varias falencias en cuanto a la focalización que hubo de los niños (...) Yo no sé si la falla fue desde acá, porque había otros encargados (...) que ya no trabajan en la SEREMI. Además, el equipo ejecutor también ha cambiado como tres o cuatro veces. Lo que yo he tratado de concluir es que (...) no hubo mayor precisión con respecto al perfil de los niños en situación de calle (...) desde las orientaciones del nivel central (...) La encargada [del proyecto] que había en ese tiempo, comenzó a ingresar familias (...) sin pedir la venia nuestra, y no atendía individualmente a cada niño, niña y adolescente (...) Nunca entendieron la metodología". (Encargada Regional Programa Calle, Región de Antofagasta).

Otro punto crítico de la gestión del proyecto de parte de la Gobernación de El Loa está vinculado a la estabilidad del equipo ejecutor. Desde el inicio del proyecto a la fecha han pasado cuatro equipos diferentes, lo que ha significado un desgaste laboral muy alto para quienes se han mantenido vinculados al equipo, así como ha influido negativamente en la relación que se establece con los participantes.

En relación a las condiciones institucionales para proveer el acompañamiento psicosocial, si bien la Gobernación habilitó un espacio para el funcionamiento del proyecto y la atención de los participantes, el equipo ejecutor da cuenta que actualmente no existen condiciones institucionales suficientes para la implementación del programa con la calidad necesaria para realizar los encuentros con los niños, niñas y adolescentes.

Los entrevistados coinciden en que el cambio de administración en la Gobernación Provincial es uno de los factores que ha influido en las dificultades administrativas para la gestión del programa. Por un lado, se han identificado problemas para la atención de los participantes en las dependencias de la Gobernación de parte de otros funcionarios, pero también se evidencian obstáculos en otros ámbitos, tales como el financiamiento de los traslados de los Tutores para la realización de visitas domiciliarias, la entrega de colaciones y la celebración de actividades como el Día del niño.

"Cuando yo ingresé al programa no teníamos internet, había un solo computador (...). Ponen un freno de parte de la administración (...) Nos han negado la posibilidad de poner sillones para la atención". (Gestora de redes, Programa Calle NNA. Gobernación de El Loa).

3.3.2. Implementación del modelo de intervención

Como se ha señalado, si bien el perfil de los participantes es heterogéneo en cuanto a nivel de vulnerabilidad, en general se trata de niños, niñas y adolescentes con mediana y baja complejidad psicosocial, aun cuando hay algunos casos que presentan consumo abusivo de sustancias y problemas en el ámbito de la salud mental, la mayoría de los casos corresponden a grupos de hermanos - con niños pequeños - que se encuentran vinculados a sus familias, donde la principal vulneración está asociada a conductas de negligencia parental.

Existe otro grupo de participantes, de alrededor 5 niños, niñas y adolescentes, que también son parte de proyectos del área de protección de derechos del SENAME, tales como: Programa de Terapia Multi-sistémica de 24 horas, Familias de acogida y PDE 24 horas.

"Hay 10 niñas y 11 niños [en el proyecto] (...) No podría decir que todos son [casos] complejos. Tres de ellos tienen conductas de calle, vuelven a sus casas solamente a dormir (...) 12 son de familias bolivianas y tienen una situación de vulnerabilidad familiar, de hacinamiento grave. Las familias de los niños no reciben apoyo social porque no tienen regularizada su situación en el país". (Gestora de redes del Programa Calle NNA, Gobernación de El Loa).

"Ni siquiera la media [de los participantes] está en un perfil de mediana complejidad, ellos requieren un programa de intervención especializada que brinde acompañamiento psicosocial (...) Si bien no tiene conductas de calle arraigadas, tienen bastantes factores de riesgo que podrían cronificar esas conductas" (Coordinador del Programa Calle NNA, Gobernación de El Loa).

En cuanto a las estrategias de intervención, el equipo ejecutor ha implementado diversas modalidades para favorecer el vínculo con los participantes, las que a su vez varían de acuerdo a las características de los participantes.

En el período inicial del proyecto, se realizaron los talleres de manera grupal, en las dependencias de la Gobernación Provincial, a todos los participantes de forma conjunta. Actualmente, se realizan visitas domiciliarias en que se implementan los módulos de forma individual y, para los casos en que se atiende a un grupo de hermanos, de forma grupal. Además, se implementan tutorías en los establecimientos educacionales.

Respecto a la periodicidad de los encuentros con los participantes, el equipo ejecutor señala que en promedio se realizan cada 15 días. Sin embargo, la rotación del equipo de profesionales también ha generado problemas en la regularidad de los encuentros, lo que ha incidido en la disminución de la frecuencia de los encuentros en algunos períodos.

Existe consenso entre los entrevistados en que la diversidad de modalidades de intervención, representa la principal fortaleza del diseño del programa. De acuerdo al equipo ejecutor, representa una diferencia con las prácticas regulares de atención de los proyectos del SENAME y otras estrategias de intervención dirigidas a niños, niñas y adolescentes, las cuales son atenciones convencionales en las oficinas de las dependencias institucionales de las organizaciones que las ejecutan.

En relación a los materiales metodológicos del programa, el equipo ejecutor da cuenta que la Caja de herramientas estuvo disponible recién en el mes de junio del presente año, por lo que definieron en conjunto con la SEREMI de Desarrollo Social trabajar exclusivamente las dimensiones de salud y de vinculación afectiva.

Las características de los participantes también inciden en la evaluación de la pertinencia de la Matriz de Bienestar que realiza el equipo ejecutor. De acuerdo a su criterio, existen indicadores que no aplican al perfil mediana complejidad de vulnerabilidad psicosocial de los participantes del proyecto.

Por esta razón, se han incorporado algunos indicadores emergentes asociados a elementos de habitabilidad, específicamente, al mejoramiento de condiciones de los hogares. Asimismo, producto del contexto migratorio de las familias de los participantes se han incorporado indicadores en el ámbito de la identificación, tales como: regularización de la situación en el país y trámites de nacionalización en extranjería.

En relación a la gestión intersectorial, destaca especialmente la coordinación con los establecimientos educacionales a los que los participantes asisten. Con los cuales se han establecido acuerdos para que la intervención psicosocial ocurra durante el horario escolar.

No obstante, este ámbito representa un tema crítico para la gestión del programa. Si bien el equipo ejecutor se desempeña desde hace menos de un semestre en el cargo, en dicho período solo han establecido tres reuniones de coordinación con los equipos ejecutores de otros programas en que participan los NNA. El equipo ejecutor señala que han sido cautelosos en la coordinación con la red porque deben conocer la situación judicial de los niños, niñas y adolescentes, así como los lineamientos de los proyectos respecto al abordaje de las vulneraciones de los participantes.

"Hemos intentado contactarnos con los tutores de algunos participantes, se invitó también a la OPD, pero no han venido". (Gestora de redes, Programa Calle NNA, Gobernación de El Loa).

Adicionalmente, la gestión de la oferta preferente a servicios sociales representa un desafío tanto para el equipo ejecutor como para la SEREMI de Desarrollo Social, ya que refieren que la falta de mecanismos para la gestión le resta consistencia al modelo de intervención.

"Hoy día los niños del programa no pueden acceder a la oferta preferente. Nuestros niños no tienen acceso al FUD (...) por lo tanto, no tengo como derivarlos a los convenios (...). Los niños deberían acceder a las prestaciones básicas de educación y salud, por ejemplo, yo no puedo solicitar que al niño lo incorporen al Programa de Alimentación Escolar Complementaria de la JUNAEB, o al programa odontológico". (Encargada Regional Programa Calle NNA, Región de Antofagasta).

3.3.3. Estructura y dinámicas de los equipos de trabajo

Como se ha mencionado, el equipo ejecutor ha variado en cuatro oportunidades desde el inicio del proyecto hasta la fecha. Dichos cambios se deben a diversas razones, en primer lugar, tienen que ver con las adecuaciones en los equipos técnicos propios de los cambios de

administración de la Gobernación Provincial. Además, se han producido cambios por la inestabilidad organizacional dado el funcionamiento mediante modalidad de urgencia de los proyectos del SENAME, lo que implicó que por un período muy corto el Coordinador del PIE se haya desempeñado como Coordinador del equipo ejecutor, mientras se oficializaba la continuidad de dicho proyecto.

Otra de las razones que justifican la alta rotación, está relacionada con las características del mercado del trabajo de la región de Antofagasta.

"La rotación también se debe en parte a que los recursos que hay para pagarle a los profesionales son bajos. Aquí la gente se mueve, aunque sea por 50 mil pesos de diferencia".
(Encargada Departamento de Administración y Finanzas, Gobernación de El Loa).

Actualmente, el equipo ejecutor está compuesto por cuatro profesionales. El Coordinador, dos Tutoras y la Gestora de redes, quienes llevan entre seis y dos meses trabajando en el proyecto. Quienes tienen un contrato a plazo fijo de 44 horas semanales por el período de duración del convenio. Las condiciones del contrato no les permiten a los miembros del equipo estar cubiertos por seguros de accidentes laborales, lo que da cuenta de la precariedad laboral en la que se encuentran.

En relación a las prácticas de reclutamiento, se identifica la ausencia de protocolos formales lo que favorece la discrecionalidad de las contrataciones. Además, el proceso de contratación no considera la definición de un perfil de cargo, por lo que no se incluye como requisito la formación de los profesionales, ni la experiencia en el ámbito social.

En relación a los espacios de reflexión y análisis de la práctica, destacan los encuentros mensuales, o cada dos meses, entre el equipo ejecutor y el Encargado de Grupos Vulnerables (EGV) donde se realizan análisis de casos críticos para identificar acciones para el mejoramiento de condiciones de vida y aseguramiento del bienestar de los participantes.

En cuanto a la asistencia técnica interna, no se identifican prácticas de asesoría más allá de las relacionadas con la gestión administrativa de los recursos financieros. Sin embargo, la Gobernación definió un sistema de planificación semanal de la gestión del equipo ejecutor, de manera de contar con información sobre el tipo de intervenciones y actividades que se realizarán con cada uno de los participantes del proyecto.

Respecto de las estrategias de gestión del conocimiento, no se identifican instancias formales de sistematización de buenas prácticas de intervención, así como tampoco vínculos con instituciones académicas para la gestión del conocimiento ni la formación del equipo ejecutor.

Por último, un elemento que representa un riesgo para la gestión del proyecto tiene que ver con la ausencia de espacios de autocuidado, los que se identifican como necesarios dadas las condiciones institucionales en las que se han desempeñado los miembros del equipo ejecutor actual.

3.3.4. Soportes técnicos y administrativos

Uno de los elementos más críticos para la administración del proyecto, aparte de los problemas de rotación del equipo ejecutor ya mencionados, han sido dificultades para la rendición de cuentas de los recursos financieros. Desde el inicio del proyecto se han tenido dificultades para determinar qué tipo de gastos son susceptibles de cargar a los costos del programa, considerando además que el sistema contable de la administración pública complejiza la rendición de los gastos ante situaciones de emergencia, propias de las dinámicas de calle.

El equipo ejecutor da cuenta de la ausencia de procesos adecuados de transferencia de información para asegurar la correcta rendición de cuentas

"[Faltó] (...) un proceso de inducción sobre el procedimiento administrativo de la organización ejecutora, que necesita un proceso de mejoramiento continuo para reducir las burocracias. (Coordinador del Programa Calle NNA, Gobernación de El Loa).

Por otro lado, el equipo administrativo da cuenta de la necesidad de incrementar los montos asociados al acompañamiento para ofrecer servicios de mayor calidad a los participantes del proyecto, ya que no tienen la posibilidad de complementar con recursos propios la intervención.

"Los recursos asociados a la prestación del servicio son bajos para una intervención de calidad. SENAME está mejor aspectado, porque también va a depender del número de intervenciones, entonces, eso aumenta inmediatamente el recurso (...) Es bajo el recurso que tiene [el Programa] Calle y no es mucho lo que se puede hacer tampoco (...) Además, desde el 2016 no se han reajustado los montos, ni siquiera por IPC". (Encargada del Departamento de Administración y Finanzas, Gobernación de El Loa).

Por otro lado, en relación a la gestión programática, el equipo de la SEREMI de Desarrollo Social da cuenta que hubo períodos en que no fue posible realizar reuniones técnicas con el equipo ejecutor, porque no estaban atendiendo a los niños.

"Hubo un descuido en la intervención, en algunos períodos, no hubo atenciones porque los profesionales del equipo [ejecutor] estaban abocados a otras tareas, que no eran necesariamente las del programa". (Encargada Regional Programa Calle, Región de Antofagasta).

Por último, respecto a los instrumentos de gestión de la información, el equipo ejecutor da cuenta que los formatos de reporte de las acciones con los participantes carecen de una sección de información sobre las dinámicas familiares, la que sería útil para el análisis de las condiciones de vulnerabilidad familiar.

“[Hace falta] un instrumento de profundización diagnóstica que dé cuenta de la historia familiar, como un eco-mapa o genograma”. (Encargada Regional Programa Calle, Región de Antofagasta).

3.3.5. Conclusiones

A partir del análisis de las distintas dimensiones del proyecto de acompañamiento a NNASC de la Gobernación Provincial de El Loa, es posible concluir que si bien la Gobernación implementa tres proyectos de intervención para niños, niñas y adolescentes en situación de vulnerabilidad, no logra establecer una plataforma adecuada para la prestación de los servicios.

Los problemas de coordinación interna entre el equipo ejecutor y el Departamento de Administración y Finanzas, a cargo de la coordinación administrativa del programa, obstaculizan los procesos de intervención con los participantes y se constituye como uno de los principales ámbitos a mejorar. Además, la rotación del equipo ejecutor ha sido crítica, lo que perjudica la vinculación con los participantes y la continuidad del proyecto en términos estratégicos y metodológicos.

El acompañamiento técnico a la gestión del programa de parte de la SEREMI de Desarrollo Social de Antofagasta no ha podido contrarrestar dichos problemas organizacionales. Así como tampoco pudo influir en la determinación del perfil de los participantes, ya que el equipo ejecutor vigente al inicio del programa focalizó la intervención en un grupo de niños, niñas y adolescentes de baja y mediana complejidad psicosocial.

Los problemas administrativos han influido también en el cambio de las estrategias de intervención. Por ejemplo, se ha suspendido la entrega de colaciones y cancelado actividades recreativas, lo que ha implicado un problema para el equipo ejecutor, dado que requieren de todo tipo de estrategias para recuperar las confianzas con los participantes la que se ha visto deteriorada por la alta rotación de profesionales.

En relación a las estrategias de intervención con los participantes, destaca el esfuerzo del equipo ejecutor por establecer múltiples modalidades de encuentro, tales como visitas domiciliarias, atención en las dependencias de la Gobernación y tutorías en los establecimientos educacionales, sin embargo, no se han evaluado las implicancias negativas de retirar de clases a los niños, niñas y adolescentes para que participen de las tutorías individuales del programa.

3.4. INFORME DE CASO 4: Fundación CIDETS, Región de Valparaíso

3.4.1. Planificación institucional

El proyecto que se ejecuta en la región de Valparaíso, es implementado por la institución CIDETS desde el año 2014 en las comunas de Los Andes y San Antonio, en el marco del piloto del programa Calle niños, niñas y adolescentes.

La institución CIDETS ejecutaba con anterioridad el programa Calle Adultos, por tanto, existía, una aproximación a la temática de manera global. A partir de este convenio con el Ministerio de Desarrollo Social, la institución comienza a indagar en estrategias de intervención focalizadas con niños, niñas y adolescentes, a partir de lo cual adhiere al modelo ejecutado por la Fundación Pro niños, en México. Esta intervención se caracteriza por una estrategia mixta en que se ejecutan tres líneas: intervención y acompañamiento en calle, centro de día y preparación para la vida independiente.

Dado que los últimos datos oficiales que se reportaban de la situación de calle de esta población eran del catastro realizado el año 2011, la pesquisa de los NNASC fue realizada a partir de un proceso de trabajo en conjunto entre el equipo ejecutor y la SEREMI, el cual en un comienzo se caracterizó por una ausencia de niños, niñas y adolescentes que se encontraran viviendo en la calle.

Esta situación es hipotetizada por la institución ejecutora, como una estrategia desarrollada por quienes vivían en calle para “esconderse” de los equipos de trabajo de instituciones públicas y de la sociedad civil, con los cuales han mantenido una relación de distancia y desconfianza asociado a la institucionalización en residencias de SENAME y de las intervenciones en que habían participado con anterioridad.

“La institución realizó pesquisa, pero al comienzo no se encontraban a los NNASC. Se realizaron coordinaciones con otras instituciones. Lo que ocurría es que los denunciaban en riesgo y los llevaban al Cread, lo que llevaba a que se ocultaran” (Directora Ejecutiva CIDETS).

Dado que este diagnóstico inicial indicaba que no había niños, niñas y adolescentes viviendo en calle, se comenzó a trabajar con un perfil caracterizado por la alta socialización en calle, problemas de consumo de alcohol y drogas y encontrarse desescolarizado. Posteriormente, se sumó la pesquisa de niños, niñas y adolescentes que vivían en la calle, quienes se ubicaban preferentemente en los centros comerciales de la comuna de Viña del Mar, donde hay foco comercial importante y se concentran más personas. Por último, existieron derivaciones desde el programa Noche Digna y desde tribunales de familia.

Además, la variable de género fue relevada por el equipo, dada la situación de niñas que se encontraban en casas de explotación sexual comercial, con quienes se determinó realizar un trabajo especializado.

Respecto al trabajo inicial con otras instituciones, desde el equipo se identifica que el trabajo más sistemático se ha realizado con SENAME, tanto desde el área de protección de derechos como desde responsabilidad penal juvenil. No obstante, se reconoce que esta coordinación no siempre es fluida y complementaria, generándose algunas tensiones dado los distintos énfasis metodológicos que cada programa desarrolla en su intervención:

"Nos costó trabajar con SENAME porque siempre han tenido una actitud más coercitiva, normativa de la infancia y eso nos atrajo de la propuesta del Ministerio de desarrollo Social, que rompía esa lógica normativa, que "tolera" la calle en un sentido positivo, que trabajar en calle implica tolerarlo" (Directora Ejecutiva CIDETS).

Respecto a la oferta especializada en el territorio para atender necesidades de los NNASC, se identifica desde todos los actores involucrados que ésta es muy reducida en términos de la disponibilidad de atenciones, siendo predominante la demanda en el área de salud mental, específicamente contar con atenciones para desintoxicación y rehabilitación, dada la alta prevalencia de adolescentes que presentan consumo problemático de drogas. En cuanto a la disponibilidad de intervenciones, estas son principalmente de carácter psicosocial preventivo.

"No hay oferta especializada, además del programa, falta oferta especializada para rehabilitación y desintoxicación, pero asociada a nuestra gestión, más que a una oferta pensada en el perfil de los niños en situación de calle" (Equipo ejecutor Programa Calle NNA, CIDETS).

Asimismo, se identifica la ausencia de oferta preferente para los NNASC, lo cual dificulta garantizar la atención y entrega de prestaciones cuando éstas son requeridas por los participantes del programa.

En relación a la planificación institucional de los procesos de instalación del proyecto en el territorio, se identifica que si bien la institución había ejecutado con anterioridad a la suscripción del convenio intervenciones con NNASC, el inicio de este proyecto implicó adecuaciones operativas para implementar el programa de acuerdo a los requerimientos de este proyecto, el cual contemplaba como uno de los ejes de su intervención, contar con un centro de día, el cual es valorado positivamente desde todos los actores como una estrategia complementaria al acompañamiento que realiza el equipo.

"Arrendar la casa, habilitar el espacio. Veníamos con el modelo de Pro Niños en que hay equipos diferenciados para el centro de día, calle y preparación a la vida independiente (...) tratar de cambiar sus rutinas en el Centro de día, motivarlos, si es factible trabajar con las familias, aunque no está en las bases el centro de día, lo mantenemos porque es importante que puedan disponer de esas cosas" (Directora Ejecutiva CIDETS).

Así, la habilitación del espacio para comenzar la ejecución del proyecto se gestionó sin inconvenientes, no obstante, se presentaron otras dificultades en el inicio del proyecto. El primer problema fue la imposibilidad de alcanzar la cobertura programada en el tiempo estipulado, dado este desfase con el perfil de "calle dura" que en un comienzo se había establecido.

“La etapa de diagnóstico fue más extensa de lo establecido a nivel metodológico (alcanzar la cobertura), el perfil también fue siendo consensuado en esa etapa, niños con socialización callejera también son sujetos de la intervención. Además, de calle dura, niños, niñas y adolescentes en Cread; niños, niñas y adolescentes en contextos poblacionales de riesgo. Así, fue posible ir reorientando el generar planes de intervención específicos” (Encargada regional Programa Calle NNA, Región de Valparaíso).

La segunda complejidad se presentó por el desfase en la transferencia del material metodológico que guía la intervención, el cual no fue recibido de manera coincidente con el inicio del proyecto, lo cual implicó no contar con lineamientos socializados a todo el equipo antes de iniciar las actividades programadas:

“El material llegó atrasado al equipo y no hubo instancias de traspaso técnico” (Equipo ejecutor Programa Calle NNA, CIDETS).

3.4.2. Implementación del modelo de intervención

Respecto a la implementación del modelo, el primer elemento relevante es la identificación de los tres perfiles que son identificados por el equipo ejecutor actualmente. El primer perfil identificado es el de niños, niñas y adolescentes que viven en la calle de manera permanente o regular, cuya trayectoria de calle había comenzado con anterioridad a la participación en el programa. Estos adolescentes fueron contactados a partir de una pesquisa del equipo en territorios donde existía información de que se encontraban trabajando o viviendo (estacionamiento de autos en Viña del Mar, mall de la ciudad, etc.).

El segundo perfil es de aquellos que se fueron voluntariamente de un Cread o residencia de protección, los cuales son contactados a partir de la derivación que los mismos equipos realizan de aquellos adolescentes, para que el equipo realice el proceso de búsqueda y contacto.

El tercer perfil corresponde a niños, niñas y adolescentes que viven en poblaciones (principalmente se han situado en La Copa) en que se presentan situaciones de alto riesgo como presencia de casas de consumo, desescolarización, consumo problemático de drogas y alcohol, con los cuales se realiza una intervención principalmente preventiva.

La justificación de esta decisión metodológica (trabajar con perfiles diferenciados), se identifica desde el equipo ejecutor, por la relevancia de intervenir preventivamente cuando se presenten situaciones de riesgo y vulneración de derechos, las cuales pueden ser constituyentes de una trayectoria de calle, la cual no está determinada por un hito, sino que se da de una manera progresiva. Asimismo, esta diferenciación de perfiles ha tenido implicancias en las estrategias desplegadas para contactar y convocar a los participantes.

“Hay un perfil más preventivo de NNASC con alta socialización callejera que hemos estado trabajando en La Copa, con los niños de calle trabajamos en la calle y con mayor regularidad, además de despejar si hay familia, red. En el caso preventivo es fortalecer su dimensión escolar, familiar, etc.” (Equipo ejecutor Programa Calle NNA, CIDETS).

Esta diversidad de perfiles ha implicado un abordaje diferenciado en relación a la periodicidad de los encuentros que realiza el equipo; de este modo, han definido una priorización de los niños, niñas y adolescentes que se encuentran viviendo en la calle.

“En los casos de calle dos veces por semana, los con alta socialización callejera una vez a la semana, los institucionalizados una vez por semana y en los casos que están más lejanos territorialmente cada quince días” (Coordinadora del equipo, Programa Calle NNA).

En cuanto a la cobertura que actualmente está atendiendo el programa, se reconoce que ésta ha sido lograda, pero han identificado que, al tener el requisito de atender un mínimo de 12 meses, no ha sido posible ingresar a nuevos participantes que son perfil del programa.

La pertinencia y utilidad de la Matriz de Bienestar del programa, se identifica desde los diversos entrevistados, que este instrumento se ha incorporado en la gestión regular del programa permitiendo establecer una hoja de ruta para la adecuada definición de las acciones que se trabajan.

Desde los diferentes actores consultados, se identifica que existen dimensiones muy pertinentes al perfil de los NNASC con los cuales trabajan, no obstante, existen algunos indicadores que apuntarían a un estándar muy alto respecto a la situación real en que se encuentran los participantes, especialmente en las dimensiones laboral y de vivienda.

“Propusimos incorporar la dimensión de vinculación que es transversal, pero sociolaboral no es atingente a la situación de los niños. Podrían estar priorizadas de acuerdo al daño de la población, porque empleo, capacitación, educación no es siempre lo prioritario, parece más pertinente a una intervención PIE” (Equipo ejecutor Programa Calle NNA, CIDETS).

“Es un instrumento que orienta, pero que requiere reformulaciones por las condiciones que ahí menciona, quizás requieren un umbral más bajo. Resguardaría la dimensión de protección y vinculación. En educación bajar umbral, en laboral es imposible por sus estrategias de sobrevivencia que tienen, no es pertinente, tampoco habitabilidad” (Encargada regional Programa Calle NNA, Región de Valparaíso).

Asimismo, se plantea que existen algunos indicadores que podrían ser más pertinentes a su realidad y que actualmente no forman parte de la matriz, tales como estudiar un oficio, prepararlos para la vida independiente, etc.

En relación a la utilización de los demás materiales metodológicos provistos al equipo, se identifica que los módulos no han sido revisados exhaustivamente, pero si los materiales referentes a la legibilidad y profundización diagnóstica, dando cuenta de un uso flexible y con adaptación de las

actividades realizadas, lo cual es coincidente con los diversos perfiles que fueron identificados por todos los actores claves de la intervención.

"Tienen que usarlo porque es obligatorio. El equipo siempre se queja de que hay muchas acciones que deben cumplir, la manualización no es tan pertinente por las dinámicas de éstos NNA, no es tan estructurable a nivel de etapas" (Encargada regional Programa Calle NNA, Región de Valparaíso).

En cuanto al análisis de los elementos que inciden en el éxito de la ejecución del proyecto, se identifica tanto desde el equipo como de la Seremi, que la vinculación que establecen los profesionales del equipo con los NNASC ha sido clave en generar adherencia al programa, problematización progresiva de los riesgos de la situación de calle (consumo de drogas y alcohol, violencia, pérdida de redes familiares y sociales, etc.) y vinculación con prestaciones de otras redes institucionales. Asimismo, se ha concluido que las acciones de recreación y deportivas, el centro de día y la pertinencia de acciones diferenciadas han contribuido a establecer este vínculo.

"Más que metodologías, la diversidad de herramientas para hacer la intervención lo que nos ha ayudado en las sesiones individuales, colectivas, en la calle, todo eso se va adecuando según el momento en que esté el chiquillo, eso creo que es lo más importante, llega un niño a una actividad grupal, pero viene en crisis, no se puede no más, hay que ubicarse en relación a ellos" (Equipo ejecutor Programa Calle NNA, CIDETS).

"El vínculo es un medio, que puede sonar frío, pero necesitas la tranquilidad de que el vínculo es el medio y los niños (actualmente etapa de egreso) requiere pasar a otra etapa, yo entiendo que si me quedo sólo en el vínculo le hago daño al otro" (Directora Ejecutiva CIDETS).

Otro elemento relevante como soporte, es contar con el Centro de Día, el cual se entiende como un recurso metodológico que da sustento a la intervención, ya que ha posibilitado vincularse con los NNASC y que ellos encuentren ahí un espacio para satisfacer necesidades básicas (ducha, alimentación, descanso, etc.) en un ambiente protegido, así como un lugar de encuentro para la realización de actividades.

"El Centro de día puede ser una extensión de la calle, por lo que ha sido un trabajo importante distinguir cuándo, quiénes, dónde, entonces es un recurso metodológico desde lo colectivo, pero hay distintos momentos en que un chiquillo quiere venir o nunca ha venido" (Equipo ejecutor Programa Calle NNA, CIDETS).

La línea de trabajo con familias es un ámbito de la intervención que resulta complejo de abordar en la intervención, dado que el perfil de los participantes del proyecto es altamente vulnerable, situación que es atribuida en muchos casos a situaciones que la familia ha detonado. No obstante, con aquellos participantes con perfiles más preventivos se ha logrado establecer un trabajo enfocado en fortalecer el vínculo con algún adulto significativo.

“Solo cuando es posible, principalmente con el perfil preventivo (...) es super complejo el trabajo de revinculación familiar, cuando los indicadores establecen trabajar con una persona que es parte del sistema de vulneración, que muchas veces es detonador de la situación de calle del NNA, es súper precario el trabajo, hay que hacer algo casi terapéutico, no sirven 6 u 8 sesiones, son problemáticas transgeneracionales” (Equipo ejecutor Programa Calle NNA, CIDETS).

Respecto a la gestión intersectorial, se identifica que ésta se da principalmente de un modo informal con aquellas redes que puedan proveer de prestaciones e intervenciones que son complementarias y necesarias a la realidad de los NNASC. En este sentido, se ha impulsado la participación en la red de infancia, lo cual ha favorecido el contacto con otros equipos de programas. En cuanto a la participación en el circuito de tribunales de justicia, se identifica que las coordinaciones se realizan de manera informal, demandando (el equipo) orientaciones del nivel central para operar. Finalmente, las acciones en áreas de educación y recreación han sido gestionadas a través de una mesa con otros servicios, y frente a casos críticos se establecen reuniones bilaterales.

“No hay formalidad en la relación con tribunales, derivación a programas ambulatorios ni coordinación con otros programas, lo cual ha “favorecido” la gestión que puede hacer el equipo, es un modelo menos punitivo, que favorece el vínculo, lo cual es reconocido por SENAME” (Encargada regional Programa Calle NNA, Región de Valparaíso).

En relación al ámbito más crítico del acceso a oferta de programas especializados, se reconoce que es con el sector salud, dada la necesidad prioritaria para acceder a cupos de programas de internación para desintoxicación y rehabilitación de consumo. Los esquemas ambulatorios no les sirven, requieren internación, las prioridades se establecen desde Senda y no consideran como priorización la condición de vulnerabilidad.

“El sistema no está pensado en los hábitos de los NNASC, lo que genera fracaso de la intervención para detener el consumo, lo cual afecta la adherencia” (Equipo ejecutor Programa Calle NNA, CIDETS).

La vinculación con los programas ambulatorios de SENAME ha sido una gestión paulatina que se ha establecido entre ambos equipos ejecutores, dado que hay NNASC que también son intervenidos por algún programa ambulatorio o residencial de SENAME. No obstante, esta coordinación no ha estado exenta de tensiones, dado que son enfoques disímiles de cómo abordar la situación de calle.

“Como fortaleza se identifica el enfoque del programa, en comparación a otras intervenciones, que establece el foco en el vínculo y adherencia de los NNA, más que una mirada punitiva o sancionadora, aunque hay situaciones de vulneración que ameritan intervención inmediata” (Directora Ejecutiva CIDETS).

Respecto a las debilidades que son planteadas desde los actores claves de la intervención, existe consenso en cuanto al desfase en la entrega de los materiales y orientaciones metodológicas del programa, y sin un acompañamiento o transferencia a los equipos, enfatizando que comprender la

matriz no implica saber usarla, hay que entender el proceso favoreciendo una comprensión integral de la metodología.

En la misma línea, se ha planteado la necesidad de contar con asistencia técnica desde el nivel central para facilitar el trabajo intersectorial con otros servicios, priorizando cupos, acceso preferente, convenios de trabajo, etc.

“Falta un dispositivo desde salud para NNASC que permita avanzar, dado el nulo acceso a oferta preferente y prestaciones especializadas, en especial de salud” (Encargada regional Programa Calle NNA, Región de Valparaíso).

Otro elemento que se plantea como obstaculizador del desarrollo del proyecto, es la duración de la intervención a NNASC calificando de insuficiente un período de 24 meses (como máximo), luego del cual deben egresar, aun cuando el proceso de acompañamiento esté en desarrollo, pudiendo derivar a programas ambulatorios o programa Calle Adultos.

“El programa debe contemplar un acompañamiento aun cuando el niño ingrese a un Cread o a otro programa ambulatorio, porque el riesgo de volver a la calle es muy alto. Cuando el período de vinculación es de 6 meses, pensar en una intervención de solo 24 meses es inviable” (Equipo ejecutor Programa Calle NNA, CIDETS).

Finalmente, en cuanto a los servicios complementarios al modelo que son gestionados, se identifica con énfasis, la gestión con programas ambulatorios de SENAME, con los cuales se coordinan diversas acciones, aun cuando se ha establecido tanto desde el equipo como desde la contraparte técnica que existe un abordaje de los casos desde paradigmas de la intervención psicosocial que son distintos.

“Yo creo que en MDS deberían tener una residencia, a propósito de los resultados esperados, los NNASC necesitan un lugar protegido, flexible, (la calle) angustia a cualquiera” (Directora Ejecutiva CIDETS).

3.4.3. Estructura y dinámicas de los equipos de trabajo

Respecto a la dinámica de trabajo del equipo, se identifica que este realiza reuniones técnicas semanales en las cuales se planifica la semana, las rutinas del Centro de día, reuniones y análisis de casos. En estas instancias también se proponen estrategias de intervención, se problematiza situaciones acontecidas en el Centro de día y se discute respecto a obstaculizadores y facilitadores que se puedan estar presentando.

En término de la rotación del equipo, esta es prácticamente inexistente en los dos años de ejecución del proyecto, identificándose solo un cambio de profesional, lo cual se vincula a que todo

el equipo está contratado, que los sueldos son mayores al promedio y al interés de todos los profesionales en el trabajo con infancia y adolescencia vulnerada.

Las prácticas de reclutamiento son implementadas por la institución a través de llamados y convocatorias a través de bolsas de trabajo, para luego tomar la decisión entre la coordinadora del proyecto y la dirección ejecutiva.

“Se prioriza un perfil con sensibilidad con la infancia, pero desde un punto de vista técnico, que no se hipersensibilisen con cada situación” (Directora Ejecutiva CIDETS).

Los espacios de reflexión y análisis de casos constituyen una instancia formalizada como reuniones técnicas semanales, en las cuales se realiza revisión del estado de logro de la intervención y los resultados del acompañamiento. La realización de esta reunión de equipo es complementada con una instancia de acompañamiento por un psicólogo, la cual se ha instalado como práctica de autocuidado, permitiendo abordar de manera conjunta con el equipo aspectos emocionales respecto a la labor que realizan.

“Nos ha facilitado el despeje de la ansiedad, sobre todo cuando van a egresar algunos chiquillos, porque eso genera estrés, más allá del autocuidado que significa trabajar con NNASC, entonces partimos con menos carga el día lunes” (Equipo ejecutor Programa Calle NNA, CIDETS).

Respecto a las acciones de supervisión y asistencia técnica al equipo ejecutor, se observa un acompañamiento permanente desde la dirección ejecutiva, entregando retroalimentación a los diversos procesos y en el abordaje de los casos más críticos. En relación al acompañamiento desde la SEREMI, si bien el equipo reconoce que existe una comunicación fluida y coincidencia respecto al abordaje de casos, se menciona desde la institución que hubo poca claridad respecto al propósito del programa cuando se generaron las modificaciones y rediseño metodológico, requiriendo instancia de traspaso a los equipos para comprender la nueva metodología. Asimismo, se demanda una mayor retroalimentación de la evaluación de proceso de la intervención.

Las instancias de autocuidado son prácticas que no se visualizan como institucionalizadas en el proyecto, así como tampoco capacitación en temáticas claves para el desarrollo de la intervención. En cuanto a las principales temáticas de formación y capacitación que son demandadas desde el equipo, se enfatiza en contar con una profundización en el ámbito del consumo de drogas, las consecuencias de éste y la desintoxicación.

La gestión del conocimiento es un área muy incipiente en el desarrollo del proyecto, dado que no han realizado sistematización de buenas prácticas, sino solo acceso a encuentros de buenas prácticas con los equipos del programa Calle adultos. El análisis de evaluación de proceso y resultados es una práctica que a nivel de la institución se encuentra planificada para el mes de noviembre.

Por último, desde la Seremi se han establecido estrategias de trabajo colaborativo para acciones muy puntuales, dado que no cuentan con recursos permanentes para capacitación y autocuidado.

En esta línea, se ha gestionado formación en estrategias de intervención en crisis y derivación a programas de Disminución de daños con el Hogar de Cristo y se está coordinando con la Universidad de Valparaíso una charla de intervención en crisis.

3.4.4. Soportes técnicos y administrativos

La gestión administrativa del proyecto, es un ámbito que se identifica sin mayores dificultades, reconociendo desde la institución que no existen problemas en el proceso de rendición de cuentas. Respecto al presupuesto disponible para ejecutar, la institución afirma que les permite financiar el proyecto, solo sugiriendo generar un flujo de gasto anual que permita optimizar la planificación de recursos y contar con mayores recursos para movilización. Asimismo, se identifica que no existe complementariedad de los recursos, sino que el financiamiento es exclusivamente con los recursos del convenio.

En cuanto al funcionamiento de la plataforma del SIGEC, se reconoce que el reporte de gestión es simple de responder sin mayor complejidad. En cuanto a los formatos para el reporte de la información programática que se utilizan actualmente, se identifica que estos permiten dar cuenta de los resultados de la intervención, sin embargo, los procesos de intervención estarían menos profundizados, no permitiendo dejar registro de elementos relevantes que puedan estar incidiendo en los avances del acompañamiento.

3.4.5. Vínculos institucionales y comunitarios

Respecto a los vínculos comunitarios e institucionales que han logrado establecer los NNASC del programa, se identifica que es un ámbito que presenta diferencias según el perfil de los adolescentes. En este sentido, aquellos que viven en la calle han logrado establecer un vínculo principalmente con el equipo ejecutor, lo cual se manifiesta en su valoración del proceso de acercamiento que tuvo el equipo para lograr establecer una relación con los adolescentes. A partir de este hito, la llegada de los niños, niñas y adolescentes al Centro de día, es percibido por ellos como un espacio de comodidad y protección, dado que pueden acceder cuando quieran y tener acceso a ducha, comida, espacio de descanso y recreación.

En cuanto a los otros perfiles (adolescentes que viven en un centro residencial y aquellos con alta socialización callejera), se enfatiza en los vínculos que han logrado con instituciones de salud, con foco en la prevención el embarazo adolescente y enfermedades de transmisión sexual, y en ingresar a programas de desintoxicación. Estos adolescentes manifiestan que están asistiendo regularmente a estos espacios. En el caso de las adolescentes con hijos, señalan que sus hijos/as asisten regularmente a controles de salud.

Desde la perspectiva de los jóvenes, una fortaleza que es transversal respecto a su participación en el programa, es la posibilidad de participar regularmente de espacios en que pueden compartir con otros niños, niñas y adolescentes y con el equipo ejecutor, rescatando los vínculos afectivos y de amistad, que perciben muy gratificantes.

Otro elemento que valoran es la aproximación desprejuiciada y acorde a sus procesos, enfatizando que no se han sentido presionados a tener que participar o asistir a algún espacio, lo que, desde su visión, les ha permitido acercarse al Centro de día de forma y participar en las actividades voluntariamente.

Finalmente, en relación a los aspectos que no les agradan, hay consenso en que las discusiones entre los participantes es el momento que les genera mayor incomodidad. Asimismo, que los profesionales del equipo vayan a sus casas sin aviso previo.

3.4.6. Conclusiones

En relación a la planificación institucional, un primer elemento que destaca respecto a las estrategias de detección, es que no existe un catastro actualizado o derivación formal de NNASC desde instituciones públicas o de la sociedad civil. Esto ha implicado un trabajo intensivo del equipo en el territorio, lo cual demora más tiempo que lo definido en la ruta metodológica.

Respecto a la implementación del modelo de intervención, se reconoce la importancia de contar con el centro de día como recurso metodológico, el cual es altamente pertinente al perfil de niños, niñas y adolescentes con el cual trabajan. Un segundo elemento destacado como facilitador de la ejecución del proyecto ha sido la flexibilidad en la intervención, lo cual se reconoce menos estructurada que intervenciones de características similares como los programas de SENAME, los cuales tendrían un foco más punitivo y restrictivo, dificultando la adherencia y participación de los NNASC, cuyo perfil demanda mayor dinamismo y adecuación durante el desarrollo de la intervención. Por último, se releva la importancia de establecer un acompañamiento orientado a generar un vínculo afectivo como estrategia para que jóvenes que se encuentran en una situación de vulneración y riesgo adhieran a la intervención, lo que ha implicado problematizar de manera paulatina.

Los obstaculizadores de la intervención se relacionan, en primer lugar, a la imposibilidad de acceder a oferta preferente y de contar con prestaciones, principalmente de salud, que sean pertinentes al perfil de estos niños, niñas y adolescentes. Asimismo, se identifica que la modalidad de “proyecto” bajo la cual se implementa el programa, no necesariamente es coincidente con la trayectoria de calle de los jóvenes y con el momento en que están dispuestos a ser acompañados. Esto ha generado incertidumbre en el equipo respecto a la continuidad de la intervención, ya sea en el programa o en otro tipo de intervención (ya sea a programas no especializados o en los cuales

aquellos perfiles de alto riesgo no adhieren), lo cual podría impactar negativamente en la continuidad del acompañamiento y en los resultados esperados.

Respecto a la conformación de los equipos de trabajo, destaca que la institución cuenta con prácticas de reclutamiento estandarizadas y lograr un equipo de trabajo estable para el acompañamiento a NNASC, el cual cuenta con condiciones laborales que les resguardan el acceso a derechos sociales. En relación a los ámbitos menos avanzados, se identifica la necesidad de contar con instancias de formación en desintoxicación y rehabilitación, actualmente sólo se ha avanzado en la reducción del daño desde el enfoque del Hogar de Cristo.

3.5. INFORME DE CASO 5: Fundación CATIM, Región del Biobío

3.5.1. Planificación institucional

El proyecto ejecutado por la institución CATIM, se está desarrollando desde que comenzó la realización del piloto del Programa Calle Niños, Niñas y Adolescentes a partir de la firma del convenio de trabajo conjunto suscrito con la Seremi en el año 2014.

El diagnóstico territorial realizado para identificar el perfil de los participantes, se caracteriza por ser un proceso dinámico que ha variado junto a la ejecución del proyecto. En el primer proyecto, se trabajó de manera intensiva con niños, niñas y adolescentes viviendo en la calle, a partir de los datos que se tenían del catastro del año 2011 y de las acciones de detección que se realizaron intersectorialmente. Pero, dada la progresión de este piloto desde el inicio, se declara desde los diversos actores consultados, que los participantes han variado, por ende, quienes hoy se encuentran participando se caracterizan por tener una alta socialización callejera luego de salir de un Cread o desvincularse de su familia y aquellos niños, niñas y adolescente que vivían en calle, pero luego de participar en el primer piloto se encuentran viviendo en programa residencial o de familia de acogida del SENAME.

Para pesquisar y convocar a los participantes que cumplen con este perfil, el equipo identifica que han existido dos vías principales. La primera son las derivaciones que realizan los propios equipos del programa residencial, quienes contactan al equipo ejecutor para realizar la búsqueda de los niños, niñas y adolescentes. La segunda vía, es mediante la participación de los niños, niñas y adolescentes que se encontraban participando con anterioridad y que refieren a otros niños que se encuentran en situación de alta vulnerabilidad y riesgo.

En cuanto a la planificación que la institución debió realizar de manera previa a la ejecución del programa, se identifica que, si bien la temática de la infancia vulnerada era una expertise con la que contaban, dada la experiencia de ejecutar varios proyectos de protección de derechos de SENAME, enfrentarse a la situación de calle implicó nuevas acciones de coordinación intersectorial y profundización del fenómeno.

"Históricamente como Fundación hemos trabajado en temas de infancia desde SENAME, porque en la región no se contemplaba esta línea de trabajo. Así supimos del piloto del Hogar de Cristo, luego lo dejaron y para nosotros fue importante saber quién se hacía cargo de estos niños, así llegamos al Ministerio de Desarrollo Social" (Directora Ejecutiva CATIM).

Este compromiso institucional, implicó adoptar la decisión de continuar con el proyecto durante el año 2016, aun cuando se había suspendido la ejecución del programa desde el Ministerio, lo que implicó que se gestionaran recursos con una Fundación para dar continuidad a la intervención.

Asimismo, la preparación del equipo de profesionales de intervención directa fue un ámbito a trabajar a nivel institucional, dado que era primera vez que colaboraban con el Ministerio de Desarrollo Social y que ejecutaban un programa en calle. Esta experiencia, implicó un ajuste a nivel del equipo, el cual estaba familiarizado con proyectos más estructurados y directivos, lo que implicó un proceso de integración del propósito del programa, y a partir de eso, generar las adecuaciones y adaptaciones necesarias para intervenir con pertinencia al perfil de los niños, niñas y adolescentes.

"Estaban acostumbrados a trabajar con orientaciones técnicas, super estructurado y trabajar sin esa estructura era complicado, para transmitir al Ministerio cuál era la mejor forma de trabajar y eso costó el primer tiempo, entender el circuito calle, las redes que estaban disponibles, entonces ese primer proceso de engranaje costó" (Directora Ejecutiva CATIM).

Además, como estrategia para apoyar el acompañamiento a NNASC, los cuales desde el diagnóstico del equipo requerían un espacio protegido al que poder acceder, gestionaron el Centro Modelo, el cual se encuentra ubicado en el centro de la ciudad de Concepción, cuya infraestructura fue donada por la Protectora de la Infancia y que se ha convertido en un espacio de encuentro, de trabajo con los niños, niñas y adolescentes y de tránsito entre la situación de calle y alguna alternativa residencial; por ende, un facilitador de la intervención desarrollada.

"Terminó siendo tan significativo este espacio, que los niños frente a una situación de crisis terminaban pidiendo apoyo en el Centro directamente" (Encargada regional Programa Calle NNA, Región de Biobío).

3.5.2. Implementación del modelo de intervención

Tal como se mencionó en el apartado anterior, el perfil de los niños, niñas y adolescentes que participan del proyecto ha variado en esta última versión, dado que si bien se logró "superar" la situación de calle dura, existen dinámicas que el equipo define como altamente riesgosas, tales como aquellos adolescentes del sistema de responsabilidad penal juvenil, programa residencial o de familia de acogida.

A partir de esto, se han establecido estrategias diferenciadas de acuerdo al perfil y contexto en el que se encuentran (privados de libertad, problemas de consumo, en centro residencial, etc), lo que ha implicado adecuaciones en las metodologías de trabajo que pueden desarrollar (individuales, grupales, talleres, etc).

En relación a las estrategias desplegadas para establecer el contacto con los participantes, éstas se han enfocado en derivaciones desde Sename y en monitoreo del equipo de aquellos niños, niñas y adolescentes que estuvieron en el programa anteriormente.

"Comenzamos revisando el estado en que se encontraba la cobertura del proyecto anterior, y así buscando a aquellos niños y niñas que no se encontraban en alguna residencia. En el primer proyecto había niños, niñas y adolescentes viviendo en calle, lo cual no ya no se presenta en la región" (Equipo ejecutor Programa Calle NNA, CATIM).

El enfoque de intervención que se ha implementado para ejecutar el proyecto, se caracteriza por su flexibilidad y adecuación a los perfiles con los cuales trabajan, dado que no ha sido factible (desde la experiencia del equipo) establecer acciones transversales para todos los participantes sin atender sus diversos contextos.

Así, las modalidades de encuentro, han sido planificadas por el equipo a partir de la utilización de la Matriz de Bienestar, la cual ha permitido establecer algunos ámbitos prioritarios para desarrollar la intervención. No obstante, se declara que, si bien todas las dimensiones son relevantes, algunos indicadores no resultan muy conducentes para el diseño del proceso individual de la intervención, ya que no son atingentes a su perfil, lo que ha implicado realizar ajustes metodológicos, los cuales son previamente aprobados por la contraparte de la Seremi.

"algunos indicadores no son pertinentes, tal como los de vivienda, se trabaja de manera diferenciada, con el tema de subsidio y registro social de hogares con mayores de edad, pero con los demás se hacen adaptaciones como "cuidado del medio ambiente" (Equipo ejecutor Programa Calle NNA, CATIM).

A partir de la experiencia de ejecución del proyecto que ha sostenido el equipo, se concluye que un elemento central del logro que han alcanzado en la intervención es la construcción y fortalecimiento del vínculo y la afectividad entre la dupla y los niños, niñas y adolescentes.

"Es una intervención desde la conversación, de potenciar los recursos personales de los chiquillos y adaptarse a sus propias necesidades, se sienten escuchados, de distintos problemas que puedan tener" (Equipo ejecutor Programa Calle NNA, CATIM).

Un segundo aspecto relevante, es el trabajo conjunto para la elaboración del plan de intervención, lo cual ha permitido hacer modificaciones y adecuaciones a los diferentes módulos que son transferidos (educación sexual, derechos, etc.), en relación a las dinámicas y el momento en que éstos son realizados. No obstante, a pesar de los ajustes, el equipo declara que todos son tratados.

Otro elemento relevado se relaciona con la gestión intersectorial que ha establecido el equipo con diversas instituciones públicas y privadas, así como la participación en mesas intersectoriales relativas a infancia y situación de calle.

"Se hace una mesa intersectorial mensual como instancia de diálogo (Carabineros, Cread, Mall Plaza, CESFAM, etc.), donde si bien no se analizan casos, se ha ido establecido la red para niños calle, adoptando acuerdos transversales" (Encargada regional Programa Calle NNA, Región de Biobío).

La relevancia de abordar y promover este trabajo, radica en que es un ámbito central de la intervención, dado que el programa por sí solo no logra superar la situación de calle de NNASC que presentan múltiples vulneraciones de sus derechos, y, por ende, requieren una atención intersectorial. En este sentido, la articulación que se ha entablado principalmente con los programas ambulatorios de protección de derechos y algunos de responsabilidad penal juvenil de SENAME, ha sido parte de un proceso de trabajo sistemático que se ha propuesto el equipo, a pesar de las tensiones iniciales que se generaron, principalmente debido a las diferentes estrategias y paradigmas de trabajo que cada institución implementa.

"Son más estrictos e implica que tengan rutinas, son muy estructurados cuando recién comienzan, ha faltado mucha motivación desde los programas residenciales" (Equipo ejecutor Programa Calle NNA, CATIM).

Además, se han establecido acuerdos de trabajo con salud para gestionar atenciones de salud primaria para adolescentes, las cuales han sido más complejas de coordinar que las atenciones especializadas (psiquiátricas), que han sido más expeditas en ser programadas.

"No hay otros programas especializados para NNASC, pero si se ha trabajado en la gestión intersectorial, principalmente con los programas de SENAME, haciendo visible lo cíclico de la situación de calle de los niños, entonces un niño que entra a residencia, se puede ir en dos semanas" (Equipo ejecutor Programa Calle NNA, CATIM).

Un componente central de la intervención, y que se vincula a su éxito, ha sido el poder contar con el Centro Modelo, cuyo espacio ha servido de plataforma para fortalecer el vínculo con los participantes, desarrollar acciones complementarias al trabajo de acompañamiento y como espacio protector al que puedan acudir tanto los NNASC como sus familias.

"El Centro modelo funciona con la lógica de tener una oferta de diversos talleres para los niños y niñas, con sala de música, teatro, muchas actividades complementarias al trabajo reparatorio con los niños y sus familias, lo innovador es que complementamos es a intervención que generalmente es psicoterapia con otras actividades corporales, artísticas, etc." (Directora Ejecutiva CATIM).

Respecto al ámbito en que han tenido mayores dificultades para gestionar prestaciones y dado que el programa no cuenta con acceso a oferta preferente, se identifica que el área de educación es el que presenta mayores brechas en la respuesta de la demanda que el equipo ha diagnosticado.

"Donde existe mayor brecha respecto a la oferta disponible es en educación, ya que no aplican para educación de adultos y tampoco para educación regular" (Encargada regional Programa Calle NNA, Región de Biobío).

En relación a las oportunidades de mejora que se analizan desde la institución ejecutora, se ha identificado como un elemento que podría contribuir al logro del acompañamiento, el contar con un Centro de día, al cual puedan acceder los NNASC en cualquier momento para ser acompañados y proveerles de servicios básicos. Según la experiencia de la institución, al generarse el vínculo entre

los participantes y el equipo ejecutor, se establece una dinámica de confianza en que los jóvenes llegan de manera espontánea a la oficina, el cual es un lugar no equipado para contar con un espacio en que se puedan quedar por un tiempo mayor.

"Contar con un Centro de día para que los NNASC puedan estar, sería un espacio protegido de 6 horas al día, porque el modelo residencial no aplica para este perfil, SENAME es muy coercitivo, y esto se basa en una terapia vincular" (Directora Ejecutiva CATIM).

En cuanto a los materiales metodológicos que son entregados para ejecutar el proyecto, se identifica por todos los actores consultados que éstos son adecuados de acuerdo al perfil de NNASC y se utilizan como material referencial. No obstante, dado el desfase con que llegó este material respecto al inicio del proyecto, se generó un desajuste en la programación del trabajo del equipo, el cual requería una transferencia técnica de las modificaciones que se habían realizado.

"El material llegó tarde, ya estaban interviniendo con los niños, niñas y adolescentes, les costó adecuarse. Los primeros meses estuvieron trabajando con el material del programa de adultos. El trabajo siempre estuvo claro en términos de los objetivos, pero la estrategia fue más difusa en relación a si priorizar todas las áreas o enfatizar algunas" (Encargada regional Programa Calle NNA, Región de Biobío).

"Aunque era claro, tenía algunas complejidades, y el desfase fue de 6 u 8 meses, entonces en algún momento vinieron de Santiago y nos hicieron la inducción" (Equipo ejecutor Programa Calle NNA, CATIM).

Esta situación, también ha dado cuenta de la relevancia de que los equipos de profesionales puedan tener conocimientos previos en la situación de calle, ya que, si bien la adecuación metodológica es una posibilidad que otorga el programa, la integración que realiza el equipo fue paulatina y con acompañamiento del asesor técnico de la institución, no logrando internalizar de manera inmediata las adecuaciones técnicas que se habían entregado.

"La flexibilidad tiene lo positivo de innovar, corregir, insistir, es como un traje a la medida, pero también está el tema de que los equipos son jóvenes y no tienen mucha experiencia, entonces ellos esperan más lineamientos, falta esa especialización, con bajaje en el tema de niños en calle" (Encargada regional Programa Calle NNA, Región de Biobío).

En cuanto a los servicios complementarios al modelo, desde algunos proyectos residenciales se visualiza al programa como un apoyo mientras que otros lo perciben con mayor amenaza, debido principalmente a la flexibilidad que tiene el programa Calle niños, niñas y adolescentes para desarrollar la intervención.

"El trabajo con otros programas de SENAME es muy variado, con algunos proyectos existe buena coordinación y entrega de información, pero con otros es más tensa dado el monitoreo de metas que hace el equipo ejecutor" (Equipo ejecutor Programa Calle NNA, CATIM).

3.5.3. Estructura y dinámicas de los equipos de trabajo

En relación a la gestión de personas, se establece que ha existido estabilidad en los equipos que han ejecutado el proyecto en cada período, lo cual es visualizado desde la institución como un soporte a la intervención y como resultado de las condiciones laborales que otorgan para que los profesionales se mantengan. No obstante, se presenta una tensión respecto a la condición laboral en que se encuentran, dado que todos los profesionales de los proyectos SENAME están contratados, mientras que los del equipo de calle están contratados a honorarios, situación que es resentida por el equipo.

“El equipo se mantuvo durante el primer proyecto. El segundo venía con mayor estructura técnica y se conformó el nuevo equipo, el cual no ha variado, sólo aumento de duplas por la cobertura. A esto, se suman las políticas de "nivelación" de las condiciones laborales de los trabajadores respecto a los de proyectos SENAME” (Representante institucional).

Respecto a la supervisión y asistencia técnica con la que cuenta el equipo, se identifican dos vías. La primera, es la regular que provee la Seremi que monitorea la entrega de informes técnicos y levanta alertas en caso de presentarse alguna situación crítica de algún participante.

Además, existe una figura de supervisor institucional interno, el cual acompaña la ejecución del proyecto y asesora al equipo en la revisión de casos críticos, permitiendo contar con una mirada especializada respecto a la infancia vulnerada y acciones para la restitución de derechos.

“Si, se realiza supervisión técnica de la institución que revisa los procesos y el cumplimiento de las metas. Este supervisor es financiado por recursos institucionales que se obtienen desde los proyectos de SENAME” (Directora Ejecutiva CATIM).

Otra función que es gestionada y destacada por la institución como soporte al funcionamiento regular del proyecto, es el equipo de comunicaciones de CATIM, el cual registra y visibiliza la problemática de la situación de calle en niños, niñas y adolescentes, así como las acciones que desarrolla el equipo ejecutor.

“Además, contamos con un equipo de comunicaciones, con periodista, audiovisual, que nos ha permitido desarrollar una línea de donantes, pero si ha permitido mostrar la situación de niños y niñas calle, es un tema importante de sensibilización, se cubre, se sube a redes sociales” (Directora Ejecutiva CATIM).

En cuanto a la formación y capacitación del equipo, han sido acciones puntuales que gestiona la institución, bajo el alero de la coordinación de otras prácticas de formación en que participan los equipos de otros proyectos, dado que el proyecto no cuenta con este ítem de gasto ni han sido instancias generadas desde la Seremi.

"Hace poco hicimos una capacitación en video feed back, entonces "subvencionamos" algunos cupos para el programa Calle niños, niñas y adolescentes, porque sólo estaba dirigida a profesionales de los proyectos de SENAME" (Directora Ejecutiva CATIM).

En relación a las temáticas que se reconocen como pertinentes de profundizar en términos técnicos, se identifica por la Seremi el contar con estrategias para abordar la temática de calle y visibilizar con la red de instituciones, la situación de los NNASC. Desde el equipo, se mencionan la necesidad de formarse en temáticas de consumo y conductas delictuales en adolescentes, debido a su alta especialización.

La gestión del conocimiento es una práctica que no se encuentra desarrollada, pero se ha manifestado que, en el mes de enero, una vez finalizado el proyecto, se desarrollará una instancia de revisión de los resultados alcanzados.

3.5.4. Soportes técnicos y administrativos

En cuanto a la gestión administrativa del proyecto, se enfatiza en las dificultades de ejecutar un presupuesto que, en términos comparativos a otros proyectos de similares características de protección especializada, es mucho menor, lo cual ha implicado restricciones en ciertos gastos operacionales, tales como escritorios para los computadores, útiles de aseo para la oficina, etc.

En cuanto al funcionamiento de la plataforma de SIGEC para la entrega de informes técnicos, existe consenso respecto a que no siempre funciona con la misma efectividad, lo cual genera un desfase en la entrega de informes y la habilitación en la plataforma para reportarlos.

Por último, respecto a la gestión programática del proyecto, se reitera la necesidad de contar con todo el material metodológico antes de comenzar la intervención de ciclo de proyecto, con una adecuada transferencia y socialización al equipo executor, con el propósito de programar de manera más adecuada el inicio de la intervención.

3.5.5. Vínculos institucionales y comunitarios

Respecto a los vínculos que han logrado establecer los niños, niñas y adolescentes tanto con redes comunitarias como institucionales, se ha logrado establecer una mirada general⁸, pero

⁸ Esta situación se debe a que durante la realización del trabajo de campo se convocó a 6 niños, niñas y adolescentes que participaban regularmente del programa, sólo llegaron tres a la instancia, de los cuales una joven desistió de participar argumentando otras actividades. No obstante, fue factible realizar una entrevista grupal con dos adolescentes que han participado regularmente del programa.

que permite identificar aspectos que han sido significativos para ellos en el proceso de acompañamiento.

Un primer elemento que destaca, es que ambos adolescentes, quienes vivieron por un período de dos años en la plaza de armas de Concepción en compañía a otros NNASC, pusieron término a esa situación luego de participar en el proyecto anterior. De esta forma, mientras uno de ellos se encuentra viviendo en un Centro especializado de administración directa (Cread), el otro vive con tíos que tienen el cuidado del adolescente, a través del programa Familias de Acogida.

Otra red que se ha visto fortalecida a partir de la intervención del equipo ejecutor, es la revinculación con establecimientos educacionales, que les han permitido estar actualmente escolarizados en programas de reinserción escolar (en las comunas de Lota y Talcahuano), que implementan la modalidad de dos cursos durante un año. Su asistencia es regular y se manifiestan contentos de haber retomado sus estudios, a pesar del rezago escolar que presentan.

En relación a los vínculos con grupos de pares, se identifica desde los jóvenes que han logrado establecer relaciones de amistad, así como con parejas. Sus vínculos familiares se encuentran más debilitados, ya que no mantienen contacto permanente con sus padres ni hermanos.

En el desarrollo de todo el proceso de acompañamiento, los jóvenes destacan y valoran el acompañamiento recibido por el equipo, quienes han sido reconocidos como un soporte permanente:

“yo por lo menos no tengo nada que decir del equipo, como estoy todo el día encerrado en el hogar, cuando quiero salir a alguna parte a despejarme, puedo llamar para acá y venir, no tienen ninguna molestia en que venga a la oficina” (Adolescente participante del programa, Programa Calle NNA).

Como aspectos que han sido relevantes en esta intervención, destaca la adecuación y atingencia del tipo de intervención desarrollada (individual o grupal) según el momento y expectativas. Si bien manifiestan su preferencia por las instancias individuales, las cuales serían las más recurrentes, reconocen haber participado en actividades grupales en el Centro Modelo, las cuales también fueron de interés para ellos.

El segundo elemento que es destacado, es la identificación de una dupla de profesionales del equipo como sus referentes más cercanos y con los cuales han logrado establecer un vínculo sistemático, lo que les habría facilitado finalizar la situación de calle en que se encontraban, para ingresar a la opción residencial (Cread) y al programa especializado de Familia de Acogida.

Lo que más aprecio es que en cualquier momento puedo venir para acá y estar con ellos (el equipo), y eso igual lo aprecio, de poder llegar, sentarme y establecer una conversación abierta con las personas, me escuchan y tratan de resolver mis problemas, eso se agradece” (Adolescente participante del programa, Programa Calle NNA).

En términos de sugerencias a la implementación del programa, plantean que podría contar con tener más recursos que permita desarrollar buenos talleres y poder apoyar a adolescentes con recursos materiales que les sean de utilidad.

3.5.6. Conclusiones

En relación a la planificación de la intervención, en el proyecto destacan dos elementos. El primero, refiere a los recursos técnicos con los que cuenta la institución ejecutora, la que, dada su experiencia en la temática de infancia vulnerada, pudo atender de manera propicia las complejidades que supone la situación de calle, y especialmente, con niños, niñas y adolescentes. El segundo elemento, es la posibilidad de haber generado un trabajo intersectorial sistemático, el que facilitó la pesquisa y visibilización de los jóvenes que vivían en calle, así como potenció la articulación entre sectores para entrega de prestaciones prioritarias, dado que el programa no cuenta con acceso a oferta preferente. En relación a los ámbitos más débiles observados, existe coincidencia respecto a la oportunidad en la entrega y socialización de las orientaciones metodológicas del programa al equipo ejecutor, de forma previa al inicio de la intervención.

Respecto a la implementación del modelo de intervención se concluye que el trabajo actual es con un perfil de niños, niñas y adolescentes de alto riesgo, dado su perfil de socialización callejera, pertenecientes a programas residenciales o de responsabilidad penal juvenil y con consumo de drogas. La intervención de los participantes se ha logrado desarrollar con pertinencia a sus características y contexto, de manera flexible y con permanente posibilidad de adecuación, para lo cual ha sido fundamental contar con el centro Modelo, asistencia técnica institucional de manera sistemática y un intenso trabajo intersectorial, principalmente con SENAME y el sector de Salud, resultando como desafío una articulación más efectiva con Educación. En cuanto a las debilidades que han enfrentado, destaca la necesidad de contar con un Centro de día, dada la alta demanda de jóvenes que llegan a las oficinas del proyecto, cuyo espacio no está adecuadamente habilitado.

La estructura del equipo de trabajo presenta como fortalezas un proceso de reclutamiento riguroso de parte de la institución, estabilidad en la continuidad del equipo y homologación institucional de algunas condiciones laborales que favorecen la adherencia. No obstante, la condición laboral a honorarios genera una inestabilidad para mantener el equipo, resultando atractivo para los profesionales cambiarse a proyectos financiados por SENAME. Otra variable que es relevante en términos de la formación del equipo, es la ausencia de formación en temáticas especializadas que les permitan abordar de manera pertinente las diversas demandas que los participantes requieran sean atendidas durante el proceso.

Por último, en cuanto a los soportes técnicos y administrativos se concluye que la principal dificultad para una efectiva ejecución del proyecto, es el déficit de presupuesto, lo cual impide

realizar algunos gastos operacionales que el proyecto requeriría y desarrollar instancias de capacitación en temáticas atinentes a la intervención.

4. ANÁLISIS INTEGRADO

A continuación se presenta un análisis transversal de los casos de estudio que considera los hallazgos más relevantes de las cinco dimensiones consideradas en la matriz metodológica del estudio.

4.1. Planificación institucional

En relación a la dimensión de **planificación institucional**, en primer lugar, se identifica que la principal herramienta de **diagnóstico territorial** sobre la presencia de NNASC en todos los territorios en donde se ejecuta el programa fue el segundo catastro nacional de personas en situación de calle que se realizó en el año 2011.

En algunas comunas de las regiones de Valparaíso y Biobío, previo al catastro del año 2011, ya se habían identificado grupos de NNASC, sin embargo, en las comunas de Arica, Iquique y Calama la presencia de niños, niñas y adolescentes en esta condición no había sido considerada como un situación crítica que requiriese atención especializada de parte de los servicios de protección de derechos de la niñez en los territorios.

A partir de la información que arrojó el segundo catastro nacional se comenzaron a analizar los arreglos institucionales tendientes a establecer un servicio de acompañamiento más especializado a las características de la población objetivo en los territorios priorizados. No obstante, en este análisis de priorización territorial no hubo participación activa de los equipos técnicos de las SEREMI de Desarrollo Social, sino que fue una tarea asumida directamente por los profesionales del nivel central del Ministerio de Desarrollo Social (MDS).

Asimismo, la **determinación de las coberturas** de los proyectos de intervención en las comunas priorizadas, fue asumida por el nivel central en virtud de los antecedentes del segundo catastro nacional y no se establecieron mecanismos para que los equipos técnicos de las SEREMI u otros servicios presentes en las regiones, tales como las direcciones regionales de SENAME, contribuyeran con información contextual que favoreciera la pertinencia de las coberturas asignadas.

Esta situación, en conjunto con las dificultades posteriores de las organizaciones ejecutoras para detectar y contactar a NNASC, generó problemas a los equipos ejecutores, dado que no contaban con información específica del nivel de complejidad psicosocial y las dinámicas de socialización callejera de los NNASC presentes en los territorios.

Este tema fue especialmente crítico en las comunas de Arica, Iquique y Calama, donde posteriormente se establecieron acuerdos entre las organizaciones ejecutoras y el MDS para reducir las coberturas inicialmente asignadas.

No obstante, se debe considerar que los procesos de diagnóstico territorial y definición de las coberturas de los proyectos de intervención se establecieron con las organizaciones que implementaron el programa de forma previa a las actuales instituciones, entre las que se cuentan: SERPAJ, CORFAL y otras. En todo caso, los convenios de transferencia de recursos con las organizaciones que actualmente ejecutan el programa mantuvieron las definiciones de cobertura que se establecieron con sus antecesoras.

En relación a la **oferta de servicios de protección especializada**, se identifican diferencias en los territorios en que se ejecuta el programa. Por un lado, en las comunas de Arica, Valparaíso y Concepción la presencia de los Centros de Administración Directa (CREAD) del SENAME obliga a los equipos ejecutores a coordinarse con la red de protección de derechos, dado que un porcentaje significativo de los participantes del Programa NNASC están, o han estado, vinculados a dichos dispositivos de protección.

Por otro lado, en las comunas de Iquique y Calama, las propias organizaciones ejecutoras del Programa NNASC implementan servicios complementarios al acompañamiento psicosocial; La Fundación Paréntesis ejecuta un programa de tratamiento para el consumo problemático de sustancias del SENDA, mientras que la Gobernación de El Loa implementa un Programa de Intervención Integral Especializada (PIE) del SENAME. No obstante, no se visualizan acciones concretas de parte de los equipos ejecutores para focalizar ambos servicios en la misma población.

Asimismo, no se ha producido una **re-estructuración de la oferta** disponible para la atención especializada de niños, niñas y adolescentes en situación de calle en ninguno de los territorios en que se ejecutan el Programa NNASC. Las redes de protección de derechos y las de servicios sociales continúan trabajando de la misma manera en que lo hacían previo a la implementación del programa, aun cuando en el último tiempo se han iniciado procesos incipientes de coordinación con los Tribunales de Familia y derivaciones de parte de la red de SENAME, especialmente en las regiones de Valparaíso y Biobío.

En todos los casos la función de acompañamiento del Programa NNASC considera la participación de los niños, niñas y adolescentes en otros proyectos de intervención social, especialmente del SENAME, tanto desde el área de protección de derechos como desde del área de responsabilidad penal adolescente. Sin embargo, en algunas ocasiones se presentan tensiones entre los equipos de intervención dado los distintos énfasis metodológicos que cada programa desarrolla en su intervención, relacionado al énfasis especial que tienen las organizaciones ejecutoras del Programa NNASC de favorecer el vínculo con los participantes por sobre los procesos de intervención más estructurados característicos de los otros programas.

Por último, respecto a la **planificación de los procesos de intervención** de parte de las organizaciones ejecutoras, existe consenso entre las organizaciones ejecutoras en que uno de los elementos más relevantes para la intervención ha sido la instalación de espacios de atención de los participantes con equipamiento múltiple que aborden las distintas necesidades de los participantes, tales como: servicios higiénicos, salas multiuso para el descanso y la recreación, lavandería, etc.

Todas las organizaciones ejecutoras, con excepción de la Gobernación de El Loa, han habilitado o se encuentran ad portas de habilitar, centros diurnos para complementar las acciones del acompañamiento psicosocial de los equipos ejecutores, las que combinan con otras modalidades de atención tales como: encuentros en puntos de calle, visitas domiciliarias, talleres en establecimientos educacionales, entre otras.

Los equipos ejecutores coinciden en que la habilitación de los centros diurnos les permite fortalecer el vínculo con los participantes, así como proveer las condiciones necesarias para resguardar el ejercicio de derechos de los niños, niñas y adolescentes que participan del programa.

4.2. Implementación del modelo de intervención

Respecto a la dimensión de implementación del modelo de intervención, la **caracterización de los participantes** con los cuales trabaja actualmente el programa destaca por su gran variabilidad, identificándose a modo global que existen perfiles de complejidad diversos.

En primer lugar, se identifica un grupo de alta complejidad caracterizado por diversos contextos psicosociales: alta socialización callejera (en un proyecto trabajan con adolescentes que viven en la calle), consumo problemático de drogas y alcohol, desvinculación del sistema escolar, explotación sexual comercial en mujeres, infracción a la ley, desvinculación familiar, problemas de salud mental, etc.

En segundo lugar, se identifica a un grupo que presenta mediana complejidad en términos de las problemáticas psicosociales que se deben abordar, con los cuales se utiliza un enfoque más preventivo de la situación de calle. En estos casos, es posible identificar que que han requerido un tipo de intervención distinta al perfil más complejo, dado que cuentan con recursos de distinto carácter, ya sea asistencia regular a establecimientos educacionales, o mantienen vinculación familiar, o no presentan consumo problemático de drogas y alcohol, etc.

Esta definición del perfil de los niños, niñas y adolescentes, es un ámbito que se vincula con las **estrategias de detección y contacto con participantes** que cada uno de los proyectos realizó al comenzar su intervención. Este proceso fue desarrollado de manera coordinada con equipos regionales de las SEREMI de Desarrollo Social, dado que no existía un diagnóstico actualizado a nivel regional en que se identificara la magnitud ni localización de niños, niñas y adolescentes en situación de calle (el último levantamiento de información corresponde al catastro realizado el año 2011). De esta manera, se han utilizado diversas estrategias destinadas a convocar a los participantes, tales como derivaciones de la red Sename de protección de derechos (ya sea programas ambulatorios o residenciales), mesas intersectoriales, convocatoria en establecimientos educacionales, visitas a puntos de calle y monitoreo a participantes del período anterior. Estas decisiones se han vinculado a la definición del “perfil” con el cual trabajaría cada equipo, que tal como se identificó, presenta alta variación entre proyectos.

Cada uno de estos grupos tiene particularidades en términos de las **modalidades de acompañamiento psicosocial** que requieren, lo cual ha impactado en las estrategias que se han desplegado desde el equipo para abordar las situaciones más críticas y prioritarias a trabajar con cada participante del programa. Así, se identifica que el trabajo con cada uno de los perfiles, ha implicado adecuaciones en la periodicidad de la intervención y en el tipo de metodología empleada. Respecto a la temporalidad, se identifica que esta varía desde una frecuencia semanal (principalmente en el grupo de mayor riesgo) a uno bisemanal o mensual, dependiendo de los espacios e instancias que se acordaron para los encuentros

De esta manera, se destaca de forma transversal la flexibilidad que el diseño del programa otorga a los equipos ejecutores, para diseñar intervenciones individuales que sean atingentes al contexto psicosocial del participante. Asimismo, la vinculación con el equipo ejecutor ha sido relevada como el mayor facilitador de este tipo de intervención, en que la confianza en el equipo para abordar desde una aproximación comprensiva la situación de calle, distanciándose de otro de intervenciones más punitivas a las cuales habrían estado más habituados a participar.

La planificación del proceso de la intervención ha sido orientada por la **Matriz de Bienestar**, la cual ha sido utilizada por todos los equipos ejecutores para la definición de las dimensiones prioritarias que serán abordadas, no obstante, no todos los indicadores han resultado pertinentes a la situación de vulneración en que se encuentran los niños, niñas y adolescentes.

Un aspecto que se identifica como muy poco abordado por los equipos ejecutores es la re-vinculación familiar, la cual se ha identificado como un elemento crítico en la implementación del modelo, dado que no ha sido orientado de manera sistemática por los equipos ejecutores, argumentando principalmente que puede ser el gatillante de la situación de vulneración. De la misma forma, no se visualizaron acciones diferenciadas para incorporar enfoques de inclusión de manera transversal, tales como género, discapacidad, necesidades educativas especiales,

Además del acompañamiento psicosocial, se identificaron **servicios complementarios** que las organizaciones ejecutoras han gestionado para fortalecer la intervención que realizan los equipos ejecutores. La habilitación de centros de día es una modalidad que ha sido implementada por todas las organizaciones ejecutoras, los que funcionan como estrategia metodológica terapéutica para atender a los niños, niñas y adolescentes, mediante la provisión de un espacio protector durante el día y poder desarrollar actividades individuales y grupales con los equipos ejecutores.

En cuanto a **la gestión intersectorial** que desarrollan los equipos ejecutores, se identifica una diversidad de propósitos, así como también una diversidad de instituciones y servicios con los que se establecen coordinaciones, los que varían de acuerdo al territorio y a la intensidad de la relación institucional que se ha establecido entre ambas.

La primera modalidad observada es la de gestión de casos, cuya coordinación implica una gestión de mesas o reuniones con otras instituciones que ejecutan proyectos con los niños, niñas y adolescentes del programa, para lo cual han debido establecer estrategias de comunicación y colaboración para identificar acciones complementarias o de despeje de situaciones que ya se

encuentran abordadas, evitando así la duplicidad de intervención. Este tipo de gestión se realiza principalmente con los proyectos del Sename y los programas de protección de derechos (tanto ambulatorios como residenciales) y de responsabilidad penal juvenil, aunque en menor medida.

La segunda modalidad en que se configurado la gestión intersectorial es a través de la gestión de prestaciones y beneficios sociales dirigidos a los niños, niñas y adolescentes, los cuales han sido coordinados principalmente con los sectores de salud y educación, dada la ausencia de oferta preferente. Finalmente, y en menor medida, se han desarrollado algunas acciones de coordinación intersectorial local para la promoción de derechos de la niñez.

Asimismo, se reconoce que es un proceso que se ha dado de manera espontánea, sin orientación o lineamiento institucional, destacando por ser acciones que los equipos ejecutores han establecido a partir del diagnóstico que han levantado de la situación de cada joven. En este sentido, la mayor demanda desde los equipos ejecutores, es poder contar con algunos protocolos que permitan orientar las prácticas de gestión intersectorial principalmente con programas del Sename y con servicios de salud para coordinar la atención primaria.

Existe consenso entre todos los proyectos que las **oportunidades de mejora** de la intervención están muy vinculadas a la complementariedad de intervenciones y la entrega de prestaciones y beneficios sociales destinados a los niños, niñas y adolescentes, que permita abordar de manera integral las vulneraciones que enfrentan, para lo cual un aspecto prioritario es la disponibilidad de oferta en salud mental, lo cual se ha identificado como principal nudo crítico para avanzar en una intervención que pueda atender otras problemáticas diagnosticadas en las dimensiones de ocupación y seguridad social, vinculación afectiva y vivienda y entorno.

4.3. Estructura y dinámica de los equipos de trabajo

En cuanto a la dimensión de **estructura y dinámica de los equipos de trabajo**, destaca la gran coincidencia de prácticas de coordinación de los equipos ejecutores.

En términos de la estructura de los equipos, todas las organizaciones ejecutoras cumplen las definiciones establecidas en los convenios sobre las funciones de Coordinadores, Tutores y Gestores de redes; solo el proyecto de la Fundación Paréntesis actualmente no cuenta con Gestor de redes, producto de la disminución presupuestaria que implicó la reducción de la cobertura.

No obstante a la opinión compartida de los equipos ejecutores sobre la pertinencia de los perfiles de cargo que se han definido para la atención psicosocial de los niños, niñas y adolescentes en situación de calle, los equipos dan cuenta de la necesidad de incorporar a especialistas para las atenciones que no son posibles de gestionar a través de los servicios de salud del territorio, tales como atenciones psiquiátricas y acceso a programas de rehabilitación del consumo de sustancias. Además, se plantea la necesidad de contar con apoyo para la realización de actividades artísticas, deportivas y recreativas mediante la contratación de talleristas.

En cuanto a la **rotación de los profesionales**, se presenta una gran diversidad entre las organizaciones ejecutoras. Por un lado, los proyectos de las ONGs CIDETS y CATIM presentan una alta estabilidad en sus equipos ejecutores, con cambios acotados de profesionales. Sin embargo, en los proyectos ejecutados por la Municipalidad de Arica, la Fundación Paréntesis y, especialmente, en la Gobernación de El Loa se ha presentado una alta rotación, lo que a juicio de los profesionales del equipo, así como de los propios participantes, ha influido negativamente en los procesos de intervención.

Las razones de dicha rotación también varía por cada organización ejecutora, aunque tanto en la Municipalidad de Arica como en la Gobernación de El Loa se vinculan a re-estructuraciones en el ámbito institucional. En la primera, vinculados al reemplazo de la ONG CORFAL, aun cuando desde la SEREMI de Desarrollo Social se tomaron todos los resguardos para asegurar la continuidad de – al menos – uno de los profesionales del equipo para proteger el vínculo con los participantes. Por su parte, en la Gobernación de El Loa, la alta rotación se debe a los cambios de administración y a los ajustes en la conformación de los equipos técnicos.

Respecto a las **prácticas de reclutamiento**, en general existe coincidencia entre las organizaciones ejecutoras respecto de los procesos de convocatoria y evaluación de los postulantes. Todas las organizaciones realizan convocatorias abiertas a través de bolsas de trabajo y redes profesionales, así como todas consideran una etapa de evaluación de los requisitos formales de postulación y entrevistas psico-laborales de parte de las jefaturas de cada institución. Sin embargo, para el caso de la Gobernación de El Loa no fue posible determinar un mecanismo estructurado para la incorporación de profesionales.

En relación a las **condiciones laborales de los miembros de los equipos ejecutores**, existe una gran variedad entre las organizaciones, tanto en lo relativo a la vinculación legal que establecen con los colaboradores, así como en relación a los beneficios laborales que consideran. Por un lado, se identifica que las instituciones públicas tienden a establecer contratos a honorarios con los miembros del equipo ejecutor, como en el caso de la Gobernación de El Loa, aunque en la Municipalidad de Arica, el coordinador del equipo tiene un contrato con el municipio para el desarrollo de sus funciones. En las organizaciones de la sociedad civil, por su parte, la contratación de los miembros del equipo ejecutor suele establecerse a través de contratos indefinidos o a plazo fijo por el período de duración de los proyectos.

En cuanto a los **espacios de reflexión y a la gestión del conocimiento**, se evidencian dificultades en casi todas las organizaciones ejecutoras del programa. Por un lado, destaca la falta de sistematización de buenas prácticas, la ausencia de instancias de revisión en profundidad de los resultados de la intervención, así como de espacios para el autocuidado de los equipos ejecutores. Si bien en algunas organizaciones se realizan acciones en este ámbito, aún son incipientes y no están completamente institucionalizadas.

Además, se identifica que los procesos de **asistencia técnica** tanto de las propias organizaciones como de los equipos técnicos de las SEREMI de Desarrollo Social, son insuficientes para que los equipos ejecutores puedan brindar un servicio de acompañamiento de calidad a los participantes del programa, dada la complejidad que implica el abordaje integral de las situaciones de vulnerabilidad que enfrentan los niños, niñas y adolescentes.

En todo caso, es posible identificar ciertas diferencias en este ámbito entre las organizaciones ejecutoras, asociadas a sus características institucionales, especialmente en lo relativo a la experiencia institucional en la implementación de programas de atención psicosocial a situación infanto-juvenil de alta complejidad psicosocial. De esta manera, organizaciones tales como CIDETS y CATIM se destacan por contar con mejores soportes técnicos para la implementación del apoyo psicosocial.

Por último, en relación a las **necesidades de capacitación**, todas las organizaciones comparten que existen áreas específicas en que se deben fortalecer las competencias y habilidades de los miembros del equipo ejecutor para resguardar un acompañamiento de calidad, a través de la capacitación en materiales tales como: intervención en crisis, salud mental y consumo abusivo de sustancias. Sin embargo, ninguna de las organizaciones ejecutoras ha avanzado en la definición de las competencias básicas que deben contar los equipos ejecutores para trabajar con población de niños, niñas y adolescentes en situación de calle.

4.4. Dimensión Soportes técnicos y administrativos

En relación a la dimensión de **soportes técnicos y administrativos**, en primer lugar, destaca la diferencia entre las organizaciones ejecutoras en relación a los **procesos de rendición financiera**.

Dicha diferencia se asocia, específicamente, a la naturaleza jurídica de las instituciones ejecutoras. Mientras que por un lado, las organizaciones de la sociedad civil – Fundación Paréntesis, ONG CIDETS y ONG CATIM –no reportan inconvenientes considerables en esta área, dada su flexibilidad administrativa. Las instituciones públicas que ejecutan el programa – Municipalidad de Arica y Gobernación de El Loa – dan cuenta de una serie de obstáculos del proceso de rendición financiera para dar respuestas oportunas a las necesidades de los participantes.

La necesidad de realizar cotizaciones para la compra de insumos, así como la inexistencia de un fondo de libre disposición para responder a las situaciones críticas representan los principales inconvenientes en este ámbito.

Otro elemento a destacar en este ámbito está relacionado a los **tipos de gastos** susceptibles de rendir, dado que no es posible gestionar la compra de servicios especializados, tales como: atención psiquiátrica, apoyo en terapia ocupacional, etc.

En relación a la suficiencia del financiamiento, hay consenso entre los representantes de las organizaciones ejecutoras, así como de los coordinadores de proyectos de intervención respecto a la **necesidad de incrementar los montos asociados al acompañamiento** para ofrecer servicios de mayor calidad a los participantes del programa, si bien algunas instituciones complementan recursos, siguen siendo insuficientes para un abordaje de calidad.

En este ámbito, destaca la complementariedad presupuestaria que se establece en el caso de la Municipalidad de Arica, dado que es la única organización ejecutora que aporta presupuesto propio para la intervención, a través del financiamiento del coordinador y los gastos operativos asociados a la sede del programa.

En cuanto a la **gestión programática**, referida a las acciones de traspaso de orientaciones técnicas para un adecuado funcionamiento del programa, todas las organizaciones ejecutoras dan cuenta de la ausencia de un proceso de inducción, al inicio de la implementación de los proyectos, que hubiese favorecido tanto la comprensión de los procesos administrativos como de los vinculados al acompañamiento psicosocial.

En este mismo ámbito, se identificaron dificultades para concretar los procesos de asistencia técnica regular a los equipos de intervención, especialmente, en las SEREMI de Desarrollo Social de Tarapacá y Antofagasta, lo que generó problemas para la definición de los perfiles de participantes, así como dificultades administrativas para determinar los tipos de gastos susceptibles de rendir, entre otros elementos propios de la gestión programática.

Respecto al **material metodológico**, existe consenso entre los equipos ejecutores sobre los problemas que implicó para la atención de los participantes la entrega poco oportuna de la batería de instrumentos y materiales asociados al programa (Cuadernillo de elegibilidad y diagnóstico inicial, Cuadernillo de profundización diagnóstica, módulos de trabajo, etc.). Los equipos ejecutores comparten la necesidad de contar con todo el material metodológico antes de comenzar la intervención del ciclo de proyecto, junto con la una adecuada transferencia y socialización a los equipos ejecutores.

Por último, en relación a la **gestión de la información**, específicamente, respecto a los formatos de reporte, existe consenso entre los entrevistados sobre su pertinencia, dado que permiten informar tanto las gestiones regulares como situaciones emergentes.

Sin embargo, se hace patente la necesidad de contar con un sistema de registro y monitoreo en línea que favorezca en análisis sistemático de la información de los participantes, y que les permita a los equipos ejecutores tomar decisiones adecuadas durante la intervención. Asimismo, se hacen necesarios formatos que favorezcan el registro y análisis de la situación familiar de los participantes, lo que a juicio de los entrevistados sería un aporte para la gestión de la línea de re-vinculación familiar, que actualmente se aborda de forma incipiente.

4.5. Dimensión Vínculos institucionales y comunitarios

Respecto a la dimensión **vínculos institucionales y comunitarios**, destaca la diferencia que existe de acuerdo al perfil de los participantes.

Por un lado, existen niños, niñas y adolescentes que presentan socialización callejera, que no pernoctan en espacios públicos, que se encuentran vinculados al sistema educacional y reciben atención psicosocial de parte de otros programas de la red de protección a la infancia. Este perfil de participantes, valora la vinculación que han establecido con Los servicios de salud, con foco en la prevención el embarazo adolescente y enfermedades de transmisión sexual, así como las oportunidades de acceso a programas de desintoxicación.

Por otro lado, los niños, niñas y adolescentes que se encuentran en situación de calle propiamente tal, valoran la relación que se establece con el equipo ejecutor por sobre los servicios institucionales y vínculos comunitarios, con los cuales la relación es aún débil y se encuentra marcada por la desconfianza y el desconocimiento sobre el tipo de beneficios que conlleva.

No obstante, con independencia del perfil de los participantes, existe una valoración transversal de su parte respecto a la labor que realizan los equipos ejecutores, especialmente, en cuanto a la disponibilidad para resolver situaciones críticas tales como accidentes, conflictos con la justicia y acceso a servicios básicos de higiene y alimentación.

El valor del vínculo entre equipos y participantes se identifica transversalmente por estos últimos como un elemento clave para el proceso de intervención, por lo que la gran rotación de profesionales en algunos de los equipos ejecutores incide negativamente en la valoración de los participantes sobre el proceso completo.

La relación que establecen los participantes del programa con sus **familiares y grupo de pares**, también está influida por el perfil de complejidad psicosocial de los niños, niñas y adolescentes del programa. Sin embargo, todos los participantes identifican el valor e influencia del grupo de pares por sobre los vínculos familiares, lo que se condice con el tipo de actividades que los equipos ejecutores priorizan en la intervención.

5. CONCLUSIONES

A continuación se presentan las conclusiones del estudio organizadas en cinco ámbitos transversales, a saber: perfil de los participantes, dispositivos complementarios al apoyo psicosocial, estrategias para la provisión de servicios de apoyo psicosocial de calidad, modelo metodológico del programa y, por último, el acceso preferente a la oferta y mecanismos de complementariedad con servicios especializados.

Las conclusiones fueron estructuradas en estos cinco ámbitos, principalmente, para dar cuenta de los elementos comunes identificados en temáticas claves para el programa de apoyo a niños, niñas y adolescentes en situación de calle.

Además de identificar los elementos comunes, se abordan las temáticas más relevantes para la provisión del servicio de acompañamiento psicosocial para proteger y reparar los derechos vulnerados de los niños, niñas y adolescentes en situación de calle.

5.1. Perfil de los participantes

En relación al perfil de los participantes, un elemento transversal identificado en los cinco proyectos de intervención que ejecutan el programa está vinculado a la gran diversidad en el perfil de los niños, niñas y adolescentes en situación de calle, tanto al interior de cada proyecto, como entre los proyectos.

Sin embargo, es posible identificar dos grandes grupos de participantes. En primer lugar, se agrupan los niños, niñas y adolescentes con mediana complejidad psicosocial que, usualmente están vinculados al sistema educacional, reciben atención psicosocial de parte de otros programas de la red de protección a la infancia y, además, presentan socialización callejera.

En segundo lugar, se agrupan los niños, niñas y adolescentes con alta complejidad psicosocial, que han sido vulnerados en sus derechos, es decir, que han sido excluidos del sistema educacional, sufren alteraciones en el ámbito de la salud mental y no reciben un tratamiento adecuado, tienen consumo problemático de sustancias y son víctimas de explotación sexual comercial. Este grupo, usualmente no tienen vinculación familiar y que pernoctan en espacios públicos por largos períodos de tiempo.

Estas diferencias en el perfil de los participantes se asocian a dos elementos. Por un lado, se relaciona con la diversidad propia de los territorios en los que se ejecuta el programa, los cuales varían tanto en aspectos territoriales, asociados a condiciones climáticas que favorecen la situación de calle, como a otros elementos institucionales relacionados con la estructura de la oferta programática de los servicios sociales públicos y privados presentes en las comunas en que se ejecuta el programa.

Por cierto, los elementos identificados en las comunas de Arica, Iquique, Calama, Valparaíso y Concepción están altamente relacionados con la diversidad del perfil de participantes del programa. Sin embargo, la diversidad del perfil también responde a definiciones institucionales propias de las organizaciones ejecutoras en el período de pesquisa y contacto para completar la cobertura comprometida en los convenios de transferencia de recursos con el Ministerio de Desarrollo Social para la implementación del proyecto.

Como se ha mencionado, estas definiciones institucionales fueron producto de un análisis estratégico, que no necesariamente fue apoyado por los equipos regionales de las SEREMI de Desarrollo Social, y que en ocasiones respondió a determinaciones asociadas a las características de los equipos ejecutores así como a los facilitadores asociados a la atención de casos de menor complejidad psicosocial.

5.2. Dispositivos complementarios al apoyo psicosocial

En cuanto a los dispositivos complementarios al apoyo psicosocial, un elemento positivo asociado a la diferencias en el perfil de los participantes es que ha sido posible que los equipos implementen modalidades de atención diversas, lo que ha significado adecuaciones al modelo de intervención, respecto a la periodicidad de la intervención como en al tipo de metodología empleada.

Esta diversidad en las modelos de intervención da cuenta de la flexibilidad del modelo de intervención propuesto y de las facilidades que el diseño del programa otorga a los equipos ejecutores para definir intervenciones individuales que sean atingentes al contexto psicosocial de los participantes.

En relación a las modalidades de encuentro con los participantes, destaca la realización de encuentros en puntos de calle, visitas domiciliarias, sesiones de trabajo en establecimientos educacionales, talleres recreativos, entre otras.

Además, también existen diferencias en la periodicidad de los encuentros, los que se determinan en relación a la complejidad de perfil, pero que usualmente varían entre encuentros semanales, quincenales o mensuales.

Con independencia a las determinaciones de los equipos ejecutores sobre las modalidades de encuentros y su periodicidad, las organizaciones ejecutoras han determinado transversalmente la necesidad de contar con centros diurnos, con equipamiento pertinente, que facilite la atención de los participantes, provea condiciones básicas de bienestar y potencie el impacto del acompañamiento psicosocial.

5.3. Estrategias para la provisión de servicios psicosociales de calidad

Respecto a los mecanismos para asegurar la calidad de los servicios psicosociales, la definición de los roles y funciones de los equipos regionales de las SEREMI de Desarrollo Social en las diferentes etapas del programa se identifica como un desafío común en todos los territorios en donde se ejecuta el programa.

Las responsabilidades que se le designan a los Encargados Regionales del Programa, así como las que se delegan a los Asistentes Técnicos (AT) y a los Especialistas en Grupos Vulnerables (EGV) no les han permitido proveer la asistencia técnica que los equipos ejecutores requieren para la provisión del servicio psicosocial.

En algunos territorios el acompañamiento a la implementación de los proyectos de intervención ha sido insuficiente para los requerimientos de los equipos psicosociales. Además, se identifica que procesos claves para asegurar la provisión de servicios psicosociales de calidad, tales como la instalación espacios para el análisis de prácticas y logros de la intervención, así como de instancias de reflexividad y autocuidado, no están institucionalizados lo que impide un abordaje adecuado de la situación de vulneración de los niños, niñas y adolescentes en situación de calle.

Por otro lado, se evidencia la necesidad de fortalecer las competencias y habilidades de los equipos ejecutores en temáticas específicas, tales como: intervención en crisis, consumo abusivo de sustancias, trastornos mentales, etc.

5.4. Acceso preferente a la oferta y mecanismos de complementariedad con servicios especializados

El acceso preferente a la oferta de servicios especializados de parte de niños, niñas y adolescentes en situación de calle se identifica como uno de los principales nudos críticos de la implementación del programa en los territorios.

En relación a este punto, es posible identificar tres modalidades asociadas al trabajo con las redes de servicios sociales y de protección de derechos en todos los territorios en que se ejecuta el programa, asociadas a distintos propósitos y a prácticas de coordinación específicas, tales como: Gestión de casos, gestión de beneficios y prestaciones, y coordinación intersectorial local para la promoción de derechos de la niñez.

Sin embargo, la insuficiencia de la oferta especializada y de mecanismos para garantizar el acceso en ámbitos críticos para el bienestar de los niños, niñas y adolescentes en situación de calle, especialmente en educación, salud mental y consumo problemático de sustancias, se constituye como un obstaculizador para los equipos ejecutores que incide directamente en las posibilidades de

intermediar entre los servicios sociales y de protección de los derechos y los participantes del programa.

5.5. Modelo metodológico del programa

En cuanto al modelo metodológico del programa, la Matriz de Bienestar, que identifica indicadores de calidad de vida así como riesgos a los que se ven expuestos los niños, niñas y adolescentes en situación de calle, les permite a los equipos ejecutores planificar adecuadamente el proceso de acompañamiento psicosocial a los participantes del programa.

En general, los equipos ejecutores dan cuenta de la pertinencia de la matriz, tanto en términos de su estructura como de sus componentes, sin embargo, se identifican problemas para interpretar adecuadamente los descriptores de cada indicador.

Un elemento a considerar dice relación al carácter dinámico de las condiciones que los niños, niñas y adolescentes enfrentan a lo largo de su infancia y adolescencia, las que varían por etapas del desarrollo y ciclo vital en la que se encuentran. Este hecho complejiza la definición de un diagnóstico fijo que aplique para todo el período de intervención y que determina un plan de trabajo.

En relación a los módulos de trabajo⁹ propuestos por el Ministerio de Desarrollo Social, para favorecer espacios de intercambio estructurados entre los tutores y los participantes, los equipos ejecutores dan cuenta que la entrega de las herramientas ha sido relativamente reciente, por lo que no han hecho una revisión exhaustiva de los materiales y no se han implementado con un número significativo de participantes.

Sin embargo, la mayoría de los equipos tienen la impresión que los módulos tienen mayor pertinencia para el trabajo con niños, niñas y adolescentes que tienen una complejidad psicosocial moderada, mientras que a su juicio los módulos carecen de los componentes necesarios para favorecer el ejercicio de derechos de parte de los niños, niñas y adolescentes que se encuentran en una situación de mayor vulnerabilidad.

⁹ Módulo 1: Conociendo mis derechos; Módulo 2: Fortaleciendo mis habilidades; Módulo 3: Valorando mis avances.

6. RECOMENDACIONES

En esta sección se presentan las recomendaciones del estudio, en base al proceso de sistematización del programa de Apoyo a Niños, Niñas y Adolescentes en Situación de Calle del Ministerio de Desarrollo Social.

Las propuestas están estructuradas en dos ámbitos. En primer lugar, las que están vinculadas al diseño e implementación de una estrategia que tenga como objetivo que niños, niñas y adolescentes superen la situación de calle, tal como se propone en el Acuerdo Nacional por la Infancia. En esta dimensión, las recomendaciones están asociadas a la instalación de un circuito de atenciones a niños, niñas y adolescentes en situación de calle, de acuerdo a su perfil de vulnerabilidad psicosocial y orientaciones técnicas para definir los dispositivos programáticos necesarios para proteger y reparar los derechos que han sido vulnerados.

En segundo lugar, se presentan propuestas concretas para el mejoramiento a la gestión del programa, centradas principalmente en la metodología de intervención psicosocial y en el componente de acceso preferente a la oferta de servicios sociales pertinentes para abordar la situación de vulnerabilidad de los participantes, de manera de contribuir al propósito general de fortalecer los mecanismos para que niños, niñas y adolescentes superen la situación de calle.

6.1. Diseño e implementación de una estrategia para la superación de la situación de calle en niños, niñas y adolescentes

El Acuerdo Nacional por la Infancia, instancia de trabajo intersectorial desarrollada por la actual administración de gobierno para elaborar una hoja de ruta que determine las acciones a desarrollar para proteger los derechos de los niños, niñas y adolescentes, determina entre sus propuestas el desarrollo de una Política Nacional de Calle que tenga entre sus objetivos convertir a Chile en un país sin niños, niñas y adolescentes en situación de calle.

La necesidad de diseñar e implementar una estrategia para la superación de la situación de calle en niños, niñas y adolescentes se justifica por la actual ausencia de orientaciones para que los diversos programas de atención a esta población se coordinen bajo el propósito común de, en primer lugar, prevenir la situación de calle y, cuando esta condición se ha iniciado, abordarla para restituir los derechos vulnerados de los niños, niñas y adolescentes y promover su desarrollo integral.

Para ello se recomienda, en primer lugar, distinguir las intervenciones de acuerdo al nivel de daño de los niños, niñas y adolescentes y, en segundo lugar, diseñar e implementar dispositivos programáticos complementarios al acompañamiento psicosocial, necesarios para hacer posible la superación de la situación de calle.

a. Considerar el nivel de daño psicosocial de los niños, niñas y adolescentes para el diseño de estrategias de intervención pertinentes

Se recomienda distinguir las intervenciones de acuerdo al perfil de los niños, niñas y adolescentes, de manera de proveer servicios pertinentes a las características de los potenciales participantes.

En el marco del conteo de niños, niñas y adolescentes que el Ministerio de Desarrollo Social se encuentra actualmente implementando, se han establecido una definición operativa de la situación de calle de niños, niñas y adolescentes que es útil para dicho propósito. Sin embargo, se hace necesario avanzar en las orientaciones concretas para una intervención que considere, además de la pernoctación, otras variables de caracterización de la población.

Con ese objetivo, se propone que las estrategias consideren una serie de elementos claves para definir los procesos de intervención, de acuerdo a las características de los niños, niñas y adolescentes en situación de calle.

Cuadro N° 2: Propuesta de elementos claves a considerar para la definición de procesos de intervención

	Nivel de daño psicosocial	
	<i>Medio</i>	<i>Alto</i>
<i>Categoría operativa de NNASC - MDS:</i>	Sin pernoctación; En familias	Esporádicos; Intermitentes y en tránsito; Habituales
<i>Propósito y objetivo de la intervención:</i>	Protección de derechos y disminución de factores de riesgo	Reparación de los derechos vulnerados y rehabilitación
<i>Estrategias de contacto:</i>	Visitas domiciliarias; Atención en puntos de calle; Atención en centros de día	Atención en puntos de calle; Atención en centros de día; Atención en albergues nocturnos
<i>Periodicidad de los encuentros:</i>	Semanal	Diario
<i>Estrategias complementarias:</i>	Vinculación con el sistema educativo; Re-vinculación familiar	Tratamiento para el consumo problemático de sustancias; Atención especializada en salud mental

Si bien la propuesta establece dos grupos, de acuerdo al nivel de daño psicosocial, las estrategias de contacto, así como las estrategias complementarias al apoyo psicosocial, deben considerarse de forma transversal, en consonancia con las características específicas de los participantes, así como sus necesidades de atención.

De esta manera, la propuesta define las estrategias predominantes, pero en ningún caso sugiere que deben implementarse de forma estática sin la consideración del contexto de los niños, niñas y adolescentes y sus familias, así como de la disponibilidad de los servicios complementarios presentes en los territorios.

Por otro lado, tal y como se identificó en la sistematización del Programa, el perfil de los participantes varía de acuerdo a los territorios en donde se implementa. En todo caso, se propone establecer recomendaciones técnicas para la de detección y contacto con el grupo de mayor vulnerabilidad, es decir, quienes pernoctan habitualmente en el espacio público y que son víctimas de otras vulneraciones asociadas a las estrategias de sobrevivencia en circuitos callejeros, tales como: consumo problemático de sustancias, trastornos psiquiátricos, conflictos con la justicia, explotación sexual comercial, entre otros. De esta manera, se asegura una adecuada focalización de la estrategia.

b. Diseñar e implementar dispositivos programáticos complementarios al acompañamiento psicosocial para prevenir y superar la situación de calle.

Otro elemento necesario para el diseño e implementación de una estrategia para superación de la situación de calle en niños, niñas y adolescentes es la estructuración de un circuito de oportunidades, con perspectiva de derechos, que ofrezca alternativas, tanto para la prevención de la situación de calle como para la superación de esta condición.

Dada la multiplicidad de causas que influyen en la situación de calle de niños, niñas y adolescentes, la consideración de que los dispositivos programáticos ambulatorios contribuyen a prevenir el debilitamiento de factores protectores a nivel comunitario, familiar y personal permite ampliar la red de servicios de protección a la situación de calle y configurar el rol protector de dichas estrategias de intervención.

Para ello, se hace necesario formalizar la responsabilidad que actualmente tienen los programas ambulatorios de la red de protección de derechos en la prevención de la situación de calle, identificando la manera en que cada uno de estos programas contribuye a la prevención de esta condición. En esta línea, se recomienda el establecimiento de un sistema de mejoramiento continuo de la calidad de las intervenciones que permita hacer seguimiento a los participantes de dichos programas y determinar el número de niños, niñas y adolescentes que después de la intervención intensifica la socialización callejera o comienza a pernoctar en espacios públicos.

Por otro lado, se propone la instalación de una red de centros diurnos y albergues nocturnos para proveer los soportes necesarios para el resguardo y protección de los derechos de niños, niñas y adolescentes en situación de calle.

Dichos centros deben contar con el equipamiento necesario para proveer servicios higiénicos, de alimentación, descanso y recreación a todos los niños, niñas y adolescentes en situación de calle de los territorios en que se instalen, independiente del nivel del daño psicosocial que presenten.

Para determinar la capacidad de atención de los Centros diurnos y Albergues nocturnos, así como el coeficiente técnico, es decir, la cantidad de personal profesional y técnico en relación al número de niños, niñas y adolescentes en situación de calle, se recomienda considerar los resultados del conteo que actualmente el Ministerio de Desarrollo Social está implementando, de manera de contabilizar la demanda potencial en cada uno de los territorios, considerando la magnitud del fenómeno a nivel territorial y el nivel de daño psicosocial que presentan los niños, niñas y adolescentes.

Para el caso de los Centros diurnos, se debe considerar la necesidad de atención de los potenciales participantes por parte de la oferta de servicios especializados para proveer las condiciones de bienestar que requieren. De esta forma, este dispositivo debe considerar a la coordinación intersectorial como una de sus principales estrategias, gestionando la atención de parte de servicios públicos y privados en las dependencias del Centro diurno. Para implementarlo, se propone la realización de diversos operativos en el ámbito social y de salud, tales como, operativo oftalmológico, dental, salud, de sexual y reproductiva, etc. Asimismo, se deben implementar otras estrategias complementarias al apoyo psicosocial, en los ámbitos recreativos, deportivos, culturales y artísticos que promuevan el desarrollo integral de los participantes.

Para el caso de los Albergues nocturnos se sugiere generar un anexo especial en el marco del Programa Noche Digna para asegurar que ningún niño, niña o adolescente vea impedido su acceso a los albergues en razón de su edad.

Para avanzar en la superación de la situación de calle la estrategia debe considerar dispositivos de apoyo regulares para los niños, niñas y adolescentes que no cuenten con las condiciones para establecer procesos tendientes a su re-vinculación familiar. De esta manera, se recomienda el diseño e implementación de dispositivos residenciales de protección especial a niños, niñas y adolescentes en situación de calle, que reconozcan las particularidades del perfil de daño psicosocial de este grupo.

La actual reformulación del sistema de protección residencial del Sename se constituye como una oportunidad para la inclusión de una oferta de protección residencial pertinente a las características de niños, niñas y adolescentes en situación de calle y sensible – especialmente – a sus necesidades particulares de conexión con servicios de apoyo especializados en el ámbito de la salud mental..

En esta línea, se recomienda revisar la experiencia del proyecto de Casas compartidas para jóvenes en situación de calle que se implementó desde el Ministerio de Desarrollo Social entre los años 2014 y 2016, de manera de identificar las fortalezas y debilidades del modelo de intervención y proyectar la implementación de una experiencia piloto que permita el adecuado monitoreo y evaluación para su posterior replicabilidad.

Adicionalmente, los dispositivos residenciales deben considerar – cuando sea necesario – el apoyo al apoyo a la vida independiente, es decir, proyectar más allá de la mayoría de edad el acompañamiento psicosocial y el uso las residencias. Para ello, se deben diseñar e implementar intervenciones especializadas que favorezcan, principalmente, el fortalecimiento de habilidades socio-laborales y la intermediación laboral de los participantes.

A continuación, se presenta un diagrama que sintetiza los elementos asociados a la estrategia para la superación de la situación de calle en niños, niñas y adolescentes:

Diagrama N° 1: Circuito de oportunidades para la prevención y superación de la situación de calle



6.2. Mejoramiento a la gestión del programa

En un segundo nivel, se propone una serie de acciones para fortalecer el desarrollo del programa y asegurar la protección y restitución de los derechos vulnerados de los niños, niñas y adolescentes participantes. Estas recomendaciones se estructuran en tres apartados: Soportes institucionales, Metodológico del programa y Coordinación intersectorial.

a. Soportes institucionales

En primer lugar, se debe fortalecer la asistencia técnica tanto desde el nivel nacional como del regional. A nivel nacional se recomienda que la Oficina Nacional Calle del Ministerio de Desarrollo Social apoye los encuentros que realizan los equipos de las SEREMI de Desarrollo Social junto a los equipos psicosociales, de manera de asegurar la fidelización del modelo de implementación diseñado a través del intercambio de experiencias, lo que favorecería la sistematización de buenas prácticas, así como la reflexión sobre los logros y resultados de los procesos de intervención.

Asimismo, se debe desarrollar desde el nivel central acciones para la formación continua de los profesionales de los equipos ejecutores del programa, en aquellas temáticas que han sido relevadas como necesarias y urgentes de abordar, tales como: Educación (educación escolar formal, reinserción educativa y formación para el trabajo), Re vinculación familiar y preparación para la vida independiente, Salud mental, Salud sexual y reproductiva y, por último, Desintoxicación y rehabilitación.

Adicionalmente, existe la oportunidad de avanzar en la gestión del conocimiento para la superación de la situación de calle en población infanto-juvenil, mediante la articulación con centros de estudio para la realización de investigaciones (tesis de grado, investigaciones, etc.) y prácticas de profesionales vinculados a las ciencias sociales y la salud.

En el nivel regional, los equipos regionales de las SEREMI de Desarrollo Social deben fortalecer la inducción al modelo metodológico del programa de las instituciones ejecutoras y los equipos psicosociales, a través de un sistema regular de encuentros con los representantes institucionales y los equipos que permita, no solo resolver contingencias de la implementación, sino que analizar las estrategias técnicas que se están utilizando para avanzar en la reparación de las vulneraciones de derechos. Otro ámbito que se debe trabajar es la articulación de acuerdos interinstitucionales con servicios e instituciones que presten servicios en el nivel territorial, de manera de potenciar las redes locales y aumentar la eficacia de las acciones de incidencia que actualmente son incipientes.

Un segundo aspecto relevante de la asistencia técnica del programa, es proveer de un sistema de registro y monitoreo en línea que favorezca el reporte y análisis de la información, tanto del proceso de intervención, como de la caracterización de los participantes. Este registro debe considerar una sección donde se pueda dar cuenta de la situación de las familias, tanto para

identificar oportunidades de apoyo, como para definir una estrategia de re-vinculación familiar con los niños, niñas y adolescentes cuando corresponda.

Finalmente, se debe profundizar en la definición de las competencias y habilidades tanto de los profesionales como de los tutores del programa, estableciendo una dotación y perfiles que sean adecuados para abordar de manera adecuada el daño psicosocial de los participantes. Con el propósito de aportar a la definición y ajuste de los perfiles de los equipos ejecutores, la Oficina Nacional de Calle puede realizar especificaciones hacia las instituciones sostenedoras para avanzar en estos procesos en tres niveles:

- Orientar a las instituciones en cuanto a las prácticas de reclutamiento y selección de los equipos en base a un procedimiento institucionalizado, que considere como mínimo: elaboración de un perfil de cargo, llamado a concurso, revisión curricular, selección de terna, entrevistas establecidas y/o evaluaciones psico-diagnósticas, psico-laborales o por competencias, etc.
- Solicitar que la institución ejecutora realice prácticas sistemáticas de auto y mutuo cuidado para los equipos ejecutores y desarrolle acciones orientadas a mejorar el clima laboral, evaluando ambas dimensiones a través de la opinión de los propios equipos.
- Entregar lineamientos específicos a las instituciones para que cuenten con equipo técnico interdisciplinario que presente la formación y experiencia profesional adecuada a los servicios que provee con población altamente vulnerada; para lo cual se propone considerar como mínimo los siguientes perfiles:

Cuadro N° 3: Descripción de funciones y perfiles de cargo

Función	Perfil de cargo
Coordinador/a técnico/a de proyecto	<ul style="list-style-type: none"> • Profesional titulado de carrera de las ciencias sociales. • Experiencia en trabajo con población infanto-juvenil. • Experiencia en intervención con población en condición de vulneración social. • Experiencia en el liderazgo y coordinación de equipos de intervención psicosocial. • Experiencia en la planificación de intervenciones psicosociales.
Tutor de casos	<ul style="list-style-type: none"> • Profesional titulado de carrera de psicólogo/a. • Experiencia en trabajo con población infanto-juvenil. • Experiencia en intervención con población en condición de vulneración social. • Capacidad y disposición al trabajo en equipo interdisciplinario. • Capacidad para realizar acompañamiento familiar.

	<ul style="list-style-type: none"> • Disposición para el trabajo en terreno. • Creatividad para la formulación de metodologías innovadoras y motivantes para la población infanto-juvenil.
Gestor de redes	<ul style="list-style-type: none"> • Profesional titulado de trabajador/a social. • Experiencia en trabajo con población infanto-juvenil. • Experiencia en intervención con población en condición de vulneración social. • Experiencia en la gestión, articulación y coordinación de redes sociales locales, tanto públicas como privadas. • Experiencia en metodologías de intervención familiar y comunitaria.

b. Modelo metodológico del programa

Respecto al modelo metodológico del programa, se ha identificado que existe una utilización la matriz de bienestar en todos los equipos, dado que esta se presenta como un instrumento adecuado a los requerimientos de los equipos y que tiene la suficiente flexibilidad para adecuarse a los diversos contextos en que se encuentran los niños, niñas y adolescentes que actualmente atiende el programa, permitiendo diseñar planes de intervención pertinentes.

No obstante, en cuanto a los módulos de trabajo, dada la constatación de que es un material de uso complementario y no obligatorio, quedando a decisión de los equipos su utilización, se recomienda formalizar un proceso de transferencia e inducción a los equipos ejecutores sobre los materiales metodológicos del programa que favorezca la comprensión del sentido de las herramientas para el proceso de acompañamiento psicosocial, mediante capacitaciones que sean ejecutadas por los equipos de las SEREMI y el nivel central.

Un segundo elemento que se recomienda incorporar son orientaciones para reportar las buenas prácticas de la intervención, a partir de una identificación de criterios y matriz para que los equipos las sistematicen, dado que actualmente son acciones cuya estructura y contenido quedan a criterio de los equipos y no son socializadas.

Una tercera recomendación es ampliar la disponibilidad de actividades del programa, especialmente de tipo artístico y deportivo, que tienen un nivel de estructuración menor y que favorecería el vínculo y adherencia de los niños, niñas y adolescentes con mayor daño psicosocial a la intervención que se desarrolla. De esta forma, los participantes tendrían la posibilidad de realizar actividades complementarias a las que los tutores del programa les proponen y se fortalecerían

habilidades asociadas a la autoeficacia y motivación de logro, las cuales son centrales para avanzar en un proceso de reparación de vulneración de derechos.

Finalmente, dada la constatación del incipiente y débil trabajo desarrollado por todos los equipos para favorecer los procesos de re vinculación familiar, se sugiere elaborar estrategias diferenciadas de acuerdo a los perfiles de daño psicosocial que el programa abordar y orientaciones para desarrollar este trabajo desde los equipos.

c. Coordinación intersectorial para el acceso preferente a la oferta y mecanismos de complementariedad con servicios especializados

Se recomienda establecer una estrategia intersectorial para el abordaje de la situación de niños, niñas y adolescentes en situación de calle en los territorios. Se propone que la estrategia considere, al menos, tres líneas de acción.

A nivel central, se debe avanzar en la institucionalización del programa en el marco del subsistema Seguridades y Oportunidades para garantizar el acceso preferente a la oferta, principalmente, en sectores de salud y educación, a través del establecimiento de convenios interinstitucionales para la atención preferente de niños, niñas y adolescentes en situación de calle.

Una de las acciones estratégicas en esta línea de trabajo es la revisión exhaustiva de las características de los programas vigentes en las áreas definidas como prioritarias para determinar si son pertinentes y suficientes para la atención de esta población. En caso de que se determine que existen obstaculizadores para la atención, relativos a la pertinencia de la oferta, así como a la disponibilidad de ella en los territorios, se deberán realizar los acuerdos interinstitucionales correspondientes para ajustar la oferta programática.

Luego, se debe favorecer desde el nivel regional, un trabajo conjunto a través de acuerdos de colaboración, mesas técnicas e instancias de trabajo, que faciliten el trabajo conjunto que los equipos a nivel local puedan desarrollar, especialmente con los programas ambulatorios y residenciales de SENAME.

Por último, a nivel local, los equipos ejecutores deben establecer acuerdos de trabajo para complementar las intervenciones que se realizan a niños, niñas y adolescente en situación de calle en los territorios. De esta manera, se determinarán mecanismos de coordinación que permitan el establecimiento de planes de intervención complementarios, que consideren las distintas dimensiones que abordan los proyectos a los que se encuentran vinculados los niños, niñas y adolescentes en situación de calle.

Cuadro N° 4: Síntesis de recomendaciones

Ámbito	Propuestas
Diseño e implementación de una estrategia para la superación de la situación de calle en niños, niñas y adolescentes	<ol style="list-style-type: none">1. Distinguir las intervenciones de acuerdo al perfil de los niños, niñas y adolescentes. Para ello se sugiere considerar elementos claves para la definición de los procesos de intervención, tales como: pernoctación en espacios públicos, propósitos y objetivos, estrategias de contacto, periodicidad de los encuentros, estrategias complementarias al apoyo psicosocial.2. Favorecer el acompañamiento al grupo de mayor daño psicosocial, dado el alto riesgo de otras vulneraciones tales como: consumo problemático de sustancias, trastornos psiquiátricos, conflictos con la justicia, explotación sexual comercial, etc.3. Estructurar un circuito de oportunidades, con perspectiva de derechos, que ofrezca alternativas, tanto para la prevención de la situación de calle como para la superación de esta condición cuando se presente. Para ello se propone:<ol style="list-style-type: none">a. Formalizar la responsabilidad que actualmente tienen los programas ambulatorios de la red de protección de derechos en la prevención de la situación de calle, mediante la sistematización de sus prácticas y el establecimiento de un sistema de mejoramiento continuo de la calidad de las intervenciones que permita hacer seguimiento a los participantes de dichos programas y determinar el número de niños, niñas y adolescentes que después de la intervención intensifica la socialización callejera o comienza a pernoctar en espacios públicos.b. Instalar una red de centros diurnos y albergues nocturnos con el equipamiento necesario para proveer servicios higiénicos, de alimentación, descanso y recreación para proveer las condiciones de bienestar y desarrollo integral que se requieren.c. Diseñar e implementar dispositivos residenciales de protección especial a niños, niñas y adolescentes en situación de calle, que reconozcan las particularidades del perfil de daño psicosocial de este grupo. Para ello, se recomienda revisar la experiencia del proyecto de Casas compartidas para jóvenes en situación de calle que se implementó desde el Ministerio de Desarrollo Social entre los años 2014 y 2016, de

	<p>manera de identificar las fortalezas y debilidades del modelo de intervención y proyectar la implementación de una experiencia piloto que considere el acompañamiento a la vida independiente cuando sea necesario.</p>
<p>Mejoramiento a la gestión del programa</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Fortalecer la asistencia técnica desde el nivel nacional, apoyando los encuentros técnicos con los equipos ejecutores, desarrollando acciones de formación continua y avanzando en la gestión del conocimiento respecto a la superación de la situación de calle. 2. Fortalecer la asistencia técnica desde el nivel regional mediante la inducción del modelo metodológico del programa a las instituciones y equipos ejecutores y, articulando acuerdos interinstitucionales con servicios e instituciones que presten servicios en el nivel territorial de intervención. 3. Proveer de un sistema de registro y monitoreo en línea que favorezca el reporte y análisis de la información tanto del proceso de intervención como de la caracterización de los participantes. 4. Profundizar en la definición de las competencias y habilidades tanto de los profesionales como de los tutores del programa, estableciendo una dotación y perfiles que sean adecuados para abordar de manera adecuada el daño psicosocial de los participantes del programa. 5. Formalizar un proceso de transferencia e inducción a los equipos ejecutores sobre los materiales metodológicos del programa que favorezca la comprensión del sentido de las herramientas para el proceso de acompañamiento psicosocial, mediante capacitaciones que sean ejecutadas por los equipos de la SEREMI. 6. Entregar orientaciones para reportar las buenas prácticas de la intervención, a partir de una identificación de criterios y matriz para que los equipos las sistematicen. 7. Ampliar la disponibilidad de actividades del programa, especialmente de tipo artístico y deportivo, que tienen un nivel de estructuración menor y que favorecería el vínculo y adherencia de los niños, niñas y adolescentes con mayor daño psicosocial a la intervención que se desarrolla. 8. Elaborar estrategias de trabajo orientada a la re-vinculación familiar de manera diferenciada, según los

	<p>perfiles de daño psicosocial que el programa abordar y orientaciones para desarrollar este trabajo desde los equipos.</p> <p>9. Establecer una estrategia intersectorial para el abordaje de la situación de niños, niñas y adolescentes en situación de calle en tres niveles:</p> <ul style="list-style-type: none">a. A nivel central, se recomienda realizar una revisión exhaustiva de las características de los programas vigentes en las áreas definidas como prioritarias para determinar si son pertinentes y suficientes para la atención de esta población. En caso de que se determine que existen obstaculizadores para la atención, relativos a la pertinencia de la oferta, así como a la disponibilidad de ella en los territorios, se deberán realizar los acuerdos interinstitucionales correspondientes para ajustar la oferta programática.b. A nivel regional, se propone establecer acuerdos de colaboración, mesas técnicas e instancias de trabajo, que faciliten el trabajo conjunto que los equipos del nivel local, especialmente con los programas ambulatorios y residenciales de SENAME.c. A nivel local, se recomienda favorecer que las organizaciones ejecutoras establezcan acuerdos de trabajo para complementar las intervenciones y concretar planes de intervención complementarios, que consideren las distintas dimensiones que abordan los proyectos a los que se encuentran vinculados los niños, niñas y adolescentes en situación de calle.
--	---

7. BIBLIOGRAFÍA

- Corporación Moviliza. (2017). "Estudio Residencias y Casas Compartidas: Estrategias y aportes para la situación de calle". Fondo Chile de Todas y Todos. Análisis de experiencias. División de Cooperación Público Privada. Ministerio de Desarrollo Social.
- Ministerio de Desarrollo Social (2018). Primer informe de resultados: Programa de Apoyo a Niños, Niñas y Adolescentes en Situación de Calle.
- Ministerio de Desarrollo Social (2017). "Módulo I: Conociendo mis derechos". Programa Niños, Niñas y Adolescentes en Situación de Calle. Subsistema Seguridades y Oportunidades.
- Ministerio de Desarrollo Social (2017). "Módulo I: Conociendo mis derechos". Programa Niños, Niñas y Adolescentes en Situación de Calle. Subsistema Seguridades y Oportunidades.
- Ministerio de Desarrollo Social (2017). "Módulo II: Fortaleciendo mis habilidades. Cuadernillos 1, 2 y 3". Programa Niños, Niñas y Adolescentes en Situación de Calle. Subsistema Seguridades y Oportunidades.
- Ministerio de Desarrollo Social (2017). "Módulo III: Valorando mis avances". Programa Niños, Niñas y Adolescentes en Situación de Calle. Subsistema Seguridades y Oportunidades.
- Ministerio de Desarrollo Social (2017). "Orientaciones metodológicas para el cumplimiento de la matriz de bienestar". Programa Niños, Niñas y Adolescentes en Situación de Calle. Subsistema Seguridades y Oportunidades.
- Ministerio de Desarrollo Social (2016). "Claves del proceso de fortalecimiento del Subsistema Seguridades y Oportunidades".
- Okuda y Gómez-Restrepo (2005). Métodos de investigación cualitativa: triangulación. Revista Colombiana de Psiquiatría, vol. XXXIV / No. 1 / pág. 118-124.

8. ANEXO N° 1: REPORTE DE TRABAJO DE CAMPO

A continuación se identifican los actores claves entrevistados, su cargo, la organización a la que pertenece y la fecha en que se realizó la actividad de levantamiento de información. Cabe destacar que fue posible concretar todas las actividades programadas, con excepción del mapa participativo con los participantes del proyecto de la Gobernación de El Loa, dado que la única opción propuesta por el equipo ejecutor coincidía con el horario escolar de los participantes.

Tabla N° 1: Actores claves entrevistados

N°	Organización	Participantes	Cargo	Actividad	Fecha
1	Municipalidad de Arica	Mario Veliz	Coordinador Programa NNASC, Municipalidad de Arica	Cuestionario	03/10/2018
2	Municipalidad de Arica	Equipo ejecutor Programa NNASC, Municipalidad de Arica	Equipo ejecutor Programa NNASC, Municipalidad de Arica	Entrevista grupal	08/10/2018
3	Municipalidad de Arica	Niños, niñas y adolescentes	Participantes del Programa NNASC, Municipalidad de Arica	Entrevista grupal	08/10/2018
4	Municipalidad de Arica	Carmen Fuentes	Encargada Departamento Acción Social, Municipalidad de Arica	Entrevista individual	08/10/2018
5	SEREMI Desarrollo Social, Región de Arica y Parinacota	Mei-ling Salinas	Encargada Regional Programa NNASC	Entrevista individual	08/10/2018
6	Fundación Paréntesis, Tarapacá	Anyeel Borquez	Coordinadora Programa NNASC, Fundación Paréntesis	Cuestionario	03/10/2018
7	Fundación Paréntesis, Tarapacá	Equipo ejecutor Programa NNASC, Fundación Paréntesis	Equipo ejecutor Programa NNASC, Fundación Paréntesis	Entrevista grupal	09/10/2018
8	Fundación Paréntesis, Tarapacá	Niños, niñas y adolescentes	Participantes del Programa NNASC, Fundación Paréntesis	Entrevista grupal	09/10/2018
9	Fundación Paréntesis, Nivel Central	Magdalena Pardo	Encargada Departamento Acción Social, Fundación Paréntesis	Entrevista individual	18/10/2018

10	SEREMI Desarrollo Social, Región de Tarapacá	Paulina Cancino	Encargada de Seguridades y Oportunidades	Entrevista individual	9/10/2018
11	Gobernación de El Loa	Rodrigo Ortiz	Coordinador Programa NNASC, Gobernación de El Loa	Cuestionario	10/10/2018
12	Gobernación de El Loa	Equipo ejecutor Programa NNASC, Gobernación de El Loa	Equipo ejecutor Programa NNASC, Gobernación de El Loa	Entrevista grupal	10/10/2018
13	Gobernación de El Loa	Dora Veliz	Encargada de Administración y Finanzas, Gobernación de El Loa	Entrevista individual	10/10/2018
14	SEREMI Desarrollo Social, Región de Antofagasta	Teresa Espinoza	Encargada Regional Programa NNASC	Entrevista individual	19/10/2018
15	ONG CIDETS, Valparaíso	María de los Ángeles Rojas	Coordinadora Programa NNASC, ONG CIDETS	Cuestionario	05/11/2018
16	ONG CIDETS, Valparaíso	Equipo ejecutor Programa NNASC, ONG CIDETS	Equipo ejecutor Programa NNASC, ONG CIDETS	Entrevista grupal	09/10/2018
17	ONG CIDETS, Valparaíso	Soledad Bustamante	Directora ONG CIDETS	Entrevista individual	08/10/2018
18	ONG CIDETS, Valparaíso	Niños, niñas y adolescentes	Participantes del Programa NNASC, ONG CIDETS	Entrevista grupal	09/10/2018
19	SEREMI Desarrollo Social, Región de Valparaíso	Catalina Ortiz Pérez	Encargada Regional Programa NNASC	Entrevista individual	09/10/2018
20	ONG CATIM, Biobío	Oscar Vidal	Coordinador Programa NNASC, ONG CATIM	Cuestionario	03/10/2018
21	ONG CATIM, Biobío	Equipo ejecutor Programa NNASC, ONG CATIM	Equipo ejecutor Programa NNASC, ONG CATIM	Entrevista grupal	11/10/2018
22	ONG CATIM, Biobío	Sandra Castro	Secretaria ejecutiva CATIM	Entrevista individual	11/10/2018
23	ONG CATIM, Biobío	Niños, niñas y adolescentes	Participantes del Programa NNASC, ONG CATIM	Entrevista grupal	11/10/2018

24	SEREMI Desarrollo Social, Región de Biobío	María José Bustamante	Encargada Regional Programa NNASC	Entrevista individual	11/10/2018
----	---	--------------------------	--------------------------------------	--------------------------	------------

Adicionalmente, se presenta una tabla con los participantes en el taller de expertos donde se representaron las conclusiones y recomendaciones preliminares para darle más pertinencia a las mismas:

Tabla N° 2: Participantes en el taller de expertos

N°	Organización	Participantes	Cargo	Actividad	Fecha
1	Fundación Don Bosco	Sergio Mercado	Director Ejecutivo	Taller de expertos	20/12/2018
2	Hogar de Cristo	Emilio Jorquera	Área Infanto-adolescente	Taller de expertos	20/12/2018
3	SENAME	Gabriela Muñoz	Asesora Gabinete Dirección Nacional	Taller de expertos	20/12/2018
4	Subsecretaría de la Niñez	Blanquita Honorato	Jefa de la División de Promoción y Prevención	Taller de expertos	20/12/2018
5	Subsecretaría de Servicios sociales	Franco Fernández	Jefe del Departamento de diseño metodológico	Taller de expertos	20/12/2018
6	Subsecretaría de Servicios sociales	María José Labra	Departamento de diseño metodológico	Taller de expertos	20/12/2018
7	Subsecretaría de Servicios sociales	Valentina Sepúlveda	Oficina Nacional de Calle	Taller de expertos	20/12/2018
8	Subsecretaría de Servicios sociales	Pablo Canelo	Departamento de estudios	Taller de expertos	20/12/2018

9. ANEXO N° 2: MATRIZ METODOLÓGICA

Dimensiones	Variables	Preguntas guía	SEREMI MDS	Rep.inst.	Coord.	Equipo	NNASC
1. Planificación institucional	1.1 Diagnóstico territorial de NNASC (regional y comunal)	¿Cuál ha sido el diagnóstico que a nivel regional/comunal han realizado respecto a la presencia de NNASC en el territorio? (Indagar en la composición etaria y de género, dinámica de calle, perfil de NNASC, etc.)	✓		✓		
		¿Desde cuándo se ha identificado como un problema a abordar la presencia de NNASC?	✓	✓			
		¿Cuál fue la motivación de la institución ejecutora por colaborar en la implementación del programa en el territorio? (Indagar en las características de la institución, trayectoria de la institución en esta línea, programas a NNA, programas a PSC, etc.)	✓	✓			
	1.2 Magnitud de la población objetivo en el territorio	¿Cómo se determinó la cobertura de NNASC que participarían del programa? ¿Ha sufrido variaciones esta cobertura? ¿Cuáles son los antecedentes que se consideraron para determinar la cobertura territorial?	✓				
	1.3 Identificación de oferta de protección a NNASC en el territorio	Además del programa, ¿Existe oferta especializada para este perfil de NNA en el territorio (Sename, municipal, subsecretaría de prevención del delito, etc.)?	✓		✓	✓	
		¿Qué implicancias ha tenido en la oferta de servicios previos la implementación de este programa? (Indagar en re-estructuración de la oferta disponible para la atención especializada de NNASC)	✓		✓		
		¿De qué manera se complementan éstas intervenciones en el territorio? (Indagar en duplicidad o complementariedad de intervenciones)	✓			✓	
		En relación a la oferta preferente, ¿Qué acciones se han realizado para resguardar el efectivo acceso de los NNASC a la oferta de servicios?	✓		✓		

Dimensiones	Variables	Preguntas guía	SEREMI MDS	Rep.inst.	Coord.	Equipo	NNASC
		<i>¿Qué gestiones operativas tuvo que realizar la institución ejecutora previo a la implementación del programa en el territorio? (Habilitación de espacio en las dependencias de la organización, compra de insumos, contratación de equipo psicosocial, etc.)</i>	✓	✓			
		<i>¿Qué decisiones institucionales se adoptaron para dar cumplimiento a la estrategia de intervención? ¿Han variado con el tiempo? (Indagar si la intervención se basa en visitas individuales en calle, habilitación de espacios de encuentro, coordinación de instancias grupales, centros diurnos, transporte, comedores comunitarios, albergues, etc.)</i>	✓	✓	✓		
	1.4 Planificación de los procesos de intervención	<i>¿De qué manera el equipo de intervención planificó los procesos de intervención (Etapa diagnóstica, Etapa profundización diagnóstica, Etapa de ejecución, Etapa de consolidación y egreso)? ¿Tuvieron la oportunidad de revisar las orientaciones técnicas? (Módulo I: Conociendo mis derechos, Módulo II: Fortaleciendo mis habilidades, Módulo III: Valorando mis avances, Módulo IV: Cerrando un ciclo.) ¿Tuvieron la oportunidad de revisar los instrumentos previamente? (Cuadernillo de elegibilidad y diagnóstico, profundización diagnóstica, Cuestionario línea-base/diagnóstico individual, Matriz de bienestar, Carta de compromiso, ¿firma del plan de intervención)? ¿Cómo se organizó esa revisión?</i>	✓		✓		
		<i>¿Se registran las fechas de los encuentros con NNASC? ¿Cuál es la periodicidad promedio de los encuentros con los NNASC? ¿Existe alguna relación entre periodicidad de los encuentros y el perfil de los NNASC?</i>	✓		✓	✓	

Dimensiones	Variables	Preguntas guía	SEREMI MDS	Rep.Inst.	Coord.	Equipo	NNASC
2. Implementación del modelo de intervención	2.1 Caracterización de los participantes	¿Cuáles son las principales características de los NNASC en relación a su perfil (sexo y edad), dinámica de calle y territorio? (Indagar en la heterogeneidad de la cobertura)				✓	
		¿Qué estrategias diferenciadas han adoptado para trabajar con este perfil de NNASC? (Indagar en estrategias diferenciadas de acuerdo a sus características)				✓	
	2.2 Estrategias de detección y contacto de participantes	¿Cuáles son las principales estrategias implementadas para la detección de NNASC, contacto e invitación a participar en el programa?				✓	
		¿Existe alguna vía de derivación de NNASC? (Servicios de salud, escuela, tribunales de familia, etc.)				✓	
		¿Qué acciones adoptan frente a la pérdida de contacto con algún NNASC?				✓	
	2.3 Pertinencia de la cobertura territorial	¿Es pertinente la cobertura programada respecto a la presencia de NNASC en la comuna/región?				✓	
		¿Ha variado la prevalencia de NNASC en los últimos años?				✓	
	2.4 Caracterización del enfoque de intervención	Respecto a las modalidades de encuentro, ¿Cuáles son las que predominan en la intervención que actualmente desarrollan? ¿Por qué? (tutorías individuales, tutorías grupales, sesiones de trabajo, gestiones asistidas, actividades de integración socio-familiar, actividades socio-comunitarias, otras ¿Cuáles?)			✓	✓	
		¿Existe alguna vinculación entre las dimensiones de la matriz de bienestar y el tipo de modalidad de encuentro que implementan?				✓	
		En relación a la matriz de bienestar, ¿Son suficientes y pertinentes los indicadores para que los NNASC fortalezcan sus habilidades y capacidades?	✓				✓
¿Son suficientes y pertinentes los indicadores vinculados a la red de protección social para que NNASC alcancen un estado de bienestar?		✓				✓	

Dimensiones	Variables	Preguntas guía	SEREMI MDS	Rep.Inst.	Coord.	Equipo	NNASC
		<i>A partir de este análisis, ¿Cuáles son aquellos indicadores emergentes o que han incorporado en la matriz de bienestar? ¿Cómo llegaron a determinar que éstos indicadores eran relevantes para la intervención?</i>				✓	
		<i>De acuerdo a su experiencia, ¿Qué elementos contribuyen al éxito de la intervención? (Indagar en elementos tales como: periodicidad del contacto, vínculo entre el Tutor y el NNA, respuesta oportuna de la red de servicios, factores protectores de la comunidad/familia, etc.)</i>	✓			✓	
		<i>¿Qué estrategias se determinan para implementar la línea de re-vinculación familiar? ¿Cuáles son las principales dificultades? ¿Qué tipo de apoyo se establece a las familias?</i>				✓	
		<i>En relación a la participación NNASC y familias ¿La estrategia implementada favorece la participación activa de NNASC y sus familias en el plan de desarrollo? ¿Qué acciones han adoptado para garantizar la re-vinculación familiar?</i>				✓	
	2.5 Gestión intersectorial	<i>¿Cuáles son las características de la red local (de protección de derechos y de servicios sociales) y del tipo de vinculación que el equipo ha establecido con la red?</i>	✓			✓	
		<i>¿Cuáles son las principales acciones que han desarrollado para la gestión de la oferta preferente? (Indagar en mesas intersectoriales, prestaciones, instituciones y programas con los cuales se vinculan frecuentemente)</i>	✓		✓	✓	
		<i>¿Cuáles son las gestiones que debe realizar el equipo internamente para responder a las necesidades diagnosticadas que no cuenten con oferta disponible en el territorio?</i>	✓			✓	
		<i>¿El equipo participa en la "red local para una cultura de derechos" (Indagar en la realización de acciones para la prevención de la situación de calle de NNA)</i>	✓			✓	
	2.6 Enfoques transversales	<i>¿Se establecen diferencias en la intervención considerando el enfoque de género?</i>	✓			✓	

Dimensiones	Variables	Preguntas guía	SEREMI MDS	Rep.Inst.	Coord.	Equipo	NNASC
		<i>¿Se establecen diferencias en la intervención considerando el enfoque intercultural?</i>	✓			✓	
		<i>¿Se establecen diferencias en la intervención considerando el enfoque de necesidades especiales?</i>	✓			✓	
	2.7 Fortalezas y debilidades	<i>A su juicio, ¿cuáles son las principales fortalezas en el diseño y ejecución del programa que contribuyen al logro de los objetivos?</i>	✓			✓	
		<i>A su juicio, ¿cuáles son las principales debilidades en el diseño y ejecución del programa que obstaculizan el logro de los objetivos?</i>	✓			✓	
		<i>¿Qué opinión tienen de los materiales metodológicos del programa? (Indagar en la pertinencia, suficiencia y calidad de los materiales: Cuadernillo de elegibilidad y diagnóstico, profundización diagnóstica, Cuestionario línea-base/diagnóstico individual, Carta de compromiso, firma del plan de intervención) (Módulos I, II, III y IV)</i>	✓			✓	
		<i>De acuerdo a su opinión, ¿Qué temáticas y/o habilidades deberían reforzarse a partir de un sistema de formación y capacitación para los miembros del equipo psicosocial?</i>	✓			✓	
	2.8 Servicios complementarios al modelo de intervención	<i>¿Hay presencia en el territorio de acciones de prevención de la situación de calle, de otros programas de apoyo psicosocial para jóvenes de perfiles similares, de centros diurnos, de albergues nocturnos, de casas compartidas para jóvenes, etc.?</i>	✓		✓	✓	

Dimensiones	Variables	Preguntas guía	SEREMI MDS	Rep.inst.	Coord.	Equipo	NNASC	
3. Estructura y dinámicas de los equipos de trabajo	3.1 Gestión de personas	¿Qué tipo de coordinación se establece al interior del equipo de intervención? (Indagar en los roles y funciones de cada miembro del equipo, la frecuencia de las reuniones, temáticas que se abordan, etc.)			✓			
		¿Se ha producido rotación del equipo de intervención? ¿Con qué frecuencia? ¿Cuáles son las razones que podrían explicar esta situación?		✓	✓			
		¿Cuáles son las prácticas de reclutamiento de los miembros del equipo? (Indagar en perfil, tipo convocatoria, evaluación de los postulantes, etc.)		✓	✓			
		¿Cuáles son las condiciones laborales de los miembros del equipo de intervención? (Indagar tipo de contrato, horarios de trabajo [para favorecer el encuentro con los NNASC], beneficios adicionales, etc.)		✓	✓			
	3.2 Espacios de reflexión	¿Se realizan análisis de casos al interior del equipo de intervención? ¿Qué herramientas utilizan para el análisis de los casos?				✓		
		¿Existen espacios de supervisión y asesoría técnica (propia de la institución ejecutora)?		✓	✓			
		¿Se realizan instancias de autocuidado? (Indagar en sus características, periodicidad, modalidad, financiamiento, etc.)				✓		
	3.3 Gestión del conocimiento	¿Se sistematizan de buenas prácticas de intervención? (Indagar en la modalidad de sistematización, responsable, estrategias de difusión, etc.)	✓	✓	✓			
		¿Se realizan instancias de reflexión sobre los logros de la intervención y resultados del acompañamiento? (Indagar en las características, propósitos, alianzas, etc.)	✓	✓	✓			

Dimensiones	Variables	Preguntas guía	SEREMI MDS	Rep.inst.	Coord.	Equipo	NNASC
		<i>¿Se establecen vínculos con instituciones académicas para la gestión del conocimiento? (Indagar en el tipo de instituciones, tipo de vinculación, objetivo de la alianza, etc.)</i>	✓	✓	✓		
		<i>De acuerdo a su opinión, ¿Qué temáticas y/o habilidades deberían reforzarse a partir de un sistema de formación y capacitación para los miembros del equipo psicosocial/equipo regional?</i>	✓			✓	

Dimensiones	Variables	Preguntas guía	SEREMI MDS	Rep.inst.	Coord.	Equipo	NNASC
4. Soportes técnicos-administrativos	4.1 Gestión administrativa	<i>En relación a la rendición de cuentas, ¿Qué elementos facilitarían la gestión administrativa y financiera del programa? (Indagar en la periodicidad de la rendición, el apoyo administrativo de la SEREMI, tipo de gastos a rendir, etc.)</i>	✓	✓	✓		
		<i>En relación a los recursos financieros para el acompañamiento psicosocial, ¿La institución ejecutora complementa con recursos propios la prestación del servicio? (Indagar en qué proporción, en las fuentes del financiamiento complementario, las acciones para su recolección, etc.)</i>	✓	✓	✓		
		<i>En relación al sistema informático del MDS (SIGEC), ¿Qué elementos facilitarían la gestión administrativa del programa? (Indagar en el apoyo informático de la SEREMI y/o el Nivel central)</i>	✓	✓	✓		
	4.2 Gestión programática	<i>¿Se han realizado capacitaciones, instancias de traspaso de orientaciones técnicas y acompañamiento técnico a la gestión del programa? ¿Quiénes fueron los responsables? ¿Cuáles fueron los objetivos? ¿Cómo evalúa las instancias? (Indagar en la periodicidad, pertinencia, suficiencia y calidad de las instancias de acompañamiento técnico)</i>	✓		✓		
	4.3 Gestión de la información	<i>¿Los formatos de reporte permiten informar de forma adecuada la situación de los NNASC, así como analizar adecuadamente el avance de la intervención?</i>	✓		✓		

Dimensiones	Variables	Preguntas guía	SEREMI MDS	Rep.inst.	Coord.	Equipo	NNASC	
5. Vínculos institucionales y comunitarios de NNASC	5.1 Soportes institucionales	<i>Servicios de salud</i>					✓	
		<i>Establecimientos educacionales</i>					✓	
		<i>Servicios de protección de derechos (OPD)</i>					✓	
		<i>Centros culturales</i>					✓	
	5.2 Soportes comunitarios	<i>Agrupaciones comunitarias (Clubes deportivos, grupos artísticos)</i>						✓
		<i>Comedores comunitarios (Iglesias, juntas de vecinos)</i>						✓
		<i>Albergues (Diurnos y/o nocturnos)</i>						✓
	5.3 Soportes familiares	<i>Familia nuclear</i>						✓
		<i>Familia extensa</i>						✓
	5.4 Soportes del grupo de pares	<i>Amigos</i>						✓
		<i>Pareja</i>						✓
	5.5. Soportes programáticos	<i>Equipo psicosocial</i>						✓
		<i>Temáticas</i>						✓
<i>Actividades</i>							✓	

