REPÚBLICA DE CHILE
MINISTERIO DE DESARROLLO SOCIAL Y FAMILIA
SUBSECRETARÍA DE SERVICIOS SOCIALES
FISCALÍA
CKO/CHB/KSA/AVC

**APRUEBA ORIENTACIONES DE IMPLEMENTACIÓN Y EJECUCIÓN, METODOLOGÍAS DE INTERVENCIÓN Y PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN GENERAL DEL MODELO DE INTERVENCIÓN PARA USUARIOS DEL SUBSISTEMA SEGURIDADES Y OPORTUNIDADES EN SITUACIÓN DE CALLE DEL ARTÍCULO 4°, LETRA B) DE LA LEY N° 20.595 Y DEJA SIN EFECTO RESOLUCIÓN QUE INDICA.**

**RESOLUCION EXENTA N°** 0644

**SANTIAGO,** - 2 SEP 2019

MINISTERIO DE DESARROLLO SOCIAL Y FAMILIA
SUBSECRETARIA SERVICIOS SOCIALES
OF. PARTES
- 2 SEP 2019
TOTALMENTE TRAMITADO

**VISTO:**

Lo dispuesto en la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; en la Ley N° 19.880 sobre Bases de los Procedimientos Administrativos que Rigen los Actos de los Órganos de la Administración del Estado en la Ley Nº 20.530 que crea el Ministerio de Desarrollo Social y Familia y Modifica Cuerpos Legales que Indica; en la Ley N° 20.379 que crea el Sistema Intersectorial de Protección Social e Institucionaliza el Subsistema de Protección Integral a la Infancia "Chile Crece Contigo"; en la Ley N° 20.595, de 2012, que crea el Ingreso Ético Familiar que Establece Bonos y Transferencias Condicionadas para las Familias de Pobreza Extrema y Crea el Subsidio al Empleo de la Mujer; en el Decreto Supremo N° 34, de 2012, del Ministerio de Desarrollo Social, Subsecretaría de Servicios Sociales, que aprueba el Reglamento de la Ley N° 20.595; en Decreto Supremo N° 29, de 2013, del Ministerio de Desarrollo Social, Subsecretaría de Servicios Sociales, que Aprueba el Reglamento del Artículo 4° de la Ley N°20.595 sobre Otros Usuarios del Subsistema de Protección y Promoción Social "Seguridades y Oportunidades"; en la Ley N° 20.125 de Presupuestos del Sector Público para el año 2019; memorándum electrónico N°4041/2019 de fecha 09 de agosto de 2019, del Jefe de División de Promoción y Protección Social de la Subsecretaría de Servicios Sociales; en la Resolución Nº 7, de 2019, de la Contraloría General de la República, que Fija Normas sobre Exención de trámite de Toma de Razón.

E91569

**CONSIDERANDO:**

1. Que, el artículo 4° de la Ley N° 20.595, incorpora dentro de los "Otros Usuarios del Subsistema", a las personas que se encuentren en situación de vulnerabilidad por estar en situación de calle.

2° Que, mediante Decreto Supremo N° 29, de 2013, del Ministerio de Desarrollo Social, Subsecretaría de Servicios Sociales, se aprueba el Reglamento del artículo 4° de la Ley N° 20.595, el cual precisa los casos y formas en que las personas a que se refiere el artículo 4° podrán ingresar al Subsistema "Seguridades y Oportunidades", estableciendo el mecanismo de selección de dichos usuarios, y la forma, elementos y duración que tendrán los Programas referidos en los artículos 6, 7, 8 de la citada Ley, cuando éstos se destinen a dichos usuarios.

3° Que, el artículo 4° del decreto individualizado en el párrafo precedente, dispone que la administración, coordinación y supervisión del subsistema, respecto de los usuarios a que se refiere el Reglamento corresponderá al Ministerio, sin perjuicio de las atribuciones y funciones de los demás organismos de la Administración del Estado, y que dichas funciones serán ejercidas a través de la Subsecretaría de Servicios Sociales, la que deberá a lo menos, entre otras funciones, dictar y aprobar por medio de uno o más actos administrativos, las orientaciones que sean necesarias para la adecuada implementación y ejecución del Subsistema, y diseñar, elaborar y aprobar, por medio de uno o más actos administrativos, las metodologías o estrategias de intervención, y los procedimientos de gestión del Subsistema.

**RESUELVO:**

**1° APRUÉBANSE** las Orientaciones de implementación y ejecución, metodologías de intervención y procedimientos de gestión generales del Modelo de Intervención para Personas en Situación de Calle, del Subsistema Seguridades y Oportunidades, de conformidad con los dispuesto en el artículo 4° letra b) de la ley N° 20.595, cuyo texto es el siguiente:

## "ORIENTACIONES DE IMPLEMENTACIÓN Y EJECUCIÓN, METODOLOGÍA Y PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN GENERALES DE LA MODALIDAD DE INTERVENCIÓN PARA PERSONAS EN SITUACION DE CALLE"

## I. INTRODUCCIÓN Y DISPOSICIONES GENERALES

A partir de la publicación de la Ley N° 20.595, que crea el Ingreso Ético Familiar que Establece Bonos y Transferencias Condicionadas para las Familias de Pobreza Extrema y Crea Subsidio al Empleo de la Mujer, se crea el Subsistema de Protección y Promoción Social denominado "Seguridades y Oportunidades", en adelante "el Subsistema", que tiene por objeto brindar seguridades y oportunidades a las personas y familias que participen en él, de modo de promover el acceso a mejores condiciones de vida.

Esta es una política pública que comprende diversas acciones y prestaciones intersectoriales destinadas a personas y familias vulnerables que se encuentran en situación de pobreza extrema. En este contexto, el Subsistema incluye además, de forma especial, a aquellas personas y sus familias, cuando corresponda, que se encuentren en situación de vulnerabilidad por cumplir cualquiera de las siguientes condiciones:

- *tener 65 o más años de edad, vivir solo o con una persona y estar en situación de pobreza*
- *vivir en situación de calle;*
- *ser menores de edad, cuyo adulto significativo se encuentre privado de libertad y sus cuidadores.*

Para ello y en cumplimiento del mandato legal, el entonces Ministerio de Desarrollo Social, actual Ministerio de Desarrollo Social y Familia, en adelante e indistintamente "el Ministerio" o "el MDSF", a través de la Subsecretaría de Servicios Sociales, promulgó el Decreto Supremo N° 29, de 31 de mayo de 2013, que aprueba el Reglamento del Artículo 4° de la Ley N° 20.595, sobre Otros Usuarios del Subsistema de Protección y Promoción Social "Seguridades y Oportunidades", y que tiene por objeto precisar los casos y formas en que las personas y familias a que se refiere el citado artículo 4°, podrán ingresar al Subsistema, estableciendo el mecanismo de selección de dichos usuarios y la forma, elementos y duración que tendrán los programas referidos en los artículo 6°,7° y 8° de la citada ley, cuando éstos se destinen a dichos usuarios.

Para efectos de atender a los usuarios en situación de calle, el Ministerio, por medio de la Subsecretaría de Servicios Sociales, implementará un modelo de intervención.

Este modelo de intervención tendrá como objetivo contribuir a que las personas en situación de calle mejoren sus condiciones de vida y superen la situación de calle, a través del despliegue de alternativas de seguridad y protección, el desarrollo de capacidades y el aumento de recursos psicosociales y sociolaborales. Además, buscará contribuir a la generación de condiciones que permitan a sus usuarios acceder en forma preferente al conjunto de prestaciones sociales pertinentes a sus necesidades, e integrarse a la red comunitaria de promoción y protección.

En este ámbito el decreto supremo N° 29, ya referido establece en el artículo 17 que el modelo de intervención aludido se ejecutará de conformidad con las orientaciones y metodologías de intervención definidas por el Ministerio, según lo dispuesto en el artículo 4º de dicho reglamento, las que deberán considerar como objetivos, entre otros:

1. Contribuir a que los usuarios mejoren su calidad de vida y bienestar psicosocial a través de la aplicación de acciones individuales y grupales.

2. Lograr que las personas se vinculen a redes de apoyo social y comunitario.

3. Promover el fortalecimiento y desarrollo de recursos, habilidades y capacidades personales y familiares necesarias para mejorar su calidad de vida.

4. Favorecer que los usuarios accedan de forma preferente, a un conjunto de prestaciones sociales pertinentes a sus necesidades.

Bajo dicho contexto, la presente modalidad de intervención, y en el marco del Subsistema Seguridades y Oportunidades considera 4 componentes:

a) Un Programa Eje, que contempla la realización del diagnóstico, elaboración del Plan de intervención, un seguimiento de la participación del usuario y la evaluación al finalizar su participación.
b) Un Programa de acompañamiento psicosocial,
c) Un Programa de acompañamiento sociolaboral, acorde con el artículo 18 del reglamento.
d) Gestión de Oferta y Prestaciones
e) Transferencias Monetarias que correspondan.

## II. USUARIOS Y ELEGIBILIDAD

### Usuarios

De conformidad con lo establecido en el artículo 4°, letra b), de la Ley N° 20.595, y en el artículo 2°, del D.S. N° 29/2013, de la Subsecretaría de Servicios Sociales, pueden acceder al Subsistema aquellas personas y sus familias que se encuentren en situación de vulnerabilidad por encontrarse en situación de calle.

El Ministerio de Desarrollo Social y Familia definirá la cobertura anual de nuevos usuarios del Subsistema, la que será distribuida regionalmente, en acuerdo con las Secretarías Regionales Ministeriales de Desarrollo Social y Familia respectivas, en función de la realidad local acerca de magnitud y características de las personas en situación de calle.

### Elegibilidad

De conformidad con lo establecido en el artículo 15° del D.S. N° 29, de 2013, de la Subsecretaría de Servicios Sociales, para ser considerado usuario del Subsistema, la persona deberá ser mayor de 18 años y encontrarse en situación de calle, de conformidad con lo establecido en el numeral 9 del artículo 3º del mismo cuerpo normativo, el cual dispone que *"se entenderá por personas en situación de calle para efectos del reglamento referido, aquellas personas y/o familias, que carecen de residencia fija y que pernoctan en lugares, públicos o privados, que no tienen las características básicas de una vivienda aunque cumplan esa función (no incluye campamentos). Asimismo, aquellas personas que de conformidad con una reconocida trayectoria de situación de calle, según determine el ejecutor del Programa eje, reciben alojamiento temporal o por períodos significativos, provistos por instituciones que le brindan apoyo biopsicosocial".*

Tanto para la verificación de la situación de calle como para la captura de los datos de los usuarios potenciales del Subsistema, se procederá de conformidad con lo dispuesto en el inciso 2° y 3° del artículo 15 del D.S. N° 29, de 2013, ya citado.

Para efectos de ingreso al Programa, se deberá priorizar, en a lo menos el 50%[1] de la cobertura regional ,a aquellos usuarios en situación de calle que se encuentren participando en alguno de los dispositivos que ofrece el Programa Noche Digna, referido al componente denominado Centros Temporales para la Superación, con el fin de promover la efectiva complementariedad en el territorio de ambas estrategias, generando una externalidad positiva, al aumentar el impacto y efectividad de la intervención ofrecida por el Programa Calle.

En el caso de las comunas y/o territorios en los que no existan dispositivos activos del "Programa Noche Digna", referido al componente denominado "Centros Temporales para la Superación" o si el número de potenciales usuarios equivale a un porcentaje inferior al 50%, la regla de priorización ya señalada, no será aplicable.

## III. COMPONENTES DEL MODELO DE INTERVENCIÓN.

Con el propósito de lograr de los objetivos del Programa, se contemplan los siguientes componentes.

1. Un Programa Eje, que contempla la realización del diagnóstico, elaboración del Plan de intervención, que contemplará la realización de un seguimiento de la participación del usuario y una evaluación al finalizar su participación.

[1] En caso de no completar dicho porcentaje, la contraparte técnica de la SEREMI deberá levantar un acta donde informe de los motivos del no cumplimiento, indicando el porcentaje y número alcanzado.

2. Un Programa de Acompañamiento Psicosocial
3. Un Programa de Acompañamiento Sociolaboral, acorde con el artículo 18 del reglamento.
4. Gestión de Oferta y Prestaciones.
5. Transferencias Monetarias.

## IV. ACOMPAÑAMIENTO A LA TRAYECTORIA – PROGRAMA EJE

El componente Acompañamiento a la Trayectoria Eje del Programa desarrolla sus acciones en las tres fases del modelo de intervención (Diagnóstico, Plan de Intervención, Seguimiento y Evaluación), que se corresponden con las etapas de acompañamiento a la trayectoria, a saber: Profundización Diagnóstica, Ejecución del Plan de Desarrollo y, Egreso y Cierre.

### a. Objetivos

El componente Eje está destinado a todos los usuarios del Programa y tiene por objetivo realizar el acompañamiento durante la trayectoria que realizarán las personas en situación de calle que acepten participar en el subsistema durante su permanencia en éste.

Este acompañamiento a la trayectoria se efectúa mediante la elaboración de un diagnóstico inicial del participante, la definición de un Plan de Intervención, el seguimiento de la trayectoria en los componentes de acompañamiento que correspondan y posterior evaluación de los avances y logros.

### b. Metodología

El Programa Eje del Modelo de Intervención para personas en situación de calle debe contemplar la realización de un diagnóstico, elaboración de un plan de intervención, seguimiento de la participación y evaluación.

- ***Diagnóstico***

De conformidad con lo establecido en el art. 27 del D.S. N° 29, de 2013, de la Subsecretaría de Servicios Sociales, que Aprueba el Reglamento del artículo 4° de la Ley N° 20.595, sobre Otros Usuarios del Subsistema "Seguridades y Oportunidades", el diagnóstico que se aplique en la ejecución del Programa Eje, tiene por objeto realizar un levantamiento de información, que permita:

- Caracterizar multidimensionalmente a los usuarios.
- Identificar y jerarquizar los principales problemas que presente el usuario.
- Especificar los recursos disponibles del usuario.

En el contacto inicial se deberá comunicar la estructura general del Modelo de Intervención y del Subsistema de Seguridades y Oportunidades, para así mediar las expectativas de los usuarios y dar espacios para la elección libre e informada sobre la participación en el mismo.

Este instrumento sólo se aplicará a aquellos usuarios que, habiendo sido formalmente invitados a participar del Programa Calle, hayan formalizado esta participación mediante la suscripción del documento de compromiso, declarando así cumplir con las exigencias legales y reglamentarias establecidas para esta participación. En base a este instrumento,

se genera el Plan de Intervención el cual formaliza la intervención a la que tendrá derecho la persona en situación de calle.

Durante todo el desarrollo de ésta etapa y con el fin de resguardar la vinculación inicial con las personas en situación de calle, el ejecutor del componente psicosocial y sociolaboral podrá apoyar y participar de manera activa en dicho proceso.

- ***Plan de Intervención***

El Plan de Intervención debe entregar información básica de la participación del usuario en el Subsistema, tales como: Programas de Acompañamiento a los que accederá, la trayectoria de acompañamiento incluyendo fecha de inicio y tiempos de intervención, transferencias monetarias y oferta a la que accederá, de conformidad con lo establecido en el art. 17 del Decreto Supremo. N°34, de 2012, del Ministerio de Desarrollo Social y Familia.

Este proceso será realizado por el Profesional EJE del Ministerio de Desarrollo Social y Familia, no obstante lo anterior, podrá ser apoyado por las instituciones ejecutoras del Programa.

- ***Seguimiento***

Durante el seguimiento, el Programa Eje busca detectar de manera oportuna los avances y/o deficiencias de los procesos de intervención, a fin de efectuar los ajustes necesarios para un óptimo cumplimiento del Plan de Intervención.

Lo anterior, se efectúa mediante la realización de un Monitoreo Informático y/o presencial, el cual busca hacer seguimiento periódico de los avances, retrocesos y/o dificultades en los procesos de intervención a través de un sistema de registro, una vez iniciados los procesos de acompañamiento para cada uno de los usuarios que hayan firmado la aprobación del Plan de Intervención correspondiente.

Adicionalmente, en los casos en los que pudiera suceder alguna situación que afecte el cumplimiento del Plan de Intervención, el que podrá identificarse por medio del sistema informático o por informe de los ejecutores según las orientaciones técnicas, se podrá desarrollar estrategias de Monitoreo Directo, que consiste tanto en el Monitoreo presencial con el usuario, o la convocatoria a Mesas de Monitoreo para analizar el caso.

Luego en los casos en que el seguimiento detecte alguna variación en las circunstancias iniciales que puedan afectar el normal desarrollo del Plan de Intervención, se podrá realizar una derivación hacia la mesa técnica radicada en la Secretaría Regional Ministerial, la cual aborda casos de complejidad o bien toma decisiones que requieran de la participación de una mayor cantidad de actores involucrados en el proceso de desarrollo del usuario.

Lo anterior es sin perjuicio de la posibilidad de modificar el plan de intervención acorde con lo previsto en el inciso final del artículo 17 del Decreto Supremo N° 34, de 2012 del Ministerio de Desarrollo Social, Subsecretaría de Servicios Sociales.

Esta etapa le corresponde ejecutarla al Ministerio de Desarrollo Social y Familia y finaliza con la recepción del informe de egreso del acompañamiento psicosocial y/o sociolaboral, con lo que se da inicio a la fase de evaluación.

- ***Evaluación***

De conformidad con el artículo 19 del Decreto Supremo N° 34 de 2012, del Ministerio de Desarrollo Social, la Evaluación consiste en un proceso de ponderación y valoración de los logros alcanzados por los usuarios en virtud del Plan de Intervención, al finalizar la trayectoria definida para cada persona usuaria.

La evaluación se llevará a cabo, dentro de los sesenta días siguientes a aquél en que el usuario egrese del último programa de acompañamiento en que se encuentre participando. A partir de este momento la información del usuario será materia de evaluación con tal de observar los logros alcanzados en el proceso de intervención en términos de resultados, así como el debido cumplimiento de los procesos que implica su participación en el Programa.

El objeto de la evaluación, consiste en determinar de manera sistemática y objetiva, los logros obtenidos en el marco de los objetivos propuestos y de las acciones planificadas en el Plan de Intervención, incluyendo las eventuales modificaciones que éste podría tener.

## V. ACOMPAÑAMIENTO INTEGRAL DEL PROGRAMA CALLE.

Una vez establecida la trayectoria Eje en el Plan de Intervención, se da paso al Acompañamiento Integral, compuesto por el Acompañamiento Psicosocial, que actúa como articulador del proceso de intervención fomentando un diálogo reflexivo y movilizador con las personas en función de las dimensiones consideradas en la Matriz de Bienestar, así como también a partir de los elementos singulares y emergentes que sean identificados como prioritarios por los participantes; y el Acompañamiento Sociolaboral, que está orientado a mejorar la capacidad de generar ingresos de forma autónoma, mediante el fortalecimiento de sus condiciones de empleabilidad para su participación en el ámbito laboral, contribuyendo a su inclusión social y económica.

### a. Principios orientadores de la intervención

***La situación de calle como exclusión social***

La integración del concepto de "exclusión social" en las políticas públicas, permitió visualizar a aquellos grupos que no se beneficiaban del desarrollo económico y que, por diferentes motivos, se encontraban en una desventaja evidente respecto al resto de la población (Sen, 2000). Si bien esta aproximación y otras que posteriormente le sucedieron, alinearon la exclusión social con los estudios sobre la pobreza, concentrándose principalmente en la distribución de los ingresos, los estudios posteriores a la década del '90 re-orientaron la conceptualización incorporando un marco relacional: la exclusión no sólo proviene de un acceso desigual a ingresos u otros indicadores materiales, sino también de una participación incompleta en la sociedad de origen (Rawall, 2008).

Esta participación incompleta y sus consecuencias, generan una separación entre quienes están incluidos y quienes son excluidos, estableciendo una dicotomía dentro/afuera. En esta perspectiva, los análisis que sitúan a la desigualdad como un elemento histórico y estructural de las sociedades latinoamericanas, enfatizan en la interconexión de múltiples factores para comprender la persistencia y reproducción de "núcleos duros de pobreza, vulnerabilidad y exclusión social". Esto acrecienta las barreras para que las personas puedan ejercer derechos, pues las estructuras generan oportunidades y resultados diferenciados, potenciando los procesos de segmentación y dificultades en la integración social (CEPAL, 2016).

A diferencia de otras experiencias de exclusión localizadas territorialmente en espacios específicos, la situación de calle es visible en espacios públicos transversales: bancas, plazas, aleros de edificios, esquinas, carpas que aparecen una noche y desaparecen la siguiente. Esta visualización de la situación de calle, así como su movilidad y dinamismo en la ciudad, remarcan la diferencia entre los ciudadanos domiciliados y quienes se encuentran en situación de calle, profundizando la distancia de este grupo respecto a su comunidad de origen de forma simbólica y material.

***Relación de ayuda en la intervención psicosocial con personas en situación de calle.***

La relación de ayuda, es entendida como el establecimiento de un vínculo que permite a las personas lograr una experiencia de cambio para el mejor desarrollo de sus potencialidades. Teóricos como Carl Rogers (1961) plantean que es a través de esta relación donde se establecen las condiciones necesarias y suficientes para modificar conductas conducentes a mejorar los niveles de bienestar de las personas.

A partir de ello, la relación de ayuda se plantea como una estrategia de intervención psicosocial que permite mediatizar, a través de una relación profesional, algunas de las dificultades que las personas en situación de calle desarrollan en su vinculación social., como son por ejemplo las relaciones que establecen con otras personas o instituciones sociales, muchas veces marcadas por experiencias de rechazo, discriminación, asistencialismo y/o paternalismo. Para Rogers (1961), la relación de ayuda es aquella en la que uno de los participantes intenta hacer surgir, de una o ambas partes, una mejor apreciación y expresión de los recursos latentes del individuo, y un uso más funcional de éstos.

En este sentido, el autor señala que existen características de las relaciones que efectivamente ayudan y facilitan el desarrollo, y a la vez, otras que pueden hacer que una relación sea nociva, aun cuando se pretenda con toda sinceridad fomentar el crecimiento y desarrollo. Sumado a lo anterior, señala que no basta con cumplir condiciones externas de confiabilidad como el respeto de los horarios o la confidencialidad de las entrevistas, ya que, si esto va acompañado por sentimientos de aburrimiento, escepticismo o rechazo del otro, al cabo de un tiempo es percibido como inconsecuente o poco merecedora de confianza. Señala que si se crea una relación, por parte del terapeuta (o profesor, jefe, educador), que se caracterice por: una autenticidad y transparencia y en la cual pueda vivir sus verdaderos sentimientos; una cálida aceptación y valoración de la otra persona como individuo diferente; y una sensible capacidad de ver al cliente y su mundo tal como él lo ve, las posibilidades de éxito del acompañamiento aumentan significativamente.

***Modelo contextual relacional.***

Este modelo entiende que las relaciones y pautas de interacción que las personas establecen con otros y su entorno, determinan en mayor o menor medida su forma de ser y actuar. A partir de ello, el énfasis de la intervención desde este modelo, está situado en observar a la persona en situación de calle a partir de las interacciones que establece con personas, grupos, instituciones y redes sociales desde sus propios contextos, en miras de favorecer su inclusión social. Este desafío implica adentrarse en su mundo a la luz de su propia experiencia, develando las relaciones que establecen, su cantidad, calidad, formas, pautas, etc. La relevancia de esta visualización radica en que en la medida que la detección e interrupción de aquellas pautas relacionales que inician, mantienen o perpetúan una conducta o una situación, facilitarían u obstaculizarían procesos de cambio a nivel personal tendientes a un desenvolvimiento más armónico en la esfera social. Por tanto, analizar la intervención desde este enfoque, posibilita construir en conjunto con la

persona, una definición del problema o situación y una solución que contemple las características del contexto en el cual se desenvuelve (Instituto Chileno de Terapia Familiar, 2008).

***Ocupación Humana***

Este modelo interpreta a los seres humanos como sistemas abiertos y dinámicos, resaltando el "Comportamiento Ocupacional" como un proceso organizador, que surge a partir de un potencial de adaptación y transformación de las personas. A partir de esta afirmación, es posible comprender que la vida humana se caracteriza por poseer patrones familiares de comportamiento ocupacional que se desprenden a partir de un circuito de tendencias apreciativas organizadas. Dichos patrones permiten improvisar modos similares de comportamiento en función de los elementos característicos de la cultura a la cual se pertenece y los valores propios de cada sociedad. En el caso de las personas en situación de calle, una característica reiterativa radica en que establecen rutinas adaptativas a la situación de exclusión, elemento que podría resultar dificultoso a la hora de promover procesos de cambio, inclusión social y/o suspensión de la situación de calle. Es por tanto, que parte relevante del proceso de intervención está asociado a que las personas progresen a partir del establecimiento de rutinas que les permitan tener un desempeño funcional, un involucramiento a nuevos roles ocupacionales significativos y a la integración a nuevos ambientes que posibiliten organizar sus vidas de acuerdo a sus circunstancias y anhelos visualizados durante el proceso de Acompañamiento Integral (Revista Chilena de Terapia Ocupacional, 2004).

***Enfoque de género***

El Enfoque de Género supone que la sociedad, desde sus intereses y necesidades, determina la asignación de valores (estereotipos) y de papeles (roles) de hombres y mujeres, por lo que comprender la intervención desde este enfoque, supone que los procesos de transformación abordados mediante el acompañamiento siempre tienen efectos diferentes en función de las relaciones de género establecidas. En el entendido que la igualdad efectiva entre mujeres y hombres es un objetivo de justicia social y un requerimiento democrático que implica a toda la sociedad, en particular a los profesionales que desarrollan su acción en el marco de la intervención social, surge la necesidad de tener en cuenta este precepto como un propósito primordial en cualquier actuación que se lleve a cabo (Faraldo, 2014:2).

Desde el Programa Calle se promueve la equidad de género en cuanto se incorporan módulos y estrategias de intervención que desarrollan esta mirada de manera transversal y un *"Protocolo para el trato Inclusivo considerando la variable de identidad de género".* Este Protocolo busca promover el acceso universal, el trato digno y la seguridad integral de todas las personas en situación de calle que accedan a alguno de los Programas que son parte de la oferta estatal, respetando su identidad de género, expresión de género y orientación sexual, asegurando la protección a la vida y la entrega de alternativas que les permitan interrumpir/superar la situación de calle en la que se encuentran, respetando sus derechos y libertades reconocidos por la Constitución Política de la República, las leyes y tratados internacionales ratificados por Chile y que se encuentren vigentes, las que buscan eliminar toda clase de discriminación.

***Reducción de daños y gestión de riesgo***

La reducción de daños es una perspectiva teórico - práctica orientada a la disminución de los efectos adversos del consumo problemático de alcohol y drogas. Esta mirada resulta aplicable al trabajo con personas en situación de calle, en cuanto se reconoce que un porcentaje de ellas desarrolla conductas riesgosas vinculadas al consumo de alcohol y/o

drogas. En sintonía con lo anterior, y considerando los riesgos intrínsecos que se encuentran a la base de la situación de calle, -como consecuencia de la pernoctación en intemperie-, se incorpora desde el Programa una mirada desde la gestión de riesgo la cual pone el acento en la prevención y/o aminoramiento de conductas que revistan peligro para la vida de las personas.

Sobre estas perspectivas, el Programa Calle se plantea como desafío reducir las consecuencias dañinas asociadas a la conducta de consumo y la vida en calle desde una mirada pluralista que considera en todo momento las decisiones u opciones personales en cuanto a la continuidad, mejoría o suspensión de las conductas de riesgo. Ello quiere decir, que se reconoce la abstinencia (desde el consumo de sustancias) o la salida definitiva de la vida en calle, como resultado ideal, pero también se aceptan las salidas intermedias que buscan mejorar los niveles de bienestar de la persona en situación de calle, en la medida que esa sea su elección de cambio.

### b. Principios Ético-Metodológicos

***Apoyo flexible y continuo.***

El apoyo brindado a las personas se debe caracterizar por ser flexible, considerando sus particularidades, necesidades, propósitos y motivaciones. Esto, en cuanto una modalidad de intervención flexible permite reconocer aspectos culturales, dinámicas personales, comunitarias, institucionales, etc., para desde ahí dar una atención oportuna y pertinente que recoja esas características. Del mismo modo, para asegurar un proceso sostenido en el tiempo, el Acompañamiento Integral requiere de una periodicidad que garantice su calidad y pertinencia, constituyéndose en un soporte estable y facilitador del proceso. Bajo dicho contexto, la flexibilidad y continuidad de la intervención posibilita no tan solo ir reconociendo los avances de las personas respecto a logros de bienestar, sino que también propicia develar la presencia de nuevas necesidades y requerimientos que puedan ir generando modificaciones al desarrollo de las acciones proyectadas por el Acompañamiento Integral.

***Confidencialidad, buen trato y no discriminación.***

El Acompañamiento Integral tiene a la base el principio de confidencialidad entendido como aquella garantía explicitada por los profesionales a los participantes, en virtud de la cual se informa que los datos personales y/sensibles recabados en el marco de ejecución del plan de intervención, serán tratados únicamente para la finalidad para los que fueron recolectados, resguardando los derechos contemplados por la ley N°19.628 sobre Protección a la vida privada.

Complementariamente, el Programa Calle se inspira en el principio del buen trato, entendido como una forma particular de relación entre las personas, basado en un profundo sentimiento de respeto y valoración hacia la dignidad del otro/a. El buen rato se materializa entonces, por el uso de la empatía para entender y dar sentido a las necesidades de los demás, la comunicación efectiva entre las personas a fin de compartir genuinamente las necesidades, la resolución no violenta de conflictos, y un adecuado ejercicio de la jerarquía y del poder en las relaciones. El principio de no discriminación por su parte, tiene por objeto garantizar la igualdad de trato entre los individuos, en cuanto se reconoce que todas las personas tienen igualdad de derechos y dignidad. Asegurar estos elementos en el proceso de intervención, permite contribuir hacia el desarrollo del pleno potencial de la persona, aumentando con ello su confianza e interés en impulsar sus virtudes y destrezas.

***Respeto incondicional hacia la persona y sus derechos.***

Implica plantear una intervención que reconozca a las personas en sus diferentes dimensiones como sujetos de derecho, con capacidades, talentos y opiniones que le permitan involucrarse en su proceso de acompañamiento integral, desde el ejercicio de instancias de reflexión y participación protagónica. Una intervención desde la perspectiva de los derechos humanos, ofrece un marco ético y valórico que implica la incorporación y promoción de un conjunto de principios. Supone reconocer que la situación de calle afecta la disposición a aumentar los niveles de bienestar y el acceso a servicios, ante lo cual el Estado debe velar por equiparar esas brechas de desigualdad. De tal forma, una definición que integre estas definiciones debe apuntar a hacer un reconocimiento explícito de los derechos, como mecanismos de exigibilidad e identificación de responsabilidad desde el Estado, entregando poder a las personas, reconociendo su calidad de ciudadano pleno, e incorporando los principios transversales de universalidad (no discriminación e igualdad) e indivisibilidad de los derechos humanos.

Este principio se expresa durante el acompañamiento, principalmente en la configuración de un vínculo entre la persona y el equipo profesional, caracterizado por un trato que se concibe en igualdad en dignidad y derechos.

### c. Descripción general del modelo de intervención social del Programa Calle.

El Programa Calle desarrolla su intervención en base a un acompañamiento integral que aborda un conjunto de áreas claves para el bienestar, así como el desarrollo de habilidades y capacidades que favorecen la inclusión social y desenvolvimiento autónomo de las personas en la estructura de oportunidades, como parte del ejercicio de derechos y mejoramiento de la calidad de vida.

El Acompañamiento Integral es un tipo de intervención basada en encuentros sistemáticos de un equipo técnico con los participantes del Programa, que mediante el diálogo promueve procesos de cambio orientados a reconocer y fortalecer capacidades para la inclusión social, desde las experiencias y habilidades propias de las personas, e incorporando los recursos presentes en el entorno social y comunitario, proponiéndose contribuir a su bienestar.

Considera distintos niveles de intervención que abordan la trama sistémica de los sujetos, desde una interrelación entre diversos elementos que favorecen logros de bienestar de las personas, proveyendo una metodología que incentiva un proceso orientado a la inclusión social, entendiendo que el equipo se sitúa en una posición de apoyo y facilitación. La metodología de acompañamiento integral propicia la aproximación de recursos, a través de la secuencia de conversaciones y encuentros, acceso a la oferta de servicios de alojamiento temporal o permanente disponibles en la red de protección social.

En este contexto, el trabajo a realizar como parte de un acompañamiento integral, propone construir un "Plan de Desarrollo" identificando compromisos de acción con el participante en el marco de espacios de reflexión movilizadores, que permitan el fortalecimiento y desarrollo de un proyecto de vida, el refuerzo de capacidades y la activación de experiencias de promoción de derechos, favoreciendo el logro de mayores niveles de inclusión social de las y los participantes.

Así también, el acompañamiento promueve y facilita el acceso a un conjunto de servicios y prestaciones garantizadas, y/o a una oferta programática preferente, así como a la red de apoyo local institucional y comunitario a favor de la estrategia propuesta.

Así, el Acompañamiento Integral puede integrar dos tipos de trayectorias:

1. Acompañamiento Psicosocial
2. Acompañamiento Psicosocial y acompañamiento Sociolaboral.

Ambos acompañamientos se definen mediante la construcción de un Plan de Desarrollo que integra compromisos de acción y que en el caso del acompañamiento sociolaboral, pone el énfasis en el desarrollo de competencias sociales y laborales que, por una parte, mejoren la capacidad de participación y permanencia en el mundo del trabajo y la generación de ingresos autónomos, facilitando sostener un proyecto de vida significativo para el/la participante.

### d. Objetivos del Acompañamiento Integral

**Objetivo General**

Contribuir a que las personas en situación de calle mejoren sus condiciones de vida y superen la situación de calle, a través del despliegue de alternativas de seguridad y protección, el desarrollo de capacidades y el aumento de recursos psicosociales y sociolaborales. Además busca contribuir a la generación de condiciones que permitan a usuarios acceder en forma preferente al conjunto de prestaciones sociales pertinentes a sus necesidades, e integrarse a la red comunitaria de promoción y protección.

**Objetivos Específicos**

- Contribuir a que los usuarios mejoren su calidad de vida y bienestar psicosocial a través de la aplicación de acciones individuales y grupales.
- Lograr que las personas se vinculen a redes de apoyo social y comunitario.
- Promover el fortalecimiento y desarrollo de recursos, habilidades y capacidades personales y familiares necesarias para mejorar su calidad de vida.
- Favorecer que los usuarios accedan de forma preferente, a un conjunto de prestaciones sociales pertinentes a sus necesidades.

### e. Estructura del Acompañamiento Integral

El Acompañamiento Integral está organizado en una secuencia de tres (3) etapas, que se despliegan durante un período máximo de 24 meses.

En términos generales, la Etapa I de "Profundización Diagnóstica", pone el énfasis en la vinculación con la persona y el reconocimiento del espacio y de los alcances del acompañamiento que se inicia. Junto con esto, se enfatiza en la capacidad de visualizar y reflexionar a partir de los temas relacionados con las dimensiones de bienestar en general y de los indicadores identificados como "a trabajar" a partir del profundización diagnóstica, y, en consecuencia, en la construcción de acuerdos y acciones para alcanzar logros de bienestar que se establezcan en el Plan de Desarrollo, de acuerdo a la trayectoria definida.

La Etapa II, Ejecución del Plan de Desarrollo posee dos énfasis complementarios. Así, el primer momento de la etapa está enfocado en desarrollar las acciones y compromisos acordados, con el fin de dar cumplimiento a los acuerdos del Plan de Desarrollo y en el segundo momento fortalecer los aprendizajes, favoreciendo un proceso de consolidación de los logros de bienestar alcanzados.

Por último, la Etapa III presenta como énfasis el cierre del proceso de acompañamiento, visibilizando los recursos desplegados y los logros de bienestar alcanzados, así como también, las experiencias de aprendizaje que se generan durante el Acompañamiento Integral. Asimismo, se procura fortalecer la autonomía en sus procesos de inclusión social.

## VI. MATRIZ DE BIENESTAR: HERRAMIENTA ESTRATÉGICA PARA EL ACOMPAÑAMIENTO INTEGRAL.

Los Programas del SSyOO adoptan la noción de bienestar como eje rector del acompañamiento, desarrollando una Matriz de Bienestar coherente con las necesidades de cada grupo a los cuales está dirigido su accionar. Dicha matriz, se configura por tanto como una herramienta estratégica, que junto con favorecer la complementariedad y sinergia entre los componentes del Programa Calle, orienta relaciones de carácter

intersectorial conducentes a promover el bienestar de los participantes para cada uno de los Programas.

Sumado a lo anterior y en términos operacionales, la Matriz de Bienestar contribuye al levantamiento de una medición de la situación de la persona al momento de ingresar al Programa (Línea Base de entrada) y al egresar del mismo (Línea Base de Salida) permitiendo, con esta acción, establecer el nivel de cumplimiento de los compromisos alcanzados por parte de la persona y por ende, conocer los resultados obtenidos tras el paso por el Programa, sin eximir de dicho análisis, todos los elementos emergentes y barreras de acceso asociadas al proceso de acompañamiento, no siendo de gestión directa de los equipos ejecutores y/o los mismos participantes.

Respecto a su estructura, la Matriz de Bienestar del Programa Calle se ordena en torno a siete (7) Dimensiones abordadas durante el acompañamiento integral. Las Dimensiones de Bienestar, son comprendidas como derechos que deben ser promovidos por el Estado en cuanto constituyen ámbitos fundamentales de la experiencia humana. Para efectos del Programa Calle, las Dimensiones de Bienestar son: Trabajo y seguridad social, Salud física, mental y discapacidad, Educación, Ocupación y autonomía, Habitabilidad y vivienda, Promoción y protección de derechos y Vinculación familiar y con el medio, las que se configuran como ejes articuladores de la intervención que otorgan ordenamiento al trabajo propuesto por el Acompañamiento.

Estas dimensiones se desagregan en "Condiciones de Bienestar", consideradas como ámbitos u oportunidades de ejercicio efectivo de derechos, las cuales a través del cumplimiento de indicadores definidos como estándares a trabajar con las personas durante el período de Acompañamiento Integral, permiten evaluar el grado en que el Programa y sus redes institucionales logran mejorar los niveles de bienestar de los participantes. Por su parte, cada condición de bienestar considera una serie de requerimientos (indicadores) que deben ser trabajados para el cumplimiento de la misma.

El Programa Calle contempla diecisiete (17) Condiciones de Bienestar, vinculadas a sesenta y nueve (69) indicadores, ordenados de acuerdo a cada dimensión de Bienestar. Estas condiciones se encuentran incorporadas en una Matriz de Bienestar que permite identificar la situación de la persona, logrando generar con ello un diagnóstico que contribuya a la definición de un Plan de Desarrollo.[2]

## VII. ESTRATEGIA Y LÍNEAS DE INTERVENCIÓN.

La estrategia de intervención propuesta, se sustenta en un abordaje de trabajo integral a desarrollar con las personas que, desde una perspectiva sistémica y de reconocimiento como sujetos de derechos, se despliega a través de un acompañamiento de carácter especializado, que se propone potenciar y movilizar recursos personales, comunitarios e institucionales, sobre la base de un diagnóstico que se ha establecido a partir de la caracterización individual y la identificación de brechas y barreras de acceso del participante respecto al cumplimiento de sus propios objetivos.

No obstante, también podrán identificarse situaciones de vulnerabilidad que responden a estructuras y dinámicas socioculturales, que no necesariamente estarán previstas en las siete dimensiones de la Matriz de Bienestar, pero que frente a las cuales, es necesario dar una respuesta oportuna, en coherencia con los objetivos del Programa.

La estrategia de acompañamiento, considera que estas problemáticas o urgencias forman parte del trabajo del equipo del Programa, puesto que comprende que para lograr los objetivos de la intervención, es preciso desarrollar acciones de prevención de situaciones de mayor vulnerabilidad, y en este sentido, resulta necesario brindar acogida, contención, derivación o activación de servicios de atención especializados y/o complementarios de manera pertinente y oportuna cuando la persona así lo requiera.

[2] Incorporada en el Manual de Orientaciones para el acompañamiento integral publicado en SIGEC.

Esta forma de entender la intervención en el Programa, busca visibilizar y generar acciones pertinentes para favorecer la inclusión social; ya que bajo un enfoque de derechos, el primer paso se concentra en disminuir las barreras de acceso a un conjunto de servicios y programas que permitan asegurar su pleno ejercicio. Esto puede estar representado en el acceso a una oferta programática preferente, a la red de apoyo local institucional y comunitario, que le permitan acceder a las condiciones que propone la Matriz de Bienestar u otras acciones que surgen como relevantes dentro del proceso de intervención (temas emergentes y urgentes).

### *f. Líneas de intervención y complementariedad.*

Para asegurar el cumplimiento de los objetivos del Programa el proceso de acompañamiento integral requiere de la articulación de tres Líneas de Intervención: a) Servicios y apoyos; b) Servicios complementarios y especializados y c) Complementariedad, las cuales se basan en el desarrollo de estrategias articuladas de trabajo a nivel individuar, familiar, grupal, y comunitario, según corresponda.

- ***Línea de Intervención de Servicios y Apoyo.***

Esta línea de acompañamiento es el eje principal de la estrategia metodológica del Programa, la cual involucra procesos orientados a reconocer y fortalecer capacidades para la inclusión social, traducida en competencias, conocimientos, experiencias de participantes, sus referentes significativos u otros recursos presentes en el entorno social y comunitario, promoviendo el tránsito desde una situación actual evaluada como *no deseable* hacia otra situación considerada *deseable,* con la finalidad de facilitar el desarrollo personal y la promoción de la autonomía de las personas en un proceso de cambio. En este proceso, la relación entre el equipo profesional y los participantes, se comprende de modo horizontal, en donde el primero se sitúa en una posición de apoyo y no de control, sustentando sus acciones en procesos de escucha activa y diálogo.

De este modo, se establece un proceso dialógico, que no sólo tiene por objeto desarrollar capacidades, sino que también promover el descubrimiento y reinterpretación de la situación actual en clave de cambio, aumentando el protagonismo de las personas en situación de calle sobre sus vidas. Por tanto, la reflexión crítica sobre la situación actual, la construcción de diagnósticos y la definición de acciones de cambio, se desarrollan a través de espacios de diálogo basados en la confianza que se establece entreéestos y el equipo ejecutor.

- ***Línea de Intervención de Servicios Especializados.***

Esta línea de intervención tiene como objetivo disponer de aquellas prestaciones o servicios requeridos por los participantes, que no pueden ser provistos por el equipo ejecutor y/o por el sistema público en el tiempo que se requiere, en el evento en que se presenten situaciones de emergencia que pueden provocar un menoscabo en el bienestar de las personas, pudiendo perjudicar seriamente la calidad de vida o generar un retroceso en los niveles de desarrollo alcanzados. Estos servicios, se adquieren a través del uso de recursos definidos en el ítem presupuestario, denominados "Servicios Especializados" y su uso deberá ser autorizado en cada Secretaria Regional Ministerial.

De acuerdo a los requerimientos técnicos definidos por el equipo ejecutor, estos pueden ser servicios de evaluación y/o tratamiento por ejemplo: servicios neurológicos, psiquiátricos, apoyo en el acceso a la vivienda, entre otros.

La información de uso de los recursos destinados al proyecto, ítems y características están contenidos en el Plan de Cuentas, documento que se encuentra disponible en SIGEC (Sistema de Gestión de Convenios), en sección documentos de convocatoria. Para evaluar la pertinencia en los gastos asociados a los Servicios Complementarios (posterior a la definición del Plan de Cuentas inicial), se requerirá que el Ejecutor fundamente la solicitud por escrito, considerando los objetivos del Modelo de Intervención.

La referida solicitud deberá presentarse ante el Encargado Regional de manera previa a la realización del gasto, quien evaluará la pertinencia y podrá autorizar o rechazar el requerimiento, cuando este no guarde relación con los objetivos del Programa y el Plan de Cuentas.

- ***Línea de complementariedad con los Centros Temporales para la Superación.***

Esta línea es complementaria y transversal a todo el acompañamiento, considerando que un Programa por sí solo, no logra abordar la multiplicidad de factores que reviste la problemática de la situación de calle y, su objetivo está orientado a disminuir los riesgos asociados a la vida en calle y a satisfacer necesidades de alojamiento, alimentación, higiene y cuidado de los participantes del Programa Calle.

Dado los distintos niveles de cronicidad presentes en las personas que se encuentran en situación de calle, esta línea de complementariedad está dirigida también a aquellos participantes que requieren de una intervención con un enfoque de intervención de "Bajo Umbral", asumiendo la asistencia y la reducción de daños, sin renunciar por ello a trabajar intensamente por el reconocimiento y la activación de las capacidades personales de los participantes del Programa. (Fundación Rais, 2012.)

En este sentido, el desafío está en que los equipos del Programa Calle y de Centros Temporales, interactúen con mayor sincronía, desarrollando un trabajo intersectorial que contemple nuevas modalidades de gestión, nuevos protocolos (acorde a cada realidad local) y que coloquen al sujeto en el centro del intervención, a fin de superar la duplicidad diagnóstica e interventiva de los casos y potenciar la complementariedad de miradas en el abordaje de los casos.

- **Orientaciones para la Complementariedad.**

Considerando las recomendaciones del Informe Final de la Dirección de Presupuesto (2015) respecto de la evaluación al Programa Noche Digna y del compromiso Ministerial de abordar la problemática de la situación de calle desde una perspectiva sistémica, es que se propone desarrollar un acompañamiento integral y complementario con el Programa Calle, de los dispositivos que ofrecen habitabilidad y prestaciones básicas a las personas".

Es posible afirmar, dada la evidencia empírica, que los Centros Temporales brindan una base de seguridad que, en conjunto al proceso de acompañamiento del Programa Calle, proporcionan mejores condiciones para los procesos de superación de la situación de calle, organizando los procesos de forma conjunta y coordinada, evitando la duplicidad de intervención.

En este sentido, la complementariedad implica la articulación de las acciones entre los programas y la disposición de los equipos en función de un proceso de acompañamiento integral, coordinado y alineado con los intereses, necesidades y motivaciones de las personas.

De acuerdo a la descripción de las prestaciones y servicios que entrega cada Dispositivo, la complementariedad puede establecerse con cualquiera de estos, en tanto que la distinción entre uno u otro será determinada por el nivel de intensidad del acompañamiento, es decir en aquellos dispositivos que prestan servicios de apoyo psicosocial de tipo "básico" tales como : Centro de Acogida, Centro de Referencia, Residencia, Hospedería, Casa Compartida y Centro de día, el acompañamiento psicosocial y sociolaboral del Programa Calle será el eje central de la intervención. En tanto, para aquellos usuarios de los dispositivos de Residencia, Casa Compartida y Centro de Referencia, donde se dispone de servicios de apoyo psicosocial intensivo, el acompañamiento dispuesto por el Programa Calle se complementará de acuerdo a las acciones propuestas en función de la etapa en la que se encuentre el participante, descritas en el Manual de Orientaciones para el acompañamiento integral, publicado en SIGEC. .

## VIII. ETAPAS DEL ACOMPAÑAMIENTO INTEGRAL.

Este apartado permite conocer la estructura, organización y metodología para el desarrollo y abordaje de cada una de las etapas dispuestas para el Acompañamiento Integral.

El Acompañamiento Integral considera dos tipos de Trayectorias, ambas estructuradas en 3 Etapas, que organizan los 24 meses que puede mantenerse la intervención.

La metodología de intervención se despliega a través de encuentros sistemáticos con los participantes del Programa, considerando el abordaje de ciertos contenidos y la realización de un mínimo de encuentros del tipo sesión asociados a las Etapas: I de Profundización Diagnóstica; II de Ejecución del Plan de Desarrollo y III de Cierre y Egreso.

### a. Etapa I: Profundización Diagnóstica.

***Objetivo de la Etapa.***

El objetivo de la etapa de Profundización Diagnóstica es promover la construcción de un vínculo con los participantes del Programa, desarrollando un espacio de confianza que facilite y promueva su permanencia en el proceso de acompañamiento. Así también profundizar en la caracterización diagnóstica de cada participante según los indicadores de la matriz de bienestar, culminado con la co-construcción un Plan de intervención que guiará el acompañamiento.

Como fue señalado con anterioridad, la Etapa I no presenta diferencias metodológicas por tipo de trayectoria, por lo que las siguientes estrategias metodologías son válidas para todos los participantes del Programa.

***Descripción de la Etapa.***

Al inicio de esta etapa, el equipo debe promover la formación de un vínculo con cada participante a través de diferentes encuentros y acciones, los que favorecerán su caracterización biopiscosocial mediante un diagnóstico en profundidad, el cual se traduce en la construcción de la línea de entrada, momento de diagnóstico y registro inicial del estado de la Matriz, el que será contrastado con registros futuros, no con fines evaluativos sino con la idea de evidenciar y relevar los avances del participante en cada uno de las ámbitos.

Junto a esto, el equipo debe identificar si existen elementos emergentes que no estén contemplados en los indicadores de la Matriz de Bienestar, pero que sean significativos para la persona; y de manera conjunta es necesario detectar situaciones que requieran de atención urgente, las que de no ser abordadas pueden provocar un menoscabo en el bienestar de las personas, pudiendo perjudicar aún más su calidad de vida o generar un retroceso en los niveles de desarrollo alcanzados.

Es necesario considerar que la Etapa I tiene como objetivo final la construcción del Plan de Desarrollo, para lo cual es fundamental el trabajo de visualización y reflexión a realizar con cada participante acerca de los indicadores en estado "A Trabajar" identificados, relevando sus prioridades y motivar el logro de su Plan de Desarrollo, por lo que el rol del equipo ejecutor será de facilitador del reconocimiento de los recursos del participante y en presentar la ruta metodológica que dirigirá la intervención del Acompañamiento Integral y que denominamos Construcción del Plan de Desarrollo.

Esta etapa considera un mínimo de 10 sesiones individuales, de las cuales 1 puede desarrollarse de manera grupal, las que se implementarán durante los 3 primeros meses de acompañamiento o el período que el gestor psicosocial y Socio laboral considere necesario de acuerdo a cada trayectoria. Para ello, se propone que las primeras sesiones de la etapa puedan ser desarrolladas con una frecuencia semanal, favoreciendo el contacto y construcción del vínculo con el participante.

### b. Etapa II: Ejecución del Plan de Desarrollo.

Esta etapa tiene por propósito el desarrollo de estrategias para el abordaje y cumplimiento de los compromisos adquiridos en la Etapa I, mediante un proceso de reflexión que propenda a la autonomía y el fortalecimiento de los logros adquiridos en el acompañamiento.

Dada la extensión de la etapa y las características de los énfasis que se propone, esta etapa se enfoca en el abordaje de los indicadores consignados "A Trabajar" en el Plan de Desarrollo y en dar cumplimiento a la planificación de modo de propender al cierre progresivo de los procesos.

Estos propósitos son trabajados a través de encuentros, los cuales se orientan a promover y desarrollar en las personas la inquietud y compromiso para adquirir habilidades que les posibiliten desenvolverse con mayores niveles de libertad e inclusión social en el marco de un Estado que propicia el acceso a un conjunto de servicios y prestaciones garantizadas, y/o a una oferta programática preferente, así como a la red de apoyo local institucional y comunitaria.

### *c.* Etapa III: Cierre y Egreso

Esta etapa tiene por objetivo cerrar el proceso de acompañamiento, destacando todos aquellos logros alcanzados respecto al momento de ingreso al Programa Calle. Sumado a lo anterior, la etapa contempla la generación de un proceso gradual de desvinculación estratégica que propenda a fortalecer la autonomía del participante.

La ejecución se realiza mediante encuentros individuales y/o grupales para compartir percepciones, experiencias vividas, logros y dificultades en la concreción de sus proyectos, y el trabajo se orienta a la consolidación de los avances y a la permanencia en las redes de apoyo. Elemento muy importante de esta etapa dice relación con la medición de los estándares de cumplimiento de la Matriz de Bienestar, de modo de poder establecer con claridad los principales resultados obtenidos tras su paso por el Programa.

El egreso se realiza cuando la persona ha cumplido las acciones comprometidas en el Plan de Desarrollo, o bien, cuando se ha cumplido el tiempo de la trayectoria de intervención acordada. En esta etapa se realiza el término de la intervención psicosocial, lo que significa que la persona ya no recibirá servicios o prestaciones de acompañamiento psicosocial y/o sociolaboral.

## IX. EQUIPOS DE TRABAJO.

La estrategia del Programa contempla diversos roles y funciones, de acuerdo a la línea de intervención respectiva: Coordinador, Gestor Psicosocial, Gestor Ocupacional y Laboral y un Gestor Socio Comunitario y de Redes, los cuáles serán los encargados de trabajar los diversos ámbitos de intervención definidos por el Programa mediante una metodología participativa, en una modalidad de atención centrada en la realización de sesiones, encuentros grupales, talleres, actividades comunitarias, entre otras, con una trayectoria de intervención de hasta 24 meses.

***Coordinador***

Profesional del área social o de la salud[3] responsable de la gestión técnica, administrativa y financiera del proyecto de acuerdo a las disposiciones técnicas, legales y administrativas del programa y de la normativa vigente.

[3] Considera sólo a Terapeutas Ocupacionales.

Es responsable de la coordinación técnica y administrativa del equipo de trabajo con el fin de cumplir con los objetivos del programa.

Para esto, realiza las labores necesarias en relación con la ejecución de las actividades comprometidas en el proyecto y convenio suscrito, así como de la gestión de los recursos e implementación del Programa en la modalidad comprometida, y la entrega de información requerida en los tiempos destinados para ello. Junto a lo anterior es la persona responsable del proyecto ante el Coordinador Social del Programa en el Ministerio de Desarrollo Social y Familia.

Sus funciones contemplan:

- Administrar el convenio con el Ministerio de Desarrollo Social y Familia en el marco del presente documento y de acuerdo a las condiciones presupuestarias, legales y administrativas existentes.
- Coordinar la planificación, ejecución y evaluación del Programa, en conjunto con su equipo de trabajo, de acuerdo a las orientaciones técnicas y administrativas establecidas por el Ministerio de Desarrollo Social y Familia así como por la propia institución ejecutora.
- Representar al Programa frente al Ministerio de Desarrollo Social y Familia, así como ante otras instituciones y sectores con los que se vincula, en cuanto a aspectos técnicos, financieros y administrativos.
- Preparar información requerida por el Ministerio de Desarrollo Social y Familia, haciendo entrega de los productos solicitados en los plazos definidos para dichos fines.
- Validar, modificar y enviar listados de participantes elegibles, así como redistribuir las nóminas de participantes potenciales, entre sus equipos de intervención.
- Actualización permanente de los registros en los sistemas en papel y en línea, dispuestos para este Programa, así como generar las modificaciones que se requieran para mantener el sistema actualizado.
- Asistir a instancias de coordinación administrativa y técnica convocadas por las SEREMI de Desarrollo Social y Familia.
- Convocar a reuniones a organizaciones participantes con el objetivo de entregar la información necesaria e informar los canales de comunicación establecidos para ejecución del Programa.

***Gestor Psicosocial:***

Profesional del área social, con experiencia de a lo menos dos años en intervención psicosocial y/o comunitaria con personas en situación de calle; o técnico del área social con experiencia demostrable de a lo menos cinco años en intervención psicosocial y/o comunitaria con personas en situación de calle. Las principales acciones asociadas a su rol son:

- Apoyar a la SEREMIA, cuando sea requerido, en la aplicación de los instrumentos de elegibilidad y diagnóstico de la cobertura asignada.
- Caracterizar y diagnosticar, junto al Gestor Socio laboral, a los participantes en función de los indicadores de bienestar presentes en Matriz que propone el diseño metodológico del Programa,

- Co-construir junto al participante, el Plan de Desarrollo que conducirá el proceso de acompañamiento, atendiendo a las preferencias y necesidades de dicho usuario.

- Realizar los encuentros propuestos por la metodología del Programa en función de los propósitos definidos en el Plan de Desarrollo e ingresar de manera oportuna la información en el Sistema Integrado en Grupos Vulnerables.

- Coordinar con los profesionales de instituciones de la red local, cuando se trata de intervenciones sobre las mismas personas y en torno a las cuales deben existir criterios metodológicos compartidos, a fin de evitar la sobre intervención (Programa de atención a la Salud Mental, Programa de Atención Comunitaria – SENDA, FOSIS, Dispositivos de Centros Temporales para la Superación, etc.)

***Gestor Ocupacional y Laboral:***

Psicólogo o Terapeuta Ocupacional[4], con a lo menos un año de experiencia en el desarrollo de acciones directas en los ámbitos de la ocupación, desarrollo de actividades de la vida diaria e instrumentales, incorporación de competencias para la empleabilidad, habilitación laboral e ingreso y/o mantención en un puesto de trabajo dependiente y/o independiente.

Las principales acciones asociadas a su rol son:

- Caracterizar y diagnosticar a los participantes en función de la Dimensión Trabajo, Seguridad Social y Ocupación que propone el diseño metodológico del Programa, en conjunto con el Gestor Psicosocial.

- Realizar un perfil socio laboral y/u ocupacional junto al participante, atendiendo a sus preferencias e identificando fortalezas y oportunidades para el proceso de inserción laboral de aquellos participantes que cuentan con trayectoria sociolaboral y/o para el desarrollo de habilidades y actividades instrumentales para la vida diaria.

- Construir junto al participante el Plan Laboral que guiará el proceso de acompañamiento, atendiendo a sus preferencias y necesidades.

- Realizar los encuentros propuestos por la metodología del Programa en función de los propósitos definidos en el Plan Laboral, ingresando de manera oportuna la información en el Sistema Integrado en Grupos Vulnerables.

- Identificar la red de programas y servicios de apoyo al empleo (independiente o dependiente) disponible en el territorio, provista por el sector público y/o privado.

- Estimular y motivar a las personas para concurrir a todo tipo de actividades, según sus preferencias para promover su autonomía y progresiva inclusión en una actividad laboral dependiente o independiente.

***Gestor Comunitario y de Redes:***

Profesional o técnico del área social, con experiencia en gestión comunitaria y trato directo con personas en contextos de vulnerabilidad. Es el responsable de sensibilizar y vincular a los habitantes del territorio (en donde se implementa el Programa) con sus participantes, contribuyendo de este modo a promover la inclusión de este grupo en el espacio local que habitan. Asimismo es el encargado de levantar el mapa de oportunidades y de gestionar el acceso preferente de los participantes a los servicios y

[4] En casos excepcionales y previa validación de la contraparte técnica regional, se podrá contratar un profesional de carrera afín.

prestaciones de Sistema de Protección Social u otras instituciones de la red pública y/o privada existentes.

Las principales acciones asociadas a este cargo son:

- Sensibilizar al entorno comunitario respecto a la problemática de la Situación de Calle, fomentando instancias de re vinculación social y comunitaria.
- Fortalecer su inclusión social a partir de la construcción de espacios de participación e incidencia para el ejercicio de sus derechos.
- Levantar y actualizar de manera permanente un catastro de organismos e instituciones locales y externas consideradas determinantes para la red de apoyo a esta población.
- Motivar la participación activa del usuario en iniciativas e instancias comunitarias, vinculándolos con entidades significativas de la red local (organizaciones sociales, funcionales o informales) que puedan prestar servicios o con los que éstos pueden realizar actividades de su interés.
- Levantar y coordinar la oferta pública dirigida a personas en situación de calle (Centros Temporales para la Superación, Plan de Invierno, Vivienda con Apoyo, Programa Ambulatorio Comunitario de SENDA, Programa de Atención a la Salud Mental, FOSIS, etc.) a través de la gestión de casos con los equipos responsables de dichas intervenciones.

Las personas contratadas y seleccionadas por los ejecutores del equipo de trabajo del Programa, deberá cumplir con el perfil establecido para cada uno de los cargos señalados precedentemente, tratando de evitar, dentro de lo posible, la rotación de los profesionales y/o técnicos según corresponda, que se vinculan directamente con los participantes, ya que aquello afecta la vinculación de estos con los profesionales y el Programa.

En caso que algún profesional y/o técnico durante el período de intervención abandone su función (por renuncia o despido) la institución ejecutora, deberá reemplazar este cargo por otro profesional y/o técnico, según corresponda, que posea las mismas características que comportaba el profesional saliente en un plazo máximo de un mes.

Esta solicitud quedará respaldada por medio de un oficio dirigido a la Secretaría Regional Ministerial, en virtud del cual se informe de la situación que derivó en la solicitud de contratación de un nuevo profesional y/o técnico, según corresponda del organismo ejecutor, debiendo adjuntarse el currículum vitae y certificados del profesional y/o técnico que se sugiere incorporar.

La visación de lo anterior, será de responsabilidad del equipo regional del Modelo de Intervención de la Secretaría Regional Ministerial.

## X. TRANSFERENCIAS MONETARIAS.

Las Transferencias Monetarias contempladas en el Subsistema son de carácter transitorio, y su otorgamiento permite generar una plataforma de seguridad así como también promover una disposición positiva para involucrarse en la propia superación de la pobreza. Los beneficios monetarios que contempla son los siguientes, de conformidad con el artículo 5 del D.S. N° 29/2013, de la Subsecretaría de Servicios Sociales:

Cualquier usuario del subsistema, incluyendo las personas en situación de calle, sólo percibirá aquellas transferencias que les correspondan dadas sus características, y el nivel de cumplimiento con los requerimientos específicos de cada uno de ellas, de conformidad a las disposiciones legales y reglamentarias vigentes.

## XI. GESTIÓN DE SERVICIOS Y PRESTACIONES

En el marco del Programa de Apoyo a Personas en Situación de Calle, el componente Gestión de Servicios y Prestaciones corresponde a la coordinación del Ministerio para la generación de la oferta programática social pertinente, y la articulación de redes locales que permitan favorecer la implementación del modelo de intervención y el acceso de los beneficiarios.

El objetivo es vincular favorablemente a las personas en la estructura de oportunidades, articulando los servicios en función de las condiciones de bienestar que se requiere reforzar, activar o desarrollar con la persona usuaria, de acuerdo a su Plan de Intervención y al Plan de Desarrollo.

En este sentido, la oferta programática deberá estar relacionada a lo menos al acceso a programas de habitabilidad y vivienda, salud mental, provisión de ayudas técnicas, prevención y rehabilitación del consumo de alcohol y drogas, inserción y capacitación laboral. También será deseable el acceso a programas de salud y a la red comunitaria local poniendo énfasis en las organizaciones de la sociedad civil.

## XII. ESTRUCTURA DE GESTIÓN, ROLES Y FUNCIONES.

El Ministerio de Desarrollo Social y Familia y los ejecutores tienen la responsabilidad de trabajar coordinadamente con el fin de promover el desarrollo de capacidades de las personas participantes del Subsistema, para mejorar condiciones de bienestar que le permitan a las personas en situación de calle su inclusión social, y así contribuir a la superación de su situación de calle y de las condiciones de vulnerabilidad en que se encuentran.

En consideración a lo anterior se establece una estructura de gestión que articula los diferentes estamentos institucionales, entre los que se distribuyen funciones complementarias, y que en su conjunto hacen posible una intervención integral a las personas en situación de calle.

A nivel nacional, la contraparte técnica la ejercerá el Ministerio de Desarrollo Social y Familia, a través del Encargado Nacional del Programa Calle, dependiente de la División de Promoción y Protección Social.

Por su parte, a nivel regional se establecerán los equipos que deberán coordinar y apoyar la gestión local. Las contrapartes técnicas serán ejercidas por los Coordinadores de Protección Social, los Encargados de Programa y los Asistentes Técnicos Calle en cada SEREMI.

La ejecución de Acompañamiento Psicosocial y de Acompañamiento Sociolaboral será encomendada a Organismo Ejecutores, de conformidad a lo dispuesto en inciso segundo del artículo 27 del D. S. N° 29, de 2013, del Ministerio de Desarrollo Social y Familia, Subsecretaría de Servicios Sociales.

En la siguiente tabla se señalan las instancias y actores por nivel territorial:

| Nivel territorial de acción | Unidad Operativa | Dependencia Institucional | Actores | Marco de acción |
|---|---|---|---|---|
| Nacional | Equipo Central | Ministerio de Desarrollo y Familia Social a través de la Subsecretaría de Servicios Sociales | Encargado Nacional del Programa Calle | Nacional |
| Regional | Equipos Regionales | SEREMI de Desarrollo Social y Familia | Coordinadores de Protección Social | Regional |
| | | | Encargado Regional del Programa Calle | Regional |
| | | | Asistentes Técnicos Calle | Regional |
| | | | Especialistas en Grupos Vulnerables | Regional |
| Local | Equipos Ejecutores | Organismos ejecutores | Coordinador Organismo Ejecutor | Comuna o agrupación de comunas |
| | | | Gestor Psicosocial | Comuna o agrupación de comunas |
| | | | Gestor Ocupacional y Laboral | Comuna o agrupación de comunas |
| | | | Gestor Comunitario y de Redes. | Comuna o agrupación de comunas |

Para una adecuada ejecución del Modelo de Intervención a nivel local, se constituirán Mesas Técnicas de Coordinación Regionales, Mesas Técnicas Locales y Mesas de Monitoreo, cuyo objetivo es generar instancias planificadas de coordinación entre los distintos actores que implementarán los componentes Eje, el Acompañamiento Psicosocial y el Acompañamiento Sociolaboral. Estas mesas serán convocadas por los equipos de la SEREMI de Desarrollo Social y tendrán carácter propositivo y resolutivo en materias que tengan relación con la implementación y coordinación del Modelo de Intervención y la intervención directa con las personas.

## XIII. SISTEMAS DE REGISTRO DE INFORMACIÓN

El Ministerio de Desarrollo Social y Familia dispondrá de un Sistema Informático de Registro, Seguimiento y Monitoreo, el cual deberá ser utilizado por las entidades ejecutoras de los Programas. En razón de lo anterior, las personas que tengan acceso a datos personales, deberán respetar su confidencialidad, de conformidad a lo dispuesto en la Ley Nº 19.628, sobre Protección de la Vida Privada, en el artículo 10º de la Ley Nº 20.530, que Crea el Ministerio de Desarrollo Social y Modifica Cuerpos Legales que Indica, y en las demás normas aplicables.

## XIV. SUPERVISIÓN Y ASISTENCIA TÉCNICA

La supervisión y asistencia técnica del Acompañamiento Psicosocial y Sociolaboral será tarea de los Equipos Regionales de la correspondiente SEREMI.

## XV. EVALUACIÓN

Será de responsabilidad del Especialista en Grupos Vulnerables a cargo del Programa Eje del Modelo de Intervención para Personas en Situación de Calle, evaluar la participación de las personas, a través de la evaluación del Plan de Intervención y del fortalecimiento de las condiciones de bienestar trabajadas durante la intervención.

## XVI. DISPOSICIÓN FINAL

Si fuese necesario ajustar algún proceso y marco operativo para la correcta implementación del Acompañamiento, el Ministerio de Desarrollo Social y Familia, tendrá la facultad de proponer y realizar dichas modificaciones, dentro del marco del presente documento, bases del concurso y del respectivo convenio.

**2° DEJASE SIN EFECTO** para las convocatorias año 2019 y siguientes, la Resolución Exenta N°827, 2018, de la Subsecretaría de Servicios Sociales, que aprueba Orientaciones de Implementación y Ejecución, Metodologías de Intervención y Procedimientos de gestión general del Modelo de Intervención para usuarios del Subsistema Seguridades y Oportunidades en situación de calle del artículo 4°, letra b), de la Ley N° 20.595.

**3° REMÍTASE** copia digitalizada de la presente resolución a la Fiscalía, a Gabinete de la Subsecretaría de Servicios Sociales, a la División de Promoción y Protección Social, de la Subsecretaría de Servicios Sociales; a las Secretarias Regionales Ministeriales de Desarrollo Social y Familia, y copia impresa a la Oficina de Partes.

**ANÓTESE Y PUBLÍQUESE EN EL SITIO WEB DEL MINISTERIO DE DESARROLLO SOCIAL Y FAMILIA.**

MINISTERIO DE DESARROLLO SOCIAL Y FAMILIA
SUBSECRETARIA DE SERVICIOS SOCIALES

**SEBASTIÁN VILLARREAL BARDET**
**SUBSECRETARIA DE SERVICIOS SOCIALES**

PCC/CSP