REPÚBLICA DE CHILE
MINISTERIO DE DESARROLLO SOCIAL
SUBSECRETARÍA DE SERVICIOS SOCIALES
FISCALÍA
MJB / CHB /KSA/ AVC

APRUEBA ORIENTACIONES TÉCNICAS PARA INICIATIVA CÓDIGO AZUL DEL PROGRAMA NOCHE DIGNA.

RESOLUCIÓN EXENTA Nº: 0290

MINISTERIO DE DESARROLLO SOCIAL
SUBSECRETARIA SERVICIOS SOCIALES
OF. PARTES
16 ABR 2019
TOTALMENTE TRAMITADO

SANTIAGO, 15 ABR 2019

VISTO:

Lo dispuesto en la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; en la Ley Nº 20.530 que crea el Ministerio de Desarrollo Social y Modifica Cuerpos Legales que Indica; 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 N° 21.125, de Presupuestos del Sector Público para el año 2019; en la Resolución Nº1600, de 2008, de la Contraloría General de la República, que Fija Normas sobre Exención del Trámite de Toma de Razón.

CONSIDERANDO:

Que, la partida 21, Capítulo 01, Programa 01 Subsecretaría de Servicios Sociales, Subtítulo 24, Ítem 03 Asignación 998, de la Ley N°21.125 de Presupuestos del Sector Público para el año 2019, asigna recursos para el Programa Noche Digna.

Que, la Glosa N° 18 de la asignación presupuestaria mencionada, indica que estos recursos se podrán destinar para la implementación del Código Azul, ante la ocurrencia de fenómenos climáticos determinados que pongan en riesgo la vida de las personas en situación de calle. Asimismo, señala que el Subsecretario de Servicios Sociales dictará una o más resoluciones exentas que regularán la implementación y activación del Código Azul.

E17782/2019

Que, es por lo anterior, que por medio del presente acto administrativo se dictan las orientaciones técnicas de la iniciativa Código Azul, con el fin de determinar, entre otros, los dispositivos existentes, los fenómenos climáticos ante los cuales se activará y los organismos que participaran, por tanto;

RESUELVO:

PRIMERO: APRUÉBASE las Orientaciones Técnicas de la iniciativa Código Azul del Programa Noche Digna, cuyo texto es el siguiente:

"ORIENTACIONES TÉCNICAS

"CÓDIGO AZUL"

OFICINA NACIONAL DE CALLE
DIVISIÓN DE PROMOCIÓN Y PROTECCIÓN SOCIAL

1.- ¿Qué es el Código Azul?

Es una estrategia ampliamente utilizada a nivel internacional para coordinar los servicios de atención a personas en situación de calle, en días de severidad climática de invierno y así salvaguardar la vida de estas personas. Esta iniciativa busca fortalecer el sistema de atención durante el invierno aumentando los cupos diarios para lograr acoger a todas las personas en situación de calle que lo requieran y comprometiendo formalmente a actores públicos y privados para contribuir al objetivo que nadie muera de frío en la calle.

El Código Azul implica la coordinación de distintos actores para la implementación de dos tipos de dispositivos:

Dispositivo	Descripción
Refugio	Dispositivo provisorio destinado a personas en situación de calle, que permite la instalación de cupos de alojamiento para que las personas usuarias pernocten en un lugar seguro. El refugio entrega prestaciones de alojamiento y alimentación, a hombres y/o mujeres mayores de 18 años, con o sin hijos, que se encuentren en situación de calle.
Operativo Móvil	Dispositivo que consta de un equipo que realiza un recorrido por los puntos calle, entregando alimentación a las personas que desean permanecer en su lugar de hábitat.

2. ¿Dónde y cuándo se activa Código Azul?

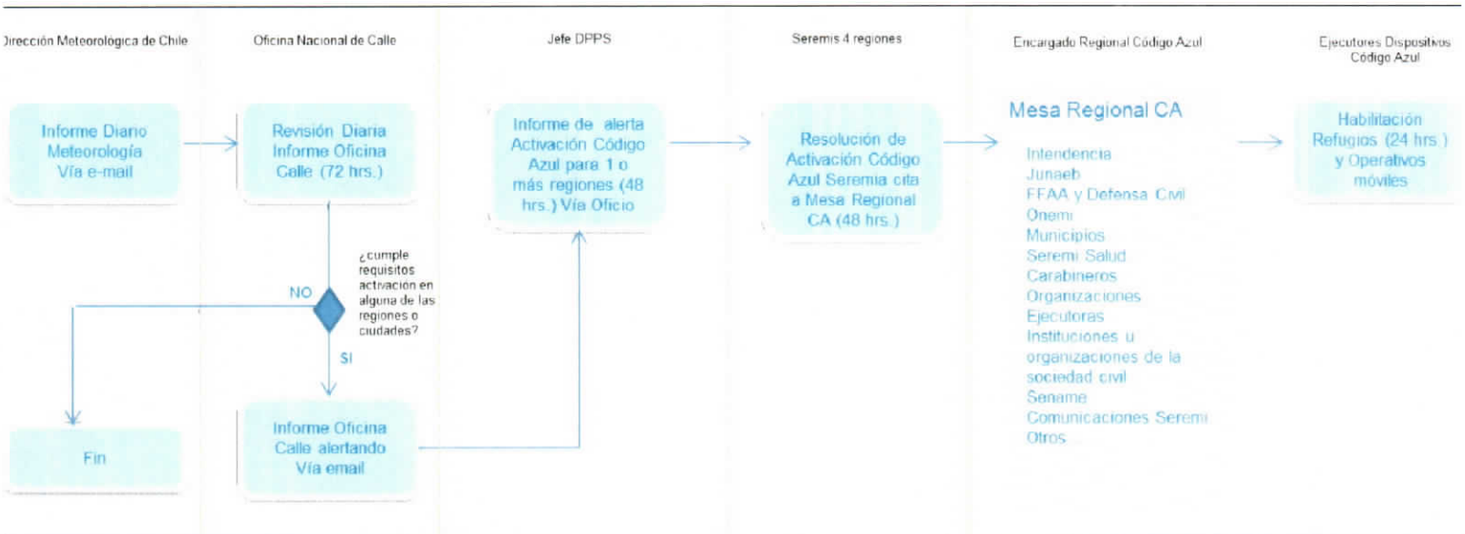
El Código Azul activará en las siguientes comunas y regiones, de acuerdo a los eventos climáticos que se detallan a continuación:

REGIÓN	COMUNAS	EVENTO
Valparaíso	San Felipe Los Andes	Evento 1: temperatura igual o inferior a 0°C Evento 2: temperaturas inferiores a 5°C junto con pronóstico de precipitaciones y/o nevadas y/o agua-nieve
	Valparaíso Viña San Antonio	Evento 1: temperatura igual o inferior a 0° C Evento 2: temperaturas inferiores a 10°C junto con pronóstico de precipitaciones y/o nevadas y/o agua-nieve
O´Higgins	Rancagua Graneros Rengo	Evento 1: temperatura igual o inferior a 0° C Evento 2: temperaturas inferiores a 5° C junto con pronóstico de precipitaciones y/o nevadas y/o agua-nieve
Maule	Talca Curicó Linares	Evento 1: temperatura igual o inferior a 0° C Evento 2: temperaturas inferiores a 5° C junto con pronóstico de precipitaciones y/o nevadas y/o agua-nieve
Ñuble	Chillán	Evento 1: temperatura igual o inferior a 0° C Evento 2: temperaturas inferiores a 5° C junto con pronóstico de precipitaciones y/o nevadas y/o agua-nieve
Biobío Biobío	Concepción - Talcahuano Lota	Evento 1: temperatura igual o inferior a 0° C Evento 2: temperaturas inferiores a 8° C junto con pronóstico de precipitaciones y/o nevadas y/o agua-nieve
Biobío	Los Ángeles	Evento 1: temperatura igual o inferior a 0° C Evento 2: temperaturas inferiores a 5° C junto con pronóstico de precipitaciones y/o nevadas y/o agua-nieve
Araucanía	Temuco	Evento 1: temperatura igual o inferior a 0° C
RM	Santiago Estación Central Puente Alto San Miguel Melipilla San Bernardo Talagante Recoleta Independencia Renca Conchalí Quilicura Cerro Navia Pudahuel	Evento 1: temperatura igual o inferior a 0° C Evento 2: temperaturas inferiores a 5° C junto con pronóstico de precipitaciones y/o nevadas y/o agua-nieve

	Quinta Normal Lo Prado La Reina Las Condes Lo Barnechea Nuñoa La Florida Macul San Joaquín La Pintana La Granja San Ramón Peñaflor El Monte Paine Calera de Tango Buin Lo Espejo La Cisterna Pedro Aguirre Cerda El Bosque Lampa Curacaví Colina Til Til	

3. ¿Cómo se activa Código Azul?

Para la activación del Código Azul se deben realizar una serie de acciones entre distintos actores, las cuales han sido estandarizadas y protocolizadas de acuerdo al siguiente flujo de acción:



4. Tipos de Servicios del Código Azul

4.1 Alojamiento:

4.1.1. Refugios:

Servicio de alojamiento de emergencia y transitorio, al cual las personas en situación de calle pueden acceder cuando se decreta el Código Azul. El refugio entrega prestaciones de alojamiento y alimentación. Su objetivo es disminuir los riesgos a la salud que implica dormir a la intemperie en condiciones de severidad climática de invierno.

4.1.1.1. Población Objetivo:

Hombres y/o mujeres mayores de 18 años, con o sin hijos, que se encuentren en situación de calle.

4.1.1.2 Horarios de operación:

Una vez que se active el código azul, se deberá realizar la apertura del refugio, el que deberá funcionar por a lo menos 48 horas, o por el tiempo que se extienda el Código Azul.
En caso de mantenerse la activación del Código Azul, ésta se informará oportunamente al ejecutor del refugio por la Secretaría Regional Ministerial de Desarrollo Social respectiva.

En caso de decretarse el código azul, mientras se encuentre operando el albergue, la autoridad podrá autorizar el funcionamiento por un periodo menor a 48 horas.

Dentro de este horario, se debe destinar tiempo para el montaje y desmontaje del refugio.

Por ejemplo:

APERTURA	15:00 hrs: Montaje, preparación y habilitación del recinto 17:00 hrs: Inicio de entrega de servicios
CIERRE	13:00 hrs: Término de entrega de servicios, desmontaje y limpieza del recinto 15:00 hrs: Cierre del recinto

4.1.1.3. Acciones a desarrollar en Refugio:

En el trabajo llevado a cabo en el refugio se contemplan tres etapas: a) Contacto Inicial e Ingreso; b) Entrega de Prestaciones y c) Cierre.

A continuación se describe cada una de las etapas y sus respectivas tareas:

Etapa	Descripción
Contacto inicial e ingreso	En esta etapa se acoge a la persona, se registran los datos personales en la planilla de Registro de Ingreso. Así mismo deberá informar del objetivo, las características y condiciones de este dispositivo, reforzando la temporalidad de emergencia que tiene, dada las condiciones climáticas del momento. Dicho primer contacto deberá ser cordial, dado que las personas en situación de calle a menudo tienen experiencias de rechazo, por ello brindar un espacio de calidez y buen trato. En caso que la persona haya asistido al dispositivo con anterioridad, deberá realizarse la acogida inicial de igual forma.
Etapa	**Descripción**
Entrega de prestaciones y Actividades	En esta etapa las personas hacen uso de las distintas prestaciones que el Refugio entrega, tales como alojamiento y alimentación. Los monitores deben velar por el funcionamiento normal del refugio mientras se entregan las prestaciones. Todas las prestaciones entregadas deben ser registradas en las planillas disponibles para esto.
Etapa	**Descripción**
Cierre	Una vez que se levanta el "Código Azul", las personas deberán abandonar el dispositivo de emergencia en un estimativo de dos horas[1], pudiendo ser derivados a los dispositivos del Plan de Invierno que estén disponibles.

4.1.1.4. Estándares de Refugio:

Los estándares de un refugio son:

- Construcciones cerradas que otorguen condiciones mínimas de alojamiento.
- Suministro de servicios básicos, tales como agua potable y luz eléctrica.
- Servicios higiénicos y red de alcantarillado en óptimas condiciones.
- Vías de evacuación expeditas y medidas de seguridad acorde.
- Cama, colchón o catre de campaña para cada una de las personas del Refugio y las respectivas frazadas.

4.1.1.4.1. Respecto a las consideraciones Mínimas de Higiene y Seguridad:

Para el diseño de las condiciones mínimas de higiene y seguridad, se ha considerado como estándar la orientación entregada por el Ministerio de Salud acerca de la habilitación de espacios para albergues de emergencia:

- No está permitido fumar al exterior ni al interior del refugio.

[1] Se debe considerar para el tiempo de desalojo que los lugares en donde se instalan estos refugios de emergencia tienen otros usos.

- Las dependencias del refugio deben estar aseadas.
- Los servicios higiénicos deberán ser desinfectados.

El Jefe de Refugio deberá velar por dar cumplimiento a las condiciones de salud establecidas.

4.1.1.4.2. Estándares de Prestaciones:

En cada uno de los refugios se entregarán las siguientes prestaciones, las cuales deben cumplir con los estándares que a continuación se describen, sin perjuicio que ciertos elementos sean obtenidos por concepto de donaciones o convenios que suscriba el Ministerio para estos efectos:

INSTALACIONES GENERALES		
Dependencia	**Descripción**	**Consideraciones mínimas**
Área central del recinto	Estufa	1 cada 25 cupos instalados
	Gas/combustible	En proporción a las estufas
Área de alimentación	Microondas	1 cada 25 cupos
	Vasos desechables, revolvedores, Te y/o café; azúcar y/o endulzante ; termos	En cantidad suficiente para cupos de refugio
	Útiles de aseo (escobillones, bolsas de basura, traperos, guantes de aseo, otros)	En cantidad suficiente para cupos de refugio
Área de Servicios higiénicos	Jabón líquido	En cantidad suficiente para cupos de refugio
	Toalla de papel	
	Papel higiénico	
	Guantes y mascarillas	
	Útiles de aseo (escobillones, traperos, cloro, aromatizador, otros)	
Área administrativa	Computador/Notebook	1 para el refugio
	Teléfono	1 para el refugio. [2]

[2] El refugio deberá contar con un teléfono celular con plan de datos, que eventualmente permita compartir internet con el computador, y así ingresar al Sistema Informático Noche Digna los datos de ocupación. Además debe permitir comunicarse fluidamente desde el Refugio hacia la Central de Coordinación y Reportabilidad para entregar los reportes diarios de ocupación, así como también poder comunicarse con otros dispositivos. Para este ítem se aceptará un monto máximo de hasta cuarenta mil pesos **($40.000)** mensuales para efectos de rendición de cuentas.

PRESTACIONES DE ALOJAMIENTO		
Descripción	**Detalle por persona**	**Consideraciones Mínimas**
El refugio deberá proveer un espacio adecuado para pernoctar	1 cama o colchón o catre de campaña	Dicho estándar deberá mantenerse durante todo el periodo que dure el Código Azul.
	2 frazadas	

PRESTACIÓN DE ALIMENTACIÓN	
Descripción	**Detalle por persona**
El refugio dispondrá de la cena, almuerzo y desayuno, dependiendo el horario de funcionamiento.	1 Ración de desayuno
	1 Ración de almuerzo
	1 Ración de cena

PRESTACIÓN DE ABRIGO (Podrá ser gestionada a través de donaciones)		
Descripción	**Detalle**	**Composición**
Los refugios podrán disponer de un set de ropa de abrigo personal, según corresponda.	1 Kit de abrigo	Ropa interior y/o ropa de abrigo para los usuarios. (Camiseta, calcetines, calzoncillos, calzones, gorro de invierno, polerón, zapatos o zapatillas, etc)

4.1.1.4.3. Estándares Intangibles:

El estándar de recursos humanos de un refugio está compuesto por los cargos que se describen en el cuadro siguiente. En el convenio que para el efecto se suscriba con el ejecutor del refugio, se describirá los cargos que serán de su responsabilidad o cuales podrá gestionar la participación de voluntarios, o si intervendrá alguna otra institución.

Cargo	Cantidad por cargo	Principales funciones
Jefe de refugio: Perfil profesional o técnico del área de las ciencias sociales o afín, con experiencia en la atención de personas en situación de calle.	1 por refugio	- Coordinar todas las actividades del quehacer diario del dispositivo, tales como el ingreso de los participantes, el registro, la entrega de prestaciones. - Realizar el registro de los participantes en el Sistema Informático Noche Digna. - Realizar las acciones y gestiones necesarias para cumplir con las actividades y protocolos contenidos en los

		anexos del presente documento. - Informar diariamente la ocupación del refugio a la Central de Coordinación y Reportabilidad. - Entregar contención emocional y realizar intervención en crisis a los participantes del dispositivo, en los casos que sea necesario. - Coordinar con servicios especializados de atención, para aquellos participantes que requieren de tratamiento y atención complementaria (centro de salud, hospitales, Carabineros, etc.) en concordancia con los protocolos establecidos. - Velar por el buen funcionamiento del dispositivo y el bienestar de los participantes.
Monitor/a Social Técnico/a o profesional del área de las ciencias sociales, o en su defecto persona mayor de 18 años con experiencia demostrable, al menos 2 años, en el trabajo directo con población en situación de calle.	1 cada 10 participantes	- Realizar las actividades del quehacer diario del dispositivo, tales como el ingreso de los participantes, el registro, la entrega de prestaciones y las actividades recreativas - Realizar atención directa a los participantes - Velar por el buen funcionamiento del dispositivo y el bienestar de los participantes. - Organizar y realizar la entrega de raciones de alimentación
Personal de Aseo Persona mayor de 18 años, con experiencia en la realización de aseo.	1 cada 25 participantes	- Responsable del aseo y ornato general del dispositivo - Realizar limpieza y desinfección de los baños y duchas diariamente.
Personal de apoyo (FF.AA y Defensa Civil)	1 cada 10 participantes	- Prestar apoyo en el resguardo del Refugio. - Colaborar en el buen funcionamiento del refugio y el

		bienestar de los participantes, para cuya seguridad se solicitará apoyo a Carabineros. - Prestar apoyo para la habilitación del refugio. - Actuar en conformidad con esta orientación operativa y sus protocolos asociados.

*Cabe destacar que el trabajo con voluntarios debe ser gestionado por la institución ejecutora del refugio.

4.2. Atención en Calle:

4.2.1. Operativo Móvil:

Los Operativos Móviles son equipos que recorren un territorio en vehículos entregando a las personas en situación de calle prestaciones básicas de alimentación. Además deberán informar acerca de las alternativas de hospedaje en los distintos dispositivos del Plan de Invierno y derivar a un centro de atención de salud, si fuese pertinente.

En casos excepcionales, se podrá utilizar alguno de los vehículos como Móviles de Traslado, cuyo objetivo es facilitar el traslado de personas en situación de calle hacia los distintos dispositivos del Programa Noche Digna con disponibilidad, siempre y cuando éstas lo deseen. Lo anterior, será previo acuerdo con la Central de Coordinación y Reportabilidad y la Contraparte Técnica de la SEREMI correspondiente.

4.2.1.1. Población objetivo:

Hombres y mujeres mayores de 18 años, con o sin hijos, que se encuentren en situación de calle.

4.2.1.2. Horario de atención:

Los Operativos Móviles recorrerán los territorios en patrullajes intermitentes durante turnos de 12 horas y por todo el tiempo que se encuentre activo el Código Azul.

4.2.1.3. Acciones de trabajo en Operativo Móvil:

El monitor deberá presentarse indicando su nombre, institución que representa y motivo por el cual lo está visitando.

Si cuenta con el permiso de la persona en situación de calle, el monitor del Operativo Móvil deberá evaluar, según su experiencia, las condiciones generales de la persona, en especial las físicas y de salud.

Posterior a ello, el monitor deberá evaluar qué servicio y/o asistencia corresponderá entregar a la persona visitada, esto es: alimentación y/o derivación a centros de salud u otros.

Una vez realizado el contacto, el monitor del Operativo Móvil deberá registrar las acciones realizadas en el Sistema Informático Noche Digna y Libro de Novedades.

4.2.1.4. Estándar de Operativo Móvil:

Las condiciones materiales son:

VEHÍCULO	
Descripción	**Características**
Debe utilizarse un vehículo que esté debidamente acondicionado para ello. El gasto asociado a combustible para el desarrollo del Operativo Móvil está definido de acuerdo a los estándares de rendimiento máximo autorizado (asociado al consumo por kilómetro). Esta información será entregada por la SEREMI de Desarrollo Social correspondiente.	Furgón, camioneta o van con quinta puerta levantable.
	Capacidad para transportar pasajeros (equipo de trabajo, incluidos voluntarios) y carga (kit de alimentos) de manera separada.
	GPS[3]
	El vehículo deberá cumplir con normativa vigente para circular.

CONECTIVIDAD	
Descripción	**Características**
El Operativo Móvil deberá contar con un computador para el registro de prestaciones en el Sistema Informático Noche Digna.	1 Computador/notebook
El Operativo Móvil deberá contar con un teléfono celular con plan de datos, que eventualmente permita compartir internet con el computador, y así ingresar al Sistema Informático Noche Digna el registro de prestaciones entregadas. Además debe permitir comunicarse fluidamente desde el Operativo Móvil hacia la Central de Coordinación y Reportabilidad para entregar los reportes diarios de entrega de prestaciones, así como también	1 Teléfono celular

[3]Se puede considerar el uso de algún celular que posea GPS.

poder comunicarse con otros dispositivos[4].	

4.2.1.4.1. Estándar de Prestaciones de Operativo Móvil:

Los Operativos Móviles deberán entregar la siguiente prestación:

PRESTACIÓN DE ALIMENTACIÓN	
Descripción	**Detalle**
La prestación de alimentación debe cumplir con los estándares mínimos de resguardos sanitarios en su preparación y almacenaje. La alimentación deberá ser entregada en recipientes desechables, de tamaño y material apto para su transporte y conservación.	1 Ración de desayuno
	1 Ración de cena

En caso de externalizar los servicios de alimentación, persiste la responsabilidad del Ejecutor ante la SEREMI de Desarrollo Social que corresponda, en el cumplimiento de todos los estándares mínimos de alimentación y aseo exigidos en las presentes Orientaciones Técnicas, debiendo requerir en estos casos toda la documentación pertinente a fin de realizar la respectiva rendición de cuentas.

4.2.1.4.2. Estándar Intangible:

El estándar de Recursos Humanos de un Operativo Móvil es:

Cargo	Cantidad por cargo	Funciones
Jefe de Operativo Móvil Profesional o técnico del área de las ciencias sociales o afín, deseable con experiencia en la atención de personas en situación de calle, coordinación de equipos de trabajo. Con capacidad de liderazgo, trabajo en	1 por Operativo	- Realizar la gestión técnica y administrativa (rendición de cuentas, control de los recursos humanos y financieros, entre otras) del operativo móvil. - Coordinar y planificar todas las actividades del quehacer del Operativo Móvil (mapeo de puntos de calle, comunicación con la Central de Coordinación y Reportabilidad, entre otras). - Realizar las acciones y gestiones necesarias para cumplir con las metas y actividades establecidas en el convenio. - Gestionar el trabajo con la red de servicios públicos, para la participación efectiva de los participantes en dicha red.

[4] Para este ítem se aceptará un monto máximo de hasta cuarenta mil pesos **($40.000)** mensuales para efectos de rendición de cuentas

equipo y buenas relaciones interpersonales.		- Realizar el registro de atenciones en el Sistema Informático establecido. - Coordinar la planificación, ejecución y evaluación del Operativo Móvil, en conjunto con su equipo de trabajo.
Monitor/a Social Técnico/a o profesional del área de las ciencias sociales, o en su defecto persona mayor de 18 años con experiencia en el trabajo directo con población en situación de calle, con capacidad de liderazgo, trabajo en equipo y buenas relaciones interpersonales.	1 por Móvil	- Entregar de prestaciones, derivaciones y coordinaciones, entre otras. - Realizar las acciones y gestiones necesarias para cumplir con las actividades y protocolos establecidos en este documento - Realizar la atención directa a los participantes, entregando contención emocional e intervención en crisis, en los casos que sea necesario. - Planificar el recorrido del Operativo Móvil. - Realizar registro diario de las personas atendidas y prestaciones entregadas.
Monitor/a Paramédico Técnico/a o auxiliar paramédico/a, deseable con experiencia en el trabajo con personas en situación de calle	1 por Móvil	- Responsable de atender las necesidades de salud que presenten los usuarios y pesquisar aquellas situaciones en las que se requiera traslado a un centro de salud. - Atender complicaciones menores de salud, tales como, heridas, golpes, desmayos y malestares en general. - Realizar atención directa a los participantes. - Evaluar la situación de salud de los participantes y derivar al servicio de salud o centro asistencial, cuando sea necesario.
Manipulador/a de Alimentos Técnico/a del área de la alimentación, o en su defecto persona, mayor de 18 años con experiencia demostrable mediante	1 por Operativo	- Responsable de elaborar y distribuir los alimentos, de acuerdo a los procedimientos y estándares de calidad nutricionales, que avalan su certificación profesional. Así como también mantener la higiene en los espacios, herramientas y productos a su cuidado. - Preparar y dosificar los alimentos diariamente.

currículum vitae, al menos 2 años, en la preparación de alimentos a grupos masivos.		
Conductor/a Operativo Móvil Persona mayor de 18 años, con licencia de conducir según corresponda al tipo de vehículo a conducir, que conoce el territorio donde funciona el Operativo Móvil.	1 por Móvil	- Apoyar al Monitor Social en la atención directa a los participantes. - Conducir el vehículo durante el recorrido del Operativo Móvil. - Planificar junto al Monitor Social, los recorridos. - Velar por el cumplimiento de las normas básicas de seguridad durante el recorrido (uso de cinturones de seguridad, entre otros)

5. Estándares de Coordinación, Derivación y Comunicación de los dispositivos del Código Azul:

5.1. Coordinación:

Para la correcta ejecución de los dispositivos descritos en el presente instrumento, resulta fundamental efectuar una coordinación eficiente y pertinente con todos los actores involucrados en la operación del Código Azul, para ello se espera que ante cada activación efectuada por el SEREMI, se reúna la Mesa Regional Código Azul, en la cual participan los principales actores del proceso.

5.2. Comunicación y derivación:

La comunicación entre los dispositivos del Plan de invierno y Código Azul deberá ser fluida y de ese modo favorecer la intervención adecuada y de calidad. Para ello, la Central de Coordinación y Reportabilidad será responsable de articular y coordinar la oferta regional manteniendo contacto y comunicación directa con los distintos dispositivos regionales, y además de proporcionar los reportes de los dispositivos.

En ese sentido, el Jefe del dispositivo, o bien quien sea designado, deberá mantener contacto frecuente con la Central de Coordinación y Reportabilidad, informando permanentemente las prestaciones entregadas.

5.3. Sistema de registro:

El dispositivo cuenta con el Sistema Informático Noche Digna (SND), http://snd.ministeriodesarrollosocial.gob.cl, el cual permite recoger, consignar

y gestionar adecuadamente la información que surge de las acciones y procedimientos internos del dispositivo.

En dicho sistema se deberá registrar al menos:

- Cada persona que se atiende **diariamente**.
- Prestaciones asociadas a cada persona atendida **diariamente**.

Para el uso de esta plataforma, la Contraparte Técnica de la SEREMI debe solicitar al Nivel Central del Ministerio de Desarrollo Social la creación del perfil.

Adicionalmente, cada Operativo Móvil debe contar con un **Libro de Novedades,** el cual será una bitácora de registro de hechos acontecidos durante el turno a cargo. Así mismo, también deberá contar con una **Planilla de Registro** de cada persona que se atiende diariamente, así como de las prestaciones entregadas.

6. ANEXOS

N° 1: Protocolo para acogida de personas en Refugio:

PROTOCOLO PARA ACOGIDA PERSONAS EN REFUGIO
Responsable: Jefe/a Refugio
Objetivo: Brindar acogida inicial, basada en el buen trato, a las personas que solicitan el servicio de hospedaje.
Consideraciones: Todo el equipo de trabajo del Refugio, incluido las FFAA, voluntarios u otro, serán responsables de acoger y dar la bienvenida a los participantes, al momento de ingreso en el Refugio. El equipo deberá velar por un clima de respeto y una atención de calidad.
Procedimiento nº 1: Acoger demanda inicial de la persona Saludar formal y cortésmente, llamar a la persona por su nombre. Demostrar atención e interés durante la recepción, teniendo un trato respetuoso.
Procedimiento nº 2: Registrar Información Registrar los datos del participante en el Sistema Informático Noche Digna
Procedimiento nº 3: Impresión Diagnóstica Se deberá realizar una evaluación inicial de las condiciones físicas y psicológicas con las que llega la persona. En el caso de sospecharse alguna dolencia evidente o bien una condición de salud grave, deberá reportarse a la Central de Coordinación y Reportabilidad para coordinar su traslado a un Centro de Salud. Cualquiera sea la acción realizada, deberá ser registrada en una Bitácora o Libro de Novedades.
Procedimiento nº 4: Encuadre General Informar al participante sobre las normas de funcionamiento del Refugio, los horarios y las prestaciones a las que puede optar.

N° 2: Protocolo ante fallecimiento de un participante:

PROTOCOLO ANTE FALLECIMIENTO DE UN PARTICIPANTE.
Responsable: Jefe de Refugio
Material necesario: Teléfono Documentos o registro de participantes accesible (R.U.N., Antecedentes médicos).
Objetivo: Dar cumplimiento a normas legales administrativas ante fallecimiento de cualquier participante.
Procedimiento nº 1: Llamar a Centro de Salud El Jefe de refugio, deberá realizar llamada telefónica al Centro de Salud más cercano y solicitar la presencia de un profesional de la salud en el lugar para verificar y/o constatar el deceso de la persona. Para ello, el Jefe de refugio, deberá recopilar la mayor cantidad de antecedentes de identificación de la persona (Nombre, edad, antecedentes de enfermedad, etc.).
Procedimiento nº 2: Llamar a Carabineros El Jefe de Refugio llamará vía telefónica a la comisaría más cercana al dispositivo, describiendo la situación y solicitando la presencia policial en el lugar. Además, se solicitará apoyo para la ubicación de familiares de la persona fallecida.
Procedimiento nº 3: Informar a la Contraparte Institucional (SEREMI) El Jefe de Refugio avisa telefónicamente a su contraparte institucional sobre el deceso de la persona. Asimismo, avisa vía telefónica a la Central de Coordinación y Reportabilidad sobre la situación acontecida.
Procedimiento nº 4: Registra información en Bitácora o Libro de Novedades Registrar información detallada de la situación (Hora, datos persona fallecida, posible causa de muerte, antecedentes previo de enfermedad, entre otras) y acciones realizadas.
Procedimiento nº 5: Trámites funerarios En caso que la persona difunta no tenga redes familiares o personas significativas que

se hagan cargo de sus funerales, el Encargado de Recinto deberá coordinar acciones con la contraparte de la SEREMI de Desarrollo Social para activar la red de acción social municipal y gestionar la asignación por causa de muerte (cuota mortuoria)

N° 3: Protocolo ante accidentes dentro del recinto:

PROTOCOLO ANTE ACCIDENTES DENTRO DEL RECINTO.
Responsable: Jefe de Refugio
Material necesario: Botiquín y Teléfono
Objetivo: Entregar los primeros auxilios a la persona que sufre accidente dentro del dispositivo
Consideraciones: Se considera accidente a: caídas, asfixia por cuerpo extraño, heridas cortantes, golpes, contusiones, quemaduras, picadura o mordedura por vector biológico (araña, ratón, avispa, animales, murciélagos, entre otros) Será competencia de los Centros de Salud (si es que requiera de derivación) la confirmación del diagnóstico clínico, el establecimiento del plan a seguir y la prescripción del tratamiento farmacológico. No está autorizado que el equipo del refugio medique al participante.
Procedimiento nº 1: Constatar accidente El deberá indagar, en el lugar del accidente, en las dolencias de la persona y/o síntomas, a través de observación directa y preguntas a los participantes que le permitan identificar la gravedad del accidente.
Procedimiento nº 2: Constatar signos vitales El encargado de refugio realizará constatación de signos vitales tales como presión arterial, temperatura y en los casos que sean necesarios, prestar los primeros auxilios.
Procedimiento nº 3: Si el caso requiere constatar caída y/o golpe, se deberá verificar lo siguiente: ¿Dónde se golpeó exactamente? Consignar: Existe golpe sin heridas en extremidades, especificar cuál. Existe golpe con heridas en extremidades, especificar cuál. Existe golpe en la cabeza sin herida. Existe golpe en la cabeza con herida (sangramiento). Existen heridas profundas. Existe otro tipo de dolencia o síntomas ¿cuáles?
Procedimiento nº 4: Derivación al Centro de Salud: En los casos que sea necesario, el Jefe de Refugio deberá coordinar la derivación de la persona a un Centro de Salud de Urgencia.
Procedimiento nº 5: Breve investigación. El Jefe de refugio recoge y registran información entregada por testigos del accidente en Bitácora o Libro de Novedades. Deberá incluir posibles causas del accidente, hora y acciones realizadas.
Procedimiento nº 6: Registrar información en Bitácora El Jefe de refugio a cargo deberá registrar la mayor cantidad de información en Bitácora o Libro de Novedades, incluyendo relatos de testigos, hora del accidente, datos de la persona accidentada y acciones realizadas, entre otras.

N° 4: Protocolo de acción para acogida de un niño, niña o adolescente:

PROTOCOLO DE ATENCIÓN A NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES

Fase o Actividad en el que se inserta el Protocolo:
Etapa de Contacto Inicial

Encargado de Aplicar el Protocolo:
Coordinador/a y/o Monitor/a Social

Responsable:
Coordinador/a

Material necesario:

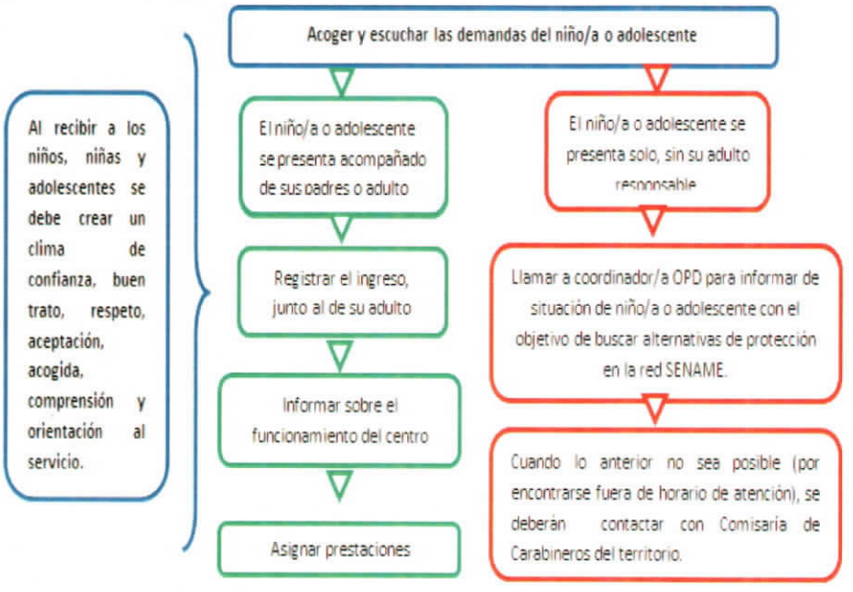
- Datos de Contacto de Oficina de Protección de Derechos (OPD) correspondiente al territorio.
- Datos de Contacto Comisaría de Carabineros de Chile del territorio.
- Teléfono Habilitado

Lineamientos:
Este protocolo está dirigido a la acción ante la presencia de niños, niñas y adolescentes. Frente a esto, es imprescindible tener claridad que en los dispositivos sólo pueden ser atendidos menores de edad junto con su madre, padre y/o tutor legal.
Existen restricciones legales para el ingreso de niños, niñas y adolescentes sin tutor o Representante Legal. Es por esto que, en caso de ocurrir se deberán realizar gestiones, mediante la OPD o la Comisaría de Carabineros de Chile del territorio.

Objetivos:

- Brindar protección y/o derivación oportuna a niños, niñas y adolescentes en situación de calle.
- Tomar decisiones que permitan dar una adecuada y eficiente respuesta al niño, niña o adolescente.
- Mantener conexión y trabajo permanente con la red de protección de niños/as y adolescentes.
- Establecer acuerdos de colaboración con la Oficina de Protección de Derechos del territorio que permitan otorgar una respuesta oportuna frente a una posible vulneración de derechos.
- Velar por el respeto y protección de los derechos de los Niñas, Niños y Adolescentes.

Diagrama de acción: Se grafica cada uno de los procedimientos del Protocolo



Procedimiento N°1: Acoger y escuchar la demanda del niño, niña o adolescente

Saludar amable y cortésmente, favoreciendo el buen trato. Llamar por su nombre.
Hola, mi nombre es (Nombre), soy Monitor/a o Encargado/a del dispositivo.
¿Cuál es tu nombre? ¿Estás solo o acompañado?
Mirar al niño/a o adolescente, e identificar condiciones de salud física y mental.
Establecer un primer espacio de confianza y buen trato al usuario

Procedimiento N°2: Definir procedimientos de acuerdo al caso

En el caso que acuda un niño/a o adolescente menor de 18 años acompañado de su padre, madre u otro responsable, podrá ingresar y acceder a utilizar las dependencias del recinto. El adulto responsable, inclusive madre o padre deberá presentar algún documento que los identifique a ambos y que acredite su parentesco o en su defecto algún otro documento que señale la tuición o cuidado personal sobre el niño/a o adolescente.

Aquellos niños/as o adolescentes que presenten indicadores de alto consumo de drogas y/ alcohol deberán ser trasladado al Servicio de Salud más cercano previa coordinación con Carabineros de Chile, quienes a su vez tomarán contacto con el Juez de Turno del Tribunal de Familia competente.

En el caso de detectar adolescentes en estado avanzado de embarazo deberá ser derivada a un centro asistencial, previa coordinación con Carabineros de Chile, quienes a su vez tomarán contacto con el Juez de Turno del Tribunal de Familia competente.

Si el niño/a o adolescente se encuentra con problemas de salud evidentes (bronquitis, tos, heridas abiertas de gravedad) debe ser trasladado al Servicio de Salud más cercano, previa coordinación con Carabineros, quien a su vez tomará contacto con el Juez de turno del Tribunal de Familia competente.

Si el niño, niña o adolescente no cuenta con un lugar donde llegar (familia nuclear o extensa) se privilegiará tomar contacto durante horas de oficina con el/la Coordinador/a OPD (Oficina de Protección de Derechos) a fin de evaluar la mejor alternativa para el niños/a o adolescente. A partir de eso, se tomará contacto con Carabineros de Chile para coordinar traslado.

Si la situación se produce fuera del horario de oficina, se tomará contacto directo con Carabineros para definir el lugar en que el NNA pasará la noche.

Es importante resaltar que siempre se debe poner en antecedente a la OPD y/o Carabineros sobre la situación de una NNASC, no pudiendo, bajo ninguna circunstancia, quedar el NNA a cargo de un tercero, sin que medie una resolución judicial.

Procedimiento N°3: Informar a niño/a o adolescente decisión a seguir

Informar amable y cortésmente al niño/a o adolescente, con un lenguaje acorde a la edad del niño/a, de las responsabilidades y obligaciones del centro con respecto a la atención de menores de edad.

Procedimiento N°4: Ingresar al niño/a o adolescente si corresponde

(Si llega con su padre, madre u otro responsable con tuición) se le deberá señalar "Usted puede alojar con el niño/a en este recinto. Le voy a hacer unas preguntas para llenar una ficha de su ingreso.
¿Por cuánto tiempo requieren hospedaje?

Ustedes saben que este dispositivo les brindará un servicio de alojamiento de emergencia. Además, podrán acceder a los servicios higiénicos.

Procedimiento N°5: Derivaciones a centros de salud ¿Estás de acuerdo en que tu estado de salud no es el mejor en estos momentos? Haremos todo lo que esté a nuestro alcance para ayudarte de la mejor manera posible. Ahora bien, dado que tu estado de salud es de cuidado, realizaremos una coordinación con Carabineros de Chile para que te atiendan en el Centro de Salud más cercano. ¿Estarías de acuerdo?
Procedimiento N°6: Contacto con OPD En el caso que los niños/as y adolescentes se presenten sin sus padres o representante legal, se debe contactar inmediatamente a la OPD correspondiente al territorio o, en su defecto, con la Comisaría de Carabineros de Chile más cercana, indicándole al niño/a o adolescente: Como debes saber, existe una Oficina que se encarga de brindar protección a los niños que están en tu situación. Son un equipo de profesionales que buscan la mejor alternativa para ayudarte. ¿Te parece si nos ponemos en contacto con ellos? Mientras llegan, puedes descansar aquí.
Procedimiento N°7: Registrar en sistema informático noche digna Toda la información debe ser registrada en el Sistema Informático Noche Digna y/o bitácora o libro de novedades.

N° 5: Protocolo de acceso inclusivo a los dispositivos del Programa Noche Digna considerando la variable de identidad de género:

PROTOCOLO DE ACCESO INCLUSIVO A LOS DISPOSITIVOS DEL PROGRAMA NOCHE DIGNA CONSIDERANDO LA VARIABLE IDENTIDAD DE GÉNERO
Ejecutor: Profesionales, Monitores Sociales, personal y voluntariado de los Albergues, Refugios y Centros para la Superación.
Responsable: Coordinador/a del dispositivo
Material y/o preparación necesaria: Personal capacitado sobre la aplicación del presente protocolo. Afiches y/o folletos informativos en el dispositivo.
Objetivo: Promover el acceso universal, el trato digno y la seguridad integral de todas las personas en situación de calle a los dispositivos del Programa Noche Digna, 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, que buscan eliminar toda clase de discriminación[5].
Consideraciones: Este protocolo ha sido desarrollado a partir de la propuesta de una agrupación de la sociedad civil integrada por personas Trans y Travestis entre quienes se encuentran personas en situación de calle que han participado de los dispositivos del programa Noche

[5]En Chile existe una serie de normas que protegen contra la discriminación, ya sea de rango legal o tratados internacionales ratificados por Chile. Entre las cuales, podemos señalar la ley 20.609 que establece medidas contra la discriminación (más conocida como Ley Zamudio); la ley N°21.120 que reconoce y da protección al derecho a la identidad de género. Asimismo, distintos organismos de la Administración han dictado instrucciones acerca de la no discriminación y trato digno a las personas en razón de su identidad de género, como por ejemplo, la circular N°34 de 2011, reiterada por la circular N°21, de 2012, del Ministerio de Salud, en la cual instruye sobre la atención de personas trans; la circular N° 0768, de la Superintendencia de Educación, sobre los derechos de niñas, niños y estudiantes trans en el ámbito de la educación; las Orientaciones para la inclusión de las personas lesbianas, gays, bisexuales, trans e intersex en el sistema educativo chileno de abril de 2017, del Ministerio de Educación.

Digna. Esta iniciativa dio comienzo a un trabajo conjunto con la Oficina Nacional de Calle de la División de Promoción y Protección Social de la Subsecretaría de Servicios Sociales, del cual se obtuvo como producto el presente documento orientado a disminuir las brechas sociales, situaciones de discriminación y violencia por identidad/expresión de género y/u orientación sexual, las cuales se suman a la marginalidad que significa encontrarse en situación de calle.

Este protocolo debe ser aplicado a dispositivos que otorgan alojamiento, atención diurna y/o servicios básicos para personas en situación de calle del Programa Noche Digna, es decir, Plan de Invierno, Código Azul y Centros Temporales para la Superación, con el objetivo de eliminar las barreras discriminatorias que puedan impedir el ingreso de las personas debido a su identidad de género, expresión de género y/o su orientación sexual, evitando que esto dependa de la voluntad del ejecutor, sino que el acceso se encuentre asegurado por normativa y se realice mediante un trato adecuado que garantice la seguridad, integridad física y psicológica de esta población.

Para facilitar el cumplimiento de este protocolo, se incorporará un módulo en la capacitación a los equipos ejecutores del Programa Noche Digna, que contenga conocimientos generales sobre perspectiva de género aplicada a las personas que se encuentran en situación de calle..

Procedimiento nº 1: Trato adecuado

El equipo responsable del dispositivo debe tratar a las personas, según su identidad de género, respetando el nombre social y pronombre con el cuál se identifican. Por lo anterior, el equipo no debe suponer la orientación sexual ni identidad de género de los/las participantes, debiendo consultarles antes de adjudicar nombres o definiciones.

Debe llamar a las personas por su nombre social y no a través de apodos que tiendan a prejuicios o descalificativos. El equipo debe eliminar cualquier forma de discriminación relacionada a la expresión de género de las personas, lo cual puede ser manifiesto mediante comentarios y/o toma de decisiones basadas en la vestimenta, maquillaje, forma de expresarse o género con el cual se autodenominan las personas.

Erradicar los discursos segregadores[6] y la discriminación de género, que puedan generar daño hacia la integridad física y/o psíquica de las personas

La participación en ritos religiosos propuestos por los dispositivos de esa índole deberá ser opcional, no obligatoria.

Procedimiento nº 2: Ingreso al dispositivo

El equipo de trabajo, en ningún caso puede condicionar el ingreso al dispositivo en relación a la identidad de género, expresión de género y/o la orientación sexual de las personas, o solicitar que éstas cambien algo de su vestimenta o aspecto físico para acceder a los dispositivos.

En casos excepcionales y, que por razones de seguridad corresponda realizar una revisión de las personas y sus pertenencias al ingresar a los dispositivos, dicha acción debiera ser llevada a cabo por personal del mismo género con el cual se identifican las personas que ingresan. En caso que no sea posible, dicha acción deberá realizarse respetando la integridad física y psicológica de las personas que ingresan.

Procedimiento nº 3: Uso de las dependencias

Los encargados y el personal del dispositivo deben buscar alternativas de uso de las dependencias, específicamente los baños y dormitorios, en conjunto con las personas que lo requieran según su identidad de género. Estas alternativas deben otorgar condiciones que faciliten una convivencia segura y la integridad física y psicológica de esta población.

En cuanto al uso de los dormitorios y los baños, el personal del dispositivo ofrecerá a las personas que lo requieran la posibilidad que utilicen el dormitorio y el baño de hombres o mujeres, ajustándose a su identidad de género. En caso de existir rechazo por parte de

[6] Segregar: separar y marginar a una persona o grupo de personas por motivos sociales, políticos o culturales. (Diccionario de la Real Academia Española, 2014).

Los discursos segregadores, no deben interferir en la labor del servicio público. Por ejemplo, referirse a una supuesta "ideología de género", decir "Dios sólo creó hombre y mujer" o "Ustedes van contra la naturaleza".

otros participantes, el personal responsable, deberá apelar a la reglamentación, cooperación y respeto mutuo.
Una alternativa para las instituciones ejecutoras, y en los casos en que sea necesario establecer mayores condiciones de seguridad para las personas con identidades trans y contando con su consentimiento, se podrá implementar un horario diferido para el uso de las duchas, estableciendo dos turnos: uno diurno y otro vespertino-nocturno.
Es importante consignar que los Refugios del Código Azul no cuentan con la infraestructura para ofrecer alternativas de uso de dormitorios o baños de manera diferenciada, dado su carácter de emergencia. En el caso que la persona con identidad trans manifieste necesidad de acceder a dependencias diferenciadas entre hombres y mujeres, el/la profesional a cargo del Refugio, junto a la Central de Coordinación y Reportabilidad realizarán de manera colaborativa acciones tendientes a la derivación de la persona a otro dispositivo que reúna las condiciones de diferenciación. La Central de Coordinación verificará cupos disponibles en algún albergue cercano y en casos excepcionales, brindar asistencia, en conjunto con el/la responsable del refugio, para el traslado.

Procedimiento nº 4: Información
A fin de asegurar el buen trato y el acceso a servicios para todos/as los participantes, se requiere la implementación de estrategias informativas y de difusión que indiquen claramente los derechos y condiciones para el ingreso y permanencia en el dispositivo. En especial mediante estos medios se deberá informar las alternativas que tiene la población para el uso de las dependencias (dormitorios y baños) según su identidad de género.
La institución ejecutora del dispositivo será responsable de proporcionar la información sobre trato adecuado y uso de las dependencias a los participantes de los dispositivos
En caso que los participantes no sean atendidos según su identidad de género, se podrán comunicar con la Secretaría Regional Ministerial de Desarrollo Social correspondiente, para efectos de tomar las medidas necesarias para asegurar el ejercicio de su derecho a la identidad de género, sin perjuicio de las demás herramientas que dispone el ordenamiento para denunciar las eventuales discriminaciones o vulneraciones sufridas y asegurar la debida protección, en caso de corresponder.

Glosario de Términos y Conceptos

1. **Transgenerismo o trans:** Término general referido a personas cuya identidad y/o expresión de género no se corresponde con las normas y expectativas sociales tradicionalmente asociadas con el sexo asignado al nacer. (Comisión Interamericana de Derechos humanos, 2012)
   Se debe tener presente que una persona trans puede construir su identidad de género independientemente de las intervenciones quirúrgicas o tratamientos médicos (Orientación Sexual e Identidad de Género en el Derecho Internacional de los Derechos Humanos, Oficina para América del Sur del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos, 2013)

2. **Transexualismo:** las personas transexuales se sienten y conciben a sí mismas como pertenecientes al género opuesto que social y culturalmente se asigna a su sexo biológico y que optan por una intervención médica –hormonal, quirúrgica o ambas- para adecuar su apariencia física – biológica a su realidad psíquica, espiritual y social (Comisión Interamericana de Derechos Humanos, 2012).

3. **Género:** La diferencia entre sexo y género radica en que el primero se concibe como un dato biológico y el segundo como una construcción social. El Comité de Naciones Unidas que monitorea el cumplimiento con la Convención sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación contra la Mujer (CEDAW, por sus siglas en inglés) ha establecido que el término "sexo" se refiere a las diferencias biológicas entre el hombre y la mujer, mientras que el término "género" se refiere a las identidades, las funciones y los atributos construidos socialmente de la

mujer y el hombre y al significado social y cultural que se atribuye a esas diferencias biológicas. (Comisión Interamericana de Derechos Humanos, 2012)

4. **Expresión de género:** Manifestación externa del género de la persona, la cual puede incluir modos de hablar o vestir, modificaciones corporales, o formas de comportamiento e interacción social, entre otros aspectos. (Artículo 4° Ley N° 21.120 que reconoce y da protección al derecho a la identidad de género).

5. **Identidad de género:** Convicción personal e interna de ser hombre o mujer, tal como la persona se percibe a sí mismo, la cual puede corresponder o no con el sexo y nombre verificados en el acta de inscripción de nacimiento. (Artículo 1° Ley 21.120 que reconoce y da protección al derecho a la identidad de género).

6. **Orientación sexual:** se refiere a la capacidad de cada persona de sentir una profunda atracción emocional, afectiva y sexual por personas de un género diferente al suyo, o de su mismo género, o de más de un género, así como a la capacidad de mantener relaciones íntimas y sexual con estas personas (Principios del Yogyakarta, Principios sobre la aplicación de la legislación internacional de derechos humanos en relación con la orientación sexual y la identidad de género, 2006)

7. **Referirse al nombre social y género con el cual se identifica la persona**: El artículo 4° de la Ley 21.120 ya referida, establece como garantía asociada al goce y ejercicio delderecho a la identidad de género de toda persona, el ser reconocida e identificada conforme a su identidad respecto el nombre y sexo. Asimismo, señala que no será condición para el reconocimiento del derecho a la identidad de género haberse sometido a algún tipo de intervención o tratamiento modificatorio de la apariencia.
   Es por lo anterior, que se busca instruir en cuanto a la posibilidad que el nombre legal (aquel que aparece en la cédula de identidad o registros oficiales) podría ser distinto al nombre social de una persona, reconociéndole el derecho a ser llamada por su nombre social.

8. **Travesti:** en general, existe una diversidad de posicionamientos políticos en relación al término travesti. Por una parte, algunos grupos activistas trans han señalado que es usado en forma peyorativa, mientras que otros reconocen el término travesti como una categoría política con una gran fuerza significativa. En términos generales, se podría decir que las personas travestis son aquellas que expresan su identidad de género –ya sea de manera permanente o transitoria- mediante la utilización de prendas de vestir y actitudes del género opuesto que social y culturalmente se asigna a su sexo biológico. Ello puede incluir la modificación o no de su cuerpo (Comisión Interamericana de Derechos Humanos, 2012).

N° 6: Protocolo de intervención en crisis:

PROTOCOLO DE INTERVENCIÓN EN CRISIS
Responsable: Jefe de Refugio
Objetivo: Realizar una oportuna intervención en crisis dentro del dispositivo.
Consideraciones: Se denomina "Intervención en crisis" al proceso dirigido a ayudar a una persona a soportar un suceso traumático de modo que la probabilidad de debilitar sus efectos (estigmas emocionales, daño físico) se aminoren y la probabilidad de crecimiento (nuevas habilidades, perspectivas en la vida, más opciones vitales) se incrementen. Una crisis es un estado temporal de trastorno y desorganización caracterizado principalmente por una incapacidad de la "Persona afectada" para manejar emocional y cognitivamente situaciones particulares, utilizando métodos acostumbrados para la

	solución de problemas, y obtener un resultado radicalmente positivo o negativo. En otras palabras una crisis es la respuesta a eventos peligrosos y es vivida como un estado doloroso. Es un suceso insospechado para la persona, que puede llegar a atentar su integridad física y/o psicológica.
	Procedimiento nº 1: Tranquilizar a la persona afectada El Jefe de Refugio o quien este disponga, separa a la persona afectada llevándola a otro lugar y, si la organización del Refugio lo permite, alejado de espacios masivos. En dicho espacio se brindará apoyo y contención, enfatizando que se encuentra en un medio seguro para referir su preocupación actual y, que las personas del Refugio están disponibles para ayudarlo. Si la persona afectada está angustiada, se podrán usar técnicas de respiración profunda y enfoque en el problema. La actitud de escucha, validación, comprensión y apoyo contribuye a disminuir la intensidad emocional y así reorientar las energías para enfrentar la situación. La validación de la experiencia no significa necesariamente que el Jefe de Refugio y/o Monitores estén de acuerdo con la percepción y la respuesta a la crisis de la persona afectada. Se va estableciendo una relación con la persona, escuchándolo activamente (con preguntas abiertas, declaraciones, etc.) y, si procede, aplicar técnicas no verbales (por ejemplo, hablarle al nivel de los ojos o inclinarse hacia adelante).
	Procedimiento nº 2: Evaluar la severidad de la crisis y el estado de la persona afectada Una vez evaluado el estado de gravedad de la crisis y ante la sospecha de una alteración mental, psiquiátrico, y médico de la persona, se deberá tomar las medidas de apoyo y derivación a un Centro de Salud según la gravedad, en caso que corresponda; de lo contrario y a través de la escucha a la persona afectada, contener hasta obtener información relevante que permita superar la crisis. En el espacio se deberá evaluar el aspecto general, conducta, lenguaje, pensamiento, juicio, y afecto de la persona, así como el posible uso de sustancias que puedan haber interferido en el juicio y accionar. La indagación se enfoca a tres áreas: pasado inmediato, presente y futuro inmediato. El pasado inmediato remite a los acontecimientos que condujeron al estado de crisis (como la muerte de un ser querido, el desempleo, heridas corporales o la separación del cónyuge o pareja). La indagación acerca de la situación presente implica las preguntas de "quién, qué, dónde, cuándo, cómo"; se requiere saber quién está implicado, qué pasó, cuándo, etc. El futuro inmediato se enfoca hacia cuáles son las eventuales dificultades para la persona y su familia. Si se evalúa como grave la situación, es necesario coordinar la derivación a un Centro de Salud.
	Procedimiento nº 3: Sondear las posibles soluciones En caso que la crisis no sea un suceso definido como grave, implica la identificación de un rango de soluciones alternativas tanto para las necesidades inmediatas como para las que pueden dejarse para después, identificadas de manera previa. Esto es llevar a la "persona afectada" a generar alternativas, seguido de otras posibilidades. Una segunda cuestión es la importancia de analizar los obstáculos para la ejecución de un plan en particular.
	Procedimiento nº 4: Asistir en la ejecución de pasos concretos En caso que la crisis no sea un suceso definido como grave, implicará ayudar a la persona afectada a ejecutar alguna acción concreta. El objetivo no es más que dar el mejor paso próximo, dada la situación. El Jefe de Refugio o quien éste disponga deberá tomar una actitud facilitadora o directiva en la ayuda a la persona para tratar con la crisis.
	Procedimiento nº 5: Seguimientos para verificar el progreso. Implicará el extraer información y establecer un procedimiento que permita el seguimiento para verificar el progreso. El seguimiento puede suceder mediante un encuentro cara a cara o por teléfono. El objetivo es ante todo completar el circuito de retroalimentación, o determinar si se lograron o no las metas de los Primeros Auxilios Psicológicos: el suministro de apoyo y cumplimiento del enlace con fuentes de apoyo.
	Procedimiento nº 6: Registro de las acciones en Bitácora o Libro de Novedades. El Jefe de Refugio o quien éste disponga deberá registrar la mayor cantidad de antecedentes de la persona y las acciones llevadas a cabo.

N°7: Protocolo ante intoxicación por consumo de drogas y/o alcohol:

PROTOCOLO ANTE INTOXICACIÓN POR CONSUMO DE DROGAS Y/O ALCOHOL
Responsable: Jefe de refugio y Monitores
Material necesario: Teléfono Antecedentes del participante (Nombre, R.U.N., edad, etc.)
Objetivo: Actuar ante consumo abusivo de alcohol y/o drogas.
Consideraciones: Se utilizará en situación de emergencia cuando las personas se encuentran en contextos que colocan en riesgo su propia integridad, debido a intoxicaciones. Entregar primeros auxilios correspondientes.
Procedimiento nº 1: Análisis breve del contexto de la Emergencia El Jefe de refugio junto al Monitor/a indagan sobre los antecedentes de la intoxicación por parte de la persona afectada y otros actores involucrados. Se evalúa la gravedad del caso, prestando especial atención a aquellos elementos que nos informen de la situación actual de la persona afectada" (respiración, pulso, latidos). Esta actividad no deberá durar más de 1 minuto.
Procedimiento nº 2: Identificar Causa de la Intoxicación En lo posible se deberá identificar la causa de la intoxicación para permitir un mejor manejo de la crisis. En caso de ser necesario, llamar y solicitar orientación al Fono Salud Responde.
Procedimiento nº 3: En los casos que sea necesario, el Coordinador de Refugio deberá coordinar la derivación de la persona a un Centro de Salud de Urgencia.
Procedimiento nº 4: Registro de las acciones en Bitácora o Libro de Novedades Monitor/a Social deberá registrar la mayor cantidad de antecedentes de la persona y las acciones llevadas a cabo.

N°8: Protocolo de Categorización según priorización de la Atención de Urgencia para trabajo de Servicios de Salud y Central de Coordinación y Reportabilidad:

PROTOCOLO DE CATEGORIZACIÓN SEGÚN PRIORIZACIÓN DE LA ATENCIÓN DE URGENCIA PARA TRABAJO DE SERVICIOS DE SALUD Y CENTRAL DE COORDINACIÓN	
Ejecutor: Central de Coordinación Código Azul, Servicios de Salud y Fono Salud Responde	
Responsable: Central de Coordinación Código Azul, Servicios de Salud y Fono Salud Responde.	
Objetivos: Utilizar un lenguaje común entre los dispositivos involucrados en las alertas de salud, que permita priorizar los tiempos de respuesta y atención de la Ruta Médica/Ruta de Salud y/o la utilización de dispositivos de mayor especificidad.	
Normas o Lineamientos: Categorización de la Priorización de la Atención en Salud7	
Categoría	**Diagnóstico y sintomatología asociada**

[7]Referencia documento de la Subsecretaría de Redes Asistenciales, Departamento de procesos y transformación hospitalaria, MINSAL 2012.

C1 Emergencia Vital (Requiere de atención inmediata)	- Paro Cardio Respiratorio (PCR). Su etiología puede ser de orígenes diversos, como por ejemplo: - Gran quemado y/o quemadura vía aérea - Politraumatizado - Insuficiencia respiratoria severa - Intoxicaciones o sobredosis de medicamentos. - Hipoglicemia con compromiso de conciencia - Bradicardia o taquicardia con señales de hipoperfusión - Compromiso de conciencia severo - Estatus convulsivo - Hemorragia mayor incontrolable - Reacción anafiláctica - Signos de hipotermia severa: temblores o escalofríos bruscos, descoordinación motora y cianosis.
C2 Emergencia evidente (Requiere de atención en 30 min)	- Dolor precordial - Síncope - Policontusión y politraumatizados de mediana gravedad - Quemaduras en: cara, cuello, genitales. - Fiebre (menor de tres meses con temperatura rectal a 38°) - Diabético descompensado - Crisis convulsiva - Compromiso respiratorio ineficaz - Frecuencia cardiaca > 150 y < 45 latidos por minuto - Hemorragia activa con compromiso hemodinámico. - Hipotensión con señales de hipoperfusión. - Compromiso de conciencia (GCS 9-12) - Focalización neurológica - Glicemia capilar bajo 60 mg/dl asociado a compromiso neurológico - Hipotermia - Dolor severo, escala dolor > 8 - Trauma ocular con ruptura de globo o contacto con sustancias químicas.
C3 Urgencia (Requiere atención en 60 min)	- Crisis hipertensiva, sin focalización ni riesgo cardiovascular (sistólica >200 mmhg/ diastólica >110 mmhg/ arterial media >130 mmhg) - Retención urinaria aguda (pacientes post operados de próstata) - TEC Glasgow >13 - Policontuso generado por mecanismos de aceleración o desaceleración, caído de altura. - Fractura de cadera o alguna extremidad - Quemaduras eléctricas o químicas - Celulitis - Glucometría capilar >350 mg/dll con síntomas asociados - Convulsiones - Patrón respiratorio ineficaz - Heridas abrasivas extensas - Ingesta de medicamentos - Fiebre en inmunodeprimidos - Dolor escala del dolor >7 - Hemorragia no activa con compromiso hemodinámico - Pérdida de visión repentina
C4 Menos urgente (Requiere atención antes de 120 min)	- Dolor >5 y hemodinamia estable - Cuadros gastrointestinales - Cuadros respiratorios simples - Rush alérgico localizado
C5 No urgente (Puede esperar a recibir	- Dolor en escala de dolor <5 - Algún procedimiento asociado como: catéter urinario permanente, sonda naso gástrica. - Estado gripal - Amigdalitis (viral y bacteriana)

	atención en un centro de salud ambulatorio, en urgencia puede esperar más de 120 min)	- Curaciones - Picadura de insecto - Dolor de garganta, sin síntomas respiratorios
	Observaciones: Las alertas de salud provenientes de Salud Responde llegarán categorizadas según prioridad a la Central de Coordinación, quien transmitirá a la Ruta Médica/Ruta de Salud, todos los antecedentes de cada alerta con su respectiva categorización, con el fin que cada Ruta logre organizar sus visitas en orden de prioridad. Conjuntamente, cuando la Central de Coordinación reciba solicitudes de atención de salud por parte de los Albergues de Plan de Invierno, requerirá al Ejecutor la información necesaria para realizar la categorización según prioridad de atención y derivar a la Ruta necesaria usando la categoría a la que corresponde cada solicitud. Cabe señalar que la Central de Coordinación Nacional será capacitada en el uso del Protocolo de Categorización según Prioridad de Atención previo al inicio de Plan de Invierno por el Ejecutor del dispositivo de salud de la Región Metropolitana. En caso que la gravedad de la alerta de salud sobrepase la capacidad de respuesta de la Ruta (C1 y C2), se deberá realizar derivación a SAMU, mediante coordinación interna de Fono Salud Responde y/o a través de gestión de la Central de Coordinación.	

N°9: Protocolo de derivación a un Centro de Salud de Urgencia:

PROTOCOLO DE DERIVACIÓN A UN CENTRO DE SALUD DE URGENCIA
Ejecutor: Monitor/a Social y/o Monitor Paramédico
Responsable: Coordinador/a del dispositivo
Material necesario: Teléfono habilitado Documentos o registro de participantes accesible (R.U.N., Antecedentes médicos).
Objetivo: Realizar una oportuna derivación de participante a Centro de Salud ante situación médica compleja.
Consideraciones: En caso que el participante presente una afección física o psiquiátrica de gravedad, se derivará al Centro de Salud de urgencia más cercano, de modo que le brinden la asistencia y cuidados necesarios.
Procedimiento nº 1: Coordinar Traslado a Centro de Salud: Una vez que el Monitor/a Paramédico/a o Monitor/a Social, según corresponda, decide que es necesario trasladar a la persona al Centro de Salud más cercano, deberá llamar a la ambulancia o SAMU, para hacer efectivo el traslado.
Procedimiento nº 2: Derivar Asistidamente Acompañar al participante al centro asistencial, dependiendo de la disponibilidad de monitores y/o voluntarios y, avisar a la familia o persona significativa, previa autorización del participante.
Procedimiento nº 3: Solicitar los antecedentes, al Servicio de Salud o al profesional tratante sobre evolución del estado de salud del participante.
Procedimiento nº 4: Registrar información en Bitácora o Libro de Novedades Registrar información sobre la persona trasladada, motivos del traslado, horario y en casos de contar con información, el diagnóstico y tratamiento prescrito.

N° 10: Protocolo de acción para atención en Operativo Móvil

PROTOCOLO DE ACCIÓN PARA ATENCIÓN DE PARTICIPANTES EN CALLE
Ejecutor: Monitor/a Social de Operativo Móvil
Responsable: Coordinador/a Operativo Móvil
Material necesario: Bitácora Alimentos
Objetivo: Brindar una adecuada atención básica a las personas en situación de calle.
Consideraciones: Todo el equipo de trabajo que compone el Operativo Móvil, incluidos los voluntarios, serán responsables de entregar un servicio de calidad y en un marco de respeto. Es necesario planificar el recorrido diario que realizará el Operativo Móvil de manera anticipada, priorizando en aquellos puntos de calle donde se encuentren personas con mayor nivel de vulnerabilidad. Será requisito que en cada recorrido participen como mínimo 2 integrantes del equipo ejecutor.
Procedimiento nº 1: Primera Acogida: Monitor/a Social o Coordinador/a, saluda formal y cortésmente a las personas y pide permiso para ingresar al lugar donde la persona está pernoctando. En un lenguaje claro y sencillo, se presentará y preguntará si desean conversar y recibir apoyo del Operativo Móvil. Preguntará el nombre de la persona (No llamarlo por su apodo). En caso de conocer a la persona que se está visitando, de igual forma se deberá saludar formal y cortésmente, además de pedir permiso.
Procedimiento nº 2: Indagar en necesidades Monitor/a Social, indaga, a través de breves preguntas y observación, si la persona requiere alimento, y/o derivación de salud.
Procedimiento nº 3: Entrega de prestaciones e informar sobre oferta de servicio de alojamiento. Según indagación, Monitor/a Social entrega al participante las prestaciones que sean necesarias. Monitor/a entrega información acerca de refugios y albergues u otras prestaciones a los que pudieran optar los participantes. Se deberá considerar un tiempo promedio de 15 minutos por persona, tiempo destinado a acompañar, compartir, conversar y escuchar a los participantes.
Procedimiento nº 4: Registrar antecedentes Registrar las prestaciones entregadas y los datos del participante, en el Sistema Informático Noche Digna como los procedimientos y acciones efectuadas en Bitácora o Libro de Novedades.

N°11: Protocolo ante descompensación psiquiátrica

PROTOCOLO ANTE DESCOMPENSACIÓN PSIQUIÁTRICA
Ejecutor: Monitor/a Social
Responsable: Coordinador/a del dispositivo
Material necesario: Teléfono
Objetivo: Realizar una oportuna intervención en crisis dentro del dispositivo.
Consideraciones: Se utiliza en situación de emergencia, cuando los participantes del dispositivo, presentan un cuadro de alteración psicológica que requiera la intervención inmediata y eficaz por parte del equipo de trabajo. Realizar contención emocional de forma transversal. Mantener supervisión constante. No dejar sola a la persona.

Procedimiento nº 1: Análisis breve del contexto de la Emergencia Monitor/a Social y/o Monitor/a Paramédico/a toma conocimiento de la crisis, prestando atención en aquellos elementos que pueden atentar contra la integridad de la "Persona afectada" y del resto del programa. Reportar al programa de salud mental con el que se está coordinado o Centro de Salud. Esta actividad no deberá durar más de 5 minutos.
Procedimiento nº 2: Aislar a la persona Monitor/a Social separa a la persona afectada del resto de los participantes, trasladándolo a un espacio que otorgue condiciones de seguridad, favoreciendo la contención. El objetivo principal es contener y controlar a la persona afectada por la crisis.
Procedimiento nº 3: Realizar primeros Auxilios, si corresponde En caso de ser requerido, el Monitor/a Paramédico/a brinda los primeros auxilios correspondientes.
Procedimiento nº 4: Contención Emocional y Evaluación de Estado Mental Monitor/a Social y/o Monitor/a Paramédico/a realizará evaluación de la crisis y de la contención emocional requerida. Si existiera riesgo a la integridad de la persona afectada, y la contención emocional fuera insuficiente, se deberá coordinar el traslado a un centro de urgencia psiquiátrica. Esta evaluación se deberá realizar en conjunto con el/la Monitor/a Paramédico/a.
Procedimiento nº 5: Trasladar a Centro de Salud Psiquiátrica, si corresponde. De mantenerse un riesgo a la integridad de la persona afectada, se debe trasladar al Centro de Urgencia Psiquiátrico que corresponda.
Procedimiento nº 6: Registro de las acciones en Bitácora o Libro de Novedades. Monitor/a Social deberá registrar la mayor cantidad de antecedentes de la persona y las acciones llevadas a cabo.

N°12: Protocolo ante Emergencias y Evacuación

PROTOCOLO ANTE EMERGENCIAS Y EVACUACIÓN
Ejecutor: Monitor/a Social
Responsable: Coordinador/a del dispositivo y/o Jefe de Refugio
Material necesario: • Extintores • Chalecos Reflectantes • Mascarillas • Botiquín • Linterna
Objetivo: Asegurar la integridad física de las personas en situación de calle de los dispositivos de alojamiento ante una situación de emergencia.
Consideraciones: El siguiente Plan de Emergencia y Evacuación corresponde a la planificación de un conjunto de actividades, acciones y procedimientos, elaborados para los ocupantes y usuarios de albergues y refugios del Programa Noche Digna frente a una emergencia. El Coordinador/a o Jefe de Refugio será el encargado frente a cualquier situación de riesgo. Entre sus funciones están: • Conocer y comprender cabalmente el Plan de Emergencia y Evacuación. • Conocer el funcionamiento y operación de los equipos contra incendio. • Dirigir la evacuación de las personas a su cargo, hacia las Zonas de Seguridad. <u>Tipos de Emergencias:</u> • Origen Natural: Movimientos sísmicos y Terremotos; Temporales de Lluvia y Viento. • Origen Social: Asaltos, Conflictos familiares y Artefactos explosivos • Origen Técnico: Incendio, Escape de Gas, Fuga de Agua <u>Clases de Fuego:</u> • Fuegos Clase A: Corresponden a fuegos que involucran maderas, papel, cortinas y algunos plásticos. Este fuego se caracteriza por dejar residuos carbónicos.

- Fuegos Clase B: Son producidos por líquidos y gases inflamables derivados del petróleo, solventes, bencinas, aceites, grasas y pinturas, que se caracterizan por no dejar residuos.
- Fuegos Clase C: Son aquellos que comprometen equipos o materiales energizados (tensión eléctrica).

Procedimiento nº 1: QUÉ HACER EN CASO DE INCENDIO

1. Mantenga la calma, active alguna alarma para dar aviso a los ocupantes del dispositivo y llame a Bomberos al teléfono 132.
2. Si es posible, controle el fuego utilizando un extintor, aplicando su descarga a la base del mismo; o bien utilizando la Red Húmeda del edificio, salvo en este último caso, que existan equipos o instalaciones energizadas.
3. En caso de un fuego fuera de control o generación de humo y gases tóxicos, se debe proceder a evacuar.

Procedimiento nº 2: QUÉ HACER EN CASO DE SISMO

ANTES

1. Determine y conozca las Zonas de Seguridad del dispositivo.
2. Tenga siempre a mano un botiquín, una linterna con pilas, radio a pilas, agua embotellada, etc.

DURANTE

1. Refúgiese bajo cadenas y vigas soportantes, dinteles o marcos de puertas y/o muebles sólidos, que corresponden a las Zonas de Seguridad Interiores.
2. Aléjese de ventanas, muebles, lámparas u objetos que pudiesen caer.
3. No abandone el edificio durante el sismo y nunca utilice los ascensores.

DESPUÉS

1. Llame a la contraparte de la seremi e informe de los daños o de personas accidentadas.
2. Déjese asesorar por el personal de seguridad.
3. Si le solicitan evacuar el edificio, hágalo por las escaleras, en dirección al
4. Punto de Reunión y la Zona de Seguridad Exterior.

Procedimiento nº 3: QUÉ HACER EN CASO DE ESCAPE DE GAS

1. No encienda ni apague ninguna luz o equipo eléctrico, ya que la chispa del interruptor es suficiente para provocar una explosión cuando toma contacto con los gases acumulados.
2. No fume.
3. Ventile inmediatamente el recinto o sector en donde se encuentra el escape de gas.
4. Junto a personal responsable de la mantención del recinto se evaluará la opción de cortar el suministro de gas.
5. El Jefe de Refugio o quien lo subrogue, se contactará con la empresa distribuidora del servicio, como primera medida de control; y si no es posible determinar la causa y ubicación de la fuga, o bien si se considera que existe peligro para la vida y seguridad de los ocupantes del edificio, llamará a Bomberos al teléfono 132.

Glosario:

Emergencia: Combinación imprevista de circunstancias que podrán dar por resultado peligro para la vida humana o daño a la propiedad.

Evacuación: Acción de desalojar el recinto en que se ha declarado una emergencia, como incendio, sismo, escape de gas, etc.

Vías de Evacuación: Caminos expeditos, continuos, seguros y debidamente señalizados, que desde cualquier punto habitable de una edificación conduzcan a un lugar seguro.

Punto de Reunión: Lugar de encuentro, tránsito o zona de transferencia de las personas, donde se decide la vía de evacuación más expedita para acceder a la Zona de Seguridad establecida.

Escape: Medio alternativo de salida, razonablemente seguro, complementario de las Vías de Evacuación.

Zona de Seguridad: Lugar de refugio temporal en un edificio, construido en forma que ofrezca un grado alto de seguridad frente al incendio o sismo.

Zona Vertical de Seguridad: Espacio vertical de un edificio que, desde el nivel superior hasta el de la calle, permite a los usuarios protegerse contra los efectos del fuego, humo, gases y evacuar masiva y rápidamente el inmueble. Ejemplo: Escalera

Escalera: Parte de una vía de circulación del edificio. Debe estar debidamente iluminada y señalizada. También puede ser presurizada para evitar el ingreso de humo en un incendio.

Flujo de Ocupantes: Cantidad de personas que pasan a través del ancho útil de las Vías de Evacuación, en la unidad de tiempo. Se expresa en personas/minutos.

Amago de Incendio: Fuego descubierto y apagado a tiempo."

SEGUNDO: REMÍTASE copia digitalizada del presente acto administrativo a la Fiscalía, a la División de Administración y Finanzas de la Subsecretaría de Servicios Sociales; a la División de Promoción y Protección de la Subsecretaría de Servicios Sociales; a las Secretarías Regionales Ministeriales de Desarrollo Social y copia impresa a la oficina de partes.

TERCERO: INCORPÓRESE por Oficina de Partes copia digital de la presente Resolución en el sistema de gestión documental del Ministerio de Desarrollo Social denominado Socialdoc.

ANÓTESE Y PUBLÍQUESE EN EL SISTEMA DE GESTIÓN DE CONVENIOS DEL MINISTERIO DE DESARROLLO SOCIAL.

MINISTERIO DE DESARROLLO SOCIAL
SUBSECRETARÍA DE SERVICIOS SOCIALES

SEBASTIÁN VILLARREAL BARDET
SUBSECRETARIO DE SERVICIOS SOCIALES

MFB