REPÚBLICA DE CHILE
MINISTERIO DE DESARROLLO SOCIAL
SUBSECRETARÍA DE SERVICIOS SOCIALES
FISCALÍA
MJBG/JSC/CHB/AVC

SUBSECRETARIA DE SERVICIOS SOCIALES
JEFA GABINETE

MINISTERIO DE DESARROLLO SOCIAL
FISCALIA

MINISTERIO DE DESARROLLO SOCIAL
SUBSECRETARIA SERVICIOS SOCIALES
OF. PARTES
- 9 MAY 2018
TOTALMENTE TRAMITADO

APRUEBA MANUAL DE ORIENTACIONES Y ESTÁNDARES TÉCNICOS PARA CENTROS TEMPORALES PARA LA SUPERACIÓN, AÑO 2018

RESOLUCIÓN EXENTA Nº: 0352

SANTIAGO - 9 MAY 2018

VISTO:

Lo dispuesto en la Ley N° 20.530, que Crea el Ministerio de Desarrollo Social y Modifica Cuerpos Legales que Indica; en el Decreto Ley N°1-19.653, de 2001, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia que fija texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; en la Ley N° 19.880 que establece las Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los Actos de los Órganos de la Administración del Estado; en la Ley N° 21.053, de Presupuestos del Sector Público para el año 2018; en la Resolución Nº 1.600 de 2008, de la Contraloría General de la República, y los antecedentes adjuntos.

CONSIDERANDO:

1° Que, la partida 21, Capítulo 01, Programa 01 Subsecretaría de Servicios Sociales, Subtítulo 24, ítem 03, Asignación 998, de la Ley N° 21.053 de Presupuestos del Sector Público para el año 2018, asigna recursos para el Programa Noche Digna.

2° Que, la Glosa N° 16 de dicha asignación indica que *"La transferencia de estos recursos se efectuará sobre la base de los convenios que suscriba el Ministro de Desarrollo Social, a través de la Subsecretaría de Servicios Sociales y los organismos ejecutores, en los que se estipularán las acciones a desarrollar y los demás procedimientos y modalidades que se consideren necesarias".*

3° Que, el Programa referido, tiene entre sus componentes los Centros Temporales para la Superación, los cuales están destinados a personas en situación de calle, con el propósito de permitirles el acceso a alojamientos de carácter temporal y a servicios básicos, conectándolos con la red de protección social, a través de diversos dispositivos.

4° Que, es necesario contar con normas de carácter técnico que sirvan como estándar mínimo y referente obligado para los ejecutores participantes de los concursos que se realicen en el marco del Programa Noche Digna, por tanto;

E34781

RESUELVO

1° APRUÉBASE el Manual de Orientaciones y Estándares Técnicos para Centros Temporales para la superación, año 2018, cuyo texto es el siguiente:

"MANUAL DE ORIENTACIONES Y ESTÁNDARES TÉCNICOS CENTROS TEMPORALES PARA LA SUPERACIÓN 2018"

Contenido

I. INTRODUCCIÓN 3

1. OBJETIVOS DE LOS CENTROS TEMPORALES PARA LA SUPERACIÓN 4

1.1 Objetivo General: 4

1.2 Objetivos Específicos: 4

2. SUBCOMPONENTES DE LOS CENTROS TEMPORALES PARA LA SUPERACIÓN 4

2.1 Alojamiento y/o Estadía Diurna 4

2.2 Acceso a Alimentación y Servicios Básicos 4

2.3 Orientación 4

3. ARTICULACIÓN DE SUB-COMPONENTES 5

3.1 Etapas de Intervención: 6

3.2 Orientaciones para el monitoreo Post-Egreso: 9

II. PRINCIPIOS ORIENTADORES 11

1. TIPOS DE PRINCIPIOS ORIENTADORES 11

a. Protección y Promoción de Derechos 11

b. Calidad y Buen Trato 12

c. Compromiso Ciudadano 12

d. Empatía y Respeto a la autodeterminación 12

e. Relación de ayuda en la intervención psicosocial con personas en situación de calle 12

f. Modelo contextual relacional 13

g. Ocupación Humana 13

h. Enfoque de Género 14

i. Reducción de daños y gestión de riesgo 14

2. ESTÁNDARES PARA EL FUNCIONAMIENTO DE LOS CENTROS TEMPORALES PARA LA SUPERACIÓN. 15

2.1 ESTÁNDARES INTANGIBLES TRANSVERSALES 15

2.2 ESTÁNDARES TANGIBLES TRANSVERSALES 22

2.3 ESTÁNDARES TANGIBLES E INTANGIBLES POR TIPO DE CENTRO 24

III. TIPOS DE CENTROS TEMPORALES PARA LA SUPERACIÓN 25

1. CENTRO DE DÍA 25

1.1 Estándares Tangibles Centro de Día 26

1.2 Estándar de Prestaciones Centro de Día 29

1.3 Estándares Intangibles para Centros de Día 29

2. RESIDENCIA 33

2.1 Estándares Tangibles Residencia 34
2.2 Condiciones de las dependencias administrativas 34
2.3 Condiciones de las dependencias de los participantes 35
2.4 Condiciones de instalaciones específicas 37
2.5 Estándar de Prestaciones Residencia 38
2.6 Estándares Intangibles Residencia 39
3. CENTRO DE REFERENCIA 43
3.1 Estándares Tangibles Centro de Referencia 44
3.2 Condiciones de las dependencias administrativas al interior del Centro de Referencia 44
3.3 Condiciones de las dependencias de los participantes 45
3.4 Condiciones de instalaciones específicas 47
3.5 Estándar de Prestaciones Centro de Referencia 48
3.6 Estándares Intangibles Centro de Referencia 49
4. HOSPEDERÍA 53
4.1 Condiciones de las dependencias administrativas 54
4.2 Condiciones de las dependencias de los participantes 55
4.3 Condiciones de instalaciones específicas 57
4.4 Estándar Tangible de Prestaciones Hospedería 58
4.5 Estándares Intangibles Hospedería 59
5. CASAS COMPARTIDAS 64
5.1 Estándares Tangibles Casa Compartida 64
5.2 Condiciones de infraestructura de las Casas Compartidas 64
5.3 Estándares Intangibles Casa Compartida 65
6. PROTOCOLOS 68
6.1 Descriptores de Protocolos: 68
6.2 Tipos de Protocolo 69
IV. ANEXOS: 80
ANEXO 1: Plan de alimentación saludable Minuta INTA: 80
ANEXO 2: DECLARACION JURADA SIMPLE 81
ANEXO 3: OTRAS ESPECIFICACIONES TÉCNICAS 82

I. INTRODUCCIÓN

Los Centros Temporales para la Superación forman parte del Programa Noche Digna, y constituyen una política de promoción social para personas en situación de calle, que propende a la interrupción de esta situación de exclusión social a través de lugares que combinan espacios de habitabilidad, apoyo y orientación psicosocial para personas en situación de calle.

Los centros Temporales para la Superación, en adelante e indistintamente, los Centros, representan un espacio de seguridad para personas en situación de calle en donde se garantiza el acceso a servicios básicos, alimentación y/o espacios para la preparación de alimentos, alojamiento y estadía diurna, según las características de cada tipo de centro.

En la medida que los centros quiebran la contingencia de la calle[1] y las prácticas cotidianas de los participantes, se favorece la reflexión, planificación y acción necesaria para salir de la situación de calle. Para acompañar este proceso, un equipo de trabajo entrega apoyo y orientación personalizada a través de planes de trabajo en cuatro dimensiones básicas (Trabajo y Seguridad Social; Salud; Educación; Hábitat y Entorno), para el que se co-construyen objetivos que articulan un plan vital tendiente a la protección y/o promoción social.

1. OBJETIVOS DE LOS CENTROS TEMPORALES PARA LA SUPERACIÓN

1.1 Objetivo General:

Mejorar el acceso de las personas en situación de calle a alojamientos temporales y a servicios básicos, conectándolos con la red de protección social.

1.2 Objetivos Específicos:

- Mejorar el acceso de personas en situación de calle a alojamientos temporales.
- Mejorar el acceso de personas en situación de calle a servicios básicos.
- Favorecer la conexión de las personas en situación de calle con la red de protección social.

2. SUBCOMPONENTES DE LOS CENTROS TEMPORALES PARA LA SUPERACIÓN

2.1 Alojamiento y/o Estadía Diurna

Espacios habilitados en un inmueble conforme a estándares técnicos establecidos por el Ministerio de Desarrollo Social para el alojamiento de sus participantes.

En el caso de los Centros de Día y los Centros de Referencia (Estadía Diurna), son espacios habilitados al interior de un inmueble compartido que permiten una participación en actividades orientadas a la integración social.

2.2 Acceso a Alimentación y Servicios Básicos

Compuesto tanto por la habilitación de servicios básicos (baños, duchas, servicio de lavado de ropa) como por el acceso de un espacio habilitado para la preparación de alimentos y/o la entrega de comidas preparadas (desayuno, almuerzo y/o cena), según corresponda al tipo de centro.

Además de estos servicios, los participantes pueden acceder a salas de computación, espacios comunes, patios, huertos, entre otros.

2.3 Orientación

Comprende aquél proceso de apoyo que realizan los equipos del centro a los participantes.

Una vez efectuado el contacto con el/la participante, se realiza una caracterización de su situación de calle que permitirá proyectar un Plan de Trabajo; posteriormente se establecen objetivos de trabajo según dimensión, así como acciones necesarias para su cumplimiento.

---

[1] La situación de calle impulsa a las personas a desarrollar estrategias para pernoctar, alimentarse, asearse, entre otras, que dificulta la reflexión y planificación necesaria para realizar una vida diferente.

La orientación tiene un énfasis en la vinculación del/la participante con las redes públicas y privadas, así como también con las actividades realizadas por el centro, las cuales podrían facilitar su proceso. Finalmente, la orientación tiene como principal capital el vínculo entre los/las participantes y el equipo del centro.

3. ARTICULACIÓN DE SUB-COMPONENTES



Figura 1: Articulación de los sub-componentes

La articulación de los sub-componentes toma algunos elementos básicos de la jerarquía de necesidades desarrollada por Abraham Maslow en 1943 ("A theory of human motivation"). En ella, las necesidades pueden ser dispuestas jerárquicamente utilizando la forma de una pirámide, donde la base está compuesta por necesidades fisiológicas, y su punto culmine por aquellas necesidades de autorealización o actualización. En su propuesta, una vez que se resuelvan las necesidades básicas, se puede ir escalando en la satisfacción de otras que requieren de mayor estabilidad y seguridad para ser alcanzadas.

Sin ahondar en los contenidos específicos de la llamada "Pirámide de Maslow", se toma el principio de organización jerárquica de necesidades para presentar la articulación de los sub-componentes. Así, al garantizar primero el **alojamiento y/o estadía diurna** a personas en situación de calle, los centros quiebran ciertas lógicas cotidianas asociadas a este tipo de vida, principalmente subsanando su característica precariedad material.

Luego, al acceder a través del dispositivo tanto a servicios básicos como por ejemplo a la alimentación, el centro interrumpe la búsqueda de estas oportunidades a lo largo de la ciudad. Precisamente esa búsqueda es una de las características más icónicas de la situación de calle, en donde se trazan rutas a lo largo de la ciudad para conseguir alimentación ("Ruta de la Cuchara") y acceder a servicios básicos; al interrumpirla, se abren espacios para reflexionar y proyectar otros planes vitales.

Finalmente, configurado un piso mínimo compuesto por los dos primeros subcomponentes, la intervención realizada por los profesionales (tercer componente, **orientación**) apoya la reflexión y el desarrollo de planes vitales. En un contexto comunitario, además de tratar elementos básicos de convivencia, se realizan gestiones de vinculación con redes públicas y privadas, así como un trabajo personalizado en cuatro posibles dimensiones: Trabajo y Seguridad Social (abarca inserción laboral, acceso a garantías de seguridad social, etc.); Salud (abarca problemáticas de salud física y mental, incluyendo consumo problemático de alcohol y/o drogas); Educación (abarca nivelación de estudios y mejoras generales en esta materia); Hábitat y Entorno (abarca elementos de comunicación efectiva, revinculación familiar, y arriendo/compra de una vivienda). Cada dimensión puede ser alimentada con objetivos, y cada objetivo con aquellas acciones para su cumplimiento[2].

[2] Por ejemplo, en la Dimensión Trabajo y Seguridad Social un posible objetivo es obtener un trabajo. Para lograr ese objetivo, se deben desarrollar las acciones Elaborar Currículum Vitae, y Obtener Certificado de Antecedentes, entre otros.

3.1 Etapas de Intervención:

Conjunto de acciones sucesivas que componen la participación esperada de un beneficiario en los Centros Temporales para la Superación. Cada una de estas etapas contribuye al logro del objetivo programático, y tiene como pilar la articulación de los tres subcomponentes.

Ahora bien, considerando que al Centro de Día, las Hospederías y los cupos de Estadía Diurna del Centro de Referencia[3] pueden acceder personas que no deseen desarrollar planes de trabajo, y que sólo requieran utilizar los servicios básicos o los espacios habilitados, las etapas de atención, en especial la de Orientación que se inicia una vez aplicado el instrumento de caracterización, y se focaliza en aquellos participantes que mantengan una presencia sistemática en el dispositivo, estableciéndose como criterio de adherencia, que el participante acceda al dispositivo en un período continuo de un mes, asistiendo al Centro por lo menos 3 (tres) días de cada semana del mes[4].

Este modelo contempla cuatro etapas de intervención, que se desarrollan a continuación.

[3] Esto implica que al Centro de Día y a los cupos de Estadía Diurna del Centro de Referencia pueden acceder personas a utilizar los servicios de los dispositivos sin la obligatoriedad de elaborar un Plan de Trabajo.

[4] Por lo tanto, para aquellos participantes que acceden a los cupos de estadía diurna en dichos dispositivos, se deberán esperar que cumplan con el criterio de adherencia mencionado, para dar inicio a las etapas metodológicas estándar. No obstante, todas las personas que ocupan el dispositivo deben ser incorporadas en Sistema de Registro Noche Digna. Aquellas personas que acudan y no desarrollen planes de trabajo, serán ingresadas al Sistema de Registro Noche Digna, pero no se les cargará información asociada a las cuatro fases de atención.

programa noche DIGNA

Fases de Intervención

TEMPORALIDAD	Semanas 1 a 3	Mes 1 a 2	1 año o más	6 meses o más
FASE	**Contacto Inicial**	**Caracterización**	**Trabajo y Orientación**	**Egreso**
ÉNFASIS Y ACCIONES A REALIZAR	Primer acercamiento por demanda espontánea o derivación: presentación general de proyecto y términos de uso del dispositivo. Entrevistas de Ingreso y firma de Carta de Compromiso con el proceso que inicia.	Formación progresiva de un vínculo entre participante y equipo del centro. Levantamiento de información sobre la historia de vida del participante y las características de su experiencia en situación de calle. La información recopilada y registrada sobre la situación de calle del/la participante permitirá personalizar el trabajo de protección y promoción social.	Desarrollo conjunto, entre participante y equipo del Centro, de un Plan de Trabajo a partir de cuatro áreas básicas. El Plan de Trabajo sigue una lógica jerárquica: Dimensiones (Trabajo y Seguridad Social; Salud; Hábitat y Entorno; Educación), Objetivo de Trabajo (como Obtener Trabajo o abordar Consumo Problemático de alcohol y/o drogas), y acciones para el cumplimiento (como confeccionar currículum vitae, o realizar encuentros de problematización del consumo). El tiempo de esta fase es variable, considerando las características de la situación de calle del/la participante. Una situación de menor complejidad puede derivar en un rápido egreso exitoso, mientras casos que incluyen una larga trayectoria en calle pueden suponer años de apoyo.	Un/a participante puede tener un egreso exitoso, o no. El primer caso incluye la interrupción de la situación de calle por arriendo o compra de un lugar para vivir, vinculación familiar, etc.; el segundo consiste en el abandono voluntario o expulsión del dispositivo, en caso de agresiones a otros participantes o al equipo del centro. Se debe realizar un seguimiento a este egreso, y permitir el retorno a diferentes actividades en el centro, considerando que se trata de un sitio de referencia para la persona.
ACCIONES EN PLATAFORMA INFORMÁTICA	Agregar participante al Centro y registrar fecha del ingreso en el Calendario.	Carga del Instrumento de Caracterización. En la medida que se visualicen dimensiones y objetivos de trabajo, cargar información de Plan de Trabajo en Calendario.	Carga de objetivos y acciones de trabajo en Calendario, incluyendo su cumplimiento; subida de documentos a carpeta del participante. Registro de acciones de vinculación institucional.	Registro de la fecha y motivo del egreso en Calendario. Al hacerlo, el/la participante dejará de ser visible en el listado de personas activas en el Centro.

3.1.1 Contacto Inicial

En esta etapa se acoge a la persona que ingresa por primera vez al Centro, sea por derivación o demanda espontánea, explicándole las características del Centro y el uso del mismo, realizando los primeros encuentros entre el/la nuevo/a participante, el equipo de trabajo, y la comunidad que habita u ocupa el centro, según corresponda.

Se presenta la modalidad de funcionamiento, incluidas las normas y los protocolos explicando cuál es el proyecto de largo plazo del Centro.

La persona recibe información acerca del funcionamiento del centro y orientaciones acerca de la red social y de salud local. Además, se recoge información de identificación de la persona.

Se evalúa también, si fuese necesario, la posibilidad de una derivación de urgencia a los servicios de salud, si correspondiese.

3.1.2 Ingreso y Caracterización

Corresponde al proceso de conocimiento y vinculación con el nuevo participante, que en términos operativos desemboca en la aplicación de un Instrumento de Caracterización de la situación de calle del/la participante.

El objetivo de esta caracterización es definir el tipo de objetivo que se persigue alcanzar con la persona en situación de calle asistente al centro: la promoción social de la persona en situación de calle, que (interrupción parcial o definitiva de la situación de calle), o la protección de la persona en situación de calle (mejorar condiciones de vida para, luego de presentar avances, es decir avanzar hacia un objetivo de promoción social).

A través de una relación de confianza entre los participantes y el equipo de trabajo del Centro, se indaga en algunos aspectos de la historia de vida del/la participante para conocer cuál es la necesidad de apoyo que su situación de calle supone. Paralelamente, se observa el comportamiento del/la participante en el centro para corroborar cuál es su modo de relacionarse con otros/as en un espacio compartido, así como la presencia o ausencia de hábitos que faciliten la convivencia.

En relación al Instrumento de Caracterización de la situación de calle, éste se encontrará disponible en el Sistema de Registro Noche Digna, y ha sido construido a partir de encuentros con organizaciones públicas y privadas que han ejecutado los centros, en el marco del Programa Noche Digna, para luego ser piloteado a nivel nacional.

Se compone de preguntas en cinco dimensiones básicas: Trabajo y Seguridad Social; Salud; Educación; Hábitat y Entorno; Caracterización Básica. El empalme de esta caracterización con la intervención posterior es relevante, por ello mantiene la misma lógica de dimensiones.

A través de la carga de este instrumento en línea, se generará automáticamente un Plan de Trabajo como **sugerencia**, construida a partir de la combinatoria de respuestas de cada participante. No obstante esta sugerencia, los planes de trabajo deberán ser siempre **consensuados con los/as participantes**.

3.1.3 Trabajo y Orientación

En esta etapa los participantes, además de utilizar las dependencias y servicios del centro respectivo, son vinculados con instituciones públicas y/o privadas, así como también con sus redes familiares, en caso que así lo deseen. A través de la orientación, se desarrollan gestiones en diferentes niveles, por ejemplo, vinculación con los servicios de salud, con el Servicio de Registro Civil e Identificación, y con otras instituciones que ejecuten Programas destinados a personas en situación de calle, entre otros. Estas gestiones se registrarán en el Sistema de Registro Noche Digna.

3.1.4 Termino de participación en el Centro:

Esta etapa corresponde a la salida de la persona del centro respectivo, cuyos motivos pueden ser:

a) Interrupción de la situación de calle: Este supuesto se da en el caso que la persona logre arrendar o comprar una vivienda o se re-vincule con algún familiar, mudándose a vivir sólo o a la casa de una tercera persona.

b) Por derivación a otra Institución o Programa: En este caso la persona debe ser efectivamente ingresada a otra institución o Programa. Para estos efectos, como primera medida, es necesario corroborar que exista disponibilidad de atención en otra Institución. Una vez que el cupo exista, se debe llenar un "Formulario de derivación" con los antecedentes recopilados del usuario para ser ingresado, realizando una derivación asistida, es decir, acompañando al participante hasta que ingrese al lugar donde fue derivado.

c) Por voluntad de la persona: En este caso el usuario debe firmar una "Carta de egreso voluntario", indicando el motivo por el cual dejará de asistir al Centro.

d) Por decisión fundada del equipo: En caso que existan motivos suficientes para solicitar la salida de un participante y luego de haber agotado todos los recursos necesarios antes de tomar esta decisión, el equipo ejecutor podrá considerar inviable la permanencia de un participante en el Centro, en caso de que la persona provoque alteraciones importantes a la convivencia del lugar, perjudicando su funcionamiento y los procesos de intervención del resto de los participantes, poniendo en riesgo la salud o la integridad de sí mismo o de las demás personas. En tal caso, el ejecutor deberá elaborar un Informe detallando la situación y los motivos justificados de la decisión para ser presentado a la contraparte técnica de la SEREMI de Desarrollo Social respectiva, quien es la encargada de autorizar o no la decisión del equipo.

Es importante destacar que las recaídas por consumo de alcohol y/o drogas no deben ser consideradas causales de término de la participación por sí solas, ya que se reconoce que un porcentaje de las personas en situación de calle desarrolla conductas riesgosas vinculadas al consumo de diversas sustancias, tal como indica el enfoque de Reducción de Daños incorporado en los Principios Orientadores del presente Manual de Orientaciones Técnicas.

e) Por fallecimiento del participante: En este caso, se debe dar cuenta del deceso al Encargado/a Regional de Centros Temporales para la Superación, quien deberá seguir los pasos indicados en el Protocolo de Fallecimiento.

f) Deserción o abandono: En este caso se considerará el término de la participación, luego que el/la participante se haya ausentado del centro durante el periodo de un mes o más, de forma continua. Sin embargo, se mantendrá la posibilidad de que la persona pueda ser reingresada, si vuelve a presentarse y existan cupos disponibles en el Centro.

Frente a la desaparición de un participante, el ejecutor se encuentra obligado a realizar acciones de búsqueda. Será obligatorio realizar al menos tres (3) acciones de búsqueda una vez transcurrida más de una semana de pérdida del contacto.

3.2 Orientaciones para el monitoreo Post-Egreso:

Cuando la participación del usuario concluye por las causales individualizadas en las letras a) y b) precedentes, el ejecutor deberá realizar acciones tendientes a monitorear el post egreso del usuario.

La etapa del egreso es el momento de la intervención en la cual se han alcanzado las metas y objetivos co-construidos entre el participante y el monitor/profesional. Se espera que en este

momento la persona haya adquirido las herramientas suficientes para operar de forma autónoma en el mundo, autosustentarse, a la vez que logra apoyarse en los vínculos más significativos.

Sin embargo, a pesar de la evolución positiva que la persona puede tener en el proceso de intervención, es importante considerar la vulnerabilidad que implica el haber estado en situación de calle, las altas probabilidades de recaídas y retrocesos, la fragilidad del nuevo estado en que se encuentra la persona (en abstinencia, arrendando o reiniciando la convivencia con personas significativas) y la importancia de afianzar los logros obtenidos durante el proceso de intervención.

En este contexto, es imposible considerar el egreso como la última etapa de intervención, sobre todo con personas que presentan una complejidad psicosocial tan alta, ya que, a pesar de los logros, queda mucho por recorrer y enfrentar cuando se comienza una vida fuera del Centro.

Debido a esto, la recomendación para alcanzar egresos verdaderamente exitosos es incorporar como elemento esencial el acompañamiento gradual, el cual se inicia antes que la persona egrese (aproximadamente 3 meses antes), cuando ya se visualiza que existen las condiciones para que esto ocurra y se extiende hasta un período mínimo de 6 meses después del egreso, finalizando cuando la persona ya ha consolidado sus logros y su autonomía.

Uno de los elementos esenciales en el acompañamiento del egreso es el vínculo que el participante establece con el monitor o profesional con quien desarrolló su plan de trabajo y con quien continuará haciendo el seguimiento. Éste debe ser sólido, de confianza, transparente y afectuoso, lo que facilita levantar oportunamente las situaciones de conflicto que pueden estar amenazando el éxito del egreso. Todo esto con el fin de prevenir situaciones que puedan alimentar una recaída, o que, si éstas ocurren durante el proceso, no sean las que provoquen un fracaso definitivo de la intervención, sino que sean resignificadas e incorporadas al proceso de superación como una luz más que permite al sujeto conocerse y dirigirse con mayor claridad a su objetivo, conociendo cuáles son los obstáculos que representan un peligro personal para su proceso.

El acompañamiento pre y post egreso debe incluir a la familia, pareja, amigos/as y/o personas cercanas con las cuales la persona haya decidido vivir. Es importante visualizar las posibles situaciones de conflicto que se pueden presentar, así como también desarrollar estrategias para poder enfrentarlas, con el fin de disminuir el impacto que pueden tener las situaciones de crisis en el proceso de los/as participantes.

Es necesario dejar abierta la posibilidad que el/la participante, al egresar, puede mantener el contacto que necesite con el Centro y su Comunidad, esto, principalmente, para aquellas personas que egresan a vivir solas, en donde la soledad puede ser un importante factor de riesgo.

El/la participante puede ser invitado/a y participar en las celebraciones fiestas de diverso tipo: patrias, fin de año, su cumpleaños, entre otras. La oportunidad de pasar estas festividades en el Centro es un gran factor protector, que lo mantiene alejado de los circuitos de consumo y lo prepara gradualmente, mientras la persona construye nuevamente su red de vinculaciones significativas fuera del Centro.

También se pueden considerar que las visitas ocasionales, por ejemplo: ir al centro a lavar la ropa, a almorzar, entre otras, permite mantener la sensación de soporte que otorga el lugar. Estas acciones se ven facilitadas en los Centros de Referencia que cuentan con cupos diurnos, por lo tanto pueden recibir a las personas ocasionalmente y por el día.

Considerando la relevancia que tiene este momento de la intervención para el mantenimiento en el tiempo de los logros de la intervención, dentro de los materiales disponibles en la página web del Programa Noche Digna, se encuentra un documento específico que detalla las orientaciones para el monitoreo post-egreso.

I. PRINCIPIOS ORIENTADORES

A continuación se describen los principios orientadores que los ejecutores deben aplicar en el trabajo con personas en situación de calle:

1. TIPOS DE PRINCIPIOS ORIENTADORES

a. Protección y Promoción de Derechos

El fundamento de los Derechos Humanos es el reconocimiento y respeto de la dignidad y valor del ser humano como individuo y como miembro de una comunidad. Los derechos humanos son inherentes a la condición de ser humano, vale decir son inalienables a toda persona. Además, son universales, indivisibles, interdependientes, e irrenunciables, y no pueden ser suspendidos o retirados. Por ello, han sido garantizados por la comunidad internacional y protegidos por la Ley.

Desde la perspectiva de los Derechos Humanos, la intervención para superar situaciones de pobreza, desigualdad o exclusión social, no define un único modelo de desarrollo para los individuos, pero sí entrega un marco ético y valórico que implica la incorporación y promoción de un conjunto de principios y derechos, que cubren un amplio espectro de la vida del ser humano y que, tradicionalmente, han sido agrupados en: Derechos Civiles y Políticos, y Derechos Económicos, Sociales y Culturales[5].

En este contexto, es preciso señalar que el principal garante de derechos es el Estado, quien debe velar por promover, resguardar y generar las condiciones que posibiliten el ejercicio y respeto de los derechos humanos, incluyendo entonces la provisión de recursos necesarios para abordar las acciones que esta tarea implique. En tanto, a la sociedad civil, los medios de comunicación y la empresa privada, les corresponde ejercer el rol de co-garantes, impactando en los sistemas culturales, políticos y legislativos; instalando especialmente la responsabilidad en torno a la promoción y respeto de los derechos humanos.

Al establecer un sistema de responsabilidades que incluye transversalmente a los distintos actores del sistema social, el enfoque de derechos humanos permite articular y establecer las diversas funciones de estos actores en concordancia con su rol de garantes de derechos, instalando campos de acción que se van implicado en la práctica y el desafío de la promoción e instalación del ejercicio de derechos.

Igualmente, cabe señalar que las características de un enfoque de derechos humanos con respecto a la reducción de la pobreza requiere la incorporación de diversos atributos que lo posibilitan y estructuran. Entre ellos, el reconocimiento explícito del marco normativo de los derechos humanos nacionales e internacionales; la identificación de un sistema de responsabilidad que implique al Estado y las organizaciones intergubernamentales, la sociedad civil y las comunidades; el otorgamiento de poder a las personas en situación de

[5] Contreras Peláez, F., Derechos sociales: teoría e ideología, Madrid (1994).

pobreza y la incorporación de los principios transversales de universalidad (no discriminación e igualdad), indivisibilidad y participación (Ministerio de Desarrollo Social, 2014).[6]

b. Calidad y Buen Trato

Este principio busca que todas las acciones que se realizan, garanticen la generación de bienestar, calidez y buen trato hacia las personas. Especialmente, considerando que muchas veces, las personas en situación de calle, han estado expuestas a condiciones de adversidad que han agudizado su deterioro físico y psicosocial. Por ello, la orientación a la calidad es la concreción del respeto a la dignidad de las personas que debe estar presente en todos los servicios entregados.

Por otra parte, la calidad en la atención se enmarca también en el concepto de mejora continua en el hacer, lo que implica un trabajo reflexivo, de auto-crítica y en permanente innovación estratégica por parte del equipo de trabajo. Es muy importante considerar las estrategias de cuidado de los equipos, el auto-cuidado, y el perfil de quienes forman parte de los equipos de trabajo para asegurar una intervención de calidad, además del aprendizaje institucional que posibilite esta dimensión a través del tiempo.

c. Compromiso Ciudadano

Se considera que las soluciones para la situación de calle, sólo se alcanzan si cada integrante de la sociedad está verdaderamente implicado en dicha solución. Por ello, se fomenta la participación de todos los actores de la sociedad como miembros activos, y parte fundamental en la construcción de alternativas y soluciones para esta población. Este principio tiene dos focos importantes: el primero de ellos se refiere al reconocimiento de la situación de calle como un fenómeno de exclusión social, cuya superación requiere de la participación de diferentes actores de la ciudadanía. Dicho argumento propicia la necesaria vinculación de personas de la comunidad en las tareas que le competen a la sociedad en su conjunto, así como un trabajo de calidad y comprometido de los profesionales y trabajadores de los diversos servicios, organizaciones o empresas. El segundo foco se refiere a la oportunidad de que tanto los participantes y los demás actores sociales propicien relaciones de reciprocidad que permitan la generación de relaciones desprejuiciadas y empáticas (Ministerio de Desarrollo Social 2014)[7].

d. Empatía y Respeto a la autodeterminación

Este principio tiene como propósito promover una constante actitud de respeto a las opiniones, decisiones, circunstancias, tiempos y a los procesos personales de quienes participan del programa. Por ello, se plantea una horizontalidad en el trato, una actitud de empatía y disposición a apoyar a las personas en sus opciones, intereses, y determinaciones aunque éstas no se correspondan del todo con las opiniones de los profesionales del equipo. Por compleja que sea la situación de una persona o por contar con un alto nivel de deterioro, no se puede quitar la capacidad de decidir o atribuirse el derecho de tomar las decisiones por ellos.

e. 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.

---

[6] Ministerio de Desarrollo Social (2014). Política Nacional de Calle. Una estrategia para la inclusión de personas en situación de calle. Recuperado de http://www.ministeriodesarrollosocial.gob.cl/plancalle/docs/Politica_Nacional_Calle_2014.pdf

[7] Ministerio de Desarrollo Social (2014). Política Nacional de Calle. Una estrategia para la inclusión de personas en situación de calle. Recuperado de http://www.ministeriodesarrollosocial.gob.cl/plancalle/docs/Politica_Nacional_Calle_2014.pdf

Teóricos como Carl Rogers (1973)[8] 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, aún 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 participante y su mundo tal como él lo ve, las posibilidades de éxito del acompañamiento aumentan significativamente [9]

f. 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)[10].

g. 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

---

[8] Rogers, C. Grupos de Encuentro. Editorial Amorrortu. Argentina, 1973.

9 Rogers, C. Grupos de Encuentro. Editorial Amorrortu. Argentina, 1973.

[10] Instituto Chileno de Terapia Familiar (2008). Teorías y Prácticas Sistémicas en el Trabajo con Familias Vulnerables: las intervenciones en los equipos - Enfoque Relacional Contextual

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 ello, 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. [11]

h. 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 la orientación 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)[12].

i. 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, se incorpora 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, se plantea como un desafío de la intervención la reducción de 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 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.

El enfoque de Reducción de Daño no se aplica exclusivamente en la temática de adicciones. En el trabajo con personas en situación de calle este enfoque es utilizado diariamente para reducir los daños causados por la vida en calle. En el trabajo realizado por los profesionales de la temática de calle se utilizan estrategias para disminuir el riesgo vital de las personas. La inserción a programas especializados y a la red de salud se inclina por esta vía, donde se revisa el estado nutricional, la presencia de enfermedades de transmisión sexual y todo aquello vinculado a la salud. En los encuentros realizados entre el profesional y la persona se visualiza la presencia de estrategias de reducción de daño en acciones que pueden parecer asistencialistas, sin embargo, el resguardo de la alimentación, higiene, alojamiento, entre otros, no son más que una práctica explicita de reducción de daños, donde el sujeto se aleja

---

[11] Revista Chilena de Terapia Ocupacional. 2014. Universidad de Chile

[12] Faraldo. R. 2014. Claves de la intervención social desde el enfoque de género. Fundación Isonomia. España.

de factores de riesgo. En este contexto, la Reducción de Daños es una estrategia de restitución de derechos y oportunidades, que lleva implícito un proceso educativo basado en los derechos humanos. La finalidad mínima desde este enfoque es hacer que las condiciones de las personas no empeoren, por lo cual la abstinencia no es el fin último. Entre los objetivos más ambiciosos, la reducción del daño persigue el mejoramiento de las condiciones de vida para que una persona pueda participar satisfactoriamente en la vida social.

2. ESTÁNDARES PARA EL FUNCIONAMIENTO DE LOS CENTROS TEMPORALES PARA LA SUPERACIÓN.

Los Centros Temporales para la Superación deben cumplir durante toda su ejecución con estándares técnicos generales y particulares, los cuales constituyen lineamientos técnicos a resguardar durante la ejecución de los mismos, y que permiten alcanzar los objetivos de desempeño de sus participantes.

Estos estándares se clasifican en:

- Estándares intangibles transversales
- Estándares tangibles transversales
- Estándares tangibles e intangibles por tipo de centro

2.1 ESTÁNDARES INTANGIBLES TRANSVERSALES

Se trata de todos aquellos estándares intangibles que deben ser resguardados del mismo modo en cada uno de los Centros, independiente de sus características particulares. Estos estándares son los siguientes:

A. Orientación
B. Acciones de Acompañamiento
C. Cumplimiento de lineamientos básicos para la realización actividades en el Centro
D. Derivaciones
E. Registro de Información
F. Comunicaciones
G. Autocuidado del equipo

2.1.1 ORIENTACIÓN

Este estándar tiene como propósito:

- ✓ Propiciar que el/la participante adhiera al Centro, participe en las actividades del mismo y conozca sus normas, protocolos de funcionamiento y su normativa.
- ✓ Otorgar la guía y el apoyo necesario a los participantes que acuden a los Centros, para alcanzar la reconexión con los servicios y prestaciones de las redes públicas y privadas que favorezcan su proceso de interrupción de la situación de calle o de mejoría de su calidad de vida.
- ✓ Propiciar la re-vinculación con personas significativas y/o el desarrollo de nuevos lazos con pares al interior del Centro u otras redes de apoyo.
- ✓ Desarrollo de Planes de trabajo, co-construidos con los participantes.
- ✓ Posicionar al Centro en el territorio, estableciendo redes de colaboración entre los Organismos e Instituciones que fomenten la reconexión de los participantes con la red de protección y servicios básicos.

Es así como el Centro debe funcionar como un dinamizador de los procesos de sociabilización de los participantes, contribuyendo al desarrollo de las competencias individuales y sociales. Por este motivo la **coordinación intersectorial** es un requisito indispensable de la labor

desarrollada en el Centro. Se debe lograr una articulación que posibilite intervenciones integradas y complementarias con distintos sectores, resultando fundamental efectuar una coordinación eficiente con la institucionalidad local, especialmente con el municipio correspondiente, servicios de salud, Senda, entre otros.

En el marco de este estándar, el Ejecutor deberá:

a. Entregar a la Secretaría Regional Ministerial de Desarrollo Social respectiva un Catastro de Redes actualizado que permita planificar una pertinente gestión de cooperación, dentro de los dos primeros meses de iniciado el período de ejecución del respectivo Centro. El Catastro deberá incorporar actores clave para el objetivo multidimensional de la promoción social de quienes se encuentran en situación de calle. Ejemplo de estos actores son los servicios de salud, comunidades terapéuticas, Servicio de Registro Civil e Identificación, Centros de Apoyo a la Integración Social (Gendarmería de Chile) y la Corporación de Asistencia Judicial, entre otros.

b. El ejecutor deberá mantener permanentemente un diario mural habilitado en algún lugar del inmueble que sea visible y accesible para todos los participantes, en que se exponga, como mínimo la siguiente oferta: cursos y capacitaciones de SENCE, fondos concursables y apoyo en Empleabilidad del FOSIS, información relativa al Registro Social de Hogares y al Registro Social Calle, línea programática de los servicios de salud del territorio (CESFAM y/o Consultorio, COSAM), información sobre programas u otras estrategias que aborden el consumo problemático de alcohol y drogas.

   Estos diarios murales deberán indicar con precisión la dirección y/o lugar donde los participantes del Centro deberán acudir a fin de postular a los Programas mencionados, y deberá ser actualizado al menos cada 2 meses, lo que será revisado por la contraparte regional ministerial en las supervisiones que se realicen.

c. El ejecutor deberá, en coordinación con la Secretaría Regional Ministerial de Desarrollo Social respectiva, generar instancias de red con actores del Catastro de Redes. Se trata de aquellas instancias de coordinación entre el ejecutor del Centro y los diferentes actores públicos o privados, que por sus objetivos contribuyen a la protección y/o promoción social de personas en situación de calle.

2.1.2 ACCIONES DE ACOMPAÑAMIENTO:

Para el adecuado cumplimiento de las metas relacionadas con este estándar, el ejecutor deberá realizar las siguientes acciones:

a) Desarrollar al menos una reunión semanal de Orientación Psicosocial con los participantes:

Se entenderá por reuniones de orientación psicosocial aquellas instancias en las cuales se abordan temas relacionados con la conexión entre el participante y la red de servicios y de protección social, así como también en temas relativos al autocuidado, salud física y mental, necesidades de apoyo emocional, entre otros.

Se trata de un espacio de escucha empática y contenedora, en el cual los profesionales con apoyo de los monitores otorgarán orientación y empoderarán a los participantes a construir entre ellos, mediante su propia experiencia y el diálogo grupal, las respuestas que necesitan. De la misma forma, los profesionales del Centro deberán contar con información actualizada sobre oferta de cursos, programas de empleabilidad, estrategias de atención en los servicios de salud, y la oferta programática disponible, en el marco Sistema Intersectorial de Protección Social, entre otros.

Se espera que estas reuniones se desarrollen como una estrategia de Grupo de Apoyo, éste es un término genérico que incluye un amplio rango de modalidades específicas de

intervención promocionadas o iniciadas por profesionales o monitores y que se basan en los beneficios terapéuticos que se producen al compartir experiencias similares (Rogers, 1973[13]).

Los Grupos de Apoyo dan a los participantes la oportunidad de escuchar las experiencias de otros pares, de manera que se sientan menos solos, y de compartir las estrategias que han utilizado para enfrentar dificultades comunes que los afectan.

Los objetivos de los Grupos de Apoyo son incrementar habilidades de afrontamiento, a través del refuerzo propio, la empatía, el apoyo y mejorar habilidades de la comprensión personal y de educación, a través del feedback, la orientación y guía.

Estas intervenciones son convocadas por el profesional para crear un ambiente acogedor para gestionar los recursos de los miembros a fin de afrontar las situaciones conflictivas o amenazantes y suelen estar conformados por personas que comparten algún tipo de problema o situación específica.

Si al finalizar un grupo de apoyo que ha sido iniciado y dirigido por un profesional y/o monitor, sus participantes deciden continuar por decisión voluntaria, entonces este grupo puede ser considerado como un grupo de autoayuda (Wasserman y Danforth, 1988)[14].

Existen distintos grupos de apoyo, estos son:

- De apoyo emocional: los miembros se apoyan entre sí, y comparten su experiencia y los sentimientos que les produce encontrarse en una situación común.
- De información: habitualmente en estos grupos un experto habla sobre un tema concreto y su objetivo es ampliar los conocimientos y habilidades de los participantes, por ejemplo: charlas de salud realizadas por una enfermera, charlas sobre temas de justicia realizadas por un abogado, entre otros.
- Psicoeducativos: se entrega consejo e información a participantes que van a pasar por un suceso vital predecible, por ejemplo: otorgar apoyo especial a aquellos participantes que están por egresar.
- De crecimiento personal: integrado por personas que desean cambiar, crecer o desarrollarse.

Considerando la relevancia que tiene esta instancia para el trabajo en el centro, dentro de los materiales disponibles en la página web del Programa Noche Digna, se encuentra un documento específico que detalla características y formatos de este tipo de reunión semanal.

b) Facilitar el ingreso al Registro Social Calle:

Para aquellos participantes que no cuenten con el Registro Social Calle y que manifiesten su voluntad de ingresar a éste, será deber de los ejecutores el facilitar su incorporación a través de la coordinación con la Municipalidad correspondiente, solicitando que se realicen los operativos respectivos en el Centro. El ejecutor deberá informar a la contraparte técnica regional cuando se realicen gestiones de este tipo en el dispositivo, así como también las personas que se incorporen al Registro.

c) Desarrollar Planes de Trabajo personalizados:

El desarrollo de los planes de trabajo es una acción que debe ser liderada por el equipo del centro, en donde se traza junto al participante un proyecto de vida que será la hoja de ruta durante la participación en el centro.

---

13 Rogers, C. Grupos de Encuentro. Editorial Amorrortu. Argentina, 1973.

14 Wasserman, Harry y Danforth, Holly E. 1988. El vínculo humano: grupos de apoyo y ayuda mutua. Springer Pub. Co., Nueva York

Para la construcción de un Plan de Trabajo se consideran tres aristas:

i. Caracterización de la situación de calle:

A partir de la aplicación de un instrumento, se realiza una caracterización de la situación de calle del participante para evaluar sus necesidades de apoyo. Los resultados de esta aplicación pueden derivar en dos perfiles con objetivos de desempeño diferenciados:

- ✓ **Perfil 1, promocional:** Su objetivo es la salida de la situación de calle;
- ✓ **Perfil 2, de protección:** Su objetivo es mejorar las condiciones de vida para transitar hacia un perfil promocional.

El Instrumento de Caracterización cuenta con un plazo de aplicación de tres semanas (considerando que existe información que no puede ser obtenida en una única entrevista), y fue construido a partir de: i) dimensiones clave que explican la diferencia entre situaciones de calle más o menos complejas (Johsnen, s., Teixeira, L., 2010)[15]; ii) el trabajo colaborativo con actores de la sociedad civil que ejecutan los Centros, que participaron en la confección del instrumento y su validación a través de pilotaje.

A partir del Instrumento de Caracterización y, sumado a la apreciación de los casos que realizan los profesionales luego de un proceso de vinculación con los participantes, se proyectarán objetivos de bajo umbral orientados a la protección (mejorar hábitos, relaciones interpersonales, autoestima, etc.), u objetivos de largo aliento orientados a la promoción (apoyo en inserción y capacitación laboral, nivelación de estudios, vinculación familiar, etc.).

ii. Tipo de Estadía:

Contemplando los dos tipos de estadía presentes en los centros, se establece que los participantes que utilizan las Residencias, Casas Compartidas y cupos de alojamiento en Centros de Referencia deben tener un Plan de Trabajo a contar del segundo mes de participación.

Por otra parte, las personas en situación de calle que concurren a los Centros de Día, Hospederías o cupos de Estadía Diurna en Centros de Referencia, tendrán un Plan de Trabajo en la medida que muestren adherencia al Centro, es decir, que asistan regularmente a él (al menos tres veces a la semana durante un mes).

iii. Áreas de Bienestar:

Los planes de trabajo cuentan con una lógica multidimensional, en sincronía con la implementación de la Matriz de Bienestar del Subsistema Seguridades y Oportunidades[1]. Los Centros para la Superación abordan cuatro dimensiones básicas: Trabajo, Salud, Educación, Hábitat y Entorno y una quinta dimensión Emergente en donde se pueden incluir, eventualmente, objetivos de trabajo que el equipo del Centro no considere posibles de enmarcar en ninguna de las otras dimensiones.

---

[15] Johnsen S. &Teixeira L. (2010), Staircases, Elevators and Cycles of Change. 'Housinf First' and Other Housing Models for Homeless People with Complex Support Needs, Londres: CRISIS

[1]Para mayor información sobre la Matriz de Bienestar, revisar http://www.chileseguridadesyoportunidades.gob.cl/docs/Claves.pdf

Los planes de trabajo de los Centros para la Superación, apuntan a abordar situaciones de pobreza y/o exclusión social desde la integralidad.

Por último, al homologar las áreas de trabajo con el Programa Calle del Subsistema Seguridades y Oportunidades, se facilita el trabajo de complementariedad en aquellos casos donde ambos equipos coinciden con sus intervenciones.

2.1.3 CUMPLIMIENTO DE LINEAMIENTOS BÁSICOS PARA LA REALIZACIÓN DE ACTIVIDADES EN EL CENTRO

Las actividades a desarrollar en el Centro deben estar planeadas bimestralmente y detalladas en los Informes Técnicos, asegurando un piso mínimo de ocho actividades mensuales. En los informes existirá una sección para dar cuenta de la evolución de las actividades, debiendo señalar facilitadores y obstaculizadores de su ejecución.

Los tipos de actividad definidos son los siguientes: Deportiva (D), Recreativa (R), Cultural (C), Educativa (E), Capacitación (CA) y Autocuidado (AU).

2.1.4 DERIVACIONES

Para efectuar las derivaciones, el ejecutor debe contar con un plan de coordinación intersectorial y comunicación con otras entidades que ofrecen servicios susceptibles de ser solicitados por personas en situación de calle. Esta coordinación es garantizada por el equipo técnico del Centro, estableciendo canales de comunicación y flujos de procedimientos en el protocolo pertinente.

Si una persona ingresa al Centro derivada desde otra institución, ésta debe concurrir con la ficha de derivación emitida por la institución con la cual previamente se efectuó la coordinación.

Del mismo modo, la derivación desde el Centro hacia otras entidades debe ir acompañada con la ficha de derivación correspondiente.

2.1.5 REGISTRO DE INFORMACIÓN NOCHE DIGNA

El equipo del Centro debe cargar la información de su operación con los participantes en el Sistema de Registro Noche Digna, el cual permite recoger, consignar y gestionar adecuadamente dicha información, generando una carpeta virtual de cada participante en modo calendario, además de reportes asociados. El llenado de esta plataforma informática es fundamental para monitorear ingresos, egresos y procesos de los participantes, por lo que se realizarán capacitaciones en su uso, y revisión del correcto llenado de datos.

El link de ingreso a la plataforma es http://snd.ministeriodesarrollosocial.gob.cl/, al que se accede con nombre de Usuario y Clave solicitados a la Secretaría Regional Ministerial de Desarrollo Social correspondiente. Una vez ingresado, aparecerán las funciones: Gestión PSC, Bitácora, Buscar y Reporte. Para tales efectos, el ejecutor deberá enviar un Oficio a la SEREMI respectiva, a fin de solicitar la activación de los nombres de usuarios y claves para acceder al Registro, individualizado a las personas (con indicación de su nombre, rut , cargo y correo electrónico) que por la naturaleza de sus funciones deberán acceder al Sistema de Registro Noche Digna, debiendo adjuntar a su solicitud las declaraciones juradas de todas las personas que accederán al Registro, de conformidad al Formato establecido en el Anexo N°2 de la presente Resolución. Lo anterior, deberá ser verificado por la SEREMI respectiva, a fin de otorgar las correspondientes claves de acceso.

La institución ejecutora y las personas que conforman el equipo ejecutor, deberán guardar estricta confidencialidad de la información que tengan acceso en el desempeño de sus funciones, debiendo dar estricto cumplimiento a la Ley N°19.628, sobre Protección a la Vida Privada.

Las personas a quienes se les asigne clave de acceso al Registro, no podrán ceder bajo ninguna circunstancia sus claves y nombres de usuarios, quedando estrictamente prohibido la generación de claves distintas a las autorizadas por el Ministerio, o que éstas sean entregadas, o sea permitido su uso, a personas distintas de las autorizadas por la SEREMI.

Asimismo, se deberá informar, por oficio a la SEREMI, sobre cualquier modificación que se efectúe respecto de las personas autorizados para ingresar al Registro, con la finalidad de cancelar las claves de acceso de que dispusieren los reemplazados y generar las nuevas que correspondan, debiendo en tal caso también adjuntarse la correspondiente declaración jurada contenida en el Anexo N°2 de la presente Resolución.

Las personas que tengan acceso al Registro, no podrán divulgar bajo ninguna circunstancia la información que tomen conocimiento, la cual deberá ser utilizada exclusivamente para los fines descritos en la presente Resolución. En el contrato que se suscriba entre la institución ejecutora y los profesionales y/o técnicos se deberá estipular expresamente el deber de confidencialidad y resguardo de la información personal a la que se acceda en el marco de la ejecución del Programa Noche Digna.

2.1.6 COMUNICACIONES

En el ámbito comunicacional, el Ejecutor deberá referir el nombre del centro en todo documento escrito formal e informal, como: "*Tipo de Centro*[16] para Personas en Situación de Calle" del Ministerio de Desarrollo Social. En este contexto, se prohíbe el uso de un nombre o marca distinta a ésta.

Si la organización ejecutora mantiene una página web, deberá referirse a esta iniciativa como "El *Tipo de Centro*[17] es una iniciativa del Ministerio de Desarrollo Social".

Asimismo, toda publicación en las páginas web institucionales deberán insertar el logo del Ministerio de Desarrollo Social y del Programa Noche Digna.

Cada centro tendrá en el momento de la apertura, en un lugar visible a toda la comunidad, un cartel proporcionado por el Ministerio de Desarrollo Social.

Toda difusión, plan comunicacional, nota de prensa o uso de los espacios físicos del centro para actividades comunicacionales debe ser coordinado con la Secretaría Regional Ministerial de Desarrollo Social correspondiente, haciendo alusión a que se trata de una iniciativa gubernamental. El no cumplimiento de esta obligación podrá dar origen incluso al término anticipado del convenio.

Los derechos de los documentos, metodologías y sistematización que emanen de esta experiencia son de exclusiva propiedad del Ministerio de Desarrollo Social.

2.1.7 AUTOCUIDADO DEL EQUIPO

Los equipos de trabajo que realizan intervenciones psicosociales con personas en situación de calle, se enfrentan cotidianamente con historias de dolor, dificultades en la intervención dadas por la complejidad de los perfiles, frustraciones asociadas a retrocesos en el proceso de superación, entre otros. La exposición permanente a este tipo de situaciones facilita el

[16] Centro de Día, Hospedería, Residencia, Centro de Referencia, Casa Compartida, según corresponda.

[17] Ibíd

desarrollo de un desgaste emocional en los equipos, producto de estar expuestos a conductas y relatos de sufrimiento. De esta manera, resulta indispensable la implementación de técnicas y recursos a los que se pueda acudir para protegerse de ese desgaste, con el objetivo de mitigar sus efectos.

Entenderemos el concepto de Autocuidado como las prácticas cotidianas y las decisiones sobre ellas, que realiza una persona, familia o grupo para cuidar de su salud; estas prácticas son "destrezas" aprendidas a través de toda la vida, de uso continuo, que se emplean por libre decisión, con el propósito de fortalecer o restablecer la salud y prevenir la enfermedad; ellas responden a la capacidad de supervivencia y a las prácticas habituales de la cultura a la que se pertenece[18].

En relación a lo anterior, en cuanto al trabajo que realizan los equipos psicosociales, el autocuidado podría entenderse como la responsabilidad personal de cada profesional y operador social de resguardar su integridad psíquica y emocional de los riesgos implícitos de su trabajo, la que debería asumir como tal. Sin embargo, quedarse sólo en este nivel individual podría conducir a una sobrecarga adicional, la que se sumaría a todas las fuentes de desgaste que implica su trabajo cotidiano. En este contexto, es necesario considerar que también existe una responsabilidad de los niveles directivos e institucionales, en términos de generar condiciones "cuidadosas "y protectoras para el trabajo de sus equipos" [19]

Muchas veces los equipos psicosociales manifiestan de manera explícita la necesidad de autocuidado como respuesta al desgaste vivido en la labor cotidiana. Esto puede expresarse como la búsqueda de espacios fuera del trabajo, conversaciones respecto al quehacer diario etc. Sin embargo, a menudo sucede que se manifiesta esta necesidad sin tener claridad de los problemas específicos que se deben abordar. El establecimiento de un Plan de Autocuidado en los equipos, no solo busca abordar la temática, sino hacerla propia en términos de poder detectar las dificultades especificas a enfrentar y, además, poder valorar las fortalezas que el equipo demuestra en su trabajo de intervención.

Dado lo expuesto, se debe considerar la noción de cuidado del equipo en dos niveles: primero en cuanto a la necesidad de generar instancias protectoras del recurso profesional, especialmente a través de una política institucional de resguardo y respeto de los trabajadores, y segundo a la capacidad de los profesionales de auto cuidarse. Para resguardar este punto, el ejecutor deberá entregar la planificación de la estrategia de auto cuidado a la contraparte técnica del Ministerio de Desarrollo Social, para su aprobación, dentro del segundo mes de iniciada la ejecución del Centro.

A continuación se detallan algunos lineamientos metodológicos, en los cuales se debe enmarcar la estrategia de autocuidado a desarrollar por los ejecutores:

Objetivo General:

Fomentar y adquirir estrategias de autocuidado para la promoción de la salud y la prevención del desgaste tanto a nivel individual como del equipo de trabajo.

Objetivos Específicos:

- Realizar un análisis situacional de las condiciones laborales en las que se desenvuelve el equipo ejecutor, con el objetivo de detectar las principales necesidades de autocuidado.
- Desarrollar un plan de autocuidado anual, en conjunto con todo el equipo de trabajo, que de respuesta a las necesidades detectadas.

18 Tobón, O. "El autocuidado: una habilidad para vivir". Universidad de Caldas. Colombia, 2003.

19 Arón, A. y Llanos, M. (2004). Cuidar a los que cuidan: desgaste profesional y cuidado de los equipos que trabajan con violencia. En: Sistemas Familiares, 20(1-2), 5-15.

- Realizar un proceso de evaluación posterior a la implementación de la estrategia de autocuidado, que permita dar cuenta de la efectividad de éste.

Condiciones para desarrollar el Plan de Autocuidado:

Los equipos ejecutores contarán con ítem presupuestario para dicho fin. En este sentido el equipo deberá tomar algunas definiciones iniciales para poder desarrollar su plan. Estas son las siguientes:

- Frecuencia de los encuentros: Definir si las "reuniones" o actividades de autocuidado se desarrollarán de manera semanal, quincenal, etc.
- Contar con un espacio adecuado para la implementación del Plan.
- Generar estrategias para garantizar la participación de todo el equipo. Ejemplo: contratación de un profesional externo que se haga cargo del Centro mientras se desarrolla la actividad.
- Fijar un horario. Ejemplo: cada viernes de 14:00 a 18:00 hrs lo que podría implicar hacer cierre del centro a partir de ese horario, previa autorización de la respectiva SEREMI.
- Contemplar la contratación se servicios externos como capacitación.

Considerando la relevancia que tiene este estándar para el trabajo en el centro, dentro de los materiales disponibles en la página web del Programa Noche Digna, se encuentra un documento específico con sugerencias detalladas, características y formatos de la estrategia de autocuidado.

2.2 ESTÁNDARES TANGIBLES TRANSVERSALES

A continuación se detallan aquellos estándares tangibles que deben estar presentes en todos los Centros para la Superación, los cuales contemplan 2 aspectos:

- Emplazamiento
- Infraestructura

2.2.1 Emplazamiento:

La instalación en el territorio debe contemplar los siguientes aspectos para su localización:

- Debe asegurar que el Centro para la Superación esté ubicado en un territorio de fácil acceso para las personas en situación de calle, entendiéndose por fácil acceso, aquellos sectores de la comuna que proporcionen seguridad y conectividad a los participantes.
- Debe permitir la accesibilidad a servicios institucionales y comunitarios básicos. Para ello, debe considerar en su ubicación, el acceso a servicios como salud, educación, recreación, entre otros.
- Debe permitir el acceso a transporte público para la realización de actividades laborales y ocupacionales.

2.2.2 Infraestructura:

Se espera que los Centros para la Superación cuenten con la siguiente infraestructura mínima para el funcionamiento:

Condiciones de los Centros Temporales para la Superación	Descripción
Estado de conservación y mantenimiento	El inmueble presenta condiciones estructurales: muros sin inclinación ni grietas, cañerías de agua sin filtraciones ni llaves con goteras, instalaciones eléctricas embutidas y con cajas de enchufes intactas, cielos sin grietas ni roturas ni baches en las tablas, cerámicos o cemento (no importa si esta parchado), puertas cierran correctamente, descargas de WC funcionando. Para garantizar lo anterior, se exigirá una declaración jurada del ejecutor que señale que el inmueble no cuenta con declaración de inhabitabilidad por parte de la Dirección de Obras correspondiente al domicilio en que éste se encuentre ubicado.
Calefacción	Los Centros para la Superación utilizan algún sistema de calefacción adecuado, que no pone en riesgo la salud de los participantes, debiendo contar con las certificaciones y mantenciones que correspondan. Los establecimientos en las zona central y sur del país deberán contar un sistema de calefacción con capacidad para mantener una temperatura interior mínima de 16° C.
Ventilación	Las instalaciones poseen ventilación natural, con ventanas de fácil apertura y cierre. Baños, ducha y cocina con sistema de extracción forzada (campana y/o extractor de aire). El calefón deberá estar ubicado fuera del baño.
Iluminación	Los Centros para la Superación disponen de iluminación con luz natural de día, a través de ventanas de tamaño adecuado y/o tragaluces. Iluminación suficiente en baños y duchas (tipo fluorescente, hermético en zonas húmedas).
Agua Potable	Los Centros para la Superación se encuentran en cumplimiento de la normativa correspondiente.
Alcantarillado	Los Centros para la Superación cumplen con la normativa correspondiente.
Gas	Los Centros para la Superación cumplen con la normativa correspondiente.
Implementación de seguridad anti - incendio	Los Centros para la Superación cuentan con detectores de humo y extintores instalados de acuerdo a normativas de seguridad. La materialidad de los revestimientos y/o de los paramentos verticales y toda la estructura del edificio deberá considerar resistencia al fuego, de acuerdo al marco normativo vigente
Electricidad	Los centros para la superación cuentan con un sistema de energía eléctrica para la realización de sus actividades, seguro y operativo, de acuerdo a los requerimientos de la normativa correspondiente. Los artefactos eléctricos y de iluminación del centro de superación se encuentran en buen estado y son seguros
Higiene	Las instalaciones de los Centros para la Superación están aseadas, sin malos olores, sin

	basura fuera de los depósitos, sin presencia de vectores, sin suciedad adheridas, con depósitos para desechos tapados y en áreas distantes de alimentos. Se realiza periódicamente control de sanitización.
Decoración	Los Centros para la Superación disponen de ciertos elementos decorativos en algunos espacios (cuadros, floreros, macetas, cortinas, etc.) de tal manera de generar un espacio acogedor y digno para las personas.
Seguridad	Los Centros cuentan con señalética de vías de evacuación y escape en caso de emergencias. El dimensionamiento de las vías de evacuación deberán cumplir con la normativa vigente

2.3 ESTÁNDARES TANGIBLES E INTANGIBLES POR TIPO DE CENTRO

Para alcanzar los objetivos propuestos y garantizar la calidad de los servicios se han diseñado en cada uno de los centros, dos tipos de estándares[20] específicos:

2.3.1 ESTÁNDAR 1: SERVICIOS TANGIBLES

- ✓ **Infraestructura y Emplazamiento:** Corresponde a los elementos mínimos de calidad referidos a emplazamiento, construcción, habilitación, equipamiento y mantención de espacios en los inmuebles en que se ejecuta el Centro Temporal respectivo.

- ✓ **Servicios Básicos:** Corresponde a los elementos mínimos de calidad material de bienes y servicios, tales como alojamiento, alimentación, abrigo, servicios higiénicos, entre otros.

2.3.2 ESTÁNDAR 2: SERVICIOS INTANGIBLES

Recurso Humano: Corresponde a los elementos mínimos de calidad relacionados con la composición del equipo de trabajo del Centro Temporal respectivo (cantidad, relación trabajador/participante, descripción de cargo, perfiles, etc.).

Cabe señalar que el personal que se desempeñe en el Centro, no podrá haber sido condenado a la pena de inhabilitación absoluta y perpetua o absoluta y temporal para el desempeño de cargos, empleos, oficios o profesiones ejercidos en ámbitos educacionales o que involucren una relación directa y habitual con personas menores de edad, de conformidad a lo establecido en la Ley N°20.294, que crea Inhabilidades para condenados de delitos sexuales contra menores y establece el registro de dichas inhabilidades. Lo anterior, considerando la eventual participación de menores de edad en el respectivo Centro.

Este requisito deberá verificarse por el ejecutor previo a la contratación del personal conforme a lo establecido en la Ley N° 20.594, que crea inhabilidades para condenados por delitos sexuales contra menores y establece registro de dichas inhabilidades.

El personal contratado además deberá cumplir con el perfil definido por el Ministerio de Desarrollo Social.

[20] En este Manual de Orientaciones y Estándares Técnicos, se entenderá como estándar, al conjunto de criterios definidos para resguardar elementos mínimos de calidad. Estos abarcan todas las áreas y procesos de los programas (infraestructura, equipamiento, metodología, prestaciones, recursos humanos, etc.). Los estándares se describen con frecuencias o porcentajes, cualidades o formas de acción, y tiempos de ejecución.

II. TIPOS DE CENTROS TEMPORALES PARA LA SUPERACIÓN

Los dispositivos del componente Centros Temporales para la Superación se clasifican en cinco (5), según los servicios y prestaciones que otorgan a los participantes, a saber:

- Centro de Día
- Residencia
- Centro de Referencia
- Hospedería
- Casa Compartida

A continuación se describe cada uno de los centros mencionados y se detallan los servicios o prestaciones que otorgan, así como también los estándares intangibles y tangibles particulares que deben cumplir:

1. CENTRO DE DÍA

El Centro de Día es un dispositivo destinado a personas en situación de calle, en el cual se les ofrece un espacio diario de encuentro, se favorece la socialización y la re-integración social en un ambiente de seguridad y "baja exigencia"[21]

Las prestaciones que el centro ofrece son las siguientes:

- Servicios de atención básica (acceso a servicios para la preparación de alimentos, incluye stock de alimentos no perecibles, útiles de aseo, acceso a servicios higiénicos y lavandería).
- Apoyo y acompañamiento para fortalecer el proceso de superación de la situación de calle, a través de un plan de trabajo adecuado al perfil del participante.
- Actividades educativas y recreativas para permitir a los participantes utilizar el tiempo libre de manera creativa, potenciar la convivencia y apoyar los procesos de integración social.

Por otra parte, en el Centro de Día se articula la oferta local de atención preferente para personas en situación de calle, y diferentes apoyos gestionados por el equipo técnico del centro. Este elemento constituye una estrategia fundamental para superar la situación de exclusión social.

El Centro de Día se caracteriza además por permanecer abierto todos los días hábiles del año (de lunes a viernes, excluyéndose feriados y festivos) en horario diurno desde las 8:00 a las 18:00 horas.

Aspectos Generales	
Objetivo General	Personas en situación de calle disminuyen riesgos y deterioros mediante su acceso a Estadía Diurna, Servicios Básicos y Orientación en Centro de Día.
Objetivos Específicos	Personas acceden a: - Un espacio de socialización diferente a la calle para realizar sus actividades cotidianas. - Servicios básicos para preparación de alimentos (acceso a cocina para preparación de alimentos). - Servicios básicos de higiene y cuidado (baños, duchas, lavandería, planchado). - Planes de trabajo orientados a superar su situación de calle (en el

[21] Se entiende por "baja exigencia" el hecho de asumir la asistencia y la reducción de daños como objetivos de la intervención para aquellas personas más gravemente afectadas, sin renunciar por ello a trabajar intensamente por el reconocimiento y la activación de las capacidades personales. Fundación Rais, 2012.

	caso de participantes con adherencia) - Participación en actividades educativas, deportivas y recreativas, organizadas o gestionadas por el Centro de Día. - Participación de asambleas y reuniones para acordar aspectos de la convivencia y el quehacer al interior del Centro de Día.
Capacidad	20 a 35 personas de acuerdo al convenio que se suscriba. El uso de la capacidad varía de acuerdo a las propias dinámicas de movimiento en el territorio de la población en situación de calle.
Vías de Ingreso	- Demanda espontánea de acuerdo a cupos - Derivación de acuerdo a cupos

1.1 Estándares Tangibles Centro de Día

Los estándares tangibles para los Centros de Día son los siguientes:

- Condiciones de las dependencias administrativas
- Condiciones de las dependencias de los participantes
- Condiciones de instalaciones específicas
- Prestaciones

a. Condiciones de las dependencias administrativas

Se espera que el recinto del Centro de Día incluya los espacios necesarios para efectuar las labores administrativas y técnicas propias de la gestión institucional. A continuación se detallan los espacios mínimos con los que debería contar este centro, junto con una descripción y un estándar mínimo de calidad:

Dependencia	Descripción	Estándar mínimo de calidad
Oficina equipo profesional y voluntarios	Oficina utilizada por el equipo profesional y los voluntarios para desarrollar labores administrativas y de coordinación propias de sus funciones.	Cuenta con el mobiliario adecuado (escritorios, sillas, mueble o estantería), y posee la implementación necesaria para realizar estas tareas (teléfono, computador, impresora, internet).
Sala de reunión / multiuso	Espacio de uso flexible para actividades grupales recreativas, psicoeducativas, talleres, etc.	Sillas, mueble para guardar material educativo, pizarra acrílica, data show, telón, etc.
Comedor y sala de estar del personal y voluntarios	Espacio utilizado por el personal del Centro para el servicio de alimentación diario.	El recinto se encuentra implementado con cocina, lavaplatos, refrigerador, mueble, loza, cubiertos, microondas, materiales de aseo.
Baño del personal y voluntarios	Espacio utilizado por el personal del centro para servicios sanitarios y de higiene.	Las instalaciones cuentan con 1 baño con ducha (con agua fría y caliente).

b. Condiciones de las dependencias de los participantes

Se espera que el Centro de Día disponga de todos los espacios adecuados para desarrollar las actividades. A continuación se detallan los espacios mínimos con los que debería contar este centro, junto con una descripción y un estándar mínimo de calidad:

Dependencia	Descripción	Estándar mínimo de calidad
Sala de estar y comedor	Corresponde a un área multifuncional que permite su	El mobiliario permite su utilización como comedor. Cuenta con 5 mesas

	utilización como comedor de los participantes y además es un espacio para descansar y permanecer en tiempo de ocio y recreación.	con 6 sillas c/u. Se encuentra en buen estado de conservación: sin roturas, desniveles, desgaste excesivo. Además, cuenta con TV, Reproductor de DVD, Radio, Estante, Juegos de mesa, etc.
Sala de computación (opcional)	Sala que se encuentra habilitada para efectuar talleres de computación y para realizar actividades de recreación, revisión de noticias, búsqueda laboral, elaboración de CV, etc. También el servicio de internet permite el contacto con familiares y/o amigos.	Cuenta con escritorios y 4 computadores con acceso a internet. El espacio también posee una impresora y una pizarra.
Baños	Se cuenta con baños para hombres y para mujeres distribuidos de la siguiente manera: 4 WC y 4 lavamanos en el baño de hombres y 2 WC y 2 lavamanos en el baño de mujeres.	Los baños poseen espacio suficiente para permitir la adecuada circulación de personas, además de elementos de seguridad y apoyo para el desplazamiento (barandas, pasamanos). Los artefactos de baño se encuentran en buen estado de conservación y funcionamiento. Se realiza periódicamente control de sanitización.
Duchas y camarín	Cuenta con duchas y camarines para hombres y para mujeres distribuidos de la siguiente forma: 4 duchas en el camarín de hombres y 2 duchas en el camarín de mujeres, ambos abastecidos con agua fría y caliente.	El camarín tiene bancas en área contigua a las duchas. Posee espacio suficiente para permitir la adecuada circulación de personas, además esta área dispone de elementos de seguridad y apoyo para el desplazamiento de los participantes (barandas, pasamanos, gomas antideslizantes para duchas). Los artefactos de las duchas se encuentran en buen estado de conservación y funcionamiento. Se realiza periódicamente control de sanitización.
Área de Armarios	Sala con armarios para el almacenaje de pertenencias personales.	Dicha área cuenta con un armario por usuario, numerado, con sistema de seguridad con candados. Para las mujeres madres, y en caso de ser necesario, se le entrega un armario extra para almacenaje de bolsos y/o enseres. La sala de guardarropía posee ventilación e iluminación adecuada.

Área para carros, carretones y canil[22]	Espacio al aire libre (con resguardo para la lluvia) que permite estacionar carros y carretones, y dejar a sus perros.	El recinto cuenta con el espacio suficiente para estacionar unos tres carretones (2x2 m. c/u aprox.), resguardándolos de la lluvia. Además, cuenta con 2 o 3 espacios diferenciados para mascotas (1,5 x 1,5 m. c/u).
Teléfono y buzón o libro de sugerencias	El Centro de Día dispone de un teléfono para uso de los participantes. El Centro de Día dispone de un buzón o libro de sugerencias para que los participantes puedan dejar sus opiniones.	Teléfono de uso público para realizar y recibir llamadas. Buzón o libro de sugerencias.
Patio al aire libre	Espacio al aire libre con áreas verdes. Permite el encuentro y la realización de actividades con los participantes.	

c. Condiciones de instalaciones específicas

Se espera que las áreas específicas del Centro de Día cuenten con la implementación adecuada para brindar un servicio de calidad a los participantes. A continuación se detallan los espacios mínimos que debe tener cada centro, junto con una descripción y un estándar mínimo de calidad:

Dependencia	Descripción	Estándar mínima de calidad
Cocina	El área de la cocina permite a los participantes la preparación de sus alimentos.	La cocina dispone de todos los elementos necesarios para la preparación de alimentos (instalaciones, refrigeración, mobiliario y utensilios). Permite el desplazamiento seguro y fluido. Puede ser cocina americana. La cocina debe ser semi industrial o industrial.
Sala de lavandería y planchado	El área de lavandería y planchado permite el uso seguro de las máquinas de lavado, secadora y plancha.	La lavandería cuenta con 2 lavadoras, 1 secadora de ropa, 2 planchas con tabla de planchado. Además el área cuenta con 2 lavaderos y tendederos para el secado de ropa. Permite el desplazamiento seguro y fluido. Las lavadoras deben ser semi industriales o industriales.
Pasillos y zonas de circulación	Permite el tránsito fluido y seguro de las personas al interior del centro.	El centro cuenta con pasillos para conectar las distintas dependencias del inmueble y áreas de circulación expeditas y seguras.

[22]La institución se hará responsable de tomar contacto con el municipio de modo de contar con ayuda profesional de veterinario para el cuidado de mascotas. Del mismo modo, intencionará tomar contacto con estudiantes voluntarios de la carrera de Medicina Veterinaria para apoyar en el control y cuidado de mascotas.

1.2 Estándar de Prestaciones Centro de Día

a. Implementos para la preparación de Alimentos.

El Centro de Día dispone de implementos para la preparación de alimentos, pero son los participantes quienes gestionan su alimentación. No obstante, se deberá mantener un stock de alimentos no perecibles, que se financiará con cargo al Programa.

En todos los casos se organizará al menos un encuentro semanal que podrá incluir un almuerzo, con el fin de fortalecer la convivencia y los objetivos del centro, lo cual podrá ser financiado con los fondos transferidos al ejecutor.

El Centro de Día proporcionará los implementos para que los participantes puedan preparar diariamente su desayuno (termo con agua caliente, tazas, platos, cubiertos).

b. Higiene y vestuario

Los servicios higiénicos del Centro de Día poseen las condiciones necesarias para facilitar a los participantes los requerimientos de higiene y necesidades sanitarias, con adecuada iluminación, ventilación e instalaciones.

El Centro de Día cuenta con inodoros, lavamanos y duchas con agua fría y caliente, para los participantes. Además, todas las instalaciones sanitarias poseen barandas y soportes de ayuda para personas con movilidad reducida, así como gomas antideslizantes de seguridad.

Estos servicios cuentan también con dispensadores de jabón, toallas de papel (secado), toallas para la ducha, receptores de basura y espejo.

Las instalaciones cuentan con servicio de aseo diariamente y al menos una vez al mes las instalaciones sanitarias deben recibir un control de sanitización y desinfección de una empresa externa, por lo cual es necesario incluir este ítem en el presupuesto presentado en la propuesta.

El Centro de Día también cuenta con un ropero para proveer de prendas de vestir (ropa y calzado) a personas que lleguen con su vestuario en malas condiciones o para un mayor abrigo en periodos de invierno.

Por último, se cuenta con un stock de emergencia de pañales desechables para bebés y pañales de adultos para personas con problemas de incontinencia.

1.3 Estándares Intangibles para Centros de Día

a. Recursos Humanos

- ✓ ***Equipo de trabajo***

Considerando que el sujeto de atención son las Personas en Situación de Calle, se hace fundamental contar con un equipo de trabajo idóneo y especializado en esta temática. De manera tal, que se logre una intervención adecuada. Éste equipo debe contar con las competencias, motivación necesaria, proactividad y dedicación.

El equipo de trabajo será conformado a partir de un proceso de selección que asegure la idoneidad del personal.

- ✓ ***Composición del equipo***

El equipo profesional de un Centro de Día está compuesto a lo menos por:

Rol	Principales Funciones	Perfil del cargo
Encargado Centro	Tiene la responsabilidad de la gestión técnica y administrativa del centro.	Trabajador Social, Psicólogo u otro profesional afín. Con experiencia demostrable en la atención de personas en situación de calle, coordinación de equipos de trabajo, gestión de proyectos y administración de convenios. Con capacidad de liderazgo, trabajo en equipo y buenas relaciones interpersonales. Conocimientos en intervención en crisis, manejo de situaciones relacionadas con el consumo perjudicial de alcohol y drogas y otras problemáticas asociadas a la exclusión social.
	Coordinar la planificación, ejecución y evaluación del centro, en conjunto con su equipo de trabajo, de acuerdo a las orientaciones técnicas y administrativas que correspondan y el convenio que al efecto se suscriba.	
	Asumir el rol de contraparte técnica y administrativa en relación al convenio que se suscriba entre la SEREMI de Desarrollo Social y la institución que implemente el Centro de Día.	
	Otorgar orientación, contención emocional e intervención en crisis en situaciones de demanda espontánea a los participantes, sus familias y referentes significativos.	
	Coordinación con servicios especializados de atención en aquellos casos que requieren de tratamiento y atención complementaria (centro de salud, hospitales, escuelas, jardín infantil, etc.).	
	Participar en reuniones de análisis de casos, conociendo la evolución y acciones realizadas en cada uno de ellos.	
	Llevar un registro actualizado de todos los participantes del centro en el Sistema de Registro Informático Noche Digna.	
	Coordinar la aplicación del Instrumento de Caracterización.	
	Gestionar la elaboración del Plan de Trabajo en conjunto con el participante.	
	Conocer los objetivos y la evolución de cada uno de los Planes de Trabajo de los participantes.	
Terapeuta Ocupacional	Es responsable de entregar atención integral a los participantes, apoyando en la realización de actividades individuales y grupales, con énfasis en la organización de actividades que favorezcan el desarrollo de habilidades para la vida diaria y la proyección, garantizando el cumplimiento de los estándares y protocolos establecidos.	Terapeuta Ocupacional o profesional universitario afín. Con experiencia demostrable, al menos 2 años, en el trabajo directo con población en situación de calle con capacidad de liderazgo, trabajo en equipo y buenas relaciones
	Garantizar la acogida y atención eficiente y oportuna de los participantes en un ambiente de dignidad, cariño y respeto.	
	Realizar actividades individuales y grupales que favorezcan el desarrollo de habilidades para la vida diaria de los participantes.	
	Desarrollar actividades que potencien el equilibrio entre las áreas de desempeño y patrones de ejecución.	
	Apoyar a los participantes en la revisión personal de sus rutinas y hábitos y en la elaboración de actividades de proyección ocupacional.	

	Realizar intervenciones individuales y grupales en situaciones de crisis y situaciones de conflicto.	interpersonales Conocimientos en intervención en crisis, manejo de situaciones relacionadas con el consumo de alcohol, drogas y otras problemáticas asociadas a la exclusión social.
	Atención directa a participantes en caso de intervención en crisis y análisis de casos.	
	Aplicar el Instrumento de Caracterización.	
	Elaboración de Plan de Trabajo en conjunto con el participante.	
Gestor de Redes	Es responsable de desarrollar y ejecutar un modelo de gestión de redes para el centro, y de realizar las acciones necesarias para cumplir con las metas relacionadas con la inserción comunitaria.	Trabajador Social, Psicólogo, o profesional universitario del área social o comunicacional, o recursos humanos. Con experiencia demostrable, al menos 2 años, en el trabajo directo con población en situación de calle con capacidad de liderazgo, trabajo en equipo y buenas relaciones interpersonales. Conocimientos en intervención en crisis, manejo de situaciones relacionadas con el consumo de alcohol y drogas y otras problemáticas asociadas a la exclusión social. Amplio conocimiento de la red de protección social y servicios básicos.
	Implementar acciones que tiendan a la integración del centro y sus participantes en la comunidad.	
	Desarrollar acuerdos colaborativos con las distintas instituciones u organismos del territorio, que favorezcan la inserción en la red de servicios a los participantes del Centro.	
	Actualización permanente de un catastro de organizaciones, instituciones y personas, locales y externas consideradas como parte de la red de apoyo.	
	Encargado del permanente mantenimiento y actualización del diario mural que contendrá la oferta de prestaciones y servicios de la red de protección social y otras Instituciones relevantes.	
	Atención directa a participantes en caso de intervención en crisis y análisis de casos.	
	Encargado de las reuniones semanales destinadas a la Orientación de los usuarios respecto a la oferta de la red de servicios, los cuales favorecen su proceso de superación.	
	Gestionar coordinación con Municipio para incorporar participantes al Registro Social de Hogares o delegar en otros profesionales del centro esta tarea.	
	En casos que se requiera, gestionará con los monitores del centro, el acompañamiento del participante a las Instituciones u Organismos con los que se requiera vincular, desarrollando en conjunto estrategias que fomenten la adherencia a los procesos.	

Monitor Social Centro de Día	Es responsable de acoger y acompañar a los participantes del centro, así como coordinar el acceso a los servicios y actividades de éste. Vela porque se mantenga una adecuada convivencia entre los participantes, que permita el desarrollo de las actividades planificadas.	Técnico Social o afín. Con experiencia demostrable, al menos 2 años, en el trabajo directo con población en situación de calle con capacidad de liderazgo, trabajo en equipo y buenas relaciones interpersonales. Con conocimientos en intervención en crisis.
	Gestionar el proceso de ingreso (por derivación o demanda espontánea) y realizar acogida y recepción de los participantes, de acuerdo al protocolo establecido.	
	Recibir diariamente a las personas que ingresan al Centro de Día, trabajando con ellos en forma grupal, velando por la buena convivencia y participación en actividades.	
	Asegurar condiciones ambientales adecuadas para los participantes.	
	Realizar actividades grupales, asambleas y organización del trabajo y mantención interna del centro.	
	Realizar el acompañamiento de los participantes a la red de servicios públicos, en caso de requerirlo, principalmente en la realización de los primeros trámites.	
	Gestionar egresos y derivaciones a redes de apoyo de los participantes.	
	En caso que lo amerite, realizará atenciones de contención o intervenciones en crisis con los participantes.	
Auxiliar de Aseo	Limpiar y ordenar las áreas asignadas de acuerdo a procedimientos del centro, considerando pisos, baños, puertas, ventanas, superficies (bordes de ventanas, muebles, estufas de pared, barandas, etc.).	Persona mayor de 18 años, responsable de mantener el orden y aseo de áreas asignadas de acuerdo a los procedimientos del Centro de Día.
	Limpiar y ordenar los patios y pasillos exteriores de acuerdo a procedimiento establecido.	
	Recibir, mantener, dar uso adecuado y guardar responsablemente las máquinas, electrodomésticos, muebles y útiles de aseo según normativa del centro.	
	Recepción, clasificación, registro, despacho y recepción de ropa y enseres para los participantes.	
	Mantener el aseo y orden de la lavandería.	

b.Plantilla Minima de RRHH

Para el funcionamiento del Centro de Día, se requiere la contratación de al menos la siguiente Planta de Recursos Humanos:

CAPACIDAD CENTRO DE DÍA: 20 A 25 PERSONAS			
Cargo	**Jornada Semanal**	**N° Trabajadores/ Roles**	**N° Horas Diarias**
Encargado(a) de Centro	Completa, total 45 hrs. Semanales.	1	9

Terapeuta Ocupacional	Completa, total 45 hrs. Semanales.	1	9
Gestor(a) de Redes	Media, total 22,5 hrs semanales	1	4,5
Monitor(a) Social	Completa, total 45 hrs. Semanales.	2	9
Auxiliar de Aseo	Media, total 22,5 hrs semanales	1	4,5

CAPACIDAD CENTRO DE DÍA: 30 A 35 PERSONAS			
Cargo	**Jornada Semanal**	**N° Trabajadores/ Roles**	**N° Horas Diarias**
Encargado(a) de Centro	Completa, total 45 hrs. Semanales.	1	9
Terapeuta Ocupacional	Completa, total 45 hrs. Semanales.	1	9
Gestor(a) de Redes	Media, total 22,5 hrs semanales	1	4,5
Monitor(a) Social	Completa, total 45 hrs. Semanales.	3	9
Auxiliar de Aseo	Media, total 22,5 hrs semanales	1	4,5

Las tablas detalladas anteriormente corresponden a la plantilla de RRHH con que debe contar un Centro de Día, la que deberá informarse en los respectivos informes según convenio suscrito entre el Ejecutor y la SEREMI de Desarrollo Social.

Excepcionalmente, el ejecutor podrá realizar ajustes atendiendo a la realidad local, siempre y que éstos se encuentren debidamente justificados, y en la medida que estos no impliquen una disminución de la dotación mínima de RRHH establecida en las tablas indicadas precedentemente y debiendo contar con la aprobación formal (vía oficio) previa por parte de la Contraparte Técnica de la SEREMI de Desarrollo Social correspondiente.

2. RESIDENCIA

Es un centro que ofrece Alojamiento, Servicios Básicos y Orientación a personas que se encuentren en proceso de salida de la situación de calle. Se promueve en los residentes una participación activa en la organización y mantenimiento de la casa, siendo corresponsables de una estructura que facilita procesos de cambio, participación e integración.

En este Centro se genera un escenario que propicia la interrupción de la situación de calle, ya que favorece el desarrollo de proyectos personales, con énfasis en el mejoramiento de las competencias para el auto-sustento, el desarrollo de habilidades sociales y de convivencia, la incorporación a servicios sociales, de salud, y a la red de protección a partir de Plan de Trabajo.

Las prestaciones que la Residencia ofrece son las siguientes:

- Alojamiento y Servicios básicos como alimentación e higiene.
- Apoyo y acompañamiento para fortalecer el proceso de superación de la situación de calle, a través de un plan de trabajo adecuado al perfil del participante.
- Actividades educativas y recreativas para permitir a los participantes utilizar el tiempo libre de manera creativa, potenciar la convivencia y apoyar los procesos de integración social.

Aspectos Generales	
Objetivo General	Personas acceden a un espacio de seguridad diseñado para mantener y culminar exitosamente procesos de salida de la situación de calle.
Objetivos Específicos	↓ Personas acceden a un espacio de socialización diferente a la calle para realizar su vida cotidiana. ↓ Personas acceden a alimentación. ↓ Personas acceden a servicios básicos de higiene y cuidado (baños, duchas). ↓ Personas acceden a planes de trabajo orientados hacia la interrupción de la situación de calle. ↓ Personas asisten a asambleas y reuniones para participar en aspectos de la convivencia y el quehacer al interior de la Residencia.
Capacidad	25 personas, no obstante el uso de la capacidad varía de acuerdo a las propias dinámicas de movimiento en el territorio de la población en situación de calle.
Vías de Ingreso	↓ Demanda espontánea de acuerdo a cupos y previa entrevista con el equipo del centro ↓ Derivación de acuerdo a cupos y previa entrevista con el equipo del centro ↓ Se considerará como cupo prioritario (no exclusivo), a aquellos participantes que cuenten con perfil N° 1 en los Instrumentos de Caracterización realizados en el mismo u otros Centros Temporales para la Superación (registrado en Sistema de Registro Noche Digna).

2.1 Estándares Tangibles Residencia

Los estándares tangibles para las Residencias son los siguientes:

- Condiciones de las dependencias administrativas
- Condiciones de las dependencias de los participantes
- Condiciones de instalaciones específicas
- Prestaciones

2.2 Condiciones de las dependencias administrativas

Se espera que el recinto de la residencia incluya los espacios necesarios para efectuar las labores administrativas y técnicas propias de la gestión institucional. A continuación se detallan los espacios mínimos que deberían estar presentes en este centro. Además se incluye una descripción y un estándar mínimo de calidad.

Dependencia	Descripción	Estándar mínimo de calidad
Oficina encargado centro	Oficina utilizada por el encargado de centro, que permite desarrollar, privadamente labores administrativas propias del encargado, y de atención de personas o familias.	Cuenta con el mobiliario adecuado (escritorio, sillas, mueble o estantería), y posee la implementación necesaria para realizar estas tareas (teléfono, computador, impresora, internet).
Oficina coordinador de casa	Espacio compartido por el psicólogo y terapeuta ocupacional para efectuar atención de residentes.	Cuenta con el mobiliario adecuado (escritorio, sillas, mueble o estantería).

Hall entrada (opcional)[23]	Espacio acogedor, a la entrada del inmueble, para realizar las labores de acogida e ingreso de los participantes.	El área ofrece un espacio limpio, acogedor y protegido.
Sala monitores	Espacio que permite a los monitores y/o voluntarios desarrollar reuniones de equipo y actividades de organización de su trabajo.	Cuenta con mesa de trabajo, sillas, 2 computadores, mueble o estantería, pizarra acrílica.
Sala de reunión / multiuso (opcional)	Espacio de uso flexible para actividades grupales recreativas, psicoeducativas, talleres, etc.	Sillas, mueble para guardar material psicoeducativo, pizarra acrílica, data show, telón, etc.
Comedor y sala de estar del personal	Espacio utilizado por el personal del centro para el servicio de alimentación diario.	El recinto se encuentra implementado con cocina, lavaplatos, mueble, loza, cubiertos, microondas, materiales de aseo.
Baño del personal	Espacio utilizado por el personal de la residencia para servicios sanitarios y de higiene.	Las instalaciones cuentan con 2 baños con duchas (con agua fría y caliente).

2.3 Condiciones de las dependencias de los participantes

Se espera que los participantes de la residencia dispongan de todos los espacios adecuados para cubrir sus necesidades como residentes. A continuación se detalla los espacios mínimos que deberían estar presentes en este centro, una descripción y un estándar mínimo de calidad.

Dependencia	Descripción	Estándar mínimo de calidad
Dormitorios	La residencia dispone de dormitorios para hombres y para mujeres. Los dormitorios poseen espacio suficiente para permitir el desplazamiento expedito y seguro de los residentes.	Los dormitorios deben considerar un espacio mínimo de 3,5 metros cuadrados por persona[24]. Del total de los dormitorios, se debe considerar al menos uno para mujeres con hijos/as, estos últimos en función de la cantidad de mujeres y niños/as que hayan en el Centro, considerando la misma indicación de espacio mínimo señala anteriormente. El mobiliario satisface las necesidades de los residentes para pernoctar y se encuentra en buen estado de conservación. Cada uno de los participantes dispone de una cama completa. Además, cada pieza cuenta con

[23] Las dependencias que se proponen como "opcional", no se considera en el cálculo de M^2 mínimos construidos.

[24] La Organización Mundial de la Salud (OMS) recomienda que para alojamiento de emergencia se debe garantizar como norma 3,5 metros cuadrados por persona como mínimo, no incluyendo en ello áreas recreativas, cocinas, duchas, comedor y almacenes.

		closet o armario con llave para cada residente. Junto con lo anterior, las vías de circulación deben tener un ancho libre mínimo de 1.2 mts y la puerta de acceso debe permitir el paso de personas con movilidad reducida.
Sala de estar (living) y comedor	Corresponde a un área multifuncional que permite realizar el servicio de alimentación para las personas. Además es un espacio para descansar y permanecer en tiempo de ocio y recreación.	El mobiliario permite realizar el servicio de alimentación. Cuenta con mesas con 6 sillas c/u. Se encuentra en buen estado de conservación: sin roturas, desniveles, desgaste excesivo. Cuenta, además, con TV, reproductor de DVD, radio, estante, juegos de mesa, etc.
Sala de computación (opcional)	Sala que se encuentra habilitada para efectuar talleres de computación y para realizar actividades de recreación, revisión de noticias, búsqueda laboral, elaboración de CV, etc. También el servicio de internet permite el contacto con familiares y/o amigos.	Cuenta con escritorios y 4 computadores con acceso a internet. El espacio también posee una pizarra acrílica.
Baños	Se cuenta con baños para hombres y para mujeres distribuidos de la siguiente forma: 4 WC, 4 lavamanos y 4 urinarios en el baño de hombres y 1 WC y 1 lavamanos en el baño de mujeres.	Los baños poseen espacio suficiente para permitir la adecuada circulación de personas, además de elementos de seguridad y apoyo para el desplazamiento (barandas, pasamanos). Los artefactos de baño se encuentran en buen estado de conservación y funcionamiento. Se realiza periódicamente control de sanitización.
Duchas y camarín	Cuenta con duchas y camarines para hombres y para mujeres distribuidos de la siguiente forma: 4 duchas en el camarín de hombres y 2 duchas en el camarín de mujeres, ambos abastecidos con agua fría y caliente. Pueden encontrarse junto a los baños.	El camarín tiene bancas en área contigua a las duchas. Poseen espacio suficiente para permitir la adecuada circulación de personas, además el área dispone de elementos de seguridad y apoyo para el desplazamiento de los participantes (barandas, pasamanos, gomas antideslizantes para duchas). Los artefactos de las duchas se encuentran en buen estado de conservación y funcionamiento.Se realiza periódicamente control de sanitización.
Teléfono y buzón o libro de sugerencias	La Residencia dispone de un teléfono público para uso de los participantes. La Residencia dispone de un buzón o libro de sugerencias	Teléfono público para emitir y recibir llamadas. Buzón o libro de sugerencias.

	para que los participantes puedan dejar sus opiniones.	
Sala lectura y biblioteca (opcional)	Sala que se encuentra habilitada para la lectura y para realizar encuentros grupales educativos.	Cuenta con estantería para libros, libros, diccionarios, diarios y revistas, una mesa con sillas.
Patio al aire libre	Espacio al aire libre con áreas verdes. Permite el encuentro y la realización de actividades con los participantes.	

2.4 Condiciones de instalaciones específicas

Se espera que las áreas específicas de la residencia cuenten con la implementación adecuada para brindar un servicio de calidad a las personas. A continuación se detalla los espacios mínimos que deberían estar presentes en este centro. Además se incluye una descripción y norma con metraje mínimo.

Dependencia	Descripción	Norma mínima de calidad
Cocina	El área de la cocina permite preparación de alimentos para los residentes.	La cocina dispone de todos los elementos necesarios para la preparación de alimentos (instalaciones, refrigeración, mobiliario y utensilios). Permite el desplazamiento seguro y fluido.
Bodega alimentos perecibles	Recinto que permite el almacenamiento adecuado de alimentos perecibles.	La bodega dispone de estanterías para almacenaje de alimentos y además cuenta con sistema de iluminación y ventilación adecuado. Permite el desplazamiento seguro y fluido, y un fácil acceso a los alimentos.
Bodega alimentos no perecibles	Área en la cual se almacena adecuadamente alimentos no perecibles.	El recinto cuenta con estanterías y compartimientos para almacenar alimentos, además de un adecuado sistema de iluminación y ventilación. Permite el desplazamiento seguro y fluido, y un fácil acceso a los alimentos.
Bodega general	Recinto en el cual se almacena colchonetas, almohadas, frazadas, sábanas, fundas, cobertores, toallas y artículos de aseo para los participantes.	El área cuenta con estanterías, repisas y compartimientos con un adecuado sistema de iluminación y ventilación. Permite el desplazamiento seguro y fluido, y un fácil acceso a los alimentos.
Área de lavandería y planchado	El área de lavandería y planchado permite el uso seguro de las máquinas de lavado, secadora y plancha.	La lavandería cuenta con 2 lavadoras, 1 secadora de ropa, 4 planchas con tabla de planchado. Permite el desplazamiento seguro y fluido, y un fácil acceso a los alimentos. Además el área cuenta con tendederos para el secado de ropa.

Pasillos y zonas de circulación	Permite el tránsito fluido y seguro de las personas al interior de la residencia.	La residencia cuenta con pasillos para conectar las distintas dependencias de la instalación y áreas de circulación expeditas y seguras.

2.5 Estándar de Prestaciones Residencia

a. Alojamiento

Los Servicios Residenciales implican:

Dispositivo	Medida aprox.	Implementación
Camas completa residencia	1 plaza	1 cama con catre, 1 colchón (1 plaza por 15 cm, densidad 21), 1 almohada, 2 sábanas (1 plaza algodón), 1 funda, 2 o 3 frazadas[25] (1 plaza de acrílico o algodón tejido), 1 cobertor (1 plaza). Todo en buen estado. El lavado de sábanas debe ser al menos semanal, y el recambio semestral.
Closet o armario	Alto 1.65m. Fondo 0.50m Frente 1.07m	Bandeja en la parte superior. Barra puerta reforzada, equipada con gancho, tarjetero, porta candado y perforaciones para ventilación.

Los dormitorios se encuentran debidamente acondicionados, con colores claros, calefacción, iluminación y ventilación adecuados.

b.Servicios Básicos

- ✓ ***Alimentación***

La prestación de servicio de alimentación en la Residencia se realizará de acuerdo con las disposiciones necesarias para la preparación alimentos. Por lo tanto, se tomarán en cuenta las recomendaciones del Plan de Alimentación Saludable elaborado por el Instituto de Nutrición y Tecnología de los Alimentos (INTA).

Los residentes deben recibir un mínimo de dos (2) comidas diarias, pudiendo recibir hasta cuatro comidas al día, de acuerdo al plan acordado con el equipo. Las comidas que recibirán dependerán de los horarios en los que permanezcan en el Centro, según sus actividades.

El centro residencial debe llevar una planificación de los menús, el registro debe mostrar variedad y pertinencia alimenticia.

Se debe buscar asesoría de nutricionista o profesionales del área de la salud para la planificación de los menús, tomando en consideración las características especiales de niños y niñas, adultos mayores y personas con dietas especiales requeridas por indicación médica.

En el caso de haber niños y/o niñas en la residencia, éstos deben estar inscritos en el consultorio correspondiente de modo de acceder a las prestaciones universales garantizadas por el Estado.

Los/las manipuladoras de alimentos deben contar con conocimientos y experiencia para desarrollar adecuadamente sus tareas, y deben contar con certificados sanitarios anuales extendidos por servicios de salud o profesionales médicos y encontrarse disponibles en las carpetas individuales del personal.

[25] El número de frazadas se establece de acuerdo al periodo del año y zona del país.

✓ ***Servicios Higiénicos***

Los servicios higiénicos de la residencia poseen las condiciones adecuadas necesarias para facilitar a las personas los requerimientos de higiene y necesidades sanitarias, con iluminación, ventilación e instalaciones según estándar definido.

La residencia cuenta con inodoros, lavamanos y duchas con agua fría y caliente, para los participantes. Además, las instalaciones sanitarias poseen gomas antideslizantes de seguridad.

Estos servicios cuentan también con dispensadores de jabón, toallas de papel (secado), receptores de basura y espejos. Además, se cuenta con secadores de pelo (especialmente para ser utilizados durante los meses de bajas temperaturas).

Las instalaciones cuentan con servicio de aseo diariamente y al menos una vez al mes las instalaciones sanitarias reciben un control de sanitización y desinfección.

2.6 Estándares Intangibles Residencia

a. Recurso Humano

✓ ***Equipo de trabajo***

Dado que el trabajo con personas en situación de calle constituye una labor especializada, es necesario que el equipo de trabajo cuente con experiencia en el área social y comunitaria. Además, se espera que sea un equipo motivado para trabajar con personas en situación de calle, disponible para el trabajo interdisciplinario e intersectorial y con un accionar centrado en el respeto de los derechos humanos.

El equipo de trabajo será conformado a partir de un proceso de selección que asegure la idoneidad del personal.

✓ ***Composición del equipo***

El equipo de trabajo de la Residencia está compuesto a lo menos por:

Rol	Funciones principales	Perfil del cargo
Encargado/a de Centro	Tiene la responsabilidad de la gestión técnica y administrativa de la Residencia,	Trabajador Social, Psicólogo o profesional universitario afín. Con experiencia demostrable en la atención de personas en situación de calle, coordinación de equipos de trabajo, gestión de proyectos y administración de convenios. Con capacidad de liderazgo, trabajo en equipo y buenas relaciones interpersonales. Conocimientos en intervención en crisis, manejo de situaciones relacionadas con el consumo de alcohol y drogas y otras problemáticas asociadas a la exclusión social.
	Coordinar la planificación, ejecución y evaluación del centro, en conjunto con su equipo de trabajo, de acuerdo a las orientaciones técnicas y administrativas que correspondan y el convenio que al efecto se suscriba	
	Otorgar orientación y contención emocional en situaciones de demanda espontánea, a los participantes, sus familias y referentes significativos.	
	Asumir el rol de contraparte técnica y administrativa en relación al convenio que se suscriba entre la SEREMI de Desarrollo Social y la institución que implemente la Residencia.	

	Llevar un registro actualizado de todos los participantes del centro en el Sistema de Registro Noche Digna.	
	Coordinación con servicios especializados de atención en aquellos casos que requieren de tratamiento y atención complementaria (centro de salud, hospitales, escuelas, jardín infantil, etc.)	
	Asegurar condiciones ambientales adecuadas en el centro tanto entre los participantes como en el equipo.	
	Comprometerse con el modelo de intervención presente en el programa. Cumpliendo con los objetivos descritos que van en directo beneficio y apoyo de los residentes.	
	Conocer los objetivos y la evolución de cada uno de los Planes de Trabajo de los participantes.	
Coordinador/a de la Residencia	Es responsable de coordinar todas las actividades del quehacer diario del centro, y de realizar las acciones y gestiones necesarias para cumplir con las metas, actividades, protocolos e indicadores establecidos en el Modelo Técnico del Programa, liderando las acciones relacionadas con los planes de trabajo de los participantes	Terapeuta Ocupacional o profesional universitario afín. Con experiencia demostrable, al menos 2 años, en el trabajo directo con población en situación de calle con capacidad de liderazgo, trabajo en equipo y buenas relaciones interpersonales. Conocimientos en intervención en crisis, manejo de situaciones relacionadas con el consumo de alcohol y drogas y otras problemáticas asociadas a la exclusión social
	Serán el/la responsable de aplicar el Instrumento de Caracterización y definir un plan de trabajo co-construido con los participantes.	
	Gestionar el proceso de postulación e ingreso y realizar acogida y recepción de los participantes, de acuerdo a los protocolos establecidos.	
	Atención directa a los participantes del centro, sus familias y referentes significativos, y otros actores relevantes de la comunidad.	
	Coordinar la planificación, ejecución y evaluación de los proyectos personales de los participantes, en conjunto con su equipo de trabajo.	
	Coordinar las actividades grupales de la residencia, especialmente el desarrollo de las asambleas y la organización del trabajo y mantención interna del centro.	
	Atención directa a participantes en caso de intervención en crisis y análisis de casos.	
Monitores/as Sociales Residencia	En ausencia del Coordinador, será responsable de administrar el centro y las actividades de éste durante el periodo diurno y nocturno. Acompaña a los participantes del centro y apoya el acceso a los servicios y actividades.	Técnico Social o afín. Con experiencia demostrable, al menos 2 años, en el trabajo directo con población en situación de calle con capacidad de liderazgo, trabajo en equipo y

	Realiza turnos de día y/o noche de acuerdo a horario de trabajo establecido por la institución ejecutora y aprobado previamente por la contraparte técnica de la SEREMI de Desarrollo Social correspondiente.	buenas relaciones interpersonales. Con conocimientos en intervención en crisis.
	Acompañar a los participantes durante su estadía, incentivando los procesos de superación personal y fomentando el uso de los servicios sociales disponibles en las redes pertinentes.	
	Apoyar al Coordinador de la Residencia en las actividades grupales de la residencia, especialmente el desarrollo de las asambleas y la organización del trabajo y mantención interna de la Residencia.	
	Realizar intervenciones individuales y grupales en situaciones de crisis y situaciones de conflicto.	
	Realizar el acompañamiento de los participantes a la red de servicios públicos, en caso de requerirlo, principalmente en la realización de los primeros trámites.	
Gestor de Redes	Es responsable de desarrollar y ejecutar un modelo de gestión de redes para el centro, y de realizar las acciones necesarias para cumplir con las metas relacionadas con la inserción comunitaria.	Trabajador Social, Psicólogo, o profesional universitario del área social o comunicacional, o recursos humanos. Con experiencia demostrable, al menos 2 años, en el trabajo directo con población en situación de calle con capacidad de liderazgo, trabajo en equipo y buenas relaciones interpersonales. Conocimientos en intervención en crisis, manejo de situaciones relacionadas con el consumo de alcohol y drogas y otras problemáticas asociadas a la exclusión social. Amplio conocimiento de la red de protección social y servicios básicos.
	Gestionar coordinación con Municipio para incorporar participantes al Registro Social de Hogares o delegar en otros profesionales del centro esta tarea.	
	Implementar acciones que tiendan a la integración del centro y sus participantes en la comunidad.	
	Encargado de las reuniones semanales destinadas a la Orientación de los usuarios respecto a la oferta de la red de servicios, los cuales favorecen su proceso de superación.	
	Desarrollar acuerdos colaborativos con las distintas instituciones u organismos del territorio, que favorezcan la inserción en la red de servicios a los participantes del Centro.	
	Actualización permanente de un catastro de organizaciones, instituciones y personas, locales y externas consideradas como parte de la red de apoyo.	
	Encargado del permanente mantenimiento y actualización de diario mural que contendrá la oferta de prestaciones y servicios de la red de protección social y otras Instituciones	

	relevantes.	
	Otorgar orientación y contención emocional en situaciones de demanda espontánea, a los participantes, sus familias y referentes significativos.	
	En casos que se requiera, gestionará con los monitores del centro, el acompañamiento del participante a las Instituciones u Organismos con los que se requiera vincular, desarrollando en conjunto estrategias que fomenten la adherencia a los procesos.	
Manipulador/a de Alimentos	Preparar, dosificar y servir los alimentos diarios acorde a estándares de calidad nutricionales.	Persona, mayor de 18 años con experiencia demostrable, al menos 2 años, en la preparación de alimentos a grupos numerosos.
	Clasificar, almacenar e inventariar los alimentos y utensilios para elaborar las comidas.	
	Mantención de aseo, orden y óptimo funcionamiento de las máquinas, muebles, utensilios y espacios de la cocina.	

b. Plantilla Mínima de RRHH Residencia

CAPACIDAD RESIDENCIA: 25 PERSONAS			
Cargo	**Jornada Semanal**	**N° Trabajadores/ Roles**	**N° Horas Diarias**
Encargado(a) Residencia	Completa, total 45 hrs. Semanales.	1	9
Coordinador(a) de Residencia	Completa, total 45 hrs. Semanales.	1	9
Monitor(a) Social Residencia	Completa de Lun-Vie, total 45 hrs. Semanales.	2	9
	Completa de Sáb-Dom, total 18 hrs. Semanales.	2	9
Manipulador(a) de Alimentos	Completa de Lun-Vie, total 45 hrs. Semanales.	1	9
	Completa de Sáb-Dom, total 18 hrs. Semanales.	1	9
Gestor(a) de Redes	Media de Lun-Vie, total 22,5 hrs semanales	1	4,5

La tabla detallada anteriormente corresponde a la plantilla de RRHH con que debe contar una Residencia, la cual deberá informarse en los respectivos informes según convenio suscrito entre el Ejecutor y la SEREMI de Desarrollo Social.

Excepcionalmente, el ejecutor podrá realizar ajustes atendiendo a la realidad local, siempre y cuando éstos se encuentren debidamente justificados, y en la medida que estos no impliquen una disminución de la dotación mínima de RRHH establecida en las tablas indicadas

precedentemente y debiendo contar con una aprobación formal (vía oficio) previa por parte de la Contraparte Técnica de la SEREMI de Desarrollo Social correspondiente.

3. CENTRO DE REFERENCIA

El Centro de Referencia es un dispositivo que se diseña como una fusión entre una Residencia y un Centro de Día, otorgando el servicio de alojamiento a un grupo de participantes, quienes se espera que se encuentren en un proceso de superación de la situación de calle, para lo cual desarrollan Planes de Trabajo en conjunto con los profesionales del Centro.

Complementariamente, se habilita un espacio para que personas en situación de calle a fin de que accedan al dispositivo durante el día, pudiendo utilizar la infraestructura y los servicios básicos, manteniendo una lógica de bajo umbral, destinado a resolver sus necesidades básicas, pudiendo iniciar Planes de Trabajo orientados a la interrupción de la situación de calle y/o a la mejoría de las condiciones de vida.

Es así como en el Centro de Referencia Noche Digna, se ejecutan dos modalidades de atención dentro del mismo inmueble:

1- Modalidad Residencial: Está destinada a procurar la prestación de Alojamiento, Servicios Básicos, Alimentación y Orientación a personas que viven en situación de calle.

2- Modalidad Diurna: Se encuentra destinada a otorgar Estadía Diurna, Servicios de Atención Básica, y Orientación a personas que viven en situación de calle.

Las prestaciones que el centro ofrece son las siguientes:

- Servicios de atención básica (acceso a servicios para la preparación de alimentos, servicios higiénicos y otros).
- Alojamiento y servicios básicos de alimentación para la Modalidad Residencial. Tratándose de la Modalidad Diurna, se dispondrá de un stock de alimentos no perecibles.
- Acceso a servicios de higiene.
- Orientación y apoyo para fortalecer el proceso de superación de la situación de calle, a través de un plan de trabajo adecuado al perfil del participante. Los planes de trabajo tendrán objetivos individuales, para los que se realizarán acciones concretas de seguimiento y evaluación.
- Actividades educativas y recreativas para permitir a los participantes utilizar el tiempo libre de manera creativa, potenciar la convivencia y apoyar los procesos de integración social.

Aspectos Generales	
Objetivos Generales	Personas acceden a un espacio diferente a la calle para realizar procesos de interrupción de la situación de calle, cuenta con alojamiento, servicios básicos de higiene y alimentación.(Modalidad Residencial) Asimismo, en el mismo dispositivo, personas en situación de calle podrán acceder a cupos de estadía diurna para resolver necesidades básicas sin necesariamente iniciar un proceso de interrupción de la situación de calle.(Modalidad Diurna).
Objetivos Específicos	↓ Personas acceden a un espacio de socialización diferente a la calle para realizar su vida cotidiana. ↓ Personas acceden a alojamiento o Estadía Diurna. ↓ Personas que acceden a alojamiento reciben alimentación. ↓ Personas que acceden a estadía diurna se les facilitan las

	instalaciones e implementos para preparar alimentos. - Personas acceden a servicios básicos de higiene y cuidado (baños, duchas). - Personas acceden a planes de trabajo orientados a la interrupción de la situación de calle o a la mejoría de sus condiciones de vida. - Personas acceden a actividades que promueven la inclusión social.
Capacidad	De 30 a 45 cupos de acuerdo a Convenio que se suscriba al efecto. El uso de la capacidad varía de acuerdo a las propias dinámicas de movimiento en el territorio de la población en situación de calle.
Vías de Ingreso	- Demanda espontánea de acuerdo a cupos y previa entrevista con el equipo del centro. - Derivación de acuerdo a cupos y previa entrevista con el equipo del centro. - Para los cupos de alojamiento, se considerará como cupo prioritario (no exclusivo), a aquellos participantes que cuenten con perfil N° 1 en la aplicación de los Instrumentos de Caracterización realizados en el mismo u otro Centros Temporales para la Superación, el que puede ser revisado en el Sistema de Registro Noche Digna.

3.1 Estándares Tangibles Centro de Referencia

Los estándares tangibles para los Centros de Referencia son los siguientes:

- Condiciones de las dependencias administrativas
- Condiciones de las dependencias de los participantes
- Condiciones de instalaciones específicas
- Prestaciones

3.2 Condiciones de las dependencias administrativas al interior del Centro de Referencia

El recinto del Centro de Referencia, incluye los espacios necesarios para efectuar las labores administrativas y técnicas propias de la gestión institucional. A continuación se detallan los espacios mínimos que deberían estar presentes en este centro. Además, se incluye una descripción y un estándar mínimo de calidad.

Dependencia	Descripción	Estándar mínimo de calidad
Oficina Encargado/a Centro	Oficina utilizada por el encargado/a del Centro, que permite desarrollar labores administrativas propias del encargado, y de atención de personas o familias.	Cuenta con el mobiliario adecuado (escritorio, sillas, mueble o estantería), y posee la implementación necesaria para realizar estas tareas (teléfono, computador, impresora, internet).
Oficina Coordinador/a de Casa	Espacio compartido por el psicólogo y terapeuta ocupacional para efectuar atención de residentes.	Cuenta con el mobiliario adecuado (escritorio, sillas, mueble o estantería).
Hall entrada (opcional)[26]	Espacio acogedor, a la entrada del inmueble, para realizar las labores de acogida e ingreso de los participantes.	El área ofrece un espacio limpio, acogedor y protegido.

[26] Las dependencias que se proponen como "opcional", no se considera en el cálculo de M^2 mínimos construidos.

Sala monitores	Espacio que permite a los monitores y/o voluntarios desarrollar reuniones de equipo y actividades de organización de su trabajo.	Cuenta con mesa de trabajo, sillas, 2 computadores, mueble o estantería, pizarra acrílica.
Sala de reunión / multiuso (opcional)	Espacio de uso flexible para actividades grupales recreativas, psicoeducativas, talleres, etc.	Sillas, mueble para guardar material psicoeducativo, pizarra acrílica, data show, telón, etc.
Comedor y sala de estar del personal	Espacio utilizado por el personal del centro para el servicio de alimentación diario.	El recinto se encuentra implementado con cocina, lavaplatos, mueble, loza, cubiertos, microondas, materiales de aseo.
Baño del personal	Espacio utilizado por el personal de la residencia para servicios sanitarios y de higiene.	Las instalaciones cuentan con 2 baños con duchas (con agua fría y caliente).

3.3 Condiciones de las dependencias de los participantes

Se espera que los participantes del Centro de Referencia dispongan de todos los espacios adecuados para cubrir sus necesidades como residentes. A continuación se detallan los espacios mínimos que deberían estar presentes en este centro. Además, se incluye una descripción y un estándar mínimo de calidad:

Dependencia	Descripción	Estándar mínimo de calidad
Dormitorios	El Centro de Referencia dispone de dormitorios para hombres y para mujeres. Los dormitorios poseen espacio suficiente para permitir el desplazamiento expedito y seguro de los residentes.	Debe existir una cama por participante, en relación a la capacidad de atención diaria comprometida en el convenio. Se debe asegurar al menos un dormitorio para mujeres con o sin hijos/as, que cuente con baño destinado para el uso exclusivo de este grupo. estos últimos en función de la cantidad de mujeres y niños/as que hayan en el Centro. También se deben considerar camas bajas destinadas a adultos mayores o personas con movilidad reducida. Los dormitorios deben considerar un espacio mínimo de 3,5 metros cuadrados por persona[27]. El mobiliario satisface las necesidades de los residentes para pernoctar y se encuentra en buen estado de conservación.

[27] La Organización Mundial de la Salud (OMS) recomienda que para alojamiento de emergencia se debe garantizar como norma 3,5 metros cuadrados por persona como mínimo, no incluyendo en ello áreas recreativas, cocinas, duchas, comedor y almacenes.

		Cada uno de los participantes dispone de una cama completa. Además, cada pieza cuenta con closet o armario con llave para cada residente. Junto con lo anterior, las vías de circulación deben tener un ancho libre mínimo de 1.2 mts y la puerta de acceso debe permitir el paso de personas con movilidad reducida.
Sala de estar (living) y comedor	Corresponde a un área multifuncional que permite realizar el servicio de alimentación para las personas. Además, es un espacio para descansar y permanecer en tiempo de ocio y recreación.	El mobiliario permite realizar el servicio de alimentación. Cuenta con mesas con 6 sillas c/u. Se encuentra en buen estado de conservación: sin roturas, desniveles, desgaste excesivo. Cuenta, además, con TV, reproductor de DVD, radio, estante, juegos de mesa, etc.
Sala de computación (opcional)	Sala que se encuentra habilitada para efectuar talleres de computación y para realizar actividades de recreación, revisión de noticias, búsqueda laboral, elaboración de CV, etc. También el servicio de internet permite el contacto con familiares y/o amigos.	Cuenta con escritorios y 4 computadores con acceso a internet. El espacio también posee una pizarra acrílica.
Baños	Se cuenta con baños para hombres y para mujeres distribuidos de la siguiente forma: 4 WC, 4 lavamanos y 4 urinarios en el baño de hombres y 1 WC y 1 lavamanos en el baño de mujeres.	Los baños poseen espacio suficiente para permitir la adecuada circulación de personas, además de elementos de seguridad y apoyo para el desplazamiento (barandas, pasamanos). Los artefactos de baño se encuentran en buen estado de conservación y funcionamiento. Se realiza periódicamente control de sanitización.
Duchas y camarín	Cuenta con duchas y camarines para hombres y para mujeres distribuidos de la siguiente forma: 4 duchas en el camarín de hombres y 2 duchas en el camarín de mujeres, ambos abastecidos con agua fría y caliente. Pueden encontrarse junto a los baños.	El camarín tiene bancas en área contigua a las duchas. Poseen espacio suficiente para permitir la adecuada circulación de personas, además el área dispone de elementos de seguridad y apoyo para el desplazamiento de los participantes (barandas, pasamanos, gomas antideslizantes para duchas). Los artefactos de las duchas se encuentran en buen estado de conservación y funcionamiento. Se realiza periódicamente control de sanitización.
Teléfono y buzón o libro de sugerencias	El Centro de Referencia dispone de un teléfono de	Teléfono público para emitir y recibir llamadas.

	acceso público para uso de los participantes. El Centro de Referencia dispone de un buzón o libro de sugerencias para que los participantes puedan dejar sus opiniones.	Buzón o libro de sugerencias.
Sala lectura y biblioteca (opcional)	Sala que se encuentra habilitada para la lectura y para realizar encuentros grupales educativos.	Cuenta con estantería para libros, libros, diccionarios, diarios y revistas, una mesa con sillas.
Patio al aire libre	Espacio al aire libre con áreas verdes. Permite el encuentro y la realización de actividades con los participantes.	

3.4 Condiciones de instalaciones específicas

Se espera que las áreas específicas del Centro de Referencia cuenten con la implementación adecuada para brindar un servicio de calidad a las personas. A continuación se detallan los espacios mínimos que deberían estar presentes en este centro. Además, se incluye una descripción y estándar mínimo de calidad:

Dependencia	Descripción	Estándar mínimo de calidad
Cocina	El área de la cocina permite preparación de alimentos para los residentes.	La cocina dispone de todos los elementos necesarios para la preparación de alimentos (instalaciones, refrigeración, mobiliario y utensilios). Permite el desplazamiento seguro y fluido.
Bodega alimentos perecibles	Recinto que permite el almacenamiento adecuado de alimentos perecibles.	La bodega dispone de estanterías para almacenaje de alimentos y además cuenta con sistema de iluminación y ventilación adecuado. Permite el desplazamiento seguro y fluido, y un fácil acceso a los alimentos.
Bodega alimentos no perecibles	Área en la cual se almacenan adecuadamente alimentos no perecibles.	El recinto cuenta con estanterías y compartimientos para almacenar alimentos, además de un adecuado sistema de iluminación y ventilación. Permite el desplazamiento seguro y fluido, y un fácil acceso a los alimentos.
Bodega general	Recinto en el cual se almacena colchonetas, almohadas, frazadas, sábanas, fundas, cobertores, toallas y artículos de aseo para los participantes.	El área cuenta con estanterías, repisas y compartimientos con un adecuado sistema de iluminación y ventilación. Permite el desplazamiento seguro y fluido, y un fácil acceso a los alimentos.
Área de lavandería y planchado	El área de lavandería y planchado permite el uso seguro de las máquinas de lavado, secadora y plancha.	La lavandería cuenta con 2 lavadoras, 1 secadora de ropa, 4 planchas con tabla de planchado. Permite el desplazamiento seguro y

		fluido, y un fácil acceso a los alimentos. Además, el área cuenta con tendederos para el secado de ropa.
Pasillos y zonas de circulación	Permite el tránsito fluido y seguro de las personas al interior de la residencia.	La residencia cuenta con pasillos para conectar las distintas dependencias de la instalación y áreas de circulación expeditas y seguras.

3.5 Estándar de Prestaciones Centro de Referencia

a. Alojamiento para Modalidad Residencial

El alojamiento del Centro de Referencia implica que al momento de ingresar el participante, se le informará respecto del dormitorio y la cama a utilizar, así como también se hará entrega de un locker para guardar sus pertenencias.

El alojamiento en el Centro de Referencia deberá garantizar la distribución correcta de los participantes en los dormitorios y una cama adecuada para proporcionar descanso a las personas.

- ✓ ***Especificaciones Alojamiento:***

Dispositivo	Medida aprox.	Implementación
Cama completa Centro de Referencia	1 plaza	1 cama con catre, 1 colchón (1 plaza por 15 cm, densidad 21), 1 almohada, 2 sábanas (1 plaza algodón), 1 funda, 2 o 3 frazadas[28] (1 plaza de acrílico o algodón tejido), 1 cobertor (1plaza). Todo en buen estado. El lavado de sábanas debe ser al menos semanal, y el recambio semestral.
Closet o armario	Alto 1.65m. Fondo 0.50m Frente 1.07m	Bandeja en la parte superior. Barra puerta reforzada, equipada con gancho, tarjetero, porta candado y perforaciones para ventilación.

Los dormitorios se encuentran debidamente acondicionados, con colores claros, calefacción, iluminación y ventilación adecuados.

b.Servicios Básicos

- ✓ ***Alimentación***

El servicio de alimentación en el Centro de Referencia para la Modalidad Residencial, se realizará de acuerdo con las disposiciones necesarias para la preparación alimentos. Por lo tanto, se tomarán en cuenta las recomendaciones del Plan de Alimentación Saludable elaborado por el Instituto de Nutrición y Tecnología de los Alimentos (INTA).

En el caso de la modalidad residencial, los participantes deben recibir un mínimo de dos (2) comidas diarias, pudiendo aumentar, de acuerdo al plan acordado con el equipo. Para los participantes de modalidad residencial se debe llevar una planificación de los menús, los cuales tendrán que ser variados y pertinencia alimenticia, debiendo contar con asesoría de nutricionista o profesionales del área de la salud para la planificación de los menús, tomando en consideración las características especiales de niños y niñas, adultos mayores y personas con dietas especiales requeridas por indicación médica.

[28] El número de frazadas se establece de acuerdo al periodo del año y zona del país.

En el caso de haber niños y/o niñas, éstos deben estar inscritos en el consultorio correspondiente de modo de acceder a las prestaciones universales garantizadas por el Estado.

Los/las manipuladoras de alimentos deben contar con conocimientos y experiencia para desarrollar adecuadamente sus tareas, y deben contar con certificados sanitarios anuales extendidos por servicios de salud o profesionales médicos y encontrarse disponibles en las carpetas individuales del personal.

Por su parte, los participantes de la estadía diurna serán quienes se responsabilicen de la preparación de sus alimentos, a partir de un sistema de turnos que debe ser elaborado en conjunto con el equipo de monitores, quienes deberán velar por el correcto uso de las dependencias destinadas a la preparación de alimentos y de la distribución de éstos. El servicio en la modalidad Diurna se realizara a través de la habilitación de una cocina, artículos para preparación de alimentos y el aseguramiento de un stock de alimentos no perecibles.

- ✓ ***Servicios Higiénicos***

Los servicios higiénicos del Centro de Referencia poseen las condiciones adecuadas para facilitar a los participantes los requerimientos de higiene y necesidades sanitarias, con iluminación, ventilación e instalaciones, según estándar definido.

EL Centro de Referencia, cuenta con inodoros, lavamanos y duchas con agua fría y caliente, para los participantes. Además, todas las instalaciones sanitarias poseen barandas y soportes de ayuda para personas con movilidad reducida, así como gomas antideslizantes de seguridad.

Estos servicios cuentan con dispensadores de jabón, toallas de papel (secado), toallas para la ducha, receptores de basuras y espejos. Además, cuenta con secadores de pelo (Especialmente para ser utilizado durante los meses de bajas temperaturas).

Las instalaciones cuentan con servicios de aseo diario y, al menos, una vez al mes las instalaciones sanitarias reciben un control de sanitizado y desinfección.

3.6 Estándares Intangibles Centro de Referencia

a. Recursos Humanos:

- ✓ ***Equipo de Trabajo.***

Considerando que el sujeto de atención son las Personas en Situación de Calle, se hace fundamental contar con un equipo de trabajo idóneo y especializado en esta temática. De manera tal, que se logre una intervención adecuada. Éste equipo debe contar con las competencias y motivación necesaria, proactividad y dedicación.

El equipo de trabajo será conformado a partir de un proceso de selección que asegure la idoneidad del personal.

- ✓ ***Composición del Equipo Centro de Referencia***

Rol	Principales funciones	Perfil del Cargo
Encargado/a de Centro	Tiene la responsabilidad de la gestión técnica y administrativa del centro.	Trabajador Social Psicólogo o profesional universitario afín.

	Coordinar la planificación, ejecución y evaluación del centro, en conjunto con su equipo de trabajo, de acuerdo a las orientaciones técnicas y administrativas que correspondan y el convenio que al efecto se suscriba.	Con experiencia demostrable, al menos 2 años, en el trabajo directo con población en situación de calle con capacidad de liderazgo, trabajo en equipo y buenas relaciones interpersonales. Conocimientos en intervención en crisis, manejo de situaciones relacionadas con el consumo de alcohol y drogas y otras problemáticas asociadas a la exclusión social.
	Asumir el rol de contraparte técnica y administrativa en relación al convenio que se suscriba entre la SEREMI de Desarrollo Social y la institución que implemente el Centro de Referencia.	
	Otorgar orientación, contención emocional e intervención en crisis en situaciones de demanda espontánea a los participantes, sus familias y referentes significativos.	
	Coordinación con servicios especializados de atención en aquellos casos que requieren de tratamiento y atención complementaria. (Centros de salud, hospitales, escuelas, entre otros.)	
	Asegurar condiciones ambientales adecuadas en el recinto, tanto entre los residentes como con el equipo de trabajo.	
	Comprometerse con el modelo de intervención presente en el programa. Cumpliendo con los objetivos descritos que van en directo beneficio y apoyo de los participantes.	
	Coordinar la aplicación del Instrumento de Caracterización.	
	Conocer los objetivos y la evolución de cada uno de los Planes de Trabajo de los participantes.	
Orientadores Sociales	Serán los responsables de aplicar el Instrumento de Caracterización, definir un plan de trabajo co-construido con los participantes, y realizar una evaluación trimestral del mismo.	Psicólogo o Trabajador Social. Con experiencia demostrable, al menos 2 años, en el trabajo directo con población en situación de calle con capacidad de liderazgo, trabajo en equipo y buenas relaciones interpersonales. Conocimientos en intervención en crisis, manejo de situaciones relacionadas con el consumo de alcohol y drogas y otras problemáticas asociadas a la exclusión social. Amplio conocimiento de la red de protección social y servicios básicos.
	Gestionar el proceso de postulación e ingreso y realizar acogida y recepción de los participantes, de acuerdo a los protocolos establecidos.	
	Atención directa a los participantes del centro, sus familias y referentes significativos, y otros actores relevantes de la comunidad.	
	Coordinar la planificación, ejecución y evaluación de los proyectos personales de los participantes, en conjunto con su equipo de trabajo.	
	Acompañar a los participantes durante su estadía, incentivando los procesos de superación personal y fomentando el uso de los servicios sociales disponibles en las redes pertinentes.	

	Coordinar las actividades grupales, especialmente el desarrollo de las asambleas y la organización del trabajo y mantención interna del centro.	
	Responsable de la generación de acuerdos de estadía entre los participantes.	
	Gestionar el trabajo con la red de servicios públicos para que los participantes accedan efectivamente a dicha red.	
	Actualización permanente de un catastro de organismos e instituciones locales y extensas consideradas como parte de la red de apoyo.	
	Atención directa a participantes en caso de intervención en crisis y análisis de casos.	
	Gestionar coordinación con Municipio para incorporar participantes al Registro Social de Hogares o delegar en otros profesionales del centro esta tarea.	
	Encargados/as del permanente mantenimiento y actualización de diario mural que contendrá la oferta de prestaciones y servicios de la red de protección social y otras Instituciones relevantes.	
	Encargados/as de las reuniones semanales destinadas a la Orientación de los usuarios respecto a la oferta de la red de servicios, los cuales favorecen su proceso de superación.	
Monitores/as Sociales Centro de Referencia.	Equipo responsable del trato directo con los participantes. Responsables de administrar los quehaceres del dispositivo y las actividades de éste durante los turnos diurnos y nocturnos, todos los días de la semana.	Técnico Social o profesión afín. Con experiencia demostrable, al menos 2 años, en el trabajo directo con población en situación de calle con capacidad de liderazgo, trabajo en equipo y buenas relaciones interpersonales. Con conocimientos en intervención en crisis.
	Vela por la realización adecuada de las actividades con participantes y otras instituciones u organismos externos. Debe realizar turnos de día y/o noche según horarios de trabajos establecidos por la institución ejecutora y aprobada por la contraparte técnica del Ministerio.	
	Responsable de la entrega de alimentación de los residentes.	
	Encargado de mantener el recinto en orden y limpio, función que debe ser desarrollada en conjunto con los usuarios del dispositivo.	
	Apoyar la ejecución y evaluación de los proyectos personales de los participantes, de manera tal de llevar un proceso de intervención acorde con el propósito del programa. Potenciando aspectos débiles de los participantes y conectándolo con la red social disponible.	

	Acompañar a los participantes durante su estadía, incentivando los procesos de cambio y superación personal, fomentando el acceso a servicios disponibles y la autorrealización.	
	Apoyar al Coordinador y Orientadores Sociales en las distintas actividades e iniciativas grupales del Centro de Referencia, especialmente, en asambleas y organización de trabajo y mantención interna del mismo.	
	Realizar intervenciones individuales y grupales en situación de crisis y conflictos que se puedan presentar.	
	Realizar el acompañamiento de los participantes a la red de servicios públicos, en caso de requerirlo, principalmente en la realización de los primeros trámites.	
Manipulador de Alimentos	Es responsable de elaborar y distribuir los alimentos para aquellos participantes de cupos residenciales, de acuerdo a los procedimientos y estándares de calidad nutricionales, y mantener en óptimas condiciones los espacios y utensilios de la cocina, así como la preservación de los alimentos.	Persona mayor de 18 años con experiencia demostrable, al menos 2 años, en la preparación de alimentos a grupos numerosos.
	Preparar, dosificar y servir los alimentos diarios correspondientes a los cupos residenciales, acorde a estándares de calidad nutricionales.	
	Clasificar, almacenar e inventariar los alimentos y utensilios para elaborar las comidas.	

b.Planilla Mínima de RRHH Centro de Referencia

Para el funcionamiento del Centro de Referencia, se requiere la contratación de al menos la siguiente Planta de Recursos Humanos:

CAPACIDAD CENTRO DE REFERENCIA: 30 PERSONAS (20 cupos Residenciales y 10 cupos de Estadía Diurna)			
Cargo	**Jornada Semanal**	**N° Trabajadores/ Roles**	**N° Horas Diarias**
Encargado(a) Centro de Referencia	Completa, total 45 hrs. Semanales.	1	9
Orientador Social	Completa, total 45 hrs. Semanales.	2	9
Monitor(a) Social Diurno Centro de Referencia	Completa de Lun-Vie, total 45 hrs. Semanales.	1	9
	Completa de Sáb-Dom, total 18 hrs. Semanales.	2	9
Monitor(a) Social Vespertino Centro de Referencia	Completa de Lun-Vie, total 45 hrs. Semanales.	1	9
	Completa de Sáb-Dom, total 18 hrs. Semanales.	2	9
Monitor(a) Social Nocturno Centro de	Completa de Lun-Vie, total 45 hrs. Semanales.	2	9

Referencia	Completa de Sáb-Dom, total 18 hrs. Semanales.	2	9
Manipulador(a) de Alimentos	Media de Lun-Vie, total 22,5 hrs. Semanales.	1	4,5
	Media de Sáb-Dom, total 9 hrs. Semanales.	1	4,5

CAPACIDAD CENTRO DE REFERENCIA: 35, 39 y 45 PERSONAS 35 personas:(15 Cupos Residenciales y 20 cupos de Estadía Diurna) 39 PERSONAS (24 Cupos Residenciales y 15 cupos de Estadía Diurna) 45 PERSONAS (30 cupos Residenciales y 15 cupos de Estadía Diurna o 20 cupos Residenciales y 25 cupos de estadía Diurna)			
Cargo	**Jornada Semanal**	**N° Trabajadores/ Roles**	**N° Horas Diarias**
Encargado(a) Centro de Referencia	Completa, total 45 hrs. Semanales.	1	9
Orientador Social	Completa, total 45 hrs. Semanales.	2	9
Monitor(a) Social Diurno Centro de Referencia	Completa de Lun-Vie, total 45 hrs. Semanales.	1	9
	Completa de Sáb-Dom, total 18 hrs. Semanales.	2	9
Monitor(a) Social Vespertino Centro de Referencia	Completa de Lun-Vie, total 45 hrs. Semanales.	1	9
	Completa de Sáb-Dom, total 18 hrs. Semanales.	2	9
Monitor(a) Social Nocturno Centro de Referencia	Completa de Lun-Vie, total 45 hrs. Semanales.	2	9
	Completa de Sáb-Dom, total 18 hrs. Semanales.	2	9
Manipulador(a) de Alimentos	Parcial Lun-Vie, total 30 hrs. Semanales.	1	6
	Parcial Sáb-Dom, total 12 hrs. Semanales.	1	6

Las tablas detalladas anteriormente corresponden a la plantillas de RRHH con que debe contar un Centro de Referencia según su cobertura, la cual deberá informar en los respectivos informes según convenio suscrito entre la institución ejecutora y la SEREMI de Desarrollo Social.

Excepcionalmente, el ejecutor podrá realizar ajustes atendiendo a la realidad local, siempre y cuando éstos se encuentren debidamente justificados, y en la medida que estos no impliquen una disminución de la dotación mínima de RRHH establecida en las tablas indicadas precedentemente y debiendo contar con una aprobación formal (vía oficio) previa por parte de la Contraparte Técnica de la SEREMI de Desarrollo Social correspondiente.

4. HOSPEDERÍA

La Hospedería Noche Digna, es un centro destinado a procurar la prestación de Servicios Básicos, Alimentación, Alojamiento, y Orientación de carácter temporal para personas que viven en situación de calle en un ambiente de seguridad y "baja exigencia". Su énfasis esta puesto principalmente en la protección, y en establecerse como un apoyo transitorio que permita desarrollar y/o fortalecer capacidades de las personas en situación de calle, para insertarse paulatinamente en dispositivos residenciales.

La Hospedería funciona brindando alojamiento nocturno, abriendo en horario vespertino, debiendo cumplir con un mínimo de 15 horas continuas de funcionamiento.

No obstante, en situaciones especiales de los participantes como: enfermedades, procesos de abstinencia del consumo del alcohol o drogas, entre otras, que requieran del resguardo de los participantes en un lugar seguro, la hospedería podrá permanecer abierta durante el día.

A pesar de ser un Centro que ofrece principalmente alojamiento nocturno, éste también brinda un escenario que propicia la superación de la situación de calle, a través de distintos elementos tales como el ejercicio de la convivencia comunitaria y el apoyo en los procesos de integración social.

Las prestaciones que la Hospedería ofrece son las siguientes:

- Alojamiento y Servicios Básicos como alimentación e higiene.
- Apoyo y Orientación para fortalecer el proceso de superación de la situación de calle, a través de un plan de trabajo adecuado al perfil del participante.
- Actividades educativas y recreativas para permitir a los participantes utilizar el tiempo libre de manera creativa, potenciar la convivencia y apoyar los procesos de integración social.

Aspectos Generales	
Objetivo General	Personas en situación de calle acceden a un espacio de seguridad que entrega alojamiento, alimentación y orientación y servicios básicos de higiene. .
Objetivos Específicos	Personas acceden a un espacio de socialización diferente a la calle para alojar. - Personas acceden a alimentación. - Personas acceden a servicios básicos de higiene y cuidado (baños, duchas). - Personas con adherencia al dispositivo cuentan con planes de trabajo - Personas asisten a asambleas y reuniones para participar en aspectos de la convivencia y el quehacer al interior de la Hospedería.
Capacidad	30 a 60 personas de acuerdo a Convenio que se suscriba. El uso de la capacidad varía de acuerdo a las propias dinámicas de movimiento en el territorio de la población en situación de calle.
Vías de Ingreso	- Demanda espontánea de acuerdo a cupos. - Derivación de acuerdo a cupos.

3.1 Estándares Tangibles Hospedería

Los estándares tangibles para la Hospedería son los siguientes:

- Condiciones de las dependencias administrativas
- Condiciones de las dependencias de los participantes
- Condiciones de instalaciones específicas
- Prestaciones

4.1 Condiciones de las dependencias administrativas

Se espera que el recinto de la Hospedería incluya los espacios necesarios para efectuar las labores administrativas y técnicas propias de la gestión institucional. A continuación se detallan los espacios mínimos que deberían estar presentes en este centro. Además se incluye una descripción y la norma de metraje mínimo.

Dependencia	Descripción	Norma mínima de calidad
Oficina Encargado/a Hospedería	Oficina utilizada por el encargado/a de la Hospedería, que permite desarrollar labores administrativas propias del encargado, y de atención personalizada de personas o familias.	Cuenta con el mobiliario adecuado (escritorio, sillas, mueble o estantería), y posee la implementación necesaria para realizar estas tareas (teléfono, computador, impresora, internet).
Recepción	Espacio acogedor, a la entrada del inmueble, para realizar las labores de acogida e ingreso de los participantes.	El área ofrece un espacio limpio, acogedor y protegido. Cuenta con escritorio o mesón, silla, computador, mueble.
Sala enfermería y primeros auxilios	Espacio destinado a la atención de urgencias y primeros auxilios, en un ambiente debidamente sanitizado.	El espacio de enfermería posee el mobiliario e implementos necesarios para la atención de urgencias y primeros auxilios (camilla, botiquín, etc.
Sala monitores	Espacio que permite a los monitores y/o voluntarios desarrollar reuniones de equipo y actividades de organización de su trabajo.	Cuenta con mesa de trabajo, sillas, 2 computadores, mueble o estantería, pizarra acrílica.
Sala de reunión / multiuso	Espacio de uso flexible para actividades grupales recreativas, psicoeducativas, talleres, etc.	Sillas, mueble para guardar material psicoeducativo, pizarra acrílica, Data show, telón, etc.
Comedor y sala de estar del personal	Espacio utilizado por el personal del centro para el servicio de alimentación diario.	El recinto se encuentra implementado con cocina, lavaplatos, mueble, loza, cubiertos, microondas, materiales de aseo.
Baño del personal	Espacio utilizado por el personal de la Hospedería para servicios sanitarios y de higiene.	Las instalaciones cuentan con 2 baños con duchas (con agua fría y caliente).

4.2 Condiciones de las dependencias de los participantes

Se espera que los participantes de la Hospedería dispongan de todos los espacios adecuados para cubrir sus necesidades de hospedaje. A continuación se detalla los espacios mínimos que deberían estar presentes en la Hospedería. Además, se incluye una descripción y un estándar mínimo de calidad..

Dependencia	Descripción	Estándar mínimo de calidad
Dormitorios	Espacio destinado a la pernoctación de los participantes, dispone de dormitorios para hombres y para mujeres. Los dormitorios poseen espacio suficiente para permitir el desplazamiento expedito y seguro de los participantes.	Debe existir una cama por participante, en relación a la capacidad de atención diaria comprometida en el convenio. El área de los dormitorios debe considerar un espacio mínimo de 3,5 metros cuadrados por persona. Se debe asegurar al menos un dormitorio para mujeres con o sin hijos/as, que cuente con baño

		destinado para el uso exclusivo de este grupo. También se deben considerar camas bajas destinadas a adultos mayores o personas con movilidad reducida. Junto con lo anterior, las vías de circulación deben tener un ancho libre mínimo de 1.2 mts y la puerta de acceso debe permitir el paso de personas con movilidad reducida El mobiliario se encuentra en buen estado de conservación. Cada persona dispone de una cama completa (o camarote).
Sala de estar y comedor	Corresponde a un área multifuncional que permite realizar el servicio de alimentación para los participantes. Además es un espacio para descansar y permanecer en tiempo de ocio y recreación.	El mobiliario permite realizar el servicio de alimentación. Cuenta con 10 mesas c/ con 6 sillas cada mesa. Se encuentra en buen estado de conservación: sin roturas, desniveles, desgaste excesivo. Cuenta, además, con TV, reproductor de DVD, radio, estante, juegos de mesa, etc.
Sala de computación	Sala que se encuentra habilitada para efectuar talleres de computación y para realizar actividades de recreación, revisión de noticias, búsqueda laboral, elaboración de CV, etc. También el servicio de internet permite el contacto con familiares y/o amigos.	Cuenta con escritorios y 8 computadores con acceso a internet. El espacio también posee una pizarra acrílica.
Baños	Se cuenta con baños para hombres y mujeres distribuidos de la siguiente manera: 10 WC y 10 lavamanos en el baño de hombres y 2 WC y 2 lavamanos en el baño de mujeres.	Los baños poseen espacio suficiente para permitir la adecuada circulación de personas, además de elementos de seguridad y apoyo para el desplazamiento (barandas, pasamanos). Los artefactos de baño se encuentran en buen estado de conservación y funcionamiento. Se realiza periódicamente control de sanitización.
Duchas y camarín	Cuenta con duchas y camarines para hombres y para mujeres distribuidos de la siguiente forma: 10 duchas en el camarín de hombres y 2 duchas en el camarín de mujeres, ambos abastecidos con agua fría y caliente.	El camarín tiene bancas en área contigua a las duchas. Poseen espacio suficiente para permitir la adecuada circulación de personas, además el área dispone de elementos de seguridad y apoyo para el desplazamiento de los participantes (barandas, pasamanos, gomas antideslizantes para duchas). Los artefactos de las duchas se encuentran en buen estado de conservación y funcionamiento. Se realiza periódicamente control de

		sanitización.
Sala de casilleros	Sala con casilleros para almacenar pertenencias personales, por el periodo de estadía.	Cuenta con un casillero por usuario, numerado, con sistema de seguridad con candados. Para las mujeres madres, y en caso de ser necesario, se le entrega un casillero extra para almacenaje de bolsos y/enseres. La sala de guardarropía posee ventilación e iluminación adecuada.
Área para carros , carretones y canil	Espacio al aire libre (con resguardo para la lluvia) que permite estacionar carros y carretones, y dejar a sus perros (canil).	El recinto cuenta con el espacio suficiente para estacionar unos seis carretones (2x2 m. c/u), resguardándolos de la lluvia. Además posee un canil con 3 o 4 espacios diferenciados para mascotas (1,5 x 1,5 m. c/u).
Teléfono y buzón o libro de sugerencias	La Hospedería dispone de un teléfono público para uso de los participantes. La Hospedería dispone de un buzón o libro de sugerencias para que los participantes puedan dejar sus opiniones.	Teléfono público para emitir y recibir llamadas. Buzón o libro de sugerencias.
Patio al aire libre	Espacio al aire libre con áreas verdes. Permite el encuentro y la realización de actividades con los participantes.	

4.3 Condiciones de instalaciones específicas

Se espera que las áreas específicas de la Hospedería cuenten con la implementación adecuada para brindar un servicio de calidad a los participantes. A continuación se detallan los espacios mínimos que deberían estar presentes en esta Hospedería. Además, se incluye una descripción y una norma con metraje mínimo.

Dependencia	Descripción	Norma mínima de calidad
Cocina	El área de la cocina permite preparación de alimentos para los participantes de la Hospedería.	La cocina dispone de todos los elementos necesarios para la preparación de alimentos (instalaciones, refrigeración, mobiliario y utensilios). Permite el desplazamiento seguro y fluido.
Bodega alimentos perecibles	Recinto que permite el almacenamiento adecuado de alimentos perecibles.	La bodega dispone de estanterías para almacenaje de alimentos y además cuenta con sistema de iluminación y ventilación adecuado. Permite el desplazamiento seguro y fluido, y un fácil acceso a los alimentos.
Bodega alimentos no perecibles	Área en la cual se almacenan adecuadamente alimentos no perecibles.	El recinto cuenta con estanterías y compartimientos para almacenar alimentos, además de un adecuado sistema de iluminación y ventilación. Permite el desplazamiento seguro y fluido, y un fácil acceso a los alimentos.

Bodega general	Recinto en el cual se almacena colchonetas, almohadas, frazadas, sábanas, fundas, cobertores, toallas y artículos de aseo para los participantes.	El área cuenta con estanterías, repisas y compartimientos con un adecuado sistema de iluminación y ventilación. Permite el desplazamiento seguro y fluido, y un fácil acceso a los alimentos.
Sala de lavandería y planchado	El área de lavandería y planchado permite el uso seguro de las máquinas de lavado, secadora y plancha.	La lavandería cuenta con 2 lavadoras, 1 secadora de ropa, 4 planchas con tabla de planchado. Además, el área cuenta con tendederos para el secado de ropa. Permite el desplazamiento seguro y expedito.
Pasillos y zonas de circulación	Permite el tránsito expedito y seguro de las personas al interior de la Hospedería.	La Hospedería cuenta con pasillos para conectar las distintas dependencias del inmueble y áreas de circulación expeditas y seguras.

4.4 Estándar Tangible de Prestaciones Hospedería

a. Alojamiento

El Alojamiento de la Hospedería implica que al momento de ingresar el participante, se le informará respecto del dormitorio y la cama a utilizar, así como también se le hará entrega de un locker para guardar sus pertenencias. Además, dicho ingreso le permitirá acceder a un conjunto de servicios que son proporcionados por el equipo de la Hospedería.

Por otra parte, el alojamiento en la Hospedería debe garantizar la distribución correcta de los participantes en los dormitorios y una cama adecuada para proporcionar descanso a las personas.

Especificaciones servicio de alojamiento:

Implementación	Medida cama	Implementación y mantención
Cama completa Hospedería	1 plaza	1 cama con catre, 1 colchón (1 plaza por 15 cm, densidad 21), 1 almohada, 2 sábanas (1 plaza algodón), 1 funda, 2 o 3 frazadas[29] (1 plaza de acrílico o algodón tejido), 1 cobertor (1 plaza). Todo en buen estado. El lavado de sábanas debe ser al menos semanal, y el recambio semestral.

Los dormitorios se encuentran debidamente acondicionados, con colores claros, calefacción, iluminación y ventilación adecuados, con las mantenciones y certificaciones que correspondan.

b.Servicios Básicos

- ✓ ***Alimentación***

Los participantes de la Hospedería reciben la alimentación correspondiente a una cena y un desayuno. Especialmente durante los meses de invierno se debe garantizar una dieta rica en calorías y la preparación de comida caliente que ayude a paliar los efectos de las bajas temperaturas.

El servicio de alimentación en la Hospedería se realizará de acuerdo con las disposiciones necesarias para la preparación alimentos. Por lo tanto, se tomarán en cuenta las recomendaciones del Plan de Alimentación Saludable elaborado por el Instituto de Nutrición y Tecnología de los Alimentos (INTA).

[29] El número de frazadas se establece de acuerdo al periodo del año y zona del país

Los participantes deben recibir un mínimo de dos (2) comidas diarias, pudiendo aumentar de acuerdo al plan acordado con el equipo.

La Hospedería debe llevar una planificación de los menús, el registro debe mostrar variedad y pertinencia alimenticia.

Se debe buscar asesoría de nutricionista o profesionales del área de la salud para la planificación de los menús tomando en consideración las características especiales de niños y niñas, adultos mayores y personas con dietas especiales requeridas por indicación médica.

En el caso de haber niños y/o niñas, éstos deben estar inscritos en el consultorio correspondiente de modo de acceder a las prestaciones universales garantizadas por el Estado.

Los/las manipuladoras de alimentos deben contar con conocimientos y experiencia para desarrollar adecuadamente sus tareas, y deben contar con certificados sanitarios anuales extendidos por servicios de salud o profesionales médicos y encontrarse disponibles en las carpetas individuales del personal.

- ✓ ***Servicios Higiénicos***

Los servicios higiénicos de la Hospedería poseen las condiciones adecuadas para facilitar a los participantes los requerimientos de higiene y necesidades sanitarias, con iluminación, ventilación e instalaciones según estándar definido.

La Hospedería cuenta con inodoros, lavamanos y duchas con agua fría y caliente, para los participantes. Además, todas las instalaciones sanitarias poseen barandas y soportes de ayuda para personas con movilidad reducida, así como gomas antideslizantes de seguridad.

Estos servicios cuentan también con dispensadores de jabón, toallas de papel (secado), toallas para la ducha, receptores de basura y espejos. Además, se cuenta con secadores de pelo (especialmente para ser utilizados durante los meses de bajas temperaturas).

Las instalaciones cuentan con servicio de aseo diario y al menos una vez al mes las instalaciones sanitarias reciben un control de sanitización y desinfección.

4.5 Estándares Intangibles Hospedería

a. Recursos Humanos

- ✓ ***Equipo de trabajo***

Dado que el trabajo con personas en situación de calle constituye una labor especializada, es necesario que el equipo de trabajo cuente con experiencia en el área social y comunitaria. Además se espera que sea un equipo motivado para trabajar con personas en situación de calle, disponible para el trabajo interdisciplinario e intersectorial y con un accionar centrado en el respeto de los derechos humanos.

El equipo de trabajo será conformado a partir de un proceso de selección que asegure la idoneidad del personal, que cuenten con el certificado de título profesional y/o técnico, según corresponda.

- ✓ ***Composición del equipo***

El equipo de una Hospedería está compuesto a lo menos por:

Rol	Principales Funciones	Perfil del Cargo

Encargado/a de Hospedería	Tiene la responsabilidad de la gestión técnica y administrativa de la Hospedería.	Trabajador Social, Psicólogo o profesional universitario afín. Con experiencia demostrable en la atención de personas en situación de calle, coordinación de equipos de trabajo, gestión de proyectos y administración de convenios. Con capacidad de liderazgo, trabajo en equipo y buenas relaciones interpersonales. Conocimientos en intervención en crisis, manejo de situaciones relacionadas con el consumo perjudicial de alcohol y drogas y otras problemáticas asociadas a la exclusión social.
	Coordinar la planificación, ejecución y evaluación del centro, en conjunto con su equipo de trabajo, de acuerdo a las orientaciones técnicas y administrativas que correspondan y el convenio que al efecto se suscriba	
	Asumir el rol de contraparte técnica y administrativa en relación al convenio que se suscriba entre la SEREMI de Desarrollo Social y la institución que implemente la Hospedería.	
	Otorgar orientación, contención emocional e intervención en crisis en situaciones de demanda espontánea, a los participantes, sus familias y referentes significativos.	
	Coordinación con servicios especializados de atención en aquellos casos que requieren de tratamiento y atención complementaria (escuelas, jardín infantil, municipalidad, etc.).	
	Asegurar condiciones ambientales adecuadas en el centro tanto entre los participantes como en el equipo.	
	Llevar un registro actualizado de todos los participantes del centro en el Sistema de Registro Noche Digna.	
	Coordinar la aplicación de Instrumento de Caracterización.	
	Gestiona la elaboración del Plan de Trabajo en conjunto con el participante.	
	Participa en reuniones de análisis de casos, conociendo la evolución y acciones realizadas en cada uno de ellos.	
Monitor Social-Salud	Es responsable de entregar atención integral a los participantes del centro, con énfasis en la atención de salud, garantizando la acogida y atención eficiente y oportuna de los participantes que lo requieren de acuerdo a los estándares y protocolos establecidos.	Técnico enfermero, paramédico, deseable con experiencia en el trabajo con personas en situación de calle. Conocimientos de la red de salud pública, vías de acceso y procedimientos de derivación.
	Coordinar con los servicios de salud, en aquellos casos que requieren de tratamiento y atención complementaria para las personas que lo requieran (consultorios, hospitales y/o centros de rehabilitación).	
	Ejecutar actividades individuales y grupales periódicas de prevención y promoción de la salud con las personas que participan del centro.	
	Desarrollar todas las acciones y gestiones necesarias para cumplir las metas de salud para la Hospedería.	
	Registrar los distintos procedimientos y acciones realizados con los participantes en el Sistema de Registro Noche Digna.	

Manipulador/a de Alimentos	Es responsable de elaborar y distribuir los alimentos, de acuerdo a los procedimientos y estándares de calidad nutricionales, y mantener en óptimas condiciones los espacios, utensilios y productos a su cuidado.	Persona, mayor de 18 años con experiencia demostrable, al menos 2 años, en la preparación de alimentos a grupos numerosos.
	Preparar, dosificar y servir los alimentos diarios acorde a estándares de calidad nutricional	
	Clasificar, almacenar e inventariar los alimentos y utensilios para elaborar las comidas.	
	Mantención de aseo, orden y óptimo funcionamiento de las máquinas, muebles, utensilios y espacios de la cocina.	
Gestor de Redes	Es responsable de desarrollar y ejecutar un modelo de gestión de redes para la Hospedería, y de realizar las acciones y necesarias para cumplir con las metas relacionadas con la inserción comunitaria.	Trabajador Social, Psicólogo, o profesional universitario del área social o comunicacional, o recursos humanos. Con experiencia demostrable, al menos 2 años, en el trabajo directo con población en situación de calle con capacidad de liderazgo, trabajo en equipo y buenas relaciones interpersonales. Conocimientos en intervención en crisis, manejo de situaciones relacionadas con el consumo de alcohol y drogas y otras problemáticas asociadas a la exclusión social. Amplio conocimiento de la red de protección social y servicios básicos.
	Implementar acciones que tiendan a la integración del centro y sus participantes en la comunidad.	
	Desarrollar acuerdos colaborativos con las distintas instituciones u organismos del territorio, que favorezcan la inserción en la red de servicios a los participantes de la Hospedería.	
	Actualización permanente de un catastro de organizaciones, instituciones y personas, locales y externas consideradas como parte de la red de apoyo.	
	Encargado del permanente mantenimiento y actualización de diario mural que contendrá la oferta de prestaciones y servicios de la red de protección social y otras Instituciones relevantes.	
	Encargado de las reuniones semanales destinadas a la Orientación de los usuarios respecto a la oferta de la red de servicios, los cuales favorecen su proceso de superación.	
	En casos que se requiera, gestionará con los monitores del centro, el acompañamiento del participante a las Instituciones u Organismos con los que se requiera vincular, desarrollando en conjunto estrategias que fomenten la adherencia a los procesos.	
	Gestionar coordinación con Municipio para incorporar participantes al Registro Social de Hogares o delegar en otros profesionales del centro esta tarea.	
Monitor Social	Es responsable de acoger y acompañar a los participantes del centro, así como coordinar el acceso a los servicios y actividades de éste. Vela por que se mantenga una adecuada convivencia entre los participantes, que permita el desarrollo de las actividades planificadas.	Técnico Social o profesión afín. Con experiencia demostrable, al menos 2 años, en el trabajo directo con población en situación de calle con capacidad de liderazgo, trabajo en equipo y

	Encargado de mantener el recinto en orden y limpio, función que debe ser desarrollada en conjunto con los usuarios del dispositivo.	buenas relaciones interpersonales. Conocimientos en intervención en crisis.
	Apoyar al Coordinador y Gestor Social en las distintas actividades e iniciativas grupales de la Hospedería, especialmente, en asambleas y organización de trabajo y mantención interna del mismo.	
	Acompañar a los participantes durante su estadía, incentivando los procesos de cambio y superación personal, fomentando el acceso a servicios disponibles y la autorrealización.	
	Realizar intervenciones individuales y grupales en situación de crisis y conflictos que se puedan presentar.	
	Realizar el acompañamiento de los participantes a la red de servicios públicos, en caso de requerirlo, principalmente en la realización de los primeros trámites	

b.Plantilla Mínima de RRHH Hospedería

Para el funcionamiento de la Hospedería, se requiere la contratación de al menos la siguiente Planta de Recursos Humanos:

CAPACIDAD HOSPEDERÍA: 30 PERSONAS			
Cargo	**Jornada Semanal**	**N° Trabajadores/ Roles**	**N° Horas Diarias**
Encargado(a) de Hospedería	Completa, total 45 hrs. Semanales.	1	9
Monitor(a) Social Salud	Media de Lun-Vie, total 22,5 hrs semanales	1	4,5
	Media Sáb-Dom, total 9 hrs semanales.	1	4,5
Monitor(a) Social Nocturno	Completa de Lun-Vie, total 45 hrs. Semanales.	2	9
	Completa de Sab-Dom, total 18 hrs. Semanales.	2	9
Monitor(a) Social Vespertino	Completa de Lun-Vie, total 45 hrs. Semanales.	1	9
	Completa de Sab-Dom, total 18 hrs. Semanales.	1	9
Manipulador(a) de Alimentos	Media de Lun-Vie, total 22,5 hrs semanales	1	4,5
	Media de Sab-Dom, total 9 hrs. Semanales.	1	4,5
Gestor(a) de redes	Media de Lun-Vie, total 22,5 hrs semanales	1	4,5

CAPACIDAD HOSPEDERÍA: 50 PERSONAS			
Cargo	**Jornada Semanal**	**N° Trabajadores/ Roles**	**N° Horas Diarias**
Encargado(a) de Hospedería	Completa, total 45 hrs. Semanales.	1	9
Monitor(a) Social Salud	Media de Lun-Vie, total 22,5 hrs semanales	1	4,5
	Media Sáb-Dom, total 9 hrs semanales.	1	4,5
Monitor(a) Social Nocturno	Completa de Lun-Vie, total 45 hrs. Semanales.	3	9
	Completa de Sab-Dom, total 18 hrs. Semanales.	3	9
Monitor(a) Social Vespertino	Completa de Lun-Vie, total 45 hrs. Semanales.	2	9
	Completa de Sab-Dom, total 18 hrs. Semanales.	2	9
Manipulador(a) de Alimentos	Media de Lun-Vie, total 22,5 hrs semanales	1	4,5
	Media de Sab-Dom, total 9 hrs. Semanales.	1	4,5
Gestor(a) de redes	Media de Lun-Vie, total 22,5 hrs semanales	1	4,5

CAPACIDAD HOSPEDERÍA: 60 PERSONAS			
Cargo	**Jornada Semanal**	**N° Trabajadores/ Roles**	**N° Horas Diarias**
Encargado(a) de Hospedería	Completa, total 45 hrs. Semanales.	1	9
Monitor(a) Social Salud	Media de Lun-Vie, total 22,5 hrs semanales	1	4,5
	Media Sáb-Dom, total 9 hrs semanales.	1	4,5
Monitor(a) Social Nocturno	Completa de Lun-Vie, total 45 hrs. Semanales.	4	9
	Completa de Sab-Dom, total 18 hrs. Semanales.	4	9
Monitor(a) Social Vespertino	Completa de Lun-Vie, total 45 hrs. Semanales.	3	9
	Completa de Sab-Dom, total 18 hrs. Semanales.	3	9
Manipulador(a) de Alimentos	Completa de Lun-Vie, total 45 hrs. Semanales.	1	9
	Completa de Sab-Dom, total 9 hrs. Semanales.	1	4,5
Gestor(a) de redes	Media de Lun-Vie, total 22,5 hrs semanales	1	4,5

Las tablas detalladas anteriormente corresponden a la plantilla de RRHH con que debe contar una Hospedería y deberá informarse en los respectivos informes, según convenio suscrito entre el ejecutor y la SEREMI de Desarrollo Social.

Excepcionalmente, el ejecutor podrá realizar ajustes atendiendo a la realidad local, siempre y cuando éstos se encuentren debidamente justificados, y en la medida que estos no impliquen una disminución de la dotación mínima de RRHH establecida en las tablas indicadas precedentemente y debiendo contar con una aprobación formal (vía oficio) previa por parte de la Contraparte Técnica de la SEREMI de Desarrollo Social correspondiente.

5. CASAS COMPARTIDAS

Este dispositivo es una vivienda transitoria para personas que se encuentren en proceso de salida de la situación de calle, pudiendo acceder a los servicios de Alojamiento, Servicios Básicos y Orientación. En este dispositivo, los participantes comparten las responsabilidades de mantención y autogestión de la casa, lo que ayuda al proceso de entrenamiento de habilidades de integración social y autonomía. A través del ejercicio de una vida autónoma junto a un grupo reducido de personas, se desarrollan herramientas que facilitan la salida de situación de calle. El hacerse co-responsable del mantenimiento de la casa sin presencia de los monitores las 24 horas del día, permite al participante preparar la interrupción de la situación de calle, diferenciándose de otros dispositivos que cuentan con una supervisión sostenida.

Las prestaciones que el centro ofrece son las siguientes:

- Alojamiento y utilización de los residentes de las dependencias de la casa para la preparación de alimentos, servicios higiénicos y otros.
- Apoyo y acompañamiento para fortalecer el proceso de superación de la situación de calle, a través de un plan de trabajo adecuado al perfil del participante.
- Actividades educativas y recreativas para permitir a los participantes utilizar el tiempo libre de manera creativa, potenciar la convivencia y apoyar los procesos de integración social.

Aspectos Generales	
Objetivo General	Personas acceden a un espacio de seguridad diseñado para ejercitar la vida autónoma antes de interrumpir la situación de calle.
Objetivos Específicos	↓ Personas acceden a alojamiento. ↓ Personas desarrollan autonomía. ↓ Personas acceden a servicios básicos de higiene y cuidado (baños, duchas). ↓ Personas acceden a planes de trabajo.
Capacidad	Cada casa deberá tener una capacidad entre 5 a 8 personas, dependiendo de la infraestructura y evitando el hacinamiento. No obstante, el uso de los cupos puede variar de acuerdo a las propias dinámicas de movimiento en el territorio de la población en situación de calle.
Vías de Ingreso	Derivación de acuerdo a cupos y previa entrevista con el equipo del centro. Se considerará como cupo prioritario (no exclusivo), a aquellos participantes que cuenten con perfil 1 en Instrumentos de Caracterización realizados en el mismo u otros Centros Temporales para la Superación, el que puede ser revisado en el Sistema de Registro Noche Digna.

5.1 Estándares Tangibles Casa Compartida

Los estándares tangibles para las Casas Compartidas es el siguiente:

- Condiciones de Infraestructura de las Casas Compartidas

5.2 Condiciones de infraestructura de las Casas Compartidas

La Casa Compartida dispone de todos los espacios habituales de una casa (hogar). A continuación se detallan los espacios mínimos que deberían estar presentes en el inmueble. Además, se incluye una descripción de la norma mínima de calidad.

Dependencia	Norma mínima de calidad
Sala de estar (living)	Sala que permita la interacción entre los participantes, la recepción de visitas, y el descanso. Se encuentra equipada con mobiliario adecuado (sillones, mesa de centro, mueble, televisor). Puede ser living comedor.
Comedor	Sala implementada con el mobiliario necesario para que los participantes puedan desayunar, almorzar, tomar once y cenar (mesa, sillas, otros). Puede ser living comedor.
Dormitorios	Contar con el número tal de dormitorios que permita un máximo de 2 personas por dormitorio, con espacio para veladores y closet que garantice la circulación expedita. Cada cama debe contar con: 1 catre, 1 colchón (1 plaza por 15 cm, densidad 21), 1 almohada, 2 sábanas (1 plaza algodón), 1 funda, 2 o 3[30] frazadas (1 plaza de acrílico o algodón tejido), 1 cobertor (1 plaza). Todo en buen estado. El lavado de sábanas debe ser al menos semanal, y el recambio semestral. En el caso de los dormitorios para madres con hijos, éstos deben contar con camas individuales para la madre y para sus hijos.
Cocina	Una cocina equipada para preparación de alimentos de los participantes. Debe contar con instalaciones en buen estado.
Baños	Uno o dos baños completos y adecuados a las necesidades de los participantes.
Patio (opcional)	Espacio que permita la instalación de tendedero de ropa, etc. Además puede ser un espacio que permita el descanso de las personas al aire libre.

5.3 Estándares Intangibles Casa Compartida

a. Recursos Humanos

- ✓ ***Equipo de trabajo***

Es necesario que el equipo de trabajo cuente con experiencia en el área social y comunitaria. Además se espera que sea un equipo motivado para trabajar con personas en situación de calle, disponible para el trabajo interdisciplinario e intersectorial y con accionar centrado en el respeto de los derechos humanos y la superación de la situación de calle.

El equipo de trabajo debe ser conformado a partir de un proceso de selección que asegure la idoneidad del personal.

- ✓ ***Composición del equipo***

El equipo de trabajo de la Casa Compartida está compuesto a lo menos por:

Rol	Principales funciones	Perfil de cargo
Encargado/a de Proyecto	Tiene la responsabilidad de la gestión técnica y administrativa del dispositivo.	Sociólogo, Trabajador Social o profesional afín. Con experiencia

[30] El número de frazadas se establece de acuerdo al periodo del año y zona del país.

	Coordinar la planificación, ejecución y evaluación del centro, en conjunto con su equipo de trabajo, de acuerdo a las orientaciones técnicas y administrativas que correspondan y el convenio que al efecto se suscriba.	demostrable en la atención de personas en situación de calle, coordinación de equipos de trabajo, gestión de proyectos y administración de convenios. Con capacidad de liderazgo, trabajo en equipo y buenas relaciones interpersonales. Conocimientos en intervención en crisis, manejo de situaciones relacionadas con el consumo perjudicial de alcohol y drogas y otras problemáticas asociadas a la exclusión social.
	Asumir el rol de contraparte técnica y administrativa en relación al convenio que se suscriba entre la SEREMI de Desarrollo Social y la institución que implemente la Casa Compartida.	
	Otorgar orientación y contención emocional e intervención en crisis en situaciones de demanda espontánea, a los participantes, sus familias y referentes significativos.	
	Coordinación con servicios especializados de atención en aquellos casos que requieren de tratamiento y atención complementaria (centro de salud, hospitales, escuelas, jardín infantil, sala cuna, etc.).	
	Asegurar condiciones ambientales adecuadas en el centro tanto entre los participantes como en el equipo.	
	Llevar un registro actualizado de todos los participantes del centro en el Sistema de Registro Informático Noche Digna.	
	Conocer los objetivos y la evolución de cada uno de los Planes de Trabajo de los participantes.	
	Comprometerse con el modelo de intervención presente en el programa. Cumpliendo con los objetivos descritos que van en directo beneficio y apoyo de los participantes.	
Coordinador Social	Es responsable de coordinar todas las actividades del quehacer diario del centro, y de realizar las acciones y gestiones necesarias para cumplir con las metas, actividades, protocolos e indicadores establecidos en el Modelo Técnico del Programa.	Terapeuta Ocupacional o profesional afín. Con experiencia demostrable, al menos 2 años, en el trabajo directo con población en situación de calle con capacidad de liderazgo, trabajo en equipo y buenas relaciones interpersonales. Conocimientos en intervención en crisis, manejo de situaciones relacionadas con el consumo de alcohol y drogas y otras problemáticas asociadas a la exclusión social
	Acompañar con visitas semanales el desarrollo del Proyecto en cada una de las Casas Compartidas.	
	Realización de talleres e intervenciones tendientes a mejorar las competencias de integración social y laboral de los participantes.	
	Intervenir en situaciones de conflictos y cotidianeidad.	
	Velar por que estén las condiciones de habitabilidad, alojamiento y en general de todos los servicios contemplados en el Proyecto Casa Compartida.	
	Seguimiento del plan de permanencia y egreso del participante.	
	Gestionar el proceso de postulación e ingreso y realizar acogida y recepción de los participantes, de acuerdo a los protocolos	

	establecidos.	
	Atención directa a los participantes del Proyecto Casa Compartida, sus familias y referentes significativos, y otros actores relevantes de la comunidad.	
	Coordinar la planificación, ejecución y evaluación de los proyectos personales de los participantes, en conjunto con su equipo de trabajo.	
	Acompañar a los participantes durante su estadía, incentivando los procesos de superación personal y fomentando el uso de los servicios sociales disponibles en las redes pertinentes.	
	Encargado del permanente mantenimiento y actualización de diario mural que contendrá la oferta de prestaciones y servicios de la red de protección social y otras Instituciones relevantes.	
	Encargado de las reuniones semanales destinadas a la Orientación de los usuarios respecto a la oferta de la red de servicios, los cuales favorecen su proceso de superación.	
	Coordinar las actividades grupales de la Casa Compartida, especialmente la organización del trabajo y mantención de la casa.	
	Actualización permanente de un catastro de organismos e instituciones locales y extensas consideradas como parte de la red de apoyo.	
	Atención directa a participantes en caso de intervención en crisis y análisis de casos.	
	Gestionar coordinación con Municipio para incorporar participantes al Registro Social de Hogares o delegar en otros profesionales del centro esta tarea.	

b.Plantilla mínima RRHH Casa Compartida

CAPACIDAD CASA COMPARTIDA: 12 PERSONAS **CAPACIDAD CASA COMPARTIDA: 14 PERSONAS**			
Cargo	**Jornada Semanal**	**N° Trabajadores/ Roles**	**N° Horas Diarias**
Encargado(a) de Casa Compartida	Completa, total 45 hrs. Semanales.	1	9
Coordinador(a) Social	Completa, total 45 hrs. Semanales.	1	9

La tabla detallada anteriormente corresponde a la plantilla de RRHH con que debe contar una Casa Compartida, la cual deberá ser informada en los respectivos informes de instalación y final.

Excepcionalmente, el ejecutor podrá realizar ajustes atendiendo a la realidad local, siempre y cuando éstos se encuentren debidamente justificados, y en la medida que estos no impliquen una disminución de la dotación mínima de RRHH establecida en las tablas indicadas precedentemente y debiendo contar con una aprobación formal (vía oficio) previa por parte de la Contraparte Técnica de la SEREMI de Desarrollo Social correspondiente.

6. PROTOCOLOS

A continuación se detallan los descriptores y principales objetivos para la elaboración de protocolos, los que deberán ser elaborados por el ejecutor y entregados a la contraparte Ministerial en conjunto con el Informe de Instalación, para su revisión y aprobación respectiva. Estos protocolos deberán ser elaborados de conformidad a los descriptores que se estipulan en el presente Manual de Orientaciones Técnicas.

Por su parte, en el numeral 6.2 se describen alguno de los Protocolos a los cuales deberán ceñirse los ejecutores en el marco de la ejecución de los Centros Temporales para la Superación.

6.1 Descriptores de Protocolos:

Protocolo de Postulación: El objetivo es establecer los procedimientos específicos para la postulación al centro. El proceso de postulación debe contemplar los plazos y compromisos que éste conlleva, de modo que postular implique una progresión del esfuerzo personal por ingresar al centro. También se debe consignar, por parte del centro, la persona responsable de gestionar el proceso de postulación.
Protocolo Solicitud de Ingreso por Derivación: Se describen los procedimientos y responsabilidades en la recepción de una solicitud de ingreso a través de la derivación de una entidad externa, y los plazos y responsabilidades para dar respuesta a quien realiza la solicitud. Los procesos para la derivación deben contener acciones que confirmen con la entidad emisora.
Protocolo para Entrevista de Ingreso: Incluye los procedimientos para la realización de la/las entrevistas de ingreso y la aplicación de la ficha. Detalla el modo de realizar dichas entrevistas, poniendo énfasis en criterios de respeto, privacidad y empatía por parte del entrevistador. Además, detalla las acciones necesarias para el registro de la información entregada por la persona participante.
Protocolo de Entrega de Servicios: Se detallan los procedimientos y acciones que se realizan para asegurar el adecuado y oportuno acceso a los servicios y prestaciones ofrecidas en el centro, detallando horarios y responsables de los mismos. El objetivo es brindar a la persona una óptima entrega de prestaciones y servicios.
Protocolo de Elaboración de Proyectos: Se detallan los procedimientos a través de los cuales el equipo del centro en conjunto con el participante, establecen un plan de trabajo personal. Este plan de trabajo debe contemplar la elaboración de un proyecto personal orientado a la superación de la situación de calle, y debe contener metas de trabajo en tres áreas: Trabajo Personal, Comunidad y Ciudadanía, e Inserción Socio-laboral.
Protocolo de Atención de Salud: Corresponde a los procedimientos que debe realizar el Monitor Social de Salud de la hospedería cada vez que se requiere brindar atención de primeros auxilios o de salud básica. Establece los procedimientos necesarios para decidir una derivación a una posta de urgencia o a un servicio de salud, o llamar a una unidad de salud móvil. Además debe establecer el seguimiento y registros de las acciones.
Protocolo para realización de Asambleas: Se detallan los procedimientos, responsabilidades y metodología para realizar asambleas con los participantes. Describe horarios, tiempos de duración, contenidos posibles de ser abordados, encargados, etc.
Protocolo de Derivación: Se describen los procedimientos que permitirán coordinar

adecuada y oportunamente la derivación del caso de una persona o grupo a otra institución o servicio. Las acciones se deben expresar claramente, describir el motivo de la derivación y la correspondiente coordinación institucional, señalando los organismos a los que puede demandar servicios. Debe determinar los criterios para dicha derivación, y la identificación de los responsables de establecer las coordinaciones. Además, debe establecer el seguimiento y registro de las acciones.
Protocolo de Organización del Trabajo y Mantención Interna: Se refiere a los procedimientos realizados por el Monitor Social u otro profesional del centro con los participantes de éste, para establecer tareas y funciones que permitan asignar el trabajo de casa y la mantención adecuada del centro.
Protocolo de Resolución de Conflictos Internos: Corresponde a los procedimientos y acciones coordinadas por el equipo del centro para establecer los lineamientos y actuaciones frente a problemas o situaciones de conflicto con o entre participantes del centro, así como proporcionar criterios para la resolución de dichos problemas o conflictos. Una resolución puede llegar a determinar la salida del centro de un participante.
Protocolo de Egreso: El objetivo de este documento es efectuar un proceso de egreso coordinado y de acuerdo a los procedimientos que aseguren el cierre adecuado de la participación de la persona en el centro. Los procedimientos de finalización de la permanencia en el centro se encuentran claramente establecidos.
Protocolo ante Desastres, Siniestros y Emergencias: Expresa el conjunto de acciones y procedimientos ante terremotos, incendios, u otros siniestros. El objetivo es contar con un plano de evacuación y normas claras de procedimientos y responsables en caso de situaciones de emergencia. Existe un plano de evacuación y procedimiento ante emergencias que son conocidos por todas las personas del centro, y se encuentran en un lugar visible para participantes, trabajadores y voluntarios.
Protocolo de Ampliación de Plazo: Se aplica cuando una persona participante del centro solicita ampliar su tiempo de permanencia, situación que es evaluada por el equipo de profesionales, de modo de establecer un acuerdo con el participante respecto de su solicitud. Los criterios se deben basar en relación a la protección de la vida y también respecto del proceso de superación de la situación de calle.
Protocolo de Aplicación Encuesta de Satisfacción: Es el procedimiento mediante el cual los participantes responden una encuesta acerca de los servicios recibidos en el centro y la calidad de éstos. El objetivo es que los participantes puedan entregar una retroalimentación al centro de modo de asegurar la mejora continua de los servicios y procesos.
Protocolo de Visitas (familiares, amigos, otros): Corresponde a las acciones y procedimientos que norman las visitas que reciben los participantes de las Casas Compartidas.

6.2 Tipos de Protocolo

A continuación se describen los Protocolos a los cuales deberán ceñirse los ejecutores, éstos son:

Nº 1: Protocolo ante fallecimiento de participante:

PROTOCOLO ANTE FALLECIMIENTO DE PARTICIPANTE.
Ejecutor: Monitor/a Social y/o Monitor/a Paramédico/a
Responsable: Coordinador/a dispositivo
Material necesario: Teléfono habilitado 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

Monitor de turno, debe realizar llamada telefónica al centro de salud más cercano solicitando la presencia de un profesional de la salud en el lugar para verificar y/o constatar el deceso de la persona. Para ello, el Monitor deberá recopilar la mayor cantidad de antecedentes de identificación de la persona (Nombre, edad, antecedentes de enfermedad, etc.).
Procedimiento Nº 2: Llamar a Carabineros de Chile Monitor/a de turno llama vía telefónica a la comisaría más cercana al dispositivo, describiendo la situación y solicitando la presencia policial en el lugar. Además, deberá solicitar apoyo para la ubicación de familiares de la persona fallecida.
Procedimiento N°º 3: Informar a Coordinador/a del dispositivo o Contraparte Institucional. Monitor de turno avisa telefónicamente al Coordinador/a del dispositivo sobre el deceso de la persona. Asimismo, avisa vía radio teléfono a la Central de Coordinación sobre la situación acontecida.
Procedimiento N°º 4: Avisar a Familiares Una vez confirmado el deceso, Monitor/a de turno o Coordinador/a, se contacta personal o telefónicamente con familiares de la persona.
Procedimiento Nº 5: Se informa a Contraparte Seremi de Desarrollo Social Coordinador/a del dispositivo o contraparte institucional, informa telefónicamente o vía mail a la contraparte ministerial de la situación ocurrida, entregando la mayor cantidad de detalles de la situación: hora de deceso, nombre y R.U.N. de la persona, posibles causas, etc.).
Procedimiento Nº 6: Registra información en Bitácora 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 7: Tramites funerarios En caso que la persona difunta no tenga redes familiares o personas significativas que se hagan cargo de sus funerales, la institución ejecutora deberá coordinar dichas acciones. Para ello, existe un ítem en el Plan de cuentas en que se pueden generar gastos ante situaciones de fallecimiento de participantes.

N° 2: Protocolo ante accidentes dentro del Recinto

PROTOCOLO ANTE ACCIDENTES DENTRO DEL RECINTO.
Ejecutor: Monitor/a Social y/o Monitor Social Salud (en caso de corresponder)
Responsable: Coordinador/a del dispositivo
Material necesario: Botiquín 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 de monitores medique al participante.
Procedimiento nº 1: Constatar accidente Monitor 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: Traslado Una vez realizada la constatación inicial y, en el caso que no se requiera de inmovilización inmediata, la persona accidentada deberá ser llevada a la enfermería del recinto.
Procedimiento nº 3: Constatar signos vitales En el caso de las Hospederías, el Monitor/a Paramédico/a realizará constatación de signos vitales tales como presión arterial y temperatura y, cuando sea necesario, prestar los primeros auxilios.
Procedimiento nº 4: **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 5: Derivación al Centro de Salud: En los casos que sea necesario, el/la Monitor/a Paramédico/a o Monitor/a Social, deberá coordinar la derivación de la persona a un Centro de Salud de Urgencia, y de ser necesario se deberá acompañar al accidentado/a.
Procedimiento nº 6: Breve investigación. Monitor/a Social y Coordinador/a del dispositivo recogen 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 7: Registrar información en Bitácora del SND Monitor/a Social 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° 3: 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 Social Salud
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° 4: Protocolo de Intervención en Crisis.

PROTOCOLO DE INTERVENCIÓN EN CRISIS
Ejecutor: Todos los Profesionales y Monitores de los Centros.
Responsable: Coordinador/a del dispositivo
Material necesario: Mesa y silla
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 (Kart Slaikev).

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/la Profesional o Monitor/a, aísla a la persona afectada llevándola a un lugar seguro y alejado de espacios masivos como comedor y dormitorios. En dicho espacio brindará apoyo y contención, enfatizando que se encuentra en un medio seguro para referir su preocupación actual y, que el/la Profesional o Monitor/a estará disponible para ayudarlo a lo largo de la crisis. 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/la Profesional o Monitor/a Social esté de acuerdo con la percepción y la respuesta a la crisis de la persona afectada. Por otra parte, se deberá clarificar y amplificar la situación a la persona afectada, sin que la "Persona encargada" imponga su opinión.

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

El/la Profesional y/o Monitor/a Social deberá evaluar la gravedad de la crisis y ante la sospecha de una alteración al estado mental, psiquiátrico, y médico de la persona, 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).

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/la Profesional o Monitor/a Social 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/la Profesional o Monitor/a Social deberá registrar la mayor cantidad de antecedentes de la persona y las acciones llevadas a cabo.

N° 5: Protocolo ante descomposición Psiquiátrica

PROTOCOLO ANTE DESCOMPENSACIÓN PSIQUIÁTRICA
Ejecutor: Profesionales y/o Monitor/a Sociales de los Centros.
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 El/la Profesional y/o Monitor/a Social 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 El/la Profesional y/o 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 Social Salud en las Hospederías u otro Profesional o Monitor/a Social que cuente con certificación en curso de Reanimación Cardiopulmonar (RCP) brinda los primeros auxilios correspondientes.
Procedimiento nº 4: Contención Emocional y Evaluación de Estado Mental El/la Profesional y/o Monitor/a Social 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. En los casos de Hospedería, la 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° 6: **Protocolo ante intoxicación por consumo de drogas y/o alcohol**

PROTOCOLO ANTE INTOXICACIÓN POR CONSUMO DE DROGAS Y/O ALCOHOL
Ejecutor: Profesional y Monitor/a Social de los Centros.
Responsable: Coordinador/a del dispositivo
Material necesario: Teléfono Antecedentes del participante (Nombre, R.U.N., edad, etc.)
Objetivo: Actuar ante consumo abusivo de alcohol y/o drogas. Descartar dependencia y actuar ante necesidad de internación.
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/la Profesional y/o Monitor/a Social, en conjunto con el Monitor/a Social Salud, en los casos de Hospedería, 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 n° 2: Identificar Causa de la Intoxicación 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 centro de intoxicación. Se debe entregar la mayor cantidad de información al Centro de Información Toxicológica UC (CITUC) y procurar seguir las instrucciones entregadas por el especialista. **ORIENTACIÓN CITUC: (Centro de Información Toxicológica UC / TELEFONO 22676 7000)**
Procedimiento n° 3: Realizar Primeros Auxilios, si corresponde En caso de ser requerido, en las Hospederías, el Monitor/a Social Salud brindará los primeros auxilios correspondientes. En los otros Centros, el Profesional o Monitor/a Social que cuente con certificación en curso de Reanimación Cardiopulmonar (RCP), en caso que exista.
Procedimiento n° 4: Trasladar a Centro de Salud Psiquiátrica, si corresponde De mantenerse en riesgo la integridad de la persona afectada, se deberá trasladar al Centro de Urgencia Psiquiátrico que corresponda.
Procedimiento n° 5: 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° 7: protocolo de atención a niños, niñas y adolescentes en centros temporales para la superación.

PROTOCOLO DE ATENCIÓN A NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES EN CENTROS TEMPORALES PARA LA SUPERACIÓN PROGRAMA NOCHE DIGNA
Fase o Actividad en el que se inserta el Protocolo: ETAPA DE CONTACTO INICIAL
Encargado de Aplicar el Protocolo: MONITOR/A SOCIAL Y ENCARGADO/A DEL DISPOSITIVO
Responsable: ENCARGADO/A DEL DISPOSITIVO
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 en los Centros Temporales para la Superación. Frente a esto, es imprescindible tener claridad que a los Centros sólo pueden ingresar 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 a los Centros Temporales del Programa Noche Digna. El equipo de trabajo del dispositivo debe considerar estas restricciones legales. Es por esto que, en este último caso, 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 para establecer las acciones necesarias 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 niñas 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.

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 Centro. 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 alojamiento, asignándoles una cama para cada uno en un dormitorio especialmente habilitado para recibir a padres con sus hijos. 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 PROGRAMA NOCHE DIGNA
Toda la información debe ser registrada en el Sistema Informático de Programa Noche Digna.

N° 8: Protocolo de Primera Acogida para Centro de Día

PROTOCOLO DE PRIMERA ACOGIDA PARA CENTRO DE DÍA
Este protocolo fue elaborado en forma colaborativa y participativa en el "Primer Encuentro Nacional con Ejecutores del Componente 2: Centros Temporales para la Superación."
Ejecutores: Monitor(a) social de turno Delegado(a) elegido por los/las participantes para realizar la primera acogida.
Responsable: Coordinador/a del Centro.
Material necesario: Carpeta de registro de información Escritorio en oficina para entrevistas
Actividades: El/la Monitor(a) Social de turno recibe de manera afectuosa y cordial al postulante y le presenta al delegado(a) a cargo de la primera acogida, para que éste lo invité a conocer las dependencias de la casa, explicándole el funcionamiento general de ella. Posteriormente, si el participante decide ingresar al Centro, le pide al monitor/a social que le tome los datos para el acceso a los servicios.
Procedimiento N° 1 Entrevista por ingreso: Esta entrevista es realizada por el Monitor Social de Turno o por el/la Encargado/a del Centro. Se aplica sólo si el/la participante se ha presentado en el Centro frecuentemente por al menos 2 semanas. El objetivo es realizar el ingreso de el/la participante, de manera ordenada, profundizando en las necesidades, motivaciones y expectativas del postulante sobre su permanencia en alguno de los dispositivos. Se realiza un acuerdo formal sobre sus derechos y deberes dentro del Centro.
Procedimiento N°2 Bienvenida: El/La Encargada del Centro o el(la) monitor(a) social de turno, le da la bienvenida al nuevo participante y refuerza la forma de funcionamiento y convivencia.
Procedimiento N° 3 Acuerdos de Convivencia: El/La participante al estar de acuerdo con los derechos y deberes que ya le fueron presentados, firma el Contrato de Convivencia o Carta de Compromiso.
Procedimiento N° 4 Obtención de información sobre el/la participante: Se obtienen los antecedentes y se completa la ficha de ingreso con los datos del postulante. Es importante mencionar que el proceso de obtención de información, debe ser de forma gradual. Al mismo tiempo, realiza una entrevista para profundizar en la historia de vida, para adecuar de mejor manera el plan de trabajo individual y el modelo de intervención.
Procedimiento N° 5 Presentación del nuevo/a participante: Se debe informar a los demás participantes del Centro, del ingreso del nuevo participante.

Procedimiento Nº 6 Vinculación al equipo del Centro: Se le asigna un Monitor(a) a cargo al nuevo(a) participante.
Procedimiento Nº 7 Registro de la Información: la información obtenida sobre el participante debe ser registrada en el Sistema de Registro Noche Digna, por el/la Monitor/a Social a cargo del participante.

N° 9: Protocolo para la entrega de servicios en el centro de día.

PROTOCOLO DE ENTREGA DE SERVICIOS CENTRO DE DÍA
Este protocolo fue elaborado en forma colaborativa y participativa en el "Primer Encuentro Nacional con Ejecutores del Componente 2: Centros Temporales para la Superación."
Ejecutores: Monitores/as Sociales y Encargado del Centro
Responsable: Monitores/as Sociales y Encargado del Centro
Material necesario: Plumones, cartulinas, diario mural.
Actividades: el instrumento que detalla los procedimientos y acciones que se realizan para asegurar el adecuado y oportuno acceso a los servicios y prestaciones ofrecidas en el Centro, detallando horarios y responsables de los mismos (Se recomienda poner estas normas a la vista de los/las participantes).
Procedimiento Nº 1 Asignación de armario individual: el/la participante que asista al Centro de manera periódica, esto quiere decir, asista de manera regular al Centro, por, al menos, dos semanas consecutivas, se le hará entrega de la llave de un armario individual para que guarde sus pertenecías. Se le debe indicar que es su responsabilidad el orden y limpieza del espacio designado.
Procedimiento Nº2 Lavandería: Los participantes deben tomar turno con el Monitor/a Social de acuerdo a disponibilidad y horarios por definir en la asamblea. ✓ Carga de aproximadamente 6 kilos de ropa. ✓ Solo se podrá acceder a una carga diaria, previa inscripción. ✓ El tiempo de utilización de la secadora será definida por los profesionales que trabajen en el Centro, dependiendo de la cantidad de participantes que requieran hacer uso de este servicio. ✓ El horario de cierre de la lavandería será definido por cada Centro, según su organización y la dinámica existente.
Procedimiento Nº 3 Sala de computación: Los participantes deben tomar turno con el Monitor Social de acuerdo a disponibilidad. ✓ Se podrá permanecer durante una (1) hora en la sala. Si no existieran más interesados en utilizar este servicio, se podrá extender el tiempo de estadía, si así lo considera adecuado el Monitor a cargo. ✓ Se podrá ingresar solo una vez al día, si es que existiesen más interesados en utilizar este servicio. ✓ El horario de cierre de este servicio, debe ser fijado por cada Centro. ✓ El/La Monitor/a Social deberá verificar el completo orden de la sala y de los equipos.
Procedimiento Nº 4 Cocina: Se podrá utilizar en tres turnos que permitan a los/las participantes acceder a desayuno, almuerzo y once, entre las 9:00 a 17:00 Horas. ✓ Entre las 17:00 a 18:00 horas los participantes deberán cooperar con las labores de aseo de la cocina. ✓ El/La Monitor/a Social deberá verificar el completo orden de la sala y de los equipos.
Procedimiento Nº 5 Baños y duchas: ✓ Se podrán utilizar entre las 9:00 a 17:00 horas. ✓ Entre las 17:00 a 18:00 horas los participantes deberán cooperar con las labores de aseo del baño. ✓ El/La Monitor/a Social deberá verificar el completo orden de estos espacios.
Procedimiento Nº 6 Sala de estar: ✓ Entre las 09:00 a 17:30 horas los participantes podrán utilizar este espacio. ✓ Entre las 17:30 a 18:00 horas los participantes deberán cooperar con las labores de aseo de la sala.

III. ANEXOS:

ANEXO 1: Plan de alimentación saludable Minuta INTA:

Plan de alimentación saludable[31]				
Niños Adolescentes, Hombre y Mujeres con actividad ligera				
Alimentos Consumo Diario	**Niños de 6 a 10 años**	**Adolescentes 11 a 18 años**	**Hombres con actividad ligera**	**Mujeres con actividad ligera**
Lácteos (leche. Yogur. Queso, quesillo	4 tazas de leche o yogur o 3 a 4 rebanadas de queso o quesillo		3 tazas de leche o yogur o 3 rebanadas de queso o quesillo	4 tazas de leche o yogur o 3 a 4 rebanadas de queso o quesillo
Pescados, pavo o pollo	1 trozo pequeño 2-3 veces por semana	1 trozo mediano 2-3 veces por semana		
Otras carnes	1 trozo pequeño 1 vez por semana			
Legumbres	1 taza dos veces por semana			
Huevos	1 unidad 2 -3 veces por semana			
Verduras	2 platos crudas o cocidas			
Frutas	3 unidades			
Cereales, Pastas o papas, cocidos	1 taza	2 tazas	2 tazas	1 taza en reemplazo de 1/2 pan
Pan (100 g)	1-2 unidades	2-3 unidades	2-3 unidades	1-2 unidades
Aceite y otras grasas	Consumir en poca cantidad			Consumir en muy poca cantidad
Azúcar	Consumir en poca cantidad			
Agua	6 a 8 vasos			
Aporte calórico aproximado	**1800-2100**	**2600-2800**	**2500-2800**	**1700-2000**

[31] Elaborado por el Instituto de Nutrición y Tecnología de los Alimentos (INTA)

ANEXO 2: DECLARACION JURADA SIMPLE

Yo, ..., R.U.N....., domiciliado en ....me desempeño en el rol de ..... en el/la..... (indicar el Tipo de Centro), ubicada en ....., implementada por ..... (Nombre de la institución ejecutora) declaro que:

Acepto las condiciones de acceso al Sistema de Registro Noche Digna, y mi responsabilidad en el uso personal e intransferible de la clave que se habilite y asigne, comprometiéndome a mantener estricta reserva y confidencialidad de la Información a la cual tenga acceso en el desempeño de mis funciones, no pudiendo divulgarla, venderla, publicarla o revelarla a persona alguna, ni efectuar ningún tipo de comunicación, transmisión o tratamiento de esta información. Lo anterior, en armonía con lo establecido en la Ley N° 19.628 Sobre Protección a la Vida Privada.

El incumplimiento de lo anterior, dará derecho a perseguir las responsabilidades penales y civiles que correspondan de conformidad a la Ley.

Nombre:

Firma:

Rut:

ANEXO 3: OTRAS ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

3.5 Glosario:

1.1 Persona en Situación de Calle

Personas que pernoctan en lugares públicos o privados, sin contar con una infraestructura que pueda ser caracterizada como vivienda, aunque la misma sea precaria. Esto excluye a las familias y personas que viven en campamentos.

Personas que por carecer de un alojamiento fijo, regular y adecuado para pasar la noche, encuentran residencia nocturna —pagando o no por este servicio— en lugares dirigidos por entidades públicas, privadas o particulares que brindan albergue temporal. Pertenecen a este grupo quienes alojan en residencias y hospederías, solidarias o comerciales.

1.2 Programa Noche Digna

El Programa Noche Digna es un sistema de alojamientos públicos para personas en situación de calle que tiene dos componentes: Plan de Invierno Calle (PI) y Centros Temporales para la Superación (CTS).
Su objetivo es brindar alternativas de apoyo y alojamiento temporal a las personas en situación de calle destinadas a la protección de la vida y a posibilitar la superación de las personas.

1.3 Participantes

Refiere a todas aquellas personas que acceden a los servicios y prestaciones del sistema de Centros Temporales para la Superación (CTS) del Programa Noche Digna. Se ha decidido utilizar este concepto en relación al rol activo que juega la persona en su proceso de superación y en relación al entorno.

1.4 Estándar

Criterio o conjunto de criterios precisos que se definen para resguardar la calidad de alguna prestación, servicio o actividad, en el ámbito administrativo, técnico, metodológico, de infraestructura o equipamiento.

1.5 Protocolo

Los protocolos son instrumentos que facilitan la comunicación y los procedimientos al interior de un dispositivo, a través de la descripción estandarizada de la secuencia de acciones, mensajes e informaciones. Se elaboran especialmente cuando se requiere resguardar y homologar una forma de proceder que asegure la aplicación de ciertos principios, lineamientos o criterios en la acción.

1.6 Sistema de Registro Noche Digna

Es una plataforma informática que permite subir información correspondiente a la trayectoria de los participantes en el centro, así como generar reportes que entreguen información estadística nacional, regional y comunal. El ingreso, la caracterización, los procesos de intervención, y el egreso, son registrados para llevar a cabo el monitoreo y la evaluación de la gestión del Programa Noche Digna.

2° 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 Social, e incorpórese por la Oficina de Partes copia digital de la presente Resolución en el sistema de gestión documental del Ministerio de Desarrollo Social, denominado Socialdoc.

ANÓTESE Y PUBLIQUESE EN SISTEMA DE GESTIÓN DE CONVENIOS DEL MINISTERIO DE DESARROLLO SOCIAL



SEBASTIÁN VILLARREAL BARDET
SUBSECRETARIO DE SERVICIOS SOCIALES

PCC/MCM