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

APRUEBA MANUAL DE ORIENTACIONES TÉCNICAS PARA CENTROS TEMPORALES PARA LA SUPERACIÓN, AÑO 2019.

MINISTERIO DE DESARROLLO SOCIAL Y FAMILIA
SUBSECRETARIA SERVICIOS SOCIALES
OF. PARTES
26 ABR 2019
TOTALMENTE TRAMITADO

RESOLUCIÓN EXENTA N° 0529

VISTO: 25 ABR 2019

Lo dispuesto en la Ley N° 20.530, que Crea el Ministerio de Desarrollo Social y Familia y Modifica Cuerpos Legales que Indica y sus respectivas modificaciones; 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° 20.125, de Presupuestos del Sector Público para el año 2019; en la Resolución N° 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° 20125 de Presupuestos del Sector Público para el año 2019, asigna recursos para el Programa Noche Digna.

2° Que, la Glosa N° 18 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 Subsecretaria 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. Para el caso de convenios del Programa Noche Digna, considerando que uno de sus objetivos es la protección a la vida, estos recursos sólo podrán transferirse una vez que, los órganos o entidades ejecutoras, se encuentren al día en la presentación de la rendición de cuentas de los convenios de este programa."*

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 proveer o mejorar el acceso a alimentación, servicios básicos y el alojamiento, mediante distintos servicios y modalidades de atención conectadas con la red de protección social.

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, dependiente de la Subsecretaria de Servicios Sociales, por tanto;

RESUELVO

1° APRUEBASE el Manual de orientaciones técnicas para Centros Temporales para la Superación, año 2019, cuyo texto es el siguiente:

ORIENTACIONES TÉCNICAS
CENTROS TEMPORALES PARA LA SUPERACIÓN

Índice

1 - OBJETIVOS DE LOS CENTROS TEMPORALES PARA LA SUPERACIÓN 5

1 1 Objetivo General 5

1 2 Objetivos Específicos 5

1 3 Matriz de Indicadores. 5

1 4 Cuadro Resumen de Servicios, Dispositivos y Prestaciones de los Centros Temporales para la Superación 6

2 - DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS DE LOS CENTROS TEMPORALES PARA LA SUPERACIÓN 8

2 1 Alojamiento 8

2 2 Atención Ambulatoria 8

2 3 Alimentación y Servicios Básicos 8

2 4 Servicios de Apoyo Psicosocial 8

2 5 Asistencia en Calle 9

2 6 Atención básica en salud 9

2 7 Apoyos brindados en la Vivienda con Apoyo 9

2 8 Otros Servicios 9

3 - ESTÁNDARES PARA EL FUNCIONAMIENTO DE LOS CENTROS TEMPORALES PARA LA SUPERACIÓN. 9

3 1 Estándares Intangibles Transversales 10

3 1 1 - Calidez y Buen Trato 10

3 1 2 - Sistema Informático Noche Digna 11

3 1 3 - Comunicaciones 12

3 1 4 - Cuidado Del Equipo 12

3 2 Estándares Tangibles Transversales 13

3 2 1 - Emplazamiento 13

3 2 2 - Infraestructura 13

4 - ESTÁNDARES TANGIBLES E INTANGIBLES POR TIPO DE CENTRO 15

4 1 Estándar 1: Servicios Tangibles 15

4 2 Estándar 2: Servicios Intangibles 15

5 - DEFINICIÓN Y ENTREGA DE SERVICIOS Y PRESTACIONES POR TIPO DE CENTRO 16

5 1 CENTRO DE ACOGIDA 16

5 1 1 - Descripción 16

5 1 2 - Objetivos: 17

5.1.2 - Aspectos Generales 18
5.1.3.-Población Objetivo 18
5.1.4 -Estándares Tangibles Centro de Acogida 18
5.1.5 - Servicios y Prestaciones entregadas por el Centro de Acogida 22
5.1.6 - Estándares Intangibles para Centros de Acogida 26
5.1.7.- Denominación del Centro de Acogida 31
5.2 CENTRO DE DÍA 32
5.2.1 Descripción 32
5.2.2 Objetivos 32
5.2.3 Aspectos Generales 33
5.2.4 Población Objetivo 33
5.2.5 Estándares Tangibles Centro de Dia 33
5.2.6 Servicios y Prestaciones entregadas por el Centro de Dia 36
5.2.7 Estándares Intangibles para Centros de Dia 39
5.3 RESIDENCIA 43
5.3.1 Descripción 43
5.3.2 Objetivos. 43
5.3.3 Aspectos Generales 44
5.3.4 Estándares Tangibles Residencia 45
5.3.5 Servicios y Prestaciones otorgadas por la Residencia 49
5.3.6 - Estándares Intangibles Residencia 53
5.4 HOSPEDERÍA 57
5.4.1 Descripción 57
5.4.2 Objetivos. 57
5.4.3 Aspectos Generales 58
5.4.4 Estándares Tangibles Hospederia 58
5.4.5 Servicios y Prestaciones entregadas por la Hospederia 62
5.4.6 Estándares Intangibles Hospederia 65
5.5 CASAS COMPARTIDAS 71
5.5.1 Descripción. 71
5.5.2 Objetivos 71
5.5.3 Aspectos Generales 72
5.5.4 Estándares Tangibles Casa Compartida 73
5.5.5.- Estándares Intangibles Casa Compartida 77
5.6 CENTRO DE REFERENCIA 81
5.6.1 Descripción: 81
5.6.2 Objetivos: 81
5.6.3 Aspectos Generales 82
5.6.4 Estándares Tangibles Centro de Referencia 82
5.6.5 Servicios y Prestaciones otorgadas por el Centro de Referencia 86
5.6.6 - Estándares Intangibles Centro de Referencia 90
5.7 VIVIENDA CON APOYO 95

5.7.1 Descripción: 95
5.7.2 Objetivos: 96
5.7.3 Aspectos Generales 96
5.7.4 Población Objetivo 97
5.7.5 Estándares Tangibles Vivienda con Apoyo 97
5.7.6 Servicios y Prestaciones entregados por las Viviendas con Apoyo 97
5.7.7.- Condiciones de infraestructura de las Viviendas con Apoyo 99
5.7.8.- Estándares Intangibles para Vivienda con Apoyo 100
6 PROTOCOLOS 103
6.1 Descriptores de Protocolos 103
6.2 Tipos de Protocolo 104
Nº 1: Protocolo ante fallecimiento de participante 104
N° 2: Protocolo ante accidentes dentro del Recinto 105
N° 3: Protocolo de derivación a un Centro de Salud de Urgencia 108
N° 4: Protocolo de Intervención en Crisis 108
N° 5: Protocolo ante descomposición Psiquiátrica 110
N° 6: Protocolo ante intoxicación por consumo de drogas y/o alcohol 111
N° 7: Protocolo de atención a niños, niñas y adolescentes en Centros Temporales para la Superación 112
N° 8: Protocolo de Primera Acogida para Centro de Acogida 115
N° 9: Protocolo para la entrega de servicios en el Centro de Acogida 116
N° 10: Protocolo de acceso inclusivo a los dispositivos del Programa Noche Digna, considerando la variable identidad de género 117
N° 11: Protocolo de acción para atención de participantes en calle mediante el Móvil de Proximidad 120
7 - ANEXOS 121

1.- OBJETIVOS DE LOS CENTROS TEMPORALES PARA LA SUPERACIÓN

1.1 Objetivo General:

Personas disminuyen riesgos asociados a la vida en calle y/o fortalecen habilidades para la vida independiente[1]

1.2 Objetivos Específicos:

- Personas en situación de calle cubren necesidades de alojamiento, alimentación, higiene y cuidado.
- Personas en situación de calle mejoran su integración comunitaria y fortalecen la vinculación con su red primaria de apoyo.
- Personas en situación de calle mejoran sus habilidades personales para la realización de actividades de la vida diaria.

1.3 Matriz de Indicadores:

OBJETIVO GENERAL	INDICADORES	MEDIO DE VERIFICACIÓN	PERIODO DE MEDICIÓN
Personas disminuyen riesgos asociados a la vida en calle y/o fortalecen habilidades para la vida independiente.	N° de PSC que disminuyen riesgos según indicadores del Instrumento de Caracterización del Sistema Informático Noche Digna.	Sistema Informático Noche Digna	Anual.
	N° de PSC que fortalecen habilidades para la vida independiente		
	N° de PSC que conectan con la red de protección social mediante acciones de derivación realizadas en los CTS.		

[1] El concepto "Habilidades para la Vida Independiente" aplicado a las personas en situación de calle, se refiere al reentrenamiento o desarrollo de aquellas habilidades que durante la trayectoria en calle se vieron mermadas por desuso y que son imprescindibles para que las personas alcancen la autonomía. Dentro de las habilidades más relevantes se encuentran: la participación social, re inserción laboral, auto regulación emocional, la capacidad de realizar las actividades de la vida cotidiana, entrenamiento de las funciones ejecutivas de planificación y organización, las competencias sociales y la responsabilidad personal.

Personas en situación de calle evalúan satisfactoriamente los servicios recibidos en los Centros Temporales para la Superación	N° de PSC que evalúan satisfactoriamente los servicios recibidos en los Centros Temporales para la Superación	Encuesta de Satisfacción usuaria	Anual.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS	INDICADORES	MEDIOS DE VERIFICACIÓN	PERIODO DE MEDICIÓN
Personas en situación de calle cubren necesidades de alojamiento, alimentación, higiene y cuidado.	% de utilización de las coberturas de alojamiento de los Centros Temporales para la Superación.	Sistema Informático Noche Digna	Un año de Convocatoria del Programa.
	N° de prestaciones de alimentación, higiene y cuidado entregadas en los Centros Temporales para la Superación.	Informes Técnicos Bimestrales Centros Temporales para la Superación.	
Personas en situación de calle mejoran su integración comunitaria y fortalecen la vinculación con su red primaria de apoyo.	N° de PSC que aumentan la cantidad de actividades en las que participan en espacios barriales y comunitarios.	Diagnóstico inicial (Pauta de actividades comunitarias y barriales)	Un año de Convocatoria del Programa.
	N° de PSC que aumentan en calidad y cantidad las redes apoyo primarias.	Eco Mapa	
Personas en situación de calle mejoran sus habilidades personales para la realización de actividades de la vida diaria.	N° de PSC que aumentan el N° de actividades instrumentales de la vida diaria realizada de manera autónoma.	Instrumento de medición de funcionalidad	Un año de Convocatoria del Programa.

1.4 Cuadro Resumen de Servicios, Dispositivos y Prestaciones de los Centros Temporales para la Superación

SERVICIOS	DISPOSITIVOS	PRESTACIONES
Alojamiento temporal	• Residencia • Casa Compartida	**1.** Cupos residenciales

	• Centro de Referencia • Viviendas con Apoyo	
	• Hospedería	1. Alojamiento nocturno
Atención Ambulatoria	• Centro de Acogida • Centro de Referencia • Centro de Día	. Acceso a un espacio protegido
Alimentación e higiene	• Centro de Acogida • Residencia • Hospedería • Casa Compartida • Centro de Referencia • Viviendas con Apoyo • Centro de Día	1. Espacio para la preparación de alimentos y stock de alimentos no perecibles/al menos 2 raciones de alimentación al día 2. Lavado de Ropa 3. Acceso a servicios higiénicos
Servicios de Apoyo Psicosociales	• Centro de Acogida • Centro de Referencia • Residencia • Hospedería • Casa Compartida • Centro de Día	**Servicios de Apoyo Psicosocial Básicos:** 1. Entrega de información 2. Derivación a la red de protección social. 3. Actividades grupales, talleres, charlas, actividades recreativas. 4. Propiciar acceso al Registro Social de Hogares anexo Calle
	• Residencia • Casa Compartida • Centro de Referencia	**Servicios de Apoyo Psicosocial Intensivo:** 1. Orientación psicosocial 2. Desarrollo de planes de intervención individuales. 3. Fortalecimiento de habilidades personales 4. Derivación a la red de protección social. 5. Actividades grupales, talleres, charlas, actividades recreativas.
Asistencia en Calle	• Centro de Acogida	1. Kit de Alimentación. 2. Kit de higiene, abrigo y protección al ruco. 3. Traslado al CA.
Atención básica en salud	• Centro de Acogida • Hospedería	1. Evaluación general de salud. 2. Derivación a la red de salud del territorio. 3. Curaciones menores.
Apoyos Brindados en la Vivienda con Apoyo	• Vivienda con Apoyo	1. Apoyo Domiciliario 2. Integración Socio comunitaria 3. Acceso a Servicios Especializados 4. Gestión de la Vivienda

Otros Servicios	• Residencia • Hospedería • Casa Compartida • Centro de Referencia • Centro de Acogida • Vivienda con Apoyo • Centro de Día	1. Sala de Computación 2. Patios 3. Caniles 4. Espacio para guardar carretones 5. Huertos 6. Otros servicios propuestos por la Institución Ejecutora.

2.- DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS DE LOS CENTROS TEMPORALES PARA LA SUPERACIÓN

2.1. Alojamiento

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

2.2 Atención Ambulatoria

Se ofrece a las personas en situación de calle la posibilidad de acceder a un espacio protegido de puertas abiertas, que opera durante todo el año, permitiéndoles resguardarse de las condiciones climatológicas extremas. A su vez, ofrece un lugar de encuentro, que favorece la socialización y la re-integración social en un ambiente de seguridad y "baja exigencia"[2].

2.3 Alimentación y Servicios Básicos

Compuesto tanto por espacios que otorgan servicios básicos tales como baños, duchas, servicio de lavado de ropa, etcétera) como por el acceso de espacios habilitados para la preparación de alimentos y/o la entrega de comidas preparadas (desayuno, almuerzo y/o cena), según corresponda al tipo de centro.

2.4 Servicios de Apoyo Psicosocial

Se refiere al apoyo otorgado por parte del equipo del Centro, el cual está orientado a mejorar las condiciones de vida de las personas, mediante la entrega de información, derivación a redes de protección social, desarrollo de planes de trabajo individuales, fortalecimiento de las habilidades personales para la realización de las actividades de la vida diaria, asambleas, coloquios, intervención en crisis, entre otros, acciones que favorecen el proceso de superación de la situación de calle de las personas.

Los servicios de apoyo tienen 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 facilitan su proceso. Finalmente, la orientación tiene como principal capital el vínculo entre los/las participantes y el equipo del centro.

Según el tipo de Centro, su perfil de ingreso y el nivel de complejidad de su intervención, los dispositivos entregan Servicios de Apoyo de Psicosocial Básico o Servicios de Apoyo de Psicosocial Intensivo, esto considerando que en todos los dispositivos se puede acceder a Servicios de Apoyo de Psicosocial Básico, pero sólo en Residencias, Centro de Referencia y Casas Compartidas se puede acceder a Servicios de Apoyo Psicosociales Intensivos.

---

[2] 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

Mediante los Servicios de Apoyo Psicosociales, los Centros deben 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 los Centros. 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.

2.5 Asistencia en Calle

La asistencia en calle es un servicio móvil integrado al Centro de Acogida, el cual entrega servicios circunscritos a un territorio, destinado a brindar traslado desde el punto calle al Centro, además de evaluación básica en salud, alimentación y abrigo en la vía pública cuando la persona no desea el traslado

2.6 Atención básica en salud

Este servicio consiste en prestaciones básicas de salud otorgadas por un Monitor de Salud. Las prestaciones que entrega son la evaluación básica en salud de las personas, atención en caso de complicaciones menores de salud, tales como, caídas, golpes, desmayos y malestar en general, detección y derivación de aquellas situaciones de mayor complejidad en las que se requiera traslado a un centro asistencial de salud.

2.7 Apoyos brindados en la Vivienda con Apoyo

El dispositivo Vivienda con Apoyo tiene como foco lograr que las personas en situación de calle, obtengan de manera simultánea los servicios de apoyo, permaneciendo en la vivienda. Para ello se brinda de manera personalizada una serie de servicios que promueven y apoyan la autonomía, la salud y el bienestar, la integración comunitaria, además de ampliar la participación en actividades significativas para la persona, entre otras (FEANTSA, 2016).

Es importante señalar que, dado que la Vivienda con Apoyo es un modelo de apoyo flexible, la persona, según sus intereses y necesidades, demanda uno o varios apoyos, por lo que no es requisito para que la persona se mantenga en la vivienda, recibir los apoyos que se detallan a continuación. Dichos apoyos deben adaptarse a las características de cada uno de los residentes (en frecuencia y particularidades).

2.8 Otros Servicios

Se describen otro tipo de servicios que ofrecen los Centros Temporales para la Superación, los cuales enriquecen la intervención y permiten mejorar la calidad de vida y la permanencia de las personas en los dispositivos. Es importante considerar que algunos de ellos son opcionales, por lo tanto, cada ejecutor puede implementar éste u otros servicios que considere relevantes dentro de la atención del Centro y mientras se mantengan en línea con la estrategia de intervención.

3.- 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 a resguardar durante todo su período de implementación, los cuales permiten alcanzar los objetivos de desempeño de sus participantes.

Estos estándares se clasifican en:

1. Estándares intangibles
2. Estándares tangibles
3. Estándares tangibles e intangibles por tipo de centro

3.1 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:

1. Calidez y Buen Trato.
2. Registro de Información
3. Comunicaciones
4. Estrategia de cuidado del equipo

3.1.1.- Calidez y Buen Trato

Todas las acciones que se realizan en los Centros, así como los servicios que se otorgan a las personas, deben garantizar 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, el cual debe estar presente en todos los servicios entregados.

La transversalidad de la calidez y el buen trato propicia la generación de un vínculo positivo entre las personas que acceden a los dispositivos y los equipos ejecutores, facilitando el desarrollo de la confianza, punto de partida y sostenedor del proceso de cambio de los participantes de los Centros. Es así como el vínculo permite enfrentar de mejor forma las resistencias, retrocesos y frustraciones propias de este proceso.

La calidez y buen trato es fundamental, principalmente en aquellos dispositivos de bajo umbral de exigencia y de puertas abiertas, en los cuales, cada contacto con las personas es una valiosa oportunidad de generar un vínculo que impulse que éstas decidan iniciar un proceso de cambio.

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.

Para resguardar el cumplimiento de este importante estándar, se realizará una evaluación periódica de la satisfacción usuaria de los participantes de los Centros, mediante estrategias estandarizadas, que permitan conocer de manera efectiva su opinión, información con la cual se desarrollarán estrategias de mejora continua.

3.1.2.- Sistema Informático Noche Digna

El equipo del Centro debe cargar la información de su operación con los participantes en el Sistema Informático 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 y Familia 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, RUN , cargo y correo electrónico) que por la naturaleza de sus funciones deberán acceder al Sistema Informático Noche Digna, debiendo adjuntar a su solicitud las declaraciones juradas de todas las personas que accederán a la plataforma , 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, 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.

En este marco, antes que los datos personales de los participantes sean ingresados al Sistema Informático, se les deberá solicitar la firma de un Consentimiento Informado (Anexo 3), explicando a la persona claramente que el uso de este instrumento asegura el resguardo de su información privada y datos personales.

Las personas a quienes se les asigne clave de acceso al Sistema, 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 a la plataforma, 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 Sistema, no podrán divulgar bajo ninguna circunstancia la información que tome 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.

3.1.3.- Comunicaciones

En el ámbito comunicacional, el Ejecutor deberá referir el nombre del centro en todo documento escrito formal e informal, como: "*Tipo de Centro*[3] 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*[4] 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 Familia 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 y Familia 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.

3.1.4.- Cuidado Del Equipo

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 pertenece5.

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"6. Es por esto que este estándar se denomina "Cuidado del Equipo", debido a que los responsables de velar por el equilibrio y la salud de los trabajadores son tanto ellos mismos, como las Instituciones para las cuales laboran.

---

[3] Centro de Acogida, Hospedería, Residencia, Centro de Referencia, Casa Compartida, según corresponda

[4] Ibid

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

6 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.

El establecimiento de un Plan de Cuidado 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. Para resguardar este punto, el ejecutor deberá entregar la planificación de la estrategia de Cuidado del Equipo a la contraparte técnica del Ministerio de Desarrollo Social, para su aprobación, dentro del segundo mes de iniciada la ejecución del Centro.

3.2 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

3.2.1.- 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.

3.2.2.- 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
Botiquín de Primeros Auxilios	El botiquín de primeros auxilios deberá contener al menos: • Medicamentos como Paracetamol o Antiespasmódicos. • Elementos de curación (Povidona, Alcohol, Gasa, Tela adhesiva, Vendas). • Termómetro • Tensiómetro • Saturador de oxígeno • Tijeras Rectas • Vasos • Alfileres de gancho • Escobillas de uñas (cerdas) • Jabón Sanitizante • Bolsas de agua caliente y de hielo

- Parches Curitas, entre otros.

4.- 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[7] específicos:

4.1 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.

4.2 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 presentar antecedentes penales de ningún tipo, así como 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°20.594, 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.

Se prohíbe expresamente la contratación de participantes activos de los Centros Temporales para la Superación dentro de la planta de recursos humanos de los dispositivos, ocupando cualquiera de sus cargos, incluso aquellos no profesionales, que presentan perfiles con menores requisitos.
Durante la etapa de habilitación del dispositivo, previo a la aplicación del acta de apertura del Centro, el equipo ejecutor deberá presentar a la contraparte regional de la Secretaría Regional Ministerial de Desarrollo Social y Familia respectiva, los currículum vitae y los certificados de antecedentes e idoneidad moral para trabajar con niños, niñas u adolescentes de cada uno de

[7] En estas bases técnicas se entiende 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.

los trabajadores de la planta de RRHH, incluidas aquellas personas que trabajarán con los participantes de los Centros de forma voluntaria o como estudiantes en práctica. Cada vez que se realice un cambio en el personal, la contraparte técnica deberá ser informada por la institución ejecutora, enviando los documentos respectivos mediante Carta dirigido a la Secretaría Regional Ministerial de Desarrollo Social y Familia respectiva y velando siempre porque no se transgredan las prohibiciones en la contratación expuestas.

5.- DEFINICIÓN Y ENTREGA DE SERVICIOS Y PRESTACIONES POR TIPO DE CENTRO

Los Servicios entregados por los Centros Temporales para la Superación, se materializan en una serie de prestaciones que varían según el tipo de Centro, las cuales se describen en los apartados de cada uno de los dispositivos. Las prestaciones son acciones tangibles e intangibles, dirigidas a las personas en situación de calle para la satisfacción de sus necesidades de alojamiento, alimentación, higiene, abrigo, atención básica en salud, apoyo psicosocial, entre otros.

Los dispositivos del componente Centros Temporales para la Superación se clasifican en siete (7), según los servicios y prestaciones que otorgan a los participantes, a saber:

1. Centro de Acogida
2. Centro de Día
3. Residencia
4. Hospedería
5. Centro de Referencia
6. Casa Compartida
7. Vivienda con Apoyo

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:

5.1 CENTRO DE ACOGIDA

5.1.1.- Descripción

El Centro de Acogida es un dispositivo de puertas abiertas y "baja exigencia"[8] para personas en situación de calle, que otorga servicios de atención ambulatoria en un espacio físico y asistencia en calle de manera integrada, favoreciendo el encuentro, y la re-integración social en un ambiente de seguridad, al cual pueden acceder voluntariamente y las veces que lo requieran.

Este dispositivo acoge a todas las personas en situación de calle que desean acceder a los servicios que ahí se ofrecen y que aceptan las normas de convivencia del mismo, en un ambiente de calidez y buen trato, orientado a generar un vínculo con las personas, el cual se convierte en el punto de inicio de un proceso dirigido hacia la superación de la situación de calle.

Ofrece un lugar protegido donde refugiarse durante todo el año, de las inclemencias climatológicas como el frío, la lluvia y el extremo calor, mientras pueden acceder a servicios

[8] 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.

básicos como higiene y un espacio para la preparación de alimentos, prestaciones que disminuyen los riesgos y deterioros provocados por la vida en calle.

También ofrece el acceso a servicios de apoyo psicosociales básicos otorgados por el equipo del dispositivo, actividades ocupacionales, comunitarias y recreativas, así como en la permanente entrega de información relevante para la reconexión y derivación a la red de protección social, lo que facilita la integración de las personas a las redes del territorio.

Simultáneamente, desde el dispositivo opera el servicio de Asistencia en Calle mediante la "Ruta de Proximidad", la cual brinda traslado desde aquellos puntos calle que habitan o transitan las personas, hasta el Centro, además de la entrega de prestaciones básicas como alimentación y abrigo, en los casos que se requiera.

Tanto en las dependencias del Centro como a través de la Ruta de Proximidad, las personas pueden acceder a una evaluación básica de salud y conexión con la red de salud pública del territorio.

Es así como el Centro de Acogida es un dispositivo de referencia para las personas en situación de calle, dada su flexibilidad, la inexistencia de requisitos de ingreso y su importante presencia en el territorio, permite que las personas accedan a él en el momento que lo necesiten, incluso después de haber egresado de alguno de los dispositivos de los Centros Temporales para la Superación u otro, otorgando apoyo en caso de retrocesos o recaídas en el proceso de superación de la situación de calle.

5.1.2.- Objetivos:

Objetivo General	Indicador	Medio de Verificación
Personas disminuyen los riesgos y deterioros asociados a la vida en calle, mediante el acceso al Centro	N° de PSC que disminuyen los riesgos y deterioros asociados a la vida en calle	Índice de riesgos y deterioro del Instrumento de Caracterización de los Centros Temporales para la Superación.

Objetivos Específicos	Indicador	Medio de Verificación
Personas en situación de calle lograr cubrir la necesidad de higiene personal.	N° de PSC que acceden a servicios de higiene personal en el Centro de Acogida.	Sistema Informático Noche Digna. Informes Técnicos Bimestrales.
Personas en situación de calle lograr cubrir la necesidad de alimentación	N° de PSC que acceden a servicios de alimentación en el Centro de Acogida.	Sistema Informático Noche Digna. Informes Técnicos Bimestrales.
Personas en situación de calle participan en actividades grupales de índoles recreativas y educativas.	N° de PSC que participan en actividades grupales de índoles recreativas y educativas gestionadas por el Centro de Acogida.	Sistema Informático Noche Digna. Informes Técnicos Bimestrales.

Personas en situación de calle que lo requieren, reciben prestaciones en asistencia en calle	N° de PSC que requieren reciben prestaciones en asistencia en calle	Sistema Informático Noche Digna. Informes Técnicos Bimestrales.
Personas en situación de calle mejoran su vinculación con la red de protección social del territorio	N° de PSC que mejoran su vinculación con la red de protección social del territorio	Sistema Informático Noche Digna (calendario del usuario)

5.1.2.- Aspectos Generales

Capacidad	Hasta 100 personas aproximadamente en el horario de atención. Se considera que durante el período diario de entrega de servicios existan momentos de mayor demanda (peak de atención), luego de los cuales se deberá continuar recibiendo personas en situación de calle que lo requieren, hasta completar el horario de atención establecido. Se debe considerar que el uso de la capacidad varía de acuerdo a las propias dinámicas de movimiento en el territorio de la población en situación de calle.
Horario de Atención	12 horas continúas de atención, estableciendo el horario de apertura y cierre con la Contraparte Regional de Desarrollo Social y Familia correspondiente, en función de las necesidades y características de la población en calle del territorio.
Vías de Ingreso	Dado que el Centro de Acogida es un dispositivo de puertas abiertas, la vía de ingreso es por demanda espontánea de las personas en situación de calle que lo requieran.

5.1.3.-Población Objetivo

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

5.1.4.-Estándares Tangibles Centro de Acogida

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

- Condiciones de las dependencias administrativas
- Condiciones de las dependencias de los participantes
- Condiciones de instalaciones específicas
- Condiciones servicio de asistencia en calle
- Prestaciones

a. Condiciones de las dependencias administrativas

Se espera que el recinto del Centro de Acogida 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	Oficina utilizada por el equipo profesional 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	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	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 Acogida disponga de todos los espacios adecuados para desarrollar las actividades y que éstos sean accesibles a todas las personas, incluso aquellas con movilidad reducida, contando con las adaptaciones necesarias para permitir un desplazamiento seguro dentro del recinto. 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 utilización como comedor de los participantes y además es un espacio para descansar y permanecer en tiempo de ocio y recreación.	El mobiliario permite su utilización como comedor. Cuenta con 5 mesas 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[9].	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: 7 duchas en el camarín de hombres y 3 duchas en el camarín de mujeres[10], 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[11]	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 seis carretones (2x2 m. c/u aprox.), resguardándolos de la lluvia. Además, cuenta con 4 espacios

9 N° de excusados con WC y lavamanos son calculados según el Decreto Supremo N° 594 del Ministerio de Salud (15.09.1999). "Reglamento sobre condiciones sanitarias y ambientales básicas en los lugares de trabajo".

10 N° de duchas son calculadas según el Decreto Supremo N° 594 del Ministerio de Salud (15.09.1999). "Reglamento sobre condiciones sanitarias y ambientales básicas en los lugares de trabajo".

11 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, intencionara tomar contacto con estudiantes voluntarios de la carrera de Medicina Veterinaria para apoyar en el control y cuidado de mascotas.

		diferenciados para mascotas (1,5 x 1,5 m. c/u).
Teléfono y buzón o libro de sugerencias	El Centro de Acogida dispone de un teléfono para uso de los participantes. El Centro de Acogida 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 Acogida 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 4 lavadoras, 2 secadora de ropa, 4 planchas con tabla de planchado. Además el área cuenta con 4 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.
Espacio de enfermería y primeros auxilios	Espacio destinado a la atención de salud.	El espacio deberá ser sanitizado quincenalmente y contener al menos:

		• Una camilla. • Un botiquín de primeros auxilios. • Un escritorio. • Una silla. • Un estante.

d. Condiciones para el servicio de asistencia en calle

Para poder otorgar la asistencia en calle a las personas que se encuentran pernoctando o transitando en los puntos calle, se requiere contar con un vehículo adecuado para esta labor y con un teléfono celular que permita mantener la coordinación constante entre el equipo de la Ruta y el que se encuentra en el Centro. A continuación se detallan las condiciones materiales mínimas que debe tener cada Ruta de Proximidad en calle, junto con una descripción y un estándar mínimo de calidad:

VEHÍCULO	
Descripción	**Características**
Debe utilizarse un vehículo que esté debidamente acondicionado para realizar la Asistencia en Calle. El gasto asociado a combustible para el desarrollo de la Ruta Social está definido de acuerdo a los estándares de rendimiento máximo autorizado (asociado al consumo por kilómetro). Esta información será entregada por la SEREMI de Desarrollo Social y Familia correspondiente.	Furgón, camioneta o van con quinta puerta levantable. Capacidad para transportar pasajeros (equipo de trabajo, incluidos voluntarios) y carga (kit de alimentos y kit higiene) de manera separada. GPS[12] El vehículo deberá cumplir con normativa vigente para circular.

TELEFONÍA	
Descripción	**Características**
La Ruta de Proximidad deberá contar con un teléfono celular que tenga capacidad suficiente para poder comunicarse fluidamente desde el punto calle hacia el Centro, así como también comunicarse con otros servicios para realizar coordinaciones urgentes. Para este ítem se aceptará un monto máximo de hasta cuarenta mil pesos ($40.000) mensuales para efectos de rendición de cuentas.	Celular

5.1.5.- Servicios y Prestaciones entregadas por el Centro de Acogida

Cuadro Resumen, Servicios y prestaciones:

SERVICIOS	**PRESTACIONES**

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

Atención Ambulatoria	1. Acceso a un espacio protegido
Alimentación e higiene	1. Espacio para la preparación de alimentos y stock de alimentos no perecibles/al menos 2 raciones de alimentación al día 2. Lavado de Ropa 3. Acceso a servicios higiénicos.
Servicios de Apoyo Psicosociales	**Servicios de Apoyo Psicosocial Básicos:** 1. Entrega de información 2. Derivación a la red de protección social. 3. Actividades grupales, talleres, charlas, actividades recreativas. 4. Propiciar acceso al Registro Social de Hogares anexo Calle
Asistencia en Calle	1. Kit de Alimentación. 2. Kit de higiene, abrigo y protección al ruco. 3. Traslado al CA.
Atención básica en salud	1. Evaluación general de salud. 2. Derivación a la red de salud del territorio. 3. Curaciones menores.
Otros Servicios	1. Sala de Computación 2. Patios 3. Caniles 4. Espacio para guardar carretones 5. Huertos 6. Otros servicios propuestos por la Institución Ejecutora.

Los servicios que el Centro ofrece son los siguientes:

a. ***Servicios ambulatoria***

Acceso a servicios para la preparación de alimentos, incluye stock de alimentos no perecibles, útiles de aseo, acceso a servicios higiénicos y lavandería).

b. ***Servicios Psicosociales de Apoyo Básico:***

En todos los dispositivos del Programa se entregan Servicios Psicosociales de Apoyo Básico, los cuales son el piso mínimo de acompañamiento que se ofrece a los/las participantes de los Centros y tienen como objetivo propiciar la mejoría en la calidad de vida de las personas en situación de calle y reconectarlos con la red de protección social.

Las prestaciones entregadas mediante los Servicios Psicosociales de Apoyo Básico en el Centro de Acogida son:

- Propiciar que el/la participante asista regularmente al Centro, mediante una acogida cordial y buen trato.
- Fomentar la participación en actividades recreativas, comunitarias, ocupaciones, grupales entre otras, desarrolladas en el Centro.
- Dar a conocer a los participantes las normas y protocolos de funcionamiento del Centro, para luego establecer compromisos de aceptación sobre estas normativas.
- Propiciar el desarrollo de nuevos lazos con pares al interior del Centro u otras redes de apoyo, fomentando la pertenencia a una comunidad de referencia.
- Facilitar el acceso a información sobre beneficios sociales y acciones necesarias para la reconexión con la red de protección social.
- Gestión de derivaciones a dispositivos de mayor complejidad para aquellos participantes que deseen iniciar un proceso de superación de la situación de calle.
- 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.

c. Atención Básica en Salud:

Los Centros de Acogida deben contar con un Monitor de Salud y con un espacio adecuado para brindar atención de salud a los participantes. Cada vez que corresponda y que se advierta una situación de emergencia, se deberá derivar al centro de asistencia de salud más cercano. Es importante que para una óptima coordinación, se realicen reuniones periódicas con el centro de asistencia de salud más cercano.
También se podrá contar con el Monitor de Salud en alguna de las salidas a terreno de la Ruta de Proximidad, en los casos que se detecte previamente la necesidad de realizar alguna atención en salud a alguna persona en situación de calle que se encuentre en la vía pública.
El Monitor de Salud realizará atención en caso de complicaciones menores de salud, tales como, caídas, golpes, contusiones, y malestar en general. Detectará aquellas situaciones en las que se requiera traslado a un centro asistencial de salud y llevará un registro en el libro de novedades o bitácora de las atenciones realizadas en el turno.
El profesional de salud deberá coordinar la derivación de los participantes al centro de salud más cercano, en los casos que sea necesario, realizar el seguimiento a los participantes derivados.

Toda derivación deberá ser registrada en bitácora, señalando datos del participante, de su traslado, antecedentes médicos y posible diagnóstico, entre otros.

d. Servicios de Alimentación e Higiene:

Acceso a espacio para preparar alimentos y servicios higiénicos, como balos, duchas, camarin.
Alguna de las prestaciones son:

- **Implementos para la preparación de Alimentos.**

  El Centro de Acogida 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 2 encuentros mensuales 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 proporcionará los implementos para que los participantes puedan preparar diariamente su desayuno (termo con agua caliente, tazas, platos, cubiertos).

Mediante la Ruta de Proximidad, se proporcionará a las personas atendidas una colación consistente en un sándwich, una fruta y un jugo, prestación que tiene como objetivo disminuir los deterioros asociados a la falta de acceso a la alimentación.

- **Higiene y vestuario**

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

El Centro 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 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.

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

Asimismo, se entrega un kit de higiene a las personas atendidas en la Ruta de Proximidad, el cual consiste en sachet de shampoo, jabón, toallas higiénicas y máquinas de afeitar, implementos que facilitan a las personas el poder mantener sus condiciones de higiene personal, a pesar de pernoctar en la vía pública.

*e. **Servicio de Asistencia en Calle***

El servicio de Asistencia en Calle se realizará de lunes a domingo, durante 4,5 horas cada día, estableciendo el horario de inicio y término del recorrido de la Ruta con la Contraparte Regional de la Secretaria Regional Ministerial de Desarrollo Social y Familia correspondiente, en función de las necesidades y características de la población en calle del territorio.

Será imprescindible que la institución ejecutora realice un permanente mapeo de los puntos calle de su territorio, para poder optimizar el tiempo de atención y la entrega de las prestaciones, priorizando a aquellas personas que se encuentran con mayores

necesidades de apoyo. Este mapeo de los puntos calle deberá realizarse previamente al inicio de la ejecución del dispositivo, y entregarse como un producto junto con el Informe de Instalación. Durante el periodo de entrega de servicios del Centro, este mapeo se deberá actualizar, teniendo que ser revisado en cada una de las supervisiones bimestrales.

Es importante tener en consideración que el objetivo principal de la Ruta de Proximidad es realizar los traslados desde el lugar de la vía pública en que se encuentran las personas, hacia el Centro de Acogida y brindar prestaciones básicas en los puntos de calle en casos que la persona no pueda o quiera acudir al Centro. Para lo cual los Monitores Sociales deben establecer un contacto con las personas que propicie la confianza, mediante la calidez y el buen trato. En el *"Protocolo de acción para atención de participantes en calle mediante el ruta de proximidad"* adjunto en las presentes Orientaciones Técnicas, se detallan las acciones que deben realizar los monitores al momento de llegar al punto calle.

f. Otros Servicios:

Dentro de los Otros Servicios que la Institución Ejecutora implementa en el Centro de Acogida y que benefician el proceso de superación de los participantes, se encuentran los siguientes:

- Sala de Computación (opcional)
- Patio al aire libre
- Huerto
- Caniles
- Área para carretones

Por otra parte, en el Centro 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.

5.1.6.- Estándares Intangibles para Centros de Acogida

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, tal como se indica en el punto 4.2 Estándar 2: Servicios Intangibles, no es posible contratar:

- Personas con antecedentes penales
- Personas con inhabilidades para trabajar con menores de edad.
- Participantes activos de los Centros Temporales para la Superación.

- **Composición del equipo**

El equipo profesional de un Centro de Acogida 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 Familia y la institución que implemente el Centro de Acogida.	
	Otorgar orientación, contención emocional e intervención en crisis en situaciones de demanda espontánea a los participantes, sus familias y referentes significativos.	
	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.	
	Implementar acciones que tiendan a la integración del Centro y sus participantes en la comunidad.	
	Actualización permanente de un catastro de organizaciones, instituciones y personas, locales y externas consideradas como parte de la red de apoyo.	
	Participar en reuniones de revisión de casos, conociendo las acciones realizadas en cada uno de ellos.	
	Llevar un registro actualizado de todos los participantes del Centro en el Sistema 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.	
	Gestionar coordinación con Municipio para incorporar participantes al Registro Social de Hogares o delegar en otros profesionales del centro esta tarea.	
	Encargado de mantener activa una red de derivación al Sistema Integrado de Servicios para personas en situación de calle, manteniendo una constante coordinación con los dispositivos para referir a aquellas personas que lo requieran.	

	Mantener una supervisión constante del recorrido de la Ruta de Proximidad, conociendo el horario de inicio y término del recorrido y estando al tanto del mapa de puntos calle actualizado a los cuales se visitará.	
Profesional de Apoyo Psicosocial	Garantizar la acogida y atención eficiente y oportuna de los participantes en un ambiente de dignidad, buen trato y respeto.	
	Realizar actividades grupales que favorezcan el desarrollo de habilidades para la vida diaria de los participantes.	
	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.	
	Aplicar el Instrumento de Caracterización.	
	Elaboración del Plan de Trabajo en conjunto con el participante.	
	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.	
	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.	
Monitor de Salud	Responsable de atender las necesidades de salud que presenten los participantes del dispositivo y pesquisar aquellas situaciones en las que se requiera traslado a un centro de salud.	Técnico en Enfermería Nivel Superior (TENS) o Auxiliar Paramédico. Deseable que cuente 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.
	Atender complicaciones menores de salud, tales como, caídas, golpes, contusiones, desmayos y malestares en general.	
	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).	
	Ejercer un rol de promotor de salud, educando en buenas prácticas y mecanismos para evitar riesgos conducentes a enfermedades y deterioros de la salud.	
	Ejecutar actividades individuales y grupales periódicas de prevención y promoción de la salud con las personas que participan del centro.	

	Apoyar y colaborar en todas las funciones de los monitores sociales.	
	En los casos en que previamente la Ruta de Proximidad detecte casos que requieren de atención de salud en la vía pública, deberá sumarse al recorrido, asistiendo a la persona en el punto calle donde se encuentre.	
	Registrar los distintos procedimientos y acciones realizados con los participantes en el Sistema Informático Noche Digna.	
Monitor Social Centro de Acogida	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.	
	Trabaja diariamente con aquellas personas que asisten al Centro de Acogida, indagando en sus necesidades de re vinculación y otorgando apoyo en esta materia.	
	Asegurar condiciones ambientales adecuadas para los participantes.	
	Realizar actividades grupales, asambleas y organización del trabajo y mantención interna del centro, velando por la buena convivencia y participación en actividades.	
	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.	
Monitor Social Calle	Responsable de coordinar todas las actividades del quehacer diario de la Ruta de Proximidad, tales como preparación y entrega de las prestaciones, derivaciones y coordinaciones, entre otras.	Técnico/a o profesional del área de las ciencias sociales, o en su defecto persona mayor de 18 años con experiencia demostrable, al menos 2 años, en el trabajo directo con población en situación de calle con capacidad de liderazgo, trabajo en equipo y buenas relaciones interpersonales.
	Realizar la atención directa a los participantes, entregando contención emocional e intervención en crisis, en los casos que sea necesario.	
	Vela por el cumplimiento del Protocolo de acción para atención de participantes en calle mediante la Ruta de Proximidad, el cual forma parte de las Orientaciones Técnicas de los Centros Temporales para la Superación.	
	Realizar el registro diario de las personas atendidas y prestaciones entregadas en el Sistema Informático del Programa Noche Digna (SND).	

	Comunicar al Encargado/a del Centro de Acogida, el inicio y término de cada turno, la planificación semanal y diaria del recorrido de la Ruta, además del total de prestaciones entregadas en cada turno.	
	Actualizar e informar mapeo de puntos de calle y realiza recorridos para detectar nuevos focos de atención.	
	Preparar y dosificar los alimentos diarios.	
	Clasificar, almacenar y realizar el inventario de los alimentos y utensilios para elaboración de las comidas.	
	Mantener el aseo, orden y óptimo funcionamiento de las máquinas, muebles, utensilios y del espacio donde se preparan los alimentos.	
Conductor/a	Apoya al Monitor Social Calle en la atención directa a los participantes.	Persona mayor de 18 años, con licencia de conducir según corresponda al tipo de vehículo a conducir, que conoce el territorio donde opera la Ruta de Proximidad.
	Conduce el vehículo durante el recorrido de Ruta de Proximidad.	
	Se preocupa de mantener el vehículo en condiciones apropiadas para realizar los recorridos.	
	Planifica junto al Monitor Social Calle, los recorridos diarios.	
	Vela por el cumplimiento de las normas básicas de seguridad durante el recorrido (uso de cinturones de seguridad, entre otros)	
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 Acogida.
	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 Mínima de RRHH

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

Cargo	Jornada	N° Trabajadores	N° Horas Diarias

Coordinador/a dispositivo	Completa 45 horas semanales	1	n/a
Profesionales de Apoyo Social	Completa 45 horas semanales	1	9
Monitor/a de Salud (TENS o Aux)	Completa 30 hrs semanales	1	6
Monitor/a de Salud (TENS o Aux)	Sáb-Dom, total 8 hrs	1	4
Monitor/a social Diurno	Completa de Lun-Vie, total 30 hrs. Semanales.	2	6
	Completa Sáb-Dom total 12 hrs semanales.	2	6
Monitor/a social Vespertino	Completa de Lun-Vie, total 30 hrs. Semanales.	2	6
	Completa Sáb-Dom total 12 hrs semanales.	2	6
Auxiliar de aseo	Media de Lun-Vie, total 22,5 hrs semanales	1	4,5
	Media Sáb-Dom, total 9 hrs semanales.	1	4,5
Conductor/a	Media 22,5 hrs semanales.	1	4,5
	Media Sáb-Dom, total 9 hrs semanales.	1	4,5
Monitor/a Social Calle	Media 22,5 hrs semanales.	1	4,5
	Media Sáb-Dom, total 9 hrs semanales.	1	4,5

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

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, velando siempre porque, en todo momento permanezcan al menos dos trabajadores (profesionales o monitores) de la Planta de RRHH presentes en el Centro. Los ajustes en las tablas de recursos humanos deben contar con la aprobación formal (vía oficio) previa a su implementación, por parte de la Contraparte Técnica de la SEREMI de Desarrollo Social y Familia correspondiente.

5.1.7.- Denominación del Centro de Acogida

En nombre con el cual deberá ser mencionado el Centro de Acogida variará en relación al tipo de Institución que se adjudique su ejecución, existiendo dos alternativas para su denominación:

a. ***Centro de Acogida Territorial:***

Éste corresponde a aquellos Centros ejecutados por Organismos Privados sin fines de lucro como ONG, Fundaciones, Corporaciones, entre otros.

b. ***Centro de Acogida Municipal:***

Se denominará de esta forma a los Centros ejecutados por Municipalidades.

5.2 CENTRO DE DÍA

5.2.1 Descripción

El Centro de Día es un dispositivo de puertas abiertas y de bajo umbral de exigencia, el cual ofrece a las personas en situación de calle un espacio diario de encuentro, que favorece el encuentro y la re-integración social en un ambiente de seguridad, pudiendo acceder a él de forma voluntaria, las veces que lo necesiten.

Este dispositivo acoge a todas las personas en situación de calle que desean acceder a los servicios que ahí se ofrecen y que aceptan las normas de convivencia del mismo, en un ambiente de calidez y buen trato, orientado a generar un vínculo con las personas, el cual se convierte en el punto de inicio de un proceso dirigido hacia la superación de la situación de calle.

El espacio del Centro de Día otorga un resguardo a las personas en situación de calle de las inclemencias climatológicas durante el día, así como acceso a servicios básicos, como higiene, un lugar adecuado para la preparación de alimentos, prestaciones que, en definitiva, disminuyen los riesgos y deterioros provocados por la vida en calle.

La inexistencia de requisitos de ingreso al Centro de Día permite que las personas accedan a él en el momento que lo necesiten, incluso después de haber egresado de alguno de los dispositivos de los Centros Temporales para la Superación u otro, otorgando apoyo en caso de retrocesos o recaídas en el proceso de superación de la situación de calle.

5.2.2 Objetivos

Objetivo General	Indicador	Medio de Verificación
Personas disminuyen los riesgos y deterioros asociados a la vida en calle, mediante el acceso al Centro	N° de PSC que disminuyen los riesgos y deterioros asociados a la vida en calle	Índice de riesgos y deterioro del Instrumento de Caracterización de los Centros Temporales para la Superación.

Objetivos Específicos	Indicador	Medio de Verificación
Personas en situación de calle lograr cubrir la necesidad de higiene personal.	N° de PSC que acceden a servicios de higiene personal en el Centro de Día.	Sistema Informático Noche Digna. Informes Técnicos Bimestrales.
Personas en situación de calle lograr cubrir la	N° de PSC que acceden a servicios de alimentación	Sistema Informático Noche Digna.

necesidad de alimentación	en el Centro de Día.	Informes Técnicos Bimestrales.
Personas en situación de calle participan en actividades grupales de índoles recreativas y educativas.	N° de PSC que participan en actividades grupales de índoles recreativas y educativas gestionadas por el Centro de Día.	Sistema Informático Noche Digna. Informes Técnicos Bimestrales.
Personas en situación de calle mejoran su vinculación con la red de protección social del territorio	N° de PSC que mejoran su vinculación con la red de protección social del territorio	Sistema Registro Noche Digna (calendario del usuario)

5.2.3 Aspectos Generales

Capacidad	De 20 a 35 personas aproximadamente en el horario de atención. Se considera que durante el periodo diario de entrega de servicios existan momentos de mayor demanda (peak de atención), luego de los cuales se deberá continuar recibiendo personas en situación de calle que lo requieren, hasta completar el horario de atención establecido. Se debe considerar que el uso de la capacidad varía de acuerdo a las propias dinámicas de movimiento en el territorio de la población en situación de calle.
Horario de Atención	Desde las 8:00 a las 18:00 horas, de lunes a viernes, (excluyéndose feriados).
Vías de Ingreso	Dado que el Centro de Día es un dispositivo de puertas abiertas, la vía de ingreso es por demanda espontánea de las personas en situación de calle que lo requieran.

5.2.4 Población Objetivo

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

5.2.5 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
- Condiciones servicio de asistencia en calle
- 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	Oficina utilizada por el equipo profesional 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	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	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 y que éstos sean accesibles a todas las personas, incluso aquellas con movilidad reducida, contando con las adaptaciones necesarias para permitir un desplazamiento seguro dentro del recinto. 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 utilización como comedor de los participantes y además es un espacio para descansar y permanecer en tiempo de ocio y recreación	El mobiliario permite su utilización como comedor. Cuenta con 5 mesas 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[13]	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.

[13] N° de excusados con WC y lavamanos son calculados según el Decreto Supremo N° 594 del Ministerio de Salud (15.09.1999). "Reglamento sobre condiciones sanitarias y ambientales básicas en los lugares de trabajo".

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[14], 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[15]	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:

[14] N° de duchas son calculadas segun el Decreto Supremo N° 594 del Ministerio de Salud (15.09.1999). "Reglamento sobre condiciones sanitarias y ambientales básicas en los lugares de trabajo".

[15] 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.

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

5.2.6 Servicios y Prestaciones entregadas por el Centro de Día

Cuadro Resumen, Servicios y prestaciones:

SERVICIOS	PRESTACIONES
Atención Ambulatoria	**2.** Acceso a un espacio protegido
Alimentación e higiene	**4.** Espacio para la preparación de alimentos y stock de alimentos no perecibles/al menos 2 raciones de alimentación al día **5.** Lavado de Ropa **6.** Acceso a servicios higiénicos.
Servicios de Apoyo Psicosociales	**Servicios de Apoyo Psicosocial Básicos:** **5.** Entrega de información **6.** Derivación a la red de protección social. **7.** Actividades grupales, talleres, charlas, actividades recreativas. **8.** Propiciar acceso al Registro Social de Hogares anexo Calle
Otros Servicios	**7.** Sala de Computación **8.** Patios **9.** Caniles **10.** Espacio para guardar carretones **11.** Huertos **12.** Otros servicios propuestos por la Institución Ejecutora.

Los servicios que el Centro ofrece son los siguientes:

a. ***Servicios ambulatoria***

Acceso a servicios para la preparación de alimentos, incluye stock de alimentos no perecibles, útiles de aseo, acceso a servicios higiénicos y lavandería).

b. ***Servicios Psicosociales de Apoyo Básico:***

En todos los dispositivos del Programa se entregan Servicios Psicosociales de Apoyo Básico, los cuales son el piso mínimo de acompañamiento que se ofrece a los/las participantes de los Centros y tienen como objetivo propiciar la mejoría en la calidad de vida de las personas en situación de calle y reconectarlos con la red de protección social.

Las prestaciones entregadas mediante los Servicios Psicosociales de Apoyo Básico en el Centro de Día son:

- Propiciar que el/la participante asista regularmente al Centro, mediante una acogida cordial y buen trato.
- Fomentar la participación en actividades recreativas, comunitarias, ocupaciones, grupales entre otras, desarrolladas en el Centro.
- Dar a conocer a los participantes las normas y protocolos de funcionamiento del Centro, para luego establecer compromisos de aceptación sobre estas normativas.
- Propiciar el desarrollo de nuevos lazos con pares al interior del Centro u otras redes de apoyo, fomentando la pertenencia a una comunidad de referencia.
- Facilitar el acceso a información sobre beneficios sociales y acciones necesarias para la reconexión con la red de protección social.
- Gestión de derivaciones a dispositivos de mayor complejidad para aquellos participantes que deseen iniciar un proceso de superación de la situación de calle.
- 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.

c. ***Servicios de Alimentación e Higiene:***

Acceso a espacio para preparar alimentos y servicios higiénicos, como balos, duchas, camarín. Alguna de las prestaciones son:

- **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 1 vez a la semana encuentros mensuales 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 proporcionará los implementos para que los participantes puedan preparar diariamente su desayuno (termo con agua caliente, tazas, platos, cubiertos).

- **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 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 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 períodos de invierno.

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

d. Otros Servicios:

Dentro de los Otros Servicios que la Institución Ejecutora implementa en el Centro de Día y que benefician el proceso de superación de los participantes, se encuentran los siguientes:

- Sala de Computación (opcional)
- Patio al aire libre
- Huerto
- Caniles
- Área para carretones

Por otra parte, en el Centro 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.

5.2.7 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 , tal como se indica en el punto 4.2 Estándar 2: Servicios Intangibles, no es posible contratar:

- Personas con antecedentes penales
- Personas con inhabilidades para trabajar con menores de edad.
- Participantes activos de los Centros Temporales para la Superación.

- ✓ ***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 Familia 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 Informático 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 interpersonales Conocimientos en intervención en crisis, manejo de situaciones relacionadas con el consumo de alcohol, drogas y otras problemáticas asociadas a la exclusión social
	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	
	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 Mínima 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, velando siempre porque, en todo momento permanezcan al menos dos trabajadores (profesionales o monitores) de la Planta de RRHH presentes en el Centro. Los ajustes en las tablas de recursos humanos deben contar con la aprobación formal (vía oficio) previa a su implementación, por parte de la Contraparte Técnica de la SEREMI de Desarrollo Social y Familia correspondiente.

5.3 RESIDENCIA

5.3.1 Descripción

Es un centro que ofrece Alojamiento, Servicios Básicos y Servicios de Apoyo Psicosociales 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. Este Centro posee un énfasis en el ámbito laboral de los residentes, fomentando su vinculación al mundo del trabajo o bien la conexión con servicios que impartan asesoría para el emprendimiento, apresto laboral o instituciones educacionales para la continuidad de estudios, carreras u oficios. El objetivo es que la persona pueda contar con la autonomía económica que le permita proyectar una vida independiente.

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.

Para alcanzar el objetivo de la superación de la situación de calle, es imprescindible que los equipos ejecutores de Residencia desarrollen un robusto trabajo en el territorio en el cual se emplaza el proyecto, esto con el objetivo de otorgar un acceso expedito a aquellos servicios que darán el soporte para alcanzar las metas de cada participante. Con esto se evita la fragmentación de las intervenciones y el aislamiento del dispositivo y los proyectos personales de sus participantes.

5.3.2 Objetivos:

Objetivo General	Indicador	Medio de Verificación
Personas en situación de calle logran el fortalecimiento de competencias y habilidades que favorecen la salida a la vida independiente[16]	N° de PSC que logran el fortalecimiento de competencias y habilidades que favorecen la salida a la vida independiente	Ámbitos hábitat y entorno y laboral del Instrumento de Caracterización de los Centros Temporales para la Superación. Instrumento de medición de funcionalidad

[16] El concepto "Habilidades para la Vida Independiente" aplicado a las personas en situación de calle, se refiere al reentrenamiento o desarrollo de aquellas habilidades que durante la trayectoria en calle se vieron mermadas por desuso y que son imprescindibles para que las personas alcancen la autonomía. Dentro de las habilidades más relevantes se encuentran: la participación social, re inserción laboral, auto regulación emocional, la capacidad de realizar las actividades de la vida cotidiana, entrenamiento de las funciones ejecutivas de planificación y organización, las competencias sociales y la responsabilidad personal. Específicamente para este tipo de Centro se pretende reforzar las habilidades que le permitan a la persona arrendar o comprar una vivienda o se re vincule con algún familiar o persona significativa, mudándose a vivir solo a la casa de una tercera persona.

Objetivos Específicos	Indicador	Medio de Verificación
Personas en situación de calle logran objetivos de los planes de trabajo establecidos.	N° de PSC que alcanzan objetivos de los planes de trabajo orientados hacia la interrupción de la situación de calle.	Instrumento monitoreo Planes de trabajo
Persona en situación de calle cuenta con perfil laboral elaborado en Residencia	N° de PSC cuentan con perfil laboral elaborado en Residencia	Instrumento monitoreo Perfiles Laborales
Personas en situación de calle participan en asambleas y reuniones relacionadas con aspectos de la convivencia y el quehacer al interior de la Residencia.	N° de PSC que participan en asambleas y reuniones relacionadas con aspectos de la convivencia y el quehacer al interior de la Residencia.	Sistema Informático Noche Digna. Informes Técnicos Bimestrales.
Personas en situación de calle mejoran su integración comunitaria y fortalecen la vinculación con su red primaria de apoyo.	N° de PSC que aumentan la cantidad de actividades en las que participan en espacios barriales y comunitarios.	Diagnóstico inicial (Pauta de actividades comunitarias y barriales)
	N° de PSC que aumentan en calidad y cantidad las redes apoyo primarias.	Eco Mapa
Personas en situación de calle mejoran sus habilidades personales para la realización de actividades de la vida diaria.	N° de PSC que aumentan el N° de actividades instrumentales de la vida diaria realizada de manera autónoma.	Instrumento de medición de funcionalidad

5.3.3 Aspectos Generales

Capacidad	Entre 20 a 30 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.
Criterios de Ingreso	• 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 Informático Noche Digna). Además se solicitarán los siguientes requisitos para el ingreso: ○ Contar con una vinculación laboral o manifestar interés por

		acceder a un empleo o desarrollar un emprendimiento. ○ No presentar consumo problemático de drogas y alcohol[17], o en el caso de tenerlo, estar vinculado a un tratamiento especializado en su red de salud. ○ Manifestar la necesidad y motivación de iniciar una vida independiente.

5.3.4 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
- Servicios y Prestaciones

a. 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	Espacio acogedor, a la entrada del	El área ofrece un espacio limpio,

[17] Se refiere al uso recurrente de drogas que produce algún efecto perjudicial, para la persona que consume o su entorno, esto es problemas de salud (incluidos los signos y síntomas de dependencia), problemas en las relaciones interpersonales, incumplimiento de obligaciones, entre otros.
El consumo problemático es considerado un indicio de abuso de drogas, por lo cual se han identificado 4 áreas de problemas relacionados con el consumo de drogas:

- incumplimiento de obligaciones (laborales, académicas, familiares),
- riesgos de salud o físicos,
- problemas legales y compromiso en conductas antisociales,
- problemas sociales o interpersonales.

En términos operacionales, en los estudios nacionales sobre consumo de drogas se considera consumo problemático a las personas que califican, de acuerdo a los criterios diagnósticos respectivos, como consumidores abusivos o dependientes.

El consumo problemático de drogas tiende a estar relacionado con dificultades personales o familiares y con circunstancias sociales y económicas adversas. Estos factores son similares a los que a menudo se encuentran ligados también a otros problemas sociales como, por ejemplo, las enfermedades mentales y la delincuencia. En este sentido, también puede argüirse que cuanto más se generalice el consumo de drogas entre la población general, más fácil será que las personas con los problemas anteriormente señalados se conviertan en consumidores problemáticos de drogas. Incluye el abuso, el consumo perjudicial y la dependencia, de acuerdo a la clasificación DSM IV y CIE 10. Corresponde a un concepto sugerido por la ONUDD que da mayor funcionalidad para focalizar en la población el tratamiento, la rehabilitación y la reinserción ([illegible])

(opcional)[18]	inmueble, para realizar las labores de acogida e ingreso de los participantes.	acogedor y protegido.
Sala monitores	Espacio que permite a los monitores 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).

b. 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 y que éstos sean accesibles a todas las personas, incluso aquellas con movilidad reducida, contando con las adaptaciones necesarias para permitir un desplazamiento seguro dentro del recinto. 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[19]. 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

[18] Las dependencias que se proponen como "opcional", no se considera en el cálculo de M² mínimos construidos.

[19] 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.

		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	La Residencia dispone de un teléfono público para uso de los participantes. La Residencia dispone de un buzón o libro de sugerencias para que los participantes	Teléfono público para emitir y recibir llamadas. Buzón o libro de sugerencias.

	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.	

c. 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.

5.3.5 Servicios y Prestaciones otorgadas por la Residencia

Cuadro Resumen de Servicios y Prestaciones:

SERVICIOS	PRESTACIONES
Alojamiento temporal	• Cupos residenciales
Alimentación e higiene	• Espacio para la preparación de alimentos y stock de alimentos no perecibles/al menos 2 raciones de alimentación al día • Lavado de Ropa • Acceso a servicios higiénicos
Servicios de Apoyo Psicosociales	• Servicios de Apoyo Psicosocial Básicos: • Entrega de información • Derivación a la red de protección social. • Actividades grupales, talleres, charlas, actividades recreativas. • Propiciar acceso al Registro Social de Hogares anexo Calle
	• Servicios de Apoyo Psicosocial Intensivo: • Orientación psicosocial • Desarrollo de planes de intervención individuales. • Fortalecimiento de habilidades personales • Derivación a la red de protección social. • Actividades grupales, talleres, charlas, actividades recreativas.
Otros Servicios	• Sala de Computación • Patios • Huertos • Otros servicios propuestos por la Institución Ejecutora.

a. Alojamiento Temporal

El cupo de alojamiento temporal incluye la asignación de los siguientes implementos:

Implementos	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[20] (1 plaza de acrilico 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.	Bandeja en la parte superior.

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

	Fondo 0.50m Frente 1.07m	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. Alimentación e Higiene

- **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 que ingresan acompañado por su tutor legal, adultos mayores y personas con dietas especiales requeridas por indicación médica.

En el caso de haber niños y/o niñas que ingresan acompañado por su tutor legal 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.

- **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.

c. Servicios de Apoyo Psicosociales

Este Servicio tiene dos niveles de complejidad, los cuales están relacionados con el dispositivo en el cual se desarrollan:

- Servicios de Apoyo Psicosociales Básico
- Servicios de Apoyo Psicosociales Intensivo

En todos los dispositivos del Programa se entregan Servicios Psicosociales de Apoyo Básico, los cuales son el piso mínimo de acompañamiento que se ofrece a los/las participantes de los Centros y tienen como objetivo propiciar la mejoría en la calidad de vida de las personas en situación de calle y reconectarlos con la red de protección social. En el caso de los dispositivos de mayor complejidad (Residencia, Centro de Referencia, Casa Compartida), se suman a estos apoyos los Servicios Psicosociales de Apoyo intensivo los cuales tienen objetivos promocionales, dirigidos a la superación de la situación de calle.

A continuación se describen las prestaciones entregadas por los Servicios Psicosociales de Apoyo:

- **Servicios Psicosociales de Apoyo Básico:**

i. Propiciar que el/la participante asista regularmente al Centro, mediante una acogida cordial y buen trato.
ii. Fomentar la participación en actividades recreativas, comunitarias, ocupaciones, grupales entre otras, desarrolladas en el Centro.
iii. Dar a conocer a los participantes las normas y protocolos de funcionamiento del Centro, para luego establecer compromisos de aceptación sobre estas normativas.
i. Propiciar el desarrollo de nuevos lazos con pares al interior del Centro u otras redes de apoyo, fomentando la pertenencia a una comunidad de referencia.
ii. Facilitar el acceso a información sobre beneficios sociales y acciones necesarias para la reconexión con la red de protección social.
iii. Gestión de derivaciones a dispositivos de mayor complejidad para aquellos participantes que deseen iniciar un proceso de superación de la situación de calle.
iv. 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.

- **Servicios de Apoyo Psicosociales Intensivo**

i. Desarrollo de Planes de trabajo, co-construidos con los participantes, los cuales deben tener como objetivo principal la mejoría de las condiciones de vida actuales.
ii. Acompañar en los procesos de re-vinculación con familiares o personas significativas, en los casos que corresponda.
iii. 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.
iv. Favorecer la re vinculación laboral de los participantes de los dispositivos, mediante acciones de coordinación con organismos e instituciones dedicadas a esta temática, así como generar las condiciones que faciliten la reincorporación al mercado laboral de las personas.
v. Facilitar el acceso a tratamientos de salud mental y/o consumo problemático, generando redes de coordinación con los organismos encargados de estas temáticas,

así como generar las condiciones en el Centro para que estas intervenciones sean exitosas.

vi. Propiciar que la realización de acciones orientadas al acceso a beneficios del Estado que permitan a los participantes acceder a la vivienda de manera autónoma y sustentable.

En el marco de este Servicio, el ejecutor deberá:

a. Entregar a la Secretaría Regional Ministerial de Desarrollo Social y Familia respectiva un Catastro de Redes actualizado que permita planificar una pertinente gestión de cooperación, dentro de los dos primeros meses de iniciado el periodo de ejecución del respectivo Centro.
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 información actualizada relativa al Registro Social de Hogares anexo Calle, cursos y capacitaciones, fondos concursables, servicios de salud del territorio, programas que aborden el consumo problemático.
c. El ejecutor deberá generar instancias de red con actores del Catastro de Redes.
d. Desarrollar al menos una reunión semanal de Orientación Psicosocial con los participantes.
e. Facilitar el ingreso al Registro Social Calle.
f. Desarrollar Planes de Trabajo personalizados.

En el caso de la Residencia, el énfasis de la intervención se encuentra en el fortalecimiento de competencias y habilidades que favorecen la salida a la vida independiente de los participantes, debiendo centrar el trabajo principalmente en las siguientes dimensiones:

- **Laboral:** este ámbito se refiere al desarrollo de habilidades que favorezcan la reincorporación de los participantes al mercado laboral, mediante un empleo o ocupación que les permita alcanzar una constancia y estabilidad de ingresos económicos, que favorezca la proyección del auto-sustento de una vida independiente, así como la realización personal.

- **Actividades de la Vida Diaria (AVD):** el equipo de Residencia debe promocionar el re entrenamiento de habilidades imprescindibles para realizar las actividades de la vida diaria, las cuales se pueden haber visto mermadas por el desuso que significa la vida en calle. Acciones como cocinar, realizar la limpieza, administrar su dinero deben ser constantemente estimuladas, incorporando a los participantes a la preparación de alimentos, el aseo diario y acompañándolos con su readaptación al manejo del dinero.

d. Otros Servicios:

Dentro de los Otros Servicios que la Institución Ejecutora implementa en la Residencia y que benefician el proceso de superación de los participantes, se encuentran los siguientes:

- Sala de Computación (opcional)
- Sala lectura y biblioteca (opcional)
- Patio al aire libre

5.3.6.- 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.

Dado el trabajo especializado que se realiza en la Residencia, en donde existen altas posibilidades de retrocesos en el proceso de superación de la situación de calle, es que se requiere de un equipo de trabajo permanentemente disponible para otorgar contención y apoyo emocional, escucha activa, empatía y una estrategia de acción protocolizada que permita actuar de manera oportuna frente a situaciones de crisis.

El equipo de trabajo será conformado a partir de un proceso de selección que asegure la idoneidad del personal tal como se indica en el punto 4.2 Estándar 2: Servicios Intangibles, no es posible contratar:

- Personas con antecedentes penales
- Personas con inhabilidades para trabajar con menores de edad.
- Participantes activos de los Centros Temporales para la Superación.

- **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 Familia y la institución que implemente la Residencia.	
	Llevar un registro actualizado de todos los participantes del centro en el Sistema Informático 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. 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 buenas relaciones interpersonales. Con conocimientos en intervención en crisis.
	Realiza turnos de dia 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 y Familia correspondiente.	
	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 Laboral y 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.	
	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.	
	Desarrollar de manera individual con cada participante un perfil socio-laboral, que permita su inclusión en un puesto de trabajo acorde con sus necesidades, capacidades e intereses.	
	Generar acuerdos de colaboración con organismos públicos y privados que faciliten la vinculación laboral de los participantes en empleos formales o proyectos de emprendimiento que fortalezcan su proceso de superación.	
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 y que cuente con certificado de capacitación en Manipulación de Alimentos
	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: 20 a 30 PERSONAS			
Cargo	**Jornada Semanal**	**N° Trabajadores**	**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	Modalidad 4to Turno[21]	8	12
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) Laboral y 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.

Considerando la estrategia de funcionamiento de la Residencia, los horarios de trabajo del Encargado, Coordinador y Gestor Laboral y de Redes de la Residencia, deberán ser acordes a

[21] Ver cuadro explicativo en Anexo 3

las dinámicas, las necesidades y el perfil de los participantes teniendo la flexibilidad para realizar su jornada en horarios vespertinos, nocturnos y fines de semana.

Asimismo, el Encargado de la Residencia deberá estar disponible al teléfono y con posibilidad de recurrir al dispositivo en caso de emergencia, en cualquier horario y día de la semana.

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, velando siempre porque, en todo momento permanezcan al menos dos trabajadores (profesionales o monitores) de la Planta de RRHH presentes en el Centro. Los ajustes en las tablas de recursos humanos deben contar con la aprobación formal (vía oficio) previa a su implementación, por parte de la Contraparte Técnica de la SEREMI de Desarrollo Social y Familia correspondiente.

5.4 HOSPEDERÍA

5.4.1 Descripción

La Hospedería Noche Digna, es un centro destinado a procurar la entrega de servicios tales como Alimentación, Alojamiento y Servicios de Apoyo Psicosocial básico y de carácter temporal para personas en situación de calle en un ambiente de seguridad y baja exigencia[22]. 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 otro tipo de 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.

5.4.2 Objetivos:

Objetivo General	Indicador	Medio de Verificación
Personas disminuyen los riesgos y deterioros asociados a la vida en calle, mediante el acceso a un espacio de seguridad que otorga	N° de PSC que disminuyen los riesgos y deterioros asociados a la vida en calle	Índice de riesgos y deterioro del Instrumento de Caracterización de los Centros Temporales para la Superación.

[22] 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).

alojamiento, alimentación, servicios de apoyo psicosocial y servicios básicos de higiene.		

Objetivos Específicos	Indicador	Medio de Verificación
Personas en situación de calle logran cubrir su necesidad de alojamiento nocturno	N° de PSC que acceden a alojamiento nocturno en la Hospedería	Sistema Informático Noche Digna. Informes Técnicos Bimestrales.
Personas en situación de calle lograr cubrir la necesidad de higiene personal.	N° de PSC que acceden a servicios de higiene personal en la Hospedería.	Sistema Informático Noche Digna. Informes Técnicos Bimestrales.
Personas en situación de calle lograr cubrir la necesidad de alimentación de las personas que ingresan la Hospedería.	N° de PSC que acceden a servicios de alimentación en la Hospedería.	Sistema Informático Noche Digna. Informes Técnicos Bimestrales.
Personas en situación de logran conectar con servicios de la red de protección social.	N° de PSC que logran vincular con servicios de la red de protección social.	Sistema Informático Noche Digna.
Personas en situación de calle participan en actividades grupales de índoles recreativas y educativas.	N° de PSC que participan en actividades grupales de índoles recreativas y educativas gestionadas por la Hospedería	Sistema Informático Noche Digna. Informes Técnicos Bimestrales.

5.4.3 Aspectos Generales

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.

5.4.4 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

a. 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 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).

b. 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 y que éstos sean accesibles a todas las personas, incluso aquellas con movilidad reducida, contando con las adaptaciones necesarias para permitir un desplazamiento seguro dentro del recinto. 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.	

c. 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 Hospederia. 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.

5.4.5 Servicios y Prestaciones entregadas por la Hospedería

Cuadro Resumen de Servicios y prestaciones:

SERVICIOS	PRESTACIONES
Alojamiento temporal	**1.** Alojamiento nocturno
Alimentación e higiene	**1.** Espacio para la preparación de alimentos y stock de alimentos no perecibles/al menos 2 raciones de alimentación al día **2.** Lavado de Ropa **3.** Acceso a servicios higiénicos
Servicios de Apoyo Psicosociales	**Servicios de Apoyo Psicosocial Básicos:** **1.** Entrega de información **2.** Derivación a la red de protección social. **3.** Actividades grupales, talleres, charlas, actividades recreativas. **4.** Propiciar acceso al Registro Social de Hogares anexo Calle
Atención básica en salud	**1.** Evaluación general de salud. **2.** Derivación a la red de salud del territorio. **3.** Curaciones menores.
Otros Servicios	**1.** Sala de Computación **2.** Patios **3.** Caniles **4.** Espacio para guardar carretones **5.** Huertos **6.** Otros servicios propuestos por la Institución Ejecutora.

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[23] (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).

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 que ingresan acompañado por su tutor legal, adultos mayores y personas con dietas especiales requeridas por indicación médica.

En el caso de haber niños y/o niñas que ingresan acompañado por su tutor legal, 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.

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

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.

c. ***Servicios Psicosociales de Apoyo Básico:***

En todos los dispositivos del Programa se entregan Servicios Psicosociales de Apoyo Básico, los cuales son el piso mínimo de acompañamiento que se ofrece a los/las participantes de los Centros y tienen como objetivo propiciar la mejoría en la calidad de vida de las personas en situación de calle y reconectarlos con la red de protección social.

Las prestaciones entregadas mediante los Servicios Psicosociales de Apoyo Básico en la Hospedería son:

- Propiciar que el/la participante asista regularmente al Centro, mediante una acogida cordial y buen trato.
- Fomentar la participación en actividades recreativas, comunitarias, ocupaciones, grupales entre otras, desarrolladas en el Centro.
- Dar a conocer a los participantes las normas y protocolos de funcionamiento del Centro, para luego establecer compromisos de aceptación sobre estas normativas.
- Propiciar el desarrollo de nuevos lazos con pares al interior del Centro u otras redes de apoyo, fomentando la pertenencia a una comunidad de referencia.
- Facilitar el acceso a información sobre beneficios sociales y acciones necesarias para la reconexión con la red de protección social.
- Gestión de derivaciones a dispositivos de mayor complejidad para aquellos participantes que deseen iniciar un proceso de superación de la situación de calle.
- 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.

En el marco de este Servicio, el Ejecutor deberá:

a. Entregar a la Secretaría Regional Ministerial de Desarrollo Social y Familia respectiva un Catastro de Redes actualizado que permita planificar una pertinente gestión de cooperación, dentro de los dos primeros meses de iniciado el periodo de ejecución del respectivo Centro.
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 información actualizada relativa al Registro Social de Hogares anexo Calle, cursos y capacitaciones, fondos concursables, servicios de salud del territorio, programas que aborden el consumo problemático.
c. El ejecutor deberá generar instancias de red con actores del Catastro de Redes.

d. Desarrollar al menos una reunión semanal de Orientación Psicosocial con los participantes.
e. Facilitar el ingreso al Registro Social Calle.
f. Desarrollar Planes de Trabajo personalizados.

d. Atención Básica en Salud:

La Hospedería debe contar con un Monitor de Salud y con un espacio adecuado para brindar atención de salud a los participantes. Cada vez que corresponda y que se advierta una situación de emergencia, se deberá derivar al centro de asistencia de salud más cercano. Es importante que para una óptima coordinación, se realicen reuniones periódicas con el centro de asistencia de salud más cercano.

El Monitor de Salud realizará atención en caso de complicaciones menores de salud, tales como, caídas, golpes, contusiones, y malestar en general. Detectará aquellas situaciones en las que se requiera traslado a un centro asistencial de salud y llevará un registro en el libro de novedades o bitácora de las atenciones realizadas en el turno.

El profesional de salud deberá coordinar la derivación de los participantes al centro de salud más cercano, en los casos que sea necesario, realizar el seguimiento a los participantes derivados.

Toda derivación deberá ser registrada en bitácora, señalando datos del participante, de su traslado, antecedentes médicos y posible diagnóstico, entre otros.

e. Otros Servicios:

Dentro de los Otros Servicios que la Institución Ejecutora implementa en la Hospedería y que benefician el proceso de superación de los participantes, se encuentran los siguientes:

- Sala de Computación (opcional)
- Patio al aire libre
- Huerto (opcional)
- Caniles
- Área para carretones

5.4.6 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. Tal como se indica en el punto 4.2 Estándar 2: Servicios Intangibles, no es posible contratar:

- Personas con antecedentes penales
- Personas con inhabilidades para trabajar con menores de edad.
- Participantes activos de los Centros Temporales para la Superación.

- **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 Familia 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 Informático 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 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 en Enfermería o Auxiliar Paramédico, deseable con experiencia en el trabajo con personas en situación de calle. Conocimientos de la red de salud pública, vías de acceso y

	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).	procedimientos de derivación.
	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 Informático 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. Debe contar con certificación de la realización de curso de capacitación en manipulación de alimentos.
	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 Hospederia.	
	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 buenas relaciones interpersonales. Conocimientos en intervención en crisis.
	Encargado de mantener el recinto en orden y limpio, función que debe ser desarrollada en conjunto con los usuarios del dispositivo.	
	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: ENTRE 30 y 49 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: ENTRE 50 y 59 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 y 65 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 y Familia.
Asimismo, el Encargado de la Hospedería deberá estar disponible al teléfono y con posibilidad de recurrir al dispositivo en caso de emergencia, en cualquier horario y día de la semana.

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, velando siempre porque, en todo momento permanezcan al menos dos trabajadores (profesionales o monitores) de la Planta de RRHH presentes en el Centro. Los ajustes en las tablas de recursos humanos deben contar con la aprobación formal (vía oficio) previa a su implementación, por parte de la Contraparte Técnica de la SEREMI de Desarrollo Social y Familia correspondiente.

5.5 CASAS COMPARTIDAS

5.5.1 Descripción:

Este dispositivo es una vivienda transitoria para personas que se encuentren en proceso de salida de la situación de calle, pudiendo acceder en ella a los servicios de Alojamiento, Servicios Básicos y Servicios de Apoyos Psicosocial. En este dispositivo, los participantes comparten las responsabilidades de mantención y autogestión de la casa, lo que ayuda al proceso de entrenamiento de habilidades para la vida independiente e integración social. 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.

Para alcanzar el objetivo de la superación de la situación de calle, es imprescindible que los equipos ejecutores de Casas Compartidas desarrollen un robusto trabajo en el territorio en el cual se emplaza el proyecto, esto con el objetivo de otorgar un acceso expedito a aquellos servicios que darán el soporte para alcanzar las metas de cada participante. Con esto se evita la fragmentación de las intervenciones y el aislamiento del dispositivo y los proyectos personales de sus participantes.

5.5.2 Objetivos:

Objetivo General	Indicador	Medio de Verificación
Personas en situación de calle ejercitan la vida independiente[24] en un espacio de seguridad auto-gestionado.	N° de PSC que participan en la Casa Compartida y que realizan las actividades de la vida diaria de forma independiente.	Instrumento de monitoreo Actividades de la Vida Diaria.

Objetivos Específicos	Indicador	Medio de Verificación
Personas en situación de calle logran objetivos del Plan de trabajo relacionados con el fortalecimiento de competencias para la vida independiente establecidos en los planes de trabajo.	N° de PSC que alcanzan objetivos relacionados con el fortalecimiento de competencias para la vida independiente establecidos en los planes de trabajo.	Sistema Informático Noche Digna. Ficha de Monitoreo Planes de trabajo

[24] El concepto "Habilidades para la Vida Independiente" aplicado a las personas en situación de calle, se refiere al reentrenamiento o desarrollo de aquellas habilidades que durante la trayectoria en calle se vieron mermadas por desuso u otras situaciones y que son imprescindibles para que las personas alcancen la autonomía. Dentro de las habilidades más relevantes se encuentran: la participación social, re inserción laboral, auto regulación emocional, la capacidad de realizar las actividades de la vida cotidiana, entrenamiento de las funciones ejecutivas de planificación y organización, las competencias sociales y la responsabilidad personal. Específicamente para este tipo de Centro se pretende reforzar las habilidades que le permitan a la persona arrendar o comprar una vivienda o se re vincule con algún familiar o persona significativa, mudándose a vivir solo o a la casa de una tercera persona.

Personas en situación de calle cuentan con ocupación laboral activa, ya sea salida dependiente o independiente	N° de PSC que cuentan con ocupación laboral activa, ya sea salida dependiente o independiente.	Ficha de Monitoreo Laboral
Personas en situación de calle mejoran su integración comunitaria y fortalecen la vinculación con su red primaria de apoyo.	N° de PSC que aumentan la cantidad de actividades en las que participan en espacios barriales y comunitarios.	Diagnóstico inicial (Pauta de actividades comunitarias y barriales)
	N° de PSC que aumentan en calidad y cantidad las redes apoyo primarias.	Eco Mapa

5.5.3 Aspectos Generales

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 Informático Noche Digna. Además se solicitarán los siguientes requisitos para el ingreso: • Contar con una vinculación laboral o manifestar interés por acceder a un empleo o desarrollar un emprendimiento. • No presentar consumo problemático de drogas y alcohol25, o, en el caso de tenerlo, estar vinculado a un tratamiento especializado en su red de salud. • Manifestar la necesidad y motivación de iniciar una vida independiente.

[25] Se refiere al uso recurrente de drogas que produce algún efecto perjudicial, para la persona que consume o su entorno, esto es problemas de salud (incluidos los signos y síntomas de dependencia), problemas en las relaciones interpersonales, incumplimiento de obligaciones, entre otros.
El consumo problemático es considerado un indicio de abuso de drogas, por lo cual se han identificado 4 áreas de problemas relacionados con el consumo de drogas:

- incumplimiento de obligaciones (laborales, académicas, familiares),
- riesgos de salud o físicos,
- problemas legales y compromiso en conductas antisociales,
- problemas sociales o interpersonales.

En términos operacionales, en los estudios nacionales sobre consumo de drogas se considera consumo problemático a las personas que califican, de acuerdo a los criterios diagnósticos respectivos, como consumidores abusivos o dependientes.

El consumo problemático de drogas tiende a estar relacionado con dificultades personales o familiares y con circunstancias sociales y económicas adversas. Estos factores son similares a los que a menudo se encuentran ligados también a otros problemas sociales como, por ejemplo, las enfermedades mentales y la delincuencia. En este sentido, también puede argüirse que cuanto más se generalice el consumo de drogas entre la población general, más fácil será que las personas con los problemas anteriormente señalados se conviertan en consumidores problemáticos de drogas. Incluye el abuso, el consumo perjudicial y la dependencia, de acuerdo a la clasificación DSM IV y CIE 10. Corresponde a un concepto sugerido por la ONUDD que da mayor funcionalidad para focalizar en la población el tratamiento, la rehabilitación y la reinserción (http://www.senda.gob.cl/prevencion/problemas-asociados-al-consumo-de-drogas/)

5.5.4 Estándares Tangibles Casa Compartida

Los estándares tangibles para las Casas Compartidas es el siguiente:

- Condiciones de Infraestructura de las Casas Compartidas

a. 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[26] 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/as, éstos deben contar con camas individuales para la madre y para sus hijos/as.
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.

b. Servicios y Prestaciones entregadas por las Casas Compartidas

Cuadro Resumen, Servicios y prestaciones entregadas por las Casas Compartidas

SERVICIOS	PRESTACIONES
Alojamiento temporal	**1.** Cupos residenciales
Alimentación e higiene	**1.** Espacio para la preparación de alimentos y stock de alimentos no perecibles/al menos 2 raciones de alimentación al día **2.** Lavado de Ropa **3.** Acceso a servicios higiénicos

[26] El numero de frazadas se establece de acuerdo al periodo del año y zona del país

Servicios de Apoyo Psicosociales	**Servicios de Apoyo Psicosocial Básicos:** **1.** Entrega de información **2.** Derivación a la red de protección social. **3.** Actividades grupales, talleres, charlas, actividades recreativas. **4.** Propiciar acceso al Registro Social de Hogares anexo Calle
	Servicios de Apoyo Psicosocial Intensivo: **1.** Orientación psicosocial **2.** Desarrollo de planes de intervención individuales. **3.** Fortalecimiento de habilidades personales **4.** Derivación a la red de protección social. **5.** Actividades grupales, talleres, charlas, actividades recreativas.
Otros Servicios	**1.** Patio al aire libre (opcional) **2.** Otros servicios propuestos por la Institución Ejecutora.

- **Alojamiento**

Los Servicios de Alojamiento implican:

Implemento	Medida aprox.	Detalle
Camas completa	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[27] (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.

- **Implementos para la preparación de Alimentos.**

El Casa Compartida dispone de implementos para la preparación de alimentos, pero son los participantes quienes gestionan su alimentación.

La Casa proporcionará los implementos necesarios para que los participantes puedan preparar diariamente sus alimentos (artículos de cocina como: tazas, vasos, platos, cubiertos, ollas, y otros artefactos como cocina y lavaplatos).

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

- **Servicios Básicos**

Servicios Higiénicos

La Casa Compartida posee 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 Casa 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, receptores de basura y espejos. Además, se cuenta con secadores de pelo (especialmente para ser utilizados durante los meses de bajas temperaturas).

- **Prestaciones de los Servicios de Apoyo Psicosociales**

Este Servicio tiene dos niveles de complejidad, los cuales están relacionados con el dispositivo en el cual se desarrollan:

- Servicios de Apoyo Psicosociales Básico
- Servicios de Apoyo Psicosociales Intensivo

En todos los dispositivos del Programa se entregan Servicios Psicosociales de Apoyo Básico, los cuales son el piso mínimo de acompañamiento que se ofrece a los/las participantes de los Centros y tienen como objetivo propiciar la mejoría en la calidad de vida de las personas en situación de calle y reconectarlos con la red de protección social. En el caso de los dispositivos de mayor complejidad (Residencia, Centro de Referencia, Casa Compartida), se suman a estos apoyos los Servicios Psicosociales de Apoyo intensivo los cuales tienen objetivos promocionales, dirigidos a la superación de la situación de calle.

A continuación se describen las prestaciones entregadas por los Servicios Psicosociales de Apoyo:

- **Servicios Psicosociales de Apoyo Básico:**

✓ Propiciar que el/la participante asista regularmente al Centro, mediante una acogida cordial y buen trato.
✓ Fomentar la participación en actividades recreativas, comunitarias, ocupaciones, grupales entre otras, desarrolladas en el Centro.
✓ Dar a conocer a los participantes las normas y protocolos de funcionamiento del Centro, para luego establecer compromisos de aceptación sobre estas normativas.
✓ Propiciar el desarrollo de nuevos lazos con pares al interior del Centro u otras redes de apoyo, fomentando la pertenencia a una comunidad de referencia.
✓ Facilitar el acceso a información sobre beneficios sociales y acciones necesarias para la reconexión con la red de protección social.
✓ Gestión de derivaciones a dispositivos de mayor complejidad para aquellos participantes que deseen iniciar un proceso de superación de la situación de calle.
✓ 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.

- **Servicios de Apoyo Psicosociales Intensivo**

✓ Desarrollo de Planes de trabajo, co-construidos con los participantes, los cuales deben tener como objetivo principal la mejoría de las condiciones de vida actuales.
✓ Acompañar en los procesos de re-vinculación con familiares o personas significativas, en los casos que corresponda.
✓ 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.
✓ Favorecer la re vinculación laboral de los participantes de los dispositivos, mediante acciones de coordinación con organismos e instituciones dedicadas a esta temática, así como generar las condiciones que faciliten la reincorporación al mercado laboral de las personas.
✓ Facilitar el acceso a tratamientos de salud mental y/o consumo problemático, generando redes de coordinación con los organismos encargados de estas temáticas, así como generar las condiciones en el Centro para que estas intervenciones sean exitosas.
✓ Propiciar que la realización de acciones orientadas al acceso a beneficios del Estado que permitan a los participantes acceder a la vivienda de manera autónoma y sustentable.

En el marco de este Servicio, el Ejecutor deberá:

a. Entregar a la Secretaría Regional Ministerial de Desarrollo Social y Familia 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.
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 información actualizada relativa al Registro Social de Hogares anexo Calle, cursos y capacitaciones, fondos concursables, servicios de salud del territorio, programas que aborden el consumo problemático.
c. El ejecutor deberá generar instancias de red con actores del Catastro de Redes.
d. Desarrollar al menos una reunión semanal de Orientación Psicosocial con los participantes.
e. Facilitar el ingreso al Registro Social Calle.
f. Desarrollar Planes de Trabajo personalizados.

En el caso de las Casas Compartidas, el énfasis de la intervención se encuentra en el fortalecimiento de competencias y habilidades que favorecen la salida a la vida independiente de los participantes, debiendo centrar el trabajo principalmente en las siguientes dimensiones:

- **Laboral:** este ámbito se refiere al desarrollo de habilidades que favorezcan la reincorporación de los participantes al mercado laboral, mediante un empleo u ocupación que les permita alcanzar una constancia y estabilidad de ingresos económicos, que favorezca la proyección del auto-sustento de una vida independiente, así como la realización personal.

- **Actividades Instrumentales de la Vida Diaria (AIVD):** el equipo de las Casas Compartidas debe promocionar el re entrenamiento de habilidades imprescindibles

para realizar las actividades de la vida diaria, las cuales se pueden haber visto mermadas por el desuso que significa la vida en calle. Acciones como cocinar, realizar la limpieza, administrar su dinero deben ser constantemente estimuladas, propiciando que los participantes preparen sus alimentos, realicen el aseo diario y apoyándolos con su readaptación al manejo del dinero.

- **Otros Servicios:**

Dentro de los Otros Servicios que la Institución Ejecutora implementa en la Casa Compartida y que benefician el proceso de superación de los participantes, se encuentran los siguientes:

- Patio al aire libre (opcional)

5.5.5.- 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.

Dado el trabajo especializado que se realiza en la Casa Compartida, en donde existen altas posibilidades de retrocesos en el proceso de superación de la situación de calle, es que se requiere de un equipo de trabajo permanentemente disponible para otorgar contención y apoyo emocional, escucha activa, empatía y una estrategia de acción protocolizada que permita actuar de manera oportuna frente a situaciones de crisis.

El equipo de trabajo debe ser conformado a partir de un proceso de selección que asegure la idoneidad del personal. Tal como se indica en el punto 4.2 Estándar 2: Servicios Intangibles, no es posible contratar:

- Personas con antecedentes penales
- Personas con inhabilidades para trabajar con menores de edad.
- Participantes activos de los Centros Temporales para la Superación.

- **Composición del equipo**

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

Rol	Principales funciones	Perfil de cargo
Coordinador/a de Casas	Tiene la responsabilidad de la gestión técnica y administrativa del dispositivo.	Sociólogo, Trabajador Social o 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
	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 Familia y la institución	

	que implemente la Casa Compartida.	en intervención en crisis, manejo de situaciones relacionadas con el consumo perjudicial de alcohol y drogas y otras problemáticas asociadas a la exclusión social.
	Otorgar orientación y contención emocional e intervención en crisis en situaciones de demanda espontánea, a los participantes, sus familias y referentes significativos.	
	Posicionar al dispositivo dentro de la red de protección social del territorio, desarrollando una robusta coordinación con servicios especializados de atención, favoreciendo los procesos de superación de los participantes de las Casas, asi como facilitando el acceso 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 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.	
	Desarrollar de manera individual con cada participante un perfil socio-laboral, que permita su inclusión en un puesto de trabajo acorde con sus necesidades, capacidades e intereses.	
	Generar acuerdos de colaboración con organismos públicos y privados que faciliten la vinculación laboral de los participantes en empleos formales o proyectos de emprendimiento que fortalezcan su proceso de superación.	
Profesional de Apoyo Social	Es responsable de coordinar todas las actividades del quehacer diario de las casas, 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 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.

b. Plantilla mínima RRHH Casa Compartida

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

Considerando la estrategia de funcionamiento de las Casas Compartidas, los horarios de trabajo del Coordinador y profesional de Apoyo Social, deberán ser acordes a las dinámicas, las

necesidades y el perfil de los participantes teniendo la flexibilidad para realizar su jornada en horarios vespertinos, nocturnos y fines de semana.
Asimismo, el Coordinador de Casas deberá estar disponible al teléfono y con posibilidad de recurrir al dispositivo en caso de emergencia, en cualquier horario y día de la semana.

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 y Familia correspondiente.

5.6 CENTRO DE REFERENCIA

5.6.1 Descripción:

El Centro de Referencia es un dispositivo que otorga simultáneamente servicios residenciales y atención ambulatoria, esto en las mismas dependencias donde se instala.

Es así como este Centro otorga el servicio de alojamiento temporal a un grupo de participantes, mediante cupos residenciales, priorizando el ingreso de personas que se encuentren en un proceso de superación de la situación de calle, para lo cual se desarrollan Planes de Trabajo en conjunto con los profesionales del Centro.

Complementariamente, se habilita un espacio en la misma infraestructura, para que personas en situación de calle accedan al dispositivo durante el día, pudiendo utilizar el espacio y los servicios básicos, manteniendo una lógica de bajo umbral de exigencia y puerta abiertas, 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.

5.6.2 Objetivos:

Objetivo General	Indicador	Medio de Verificación
Personas disminuyen los riesgos y deterioros asociados a la vida en calle, mediante el acceso a un espacio de seguridad que otorga alojamiento, alimentación, servicios de apoyo psicosocial y servicios básicos de higiene.	N° de PSC que disminuyen los riesgos y deterioros asociados a la vida en calle	Índice de riesgos y deterioro del Instrumento de Caracterización de los Centros Temporales para la Superación.

Objetivos Específicos	Indicador	Medio de Verificación
Personas en situación de calle cubren su necesidad de acceso a servicios básicos de higiene y cuidado (baños, duchas).	N° de PSC que acceden a servicios de servicios básicos de higiene y cuidado personal en el Centro de Referencia.	Sistema Informático Noche Digna. Informes Técnicos Bimestrales.
Personas en situación de calle cubren necesidad de alojamiento y/o el resguardo de un lugar seguro durante el día.	N° de PSC que acceden a servicios de alojamiento y/o ambulatorios en Centro de Referencia.	Sistema Informático Noche Digna. Informes Técnicos Bimestrales.

Personas en situación de calle logran objetivos de los planes de trabajo.	N° de PSC que participan de cupos residenciales del Centro de Referencia alcanzan objetivos de los planes de trabajo.	Sistema Informático Noche Digna.
Personas en situación de calle participan en asambleas y reuniones relacionadas con aspectos de la convivencia y el quehacer al interior del Centro de Referencia.	N° de PSC que participan en asambleas y reuniones relacionadas con aspectos de la convivencia y el quehacer al interior del Centro de Referencia.	Sistema Informático Noche Digna. Informes Técnicos Bimestrales.
Personas en situación de logran conectar con servicios de la red de protección social.	N° de PSC que logran vincular con al menos un servicio de la red de protección social.	Sistema Informático Noche Digna.

5.6.3 Aspectos Generales

Capacidad	Entre 30 a 40 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 Informático Noche Digna.

5.6.4 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

a. 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)[28]	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 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).

b. 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 y que éstos sean accesibles a todas las personas, incluso aquellas con movilidad reducida, contando con las adaptaciones necesarias para permitir un desplazamiento seguro dentro del recinto. 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.

[28] Las dependencias que se proponen como "opcional", no se considera en el cálculo de M² mínimos construidos.

		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[29]. 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 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.

[29] 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.

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 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.	Teléfono público para emitir y recibir llamadas. 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.	

c. 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	Área en la cual se almacenan	El recinto cuenta con estanterías y

no perecibles	adecuadamente alimentos no perecibles.	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.

5.6.5 Servicios y Prestaciones otorgadas por el Centro de Referencia

Cuadro Resumen de Servicios y Prestaciones:

SERVICIOS	PRESTACIONES
Alojamiento temporal	**1.** Cupos residenciales
Atención Ambulatoria	**1.** Acceso a un espacio protegido
Alimentación e higiene	**1.** Espacio para la preparación de alimentos y stock de alimentos no perecibles/al menos 2 raciones de alimentación al día **2.** Lavado de Ropa **3.** Acceso a servicios higiénicos
Servicios de Apoyo Psicosociales	**Servicios de Apoyo Psicosocial Básicos:** **1.** Entrega de información **2.** Derivación a la red de protección social. **3.** Actividades grupales, talleres, charlas, actividades recreativas. **4.** Propiciar acceso al Registro Social de Hogares anexo Calle
	Servicios de Apoyo Psicosocial Intensivo: **1.** Orientación psicosocial **2.** Desarrollo de planes de intervención individuales. **3.** Fortalecimiento de habilidades personales **4.** Derivación a la red de protección social. **5.** Actividades grupales, talleres, charlas, actividades recreativas.

Otros Servicios	**1.** Sala de Computación **2.** Patios **3.** Caniles **4.** Espacio para guardar carretones **5.** Huertos **6.** Otros servicios propuestos por la Institución Ejecutora.

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 o armario 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:**

Implemento	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[30] (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 que van a acompañados de un adulto, adultos mayores y personas con dietas especiales requeridas por indicación médica.

[30] 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 que ingresan acompañado por su tutor legal, 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.

c. Prestaciones de los Servicios de Apoyo Psicosociales

Este Servicio tiene dos niveles de complejidad, los cuales están relacionados con el dispositivo en el cual se desarrollan:

- Servicios de Apoyo Psicosociales Básico
- Servicios de Apoyo Psicosociales Intensivo

En todos los dispositivos del Programa se entregan Servicios Psicosociales de Apoyo Básico, los cuales son el piso mínimo de acompañamiento que se ofrece a los/las participantes de los Centros y tienen como objetivo propiciar la mejoría en la calidad de vida de las personas en situación de calle y reconectarlos con la red de protección social. Estos servicios están dirigidos a los participantes de ambas Modalidades de los Centros de Referencia y sus prestaciones son descritas a continuación:

- **Servicios Psicosociales de Apoyo Básico:**

✓ Propiciar que el/la participante asista regularmente al Centro, mediante una acogida cordial y buen trato.

- ✓ Fomentar la participación en actividades recreativas, comunitarias, ocupaciones, grupales entre otras, desarrolladas en el Centro.
- ✓ Dar a conocer a los participantes las normas y protocolos de funcionamiento del Centro, para luego establecer compromisos de aceptación sobre estas normativas.
- ✓ Propiciar el desarrollo de nuevos lazos con pares al interior del Centro u otras redes de apoyo, fomentando la pertenencia a una comunidad de referencia.
- ✓ Facilitar el acceso a información sobre beneficios sociales y acciones necesarias para la reconexión con la red de protección social.
- ✓ Gestión de derivaciones a dispositivos de mayor complejidad para aquellos participantes que deseen iniciar un proceso de superación de la situación de calle.
- ✓ 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.

Para la atención de los cupos de Modalidad Residencial, se suman a estos apoyos los Servicios Psicosociales de Apoyo Intensivo, los cuales tienen objetivos promocionales, dirigidos a la superación de la situación de calle. A continuación se describen las prestaciones entregadas por este tipo de Servicio:

- **Servicios de Apoyo Psicosociales Intensivo**

- ✓ Desarrollo de Planes de trabajo, co-construidos con los participantes, los cuales deben tener como objetivo principal la mejoría de las condiciones de vida actuales.
- ✓ Acompañar en los procesos de re-vinculación con familiares o personas significativas, en los casos que corresponda.
- ✓ 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.
- ✓ Favorecer la re vinculación laboral de los participantes de los dispositivos, mediante acciones de coordinación con organismos e instituciones dedicadas a esta temática, así como generar las condiciones que faciliten la reincorporación al mercado laboral de las personas.
- ✓ Facilitar el acceso a tratamientos de salud mental y/o consumo problemático, generando redes de coordinación con los organismos encargados de estas temáticas, así como generar las condiciones en el Centro para que estas intervenciones sean exitosas.
- ✓ Propiciar que la realización de acciones orientadas al acceso a beneficios del Estado que permitan a los participantes acceder a la vivienda de manera autónoma y sustentable.

En el marco de este Servicio, el Ejecutor deberá:

a. Entregar a la Secretaría Regional Ministerial de Desarrollo Social y Familia 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.
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 información actualizada relativa al Registro Social de Hogares anexo Calle, cursos y capacitaciones, fondos concursables, servicios de salud del territorio, programas que aborden el consumo problemático.

c. El ejecutor deberá generar instancias de red con actores del Catastro de Redes.
d. Desarrollar al menos una reunión semanal de Orientación Psicosocial con los participantes.
e. Facilitar el ingreso al Registro Social Calle.
f. Desarrollar Planes de Trabajo personalizados.

5.6.6.- 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.

Dado el trabajo especializado que se realiza en el Centro de Referencia con los participantes de Cupos Residenciales, en donde existen altas posibilidades de retrocesos en el proceso de superación de la situación de calle, es que se requiere de un equipo de trabajo permanentemente disponible para otorgar contención y apoyo emocional, escucha activa, empatía y una estrategia de acción protocolizada que permita actuar de manera oportuna frente a situaciones de crisis.

El equipo de trabajo será conformado a partir de un proceso de selección que asegure la idoneidad del personal. Tal como se indica en el punto 4.2 Estándar 2: Servicios Intangibles, no es posible contratar:

- Personas con antecedentes penales
- Personas con inhabilidades para trabajar con menores de edad.
- Participantes activos de los Centros Temporales para la Superación.

- **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. 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.
	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 Familia 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.	
Profesionales de Apoyo Psicosociales	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. 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.	Persona mayor de 18 años con experiencia demostrable, al menos 2 años, en la preparación de alimentos a grupos numerosos. Debe contar con certificación de la realización de curso de capacitación en manipulación de alimentos.

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 a 40 cupos totales, con un máximo de 15 cupos residenciales.

Cargo	Jornada Semanal	N° Trabajadores	N° Horas Diarias
Encargado(a) Centro de Referencia	Completa de Lun-Vie, total 45 hrs. Semanales.	1	9
Orientador Social	Completa de Lun-Vie, total 33 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 30 hrs. Semanales.	2	6
	Completa de Sáb-Dom, total 12 hrs. Semanales.	2	6
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

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.

En el caso del Centro de Referencia, se deberá establecer en conjunto con la Contraparte Técnica de la SEREMI de Desarrollo Social y Familia correspondiente la cantidad que se destinará a cupos de Modalidad Residencial y Modalidad Diurna. La distribución de los cupos se realizará en bases a un diagnóstico que dé cuenta de la oferta disponible en el territorio para personas en situación de calle y las necesidades de atención que presentan.

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, velando siempre porque, en todo momento permanezcan al menos dos trabajadores (profesionales o monitores) de la Planta de RRHH presentes en el Centro. Los ajustes en las tablas de recursos humanos deben contar con la aprobación formal (vía oficio) previa a su implementación, por parte de la Contraparte Técnica de la SEREMI de Desarrollo Social y Familia correspondiente.

5.7 VIVIENDA CON APOYO

5.7.1 Descripción:

La "Vivienda con Apoyo para personas en situación de calle" (VCA) es un dispositivo que tiene como propósito dar solución a un grupo de la personas que requiere niveles significativos de apoyo para salir de la situación de calle.

Este dispositivo introduce un cambio en la orientación de las políticas sociales hacia las personas en situación de calle, considerando que el acceso a una vivienda, que otorgue seguridad, estabilidad y privacidad, es el punto de partida del proceso y no etapa final, desde la cual se facilita el proceso orientado a la superación de la situación de calle.

Las condiciones de habitabilidad que brindan la convivencia en una vivienda, ubicada en un barrio residencial, donde los participantes comparten instalaciones, actividades y responsabilidades con otros que se encuentran en el mismo proceso, son elementos diferenciadores en cuanto otorgan un espacio permanente, privado y de acogida desde donde se desarrollan estructuras y estilos de vida más saludables.

Sobre el acceso a la vivienda, se monta una batería de apoyos disponibles con el objetivo de otorgarles los soportes necesarios para que puedan desenvolverse satisfactoriamente en las actividades de la vida cotidiana, en su participación en la comunidad y entorno más próximo. La entrega de estos apoyos considera uno de los principios fundamentales en los que se basa el dispositivo VCA, esto es que las personas tienen la capacidad de elección y decisión sobre su proyecto de vida y el tipo de apoyos que quiere recibir, por lo tanto, los apoyos que se les proporcione estarán diseñados en base a las necesidades, características, opiniones y experiencias personales de los participantes, respetando la autodeterminación de la persona (FEANTSA, 2016).

De esta forma, el nuevo dispositivo Vivienda con Apoyo entregará una nueva opción de vida para las personas en situación de calle, en donde obtienen simultáneamente los servicios de apoyo social e integración comunitaria. En ese sentido, la Vivienda con Apoyo genera una interrupción de las trayectorias y prácticas asociadas a la situación de calle, por lo tanto, evita el proceso de deterioro biopsicosocial y se proyecta como una solución definitiva a la situación de calle y como una política pública del Estado de restitución de derechos.

La VCA está dirigida a hombres y mujeres mayores de 50 años que tengan una trayectoria de al menos 5 años en situación de calle y que presenten algún deterioro en sus niveles de autonomia. Este grupo de personas presenta una mayor vulnerabilidad, ya que pertenecen a los grupos más deteriorados y excluidos y que, por tanto, corren mayores riesgos de permanecer en situación de calle y de tener graves deterioros en su bienestar, restringiendo su desarrollo humano.

5.7.2 Objetivos:

Objetivo General	Indicador	Medio de Verificación
Personas en situación de calle, resuelven la falta de alojamiento y acceden a servicios de apoyo para mantenerse en la vivienda.	N° de PSC que se mantienen al menos 6 meses en la vivienda. N° de PSC que acceden a servicios de apoyo	Sistema Informático Noche Digna

Objetivos Específicos	Indicador	Medio de Verificación
Personas en situación de calle mejoran estado de salud general	N° de PSC que mejoran indice de salud general luego de 6 meses de permanencia en el dispositivo	EMPAM /EMPA[31]
Personas en situación de calle mejoran sus habilidades personales para la realización de las actividades de vida diaria.	N° de PSC que aumentan el número de actividades básicas de la vida diaria realizada de manera autónoma. N° de PSC que aumentan el número de actividades instrumentales de la vida diaria que le permiten mayor independencia.	Instrumento de medición de funcionalidad y dependencia.
Personas en situación de calle fortalecen la integración comunitaria y barrial.	N° de PSC que aumentan la cantidad de actividades en las que participan en espacios barriales y comunitarios.	Diagnóstico inicial (Pauta de actividades comunitarias y barriales)
	N° de PSC que aumentan en calidad y cantidad las redes apoyo primarias	Eco Mapa

5.7.3 Aspectos Generales

Capacidad	Cada casa o departamento debe tener capacidad para acoger un máximo de 4 personas[32].
Vías de Ingreso	Se considera como vías de ingreso las siguientes modalidades: • Derivaciones realizadas por instituciones ejecutoras del Programa Calle del Subsistema Seguridades y Oportunidades del Ministerio de Desarrollo Social. • Derivaciones realizadas por los otros dispositivos del Programa Noche Digna, componente 1: Plan de Invierno y componente 2: Centros Temporales para la Superación. • Derivaciones realizadas por otras organizaciones sociales que trabajan con personas en situación de calle. • Derivaciones realizadas por el Programa Apoyo a la Atención en Salud Mental del Ministerio de Desarrollo Social. • Personas que soliciten el ingreso por demanda espontánea y que cumplan con los criterios señalados en la población objetivo.

[31] Examen Medico Preventivo del Adulto Mayor (EMPAM). Examen Medico Preventivo del Adulto (EMPA).

[32] El N° de residentes de la Vivienda con Apoyo dependerá del N° de dormitorios existentes en el inmuebles, ya que uno de los principios del programa es el derecho a la privacidad, por lo que cada persona contará con su propio dormitorio. Dicho dormitorio podrá ser compartido solo en caso de ingresar con algún familiar (ejemplo: pareja)

5.7.4 Población Objetivo

Hombres y mujeres, chilenos o extranjeros mayores de 50 años en situación de calle, sin dependencia funcional severa[33] y con trayectorias de calle iguales o mayores a 5 años.

5.7.5 Estándares Tangibles Vivienda con Apoyo

- Condiciones de Infraestructura de las Viviendas con Apoyo
- Servicios y Prestaciones Psicosociales

5.7.6 Servicios y Prestaciones entregados por las Viviendas con Apoyo

Cuadro Resumen de Servicios y Prestaciones:

SERVICIOS	PRESTACIONES
Alojamiento temporal	**1.** Cupos residenciales
Alimentación e higiene	**1.** Espacio para la preparación de alimentos y stock de alimentos no perecibles/al menos 2 raciones de alimentación al día **2.** Lavado de Ropa **3.** Acceso a servicios higiénicos
Apoyos Brindados en la Vivienda con Apoyo	**1.** Apoyo Domiciliario **2.** Integración Socio comunitaria **3.** Acceso a Servicios Especializados **4.** Gestión de la Vivienda
Otros Servicios	**1.** Patios al aire libre (opcional) **2.** Otros servicios propuestos por la Institución Ejecutora.

a. Alojamiento

Los Servicios de la Vivienda implican:

Implemento	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[34] (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.

[33] El concepto de funcionamiento se puede considerar como un termino global, que hace referencia a todas las Funciones Corporales, Actividades y Participación; de manera similar. (Clasificacion Internacional del Funcionamiento, de la Discapacidad y de la Salud, OMS, 2001). El Consejo de Europa (Oslo, 2000) definio la dependencia como. "un estado en el que las personas, debido a la pérdida de autonomia fisica psicologica o intelectual, necesitan algun tipo de ayuda y asistencia para llevar a cabo sus actividades diarias. La dependencia tambien podria estar originada, o verse agravada por la ausencia de integracion social, relaciones solidarias, entornos accesibles y recursos economicos adecuados para la vida de las personas mayores". Tal y como estipula la OMS "la esencia misma de la dependencia radica en no poder vivir de forma autonoma y necesitar de forma duradera de la ayuda de otros para las actividades de la vida diaria".

[34] El numero de frazadas se establece de acuerdo al periodo del año y zona del pais.

b. Servicios Básicos

- **Implementos para la preparación de Alimentos.**

La Vivienda dispone de implementos para la preparación de alimentos, pero son los participantes quienes gestionan su alimentación.

La Casa proporcionará los implementos necesarios para que los participantes puedan preparar diariamente sus alimentos (artículos de cocina como: tazas, vasos, platos, cubiertos, ollas, y otros artefactos como refrigerador, cocina y lavaplatos).

- **Servicios Higiénicos**

Los servicios higiénicos de la Vivienda 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 Vivienda cuenta con inodoros, lavamanos y duchas con agua fría y caliente, para los participantes. Además, las instalaciones sanitarias poseen gomas antideslizantes de seguridad y pasamanos para evitar caídas de los participantes con mayores necesidades de apoyo.

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

c. Los Servicios Psicosociales de Vivienda con Apoyo:

A continuación se describen las prestaciones que brindan los Servicios de Vivienda con Apoyo, los cuales se entregan a las personas de manera diferenciada, según sus intereses, motivaciones y niveles de apoyo que van requiriendo, los que pueden ir variando a lo largo del proceso de participación:

- **Apoyo Domiciliario:** Este servicio brinda el soporte para el entrenamiento de las habilidades que permitirán desarrollo de la manera más autónoma posible de las actividades de la vida diaria. Implica además brindar soporte emocional, ser referente para la persona en situación de calle, manejo de crisis y el despliegue de acciones que permitan el uso del tiempo libre, entre otras. El objetivo es brindar atención psicosocial directa y domiciliaria para la promoción de la autonomía.
- **Integración Socio comunitaria:** Este servicio pretende establecer diálogos y puentes solidarios con vecinos directos e indirectos, con un doble propósito; por un lado, conocer y relacionarse con los distintos actores de la comunidad en la cual se inserta a modo de reconocerse como parte de ella, y por otro lado, convertirse en puente de encuentro entre personas y oportunidades presentes en la comunidad (Rostros Nuevos, 2015).
- **Acceso a Servicios Especializados:** Para facilitar el acceso a los Servicios Especializados que requieran los participantes, se propiciará, que éstos se inscriban en las Instituciones de su red local, principalmente la de Salud Pública y Municipal. En primera instancia, se privilegiará que el acceso a los servicios especializados sea mediante esta red, con el objetivo que las personas queden insertas en ella y que estas atenciones o apoyos mantengan una continuidad en el tiempo.

- **Gestión de la Vivienda:** Este servicio consiste, principalmente, en asesorar a los residentes para que la vivienda se mantenga en condiciones adecuadas de habitabilidad y seguridad. El equipo ejecutor deberá entregar permanentes recomendaciones de uso de la Vivienda y sus instalaciones, para evitar los deterioros prematuros o daños en el inmueble que puedan ser prevenibles. Asimismo, el equipo ejecutor deberá prestar apoyo en terreno y material cuando se requiera realizar reparaciones o incurrir en gastos necesarios para dar continuidad al funcionamiento de las instalaciones.

5.7.7.- Condiciones de infraestructura de las Viviendas con Apoyo

La Vivienda 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 1 persona por dormitorio, con espacio para veladores y armario que garantice la circulación expedita. Deben tener suficiente espacio para el guardado seguro de ropas y objetos personales Se estima un mínimo de 6 m2 en dormitorios individuales De no existir espacios compartidos para el estudio o el trabajo, los dormitorios debieran contar con un espacio para ello (escritorio, silla/s, sofá) Todos los dormitorios deben tener ventilación y luz natural Cada cama debe contar con: 1 catre, 1 colchón (1 plaza o 1 ½ por 15 cm, densidad 21), 1 almohada, 3 juegos de sábanas (1 plaza algodón), 1 funda, 2 o 335 frazadas (1 plaza de acrílico o algodón tejido), 1 cobertor (1 1/2 plaza). Todo en buen estado. El lavado de sábanas debe ser, al menos, semanal y el recambio semestral.
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.

[1] El numero de frazadas se establece de acuerdo al periodo del año y zona del pais

5.7.8.- Estándares Intangibles para Vivienda con Apoyo

a. Recursos Humanos

El dispositivo de Vivienda con Apoyo, constará de un staff de profesionales para cubrir la necesidad de entre 15 y 20 PSC[36]. El 50% de las Viviendas requieren de un equipo que cumpla el número de horas para un nivel de apoyo parcial diario (intensivo) y el otro 50% a viviendas con nivel de apoyo parcial semanal (intermedio)

El equipo está compuesto por un Coordinador/a General, y 2 profesionales que oficiarán como profesional de apoyo Domiciliario y Profesional de apoyo comunitario y de gestión de vivienda.

Este equipo realizará actividades tendientes a reforzar conductas de autocuidado, la organización de las rutinas diarias y el acompañamiento frente a necesidades especiales, realización de acciones frente a situaciones de emergencia u otras actividades que se requieran.

La contratación del personal debe reguardar los criterios de idoneidad indicados en el punto 4.2 Estándar 2: Servicios Intangibles, en el cual se señala expresamente que no es posible contratar:

- Personas con antecedentes penales
- Personas con inhabilidades para trabajar con menores de edad.
- Participantes activos de los Centros Temporales para la Superación.

A continuación se detalla la planta de Recursos Humanos:

- **Composición del equipo**

El equipo profesional de las Viviendas con Apoyo está compuesto a lo menos por:

Rol	Principales funciones	Perfil de cargo
Coordinador/a	Responsable de coordinar todas las actividades del quehacer diario, y de realizar las acciones y gestiones necesarias para cumplir con las metas, actividades, protocolos e indicadores establecidos en el Modelo Técnico del dispositivo.	Terapeuta Ocupacional, Psicólogo, Trabajador Social, Sociólogo, profesional del aera de la salud o Ingeniero. 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
	Coordinar la planificación, ejecución y evaluación de las actividades brindadas por los distintos profesionales de apoyo, de acuerdo a las orientaciones técnicas y administrativas del dispositivo.	
	Realizar todas las acciones necesarias para que las PSC, en caso de requerirlo, reciban todos los servicios y apoyos internos y externos para desarrollar los distintos proyectos de vida.	

[16] El coeficiente relación entre profesionales y participantes establecido para esta versión, responde a que, al ser una iniciativa pionera, se debe destinar un número importante de horas hombre al proceso de sistematización y evaluación de la experiencia.

	Llevar un registro actualizado de todos los participantes en el Sistema Informático Informático Noche Digna	otras problemáticas asociadas a la exclusión social.
	Responsable de llevar a cabo el modelo establecido en las orientaciones técnicas, cumpliendo con las actividades y objetivos descritos.	
	Asegurar condiciones ambientales adecuadas tanto para los residentes y equipo de trabajo.	
	Conocer la evolución de cada uno de los de los residentes.	
	Levantar semestralmente y anualmente evaluación de proceso y de resultados de los objetivos del Programa	
	Sistematizar y evaluar la experiencia desarrollada.	
Profesional de apoyo Domiciliario	Otorgar acompañamiento para que las personas se mantengan en la vivienda.	Terapeuta Ocupacional, con experiencia demostrable, de al menos 2 años en el trabajo directo con población en situación de calle. Conocimiento en entrenamiento de ABVD, AIVD, intervención en crisis, manejo de situaciones relacionadas con el consumo de alcohol y drogas y otras problemáticas asociadas a la exclusión social
	Gestionar el proceso de postulación, ingreso y acogida de las PSC, de acuerdo a los protocolos establecidos.	
	Brindar soporte emocional y realizar intervención en crisis en situaciones de conflictos y cotidianeidad.	
	Velar porque estén las condiciones de habitabilidad, y en general de todos los servicios contemplados en el Proyecto Vivienda con Apoyo.	
	Apoyar y estimular la realización de actividades básicas de la vida diaria (por ejemplo alimentarse; preparar desayuno, almuerzo; higiene, cuidado personal, realizar aseo en su vivienda) e instrumentales de la vida diaria (actividades domésticas, manejo de artefactos a gas y/o eléctricos, uso de servicios públicos, realización de compras, manejo del dinero) mediante el acompañamiento o aprendizaje por imitación.	
	Brindar atención directa a los participantes, sus familias, referentes significativos y otros actores relevantes de la comunidad.	
	Acompañar a los residentes para que logren satisfacer sus necesidades biológicas, ambientales, psicológicas y sociales. Incentivando la realización de tareas cotidianas, apoyándolos y supervisando las acciones, asegurando de esta forma, un ambiente higiénico y organizado, de acuerdo a los estándares fijados previamente por la jefatura.	
	Acompañar a los residentes durante su estadía, incentivando los procesos de superación personal y fomentando el uso de los servicios sociales disponibles en las redes pertinentes.	
	Desplegar actividades de interacción social, conductas instrumentales, integración comunitaria y/o familiar u otras que favorezcan	

	el cumplimiento de los objetivos propuestos.	
Profesional comunitario y de vivienda	Articular recursos y servicios de intervención comunitaria que permitan fortalecer la atención social directa a personas en situación de calle	Psicólogo, Trabajador Social o Sociólogo con experiencia demostrable, de al menos 2 años en el trabajo directo con población en situación de calle. Conocimiento y experiencia en la gestión de redes institucionales.
	Realizar acciones tendientes a la fomentar la integración en el barrio y comunidad más cercana. Instalar o establecer colaboración con iniciativas de integración comunitaria.	
	Coordinación con servicios especializados de atención en aquellos casos que requieren de tratamiento y atención complementaria (centro de salud, hospitales, COSAM asesoría legal, etc.).	
	Gestionar junto a Profesional de apoyo Domiciliario, la re vinculación comunitaria, familiar o con figuras significativas.	
	Actualización permanente de un catastro de organismos e instituciones locales y externas consideradas como parte de la red de apoyo.	
	Realizar acciones concernientes a la gestión y mantención de la vivienda , por ejemplo; pintura, mobiliario en buen estado, grifería, calefont, etc	
	Realizar en los casos que sea necesario, intermediación inmobiliaria	

b. Plantilla Mínima de RR.HH

Proyecto de Vivienda con Apoyo (para un número de entre 20 y 25 PSC):

Cargo	Jornada Semanal
Coordinador/a	Completa, total 45 hrs. Semanales.
Profesional de Apoyo Domiciliario	Completa, total 45 hrs. Semanales.
Profesional de Apoyo Comunitario y de Vivienda	Completa, total 45 hrs. Semanales.
TOTALES	112 horas

Considerando la estrategia de funcionamiento de las viviendas, los horarios de trabajo deberán ser acordados entre la institución ejecutora, los residentes y el MDS de acuerdo a las dinámicas, las necesidades, el perfil de los participantes de las casas y su nivel de autonomía en las actividades de la vida diaria. Sin embargo, y según el nivel de apoyo que requiera cada residente de las viviendas, se deberá cumplir con los acompañamientos diarios (para el nivel Intensivo) y al menos 2 veces a la semana en el caso del nivel de apoyo Intermedio. Los horarios deben considerar jornadas de trabajo diurno, vespertino, fines de semana y festivos.
Asimismo, al menos un integrante del equipo, semanalmente debe estar disponible al teléfono y con posibilidad de recurrir a la vivienda en caso de emergencia, en cualquier horario y día de la semana.

Adicionalmente, el ejecutor podrá definir la necesidad de aumentar, y/o modificar las jornadas laborales, incorporar cargos, previa solicitud formal que será evaluada por la contraparte técnica del Ministerio de Desarrollo Social.

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 las presentes 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: Profesionales, Monitores Sociales y/o Monitores/a de Salud que se encuentren presentes en el dispositivo.
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 o profesional 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 o profesional 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 o profesional de turno avisa inmediatamente vía telefónica al Coordinador/a del dispositivo sobre el deceso de la persona. Asimismo, éste debe reportar en el momento y vía telefónica a la contraparte de la SEREMI de Desarrollo Social y Familia correspondiente 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 Ministerial de Desarrollo Social y Familia
Simultáneamente, Coordinador/a del dispositivo o la contraparte institucional de la SEREMI, informa telefónicamente y vía correo electrónico, a la contraparte ministerial (Encargado/a de Programa) de la situación ocurrida y respalda este reporte con un mail, 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 fallecida 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 que permite generar gastos ante situaciones de fallecimiento de participantes.

N° 2: Protocolo ante situaciones de violencia entre los participantes

PROTOCOLO ANTE SITUACIONES DE VIOLENCIA ENTRE LOS PARTICIPANTES

Ejecutor: Profesionales, Monitores Sociales y/o Monitores de Salud que se encuentren presentes en el dispositivo.
Responsable: Coordinador/a dispositivo
Material necesario:

- Teléfono habilitado
- Documentos o registro de participantes accesible (R.U.N., Antecedentes médicos).

Objetivo:
Generar acciones preventivas y de contención frente a situaciones de violencia entre los

participantes, como, por ejemplo: agresiones, riñas, ataques con armas, dentro o en las inmediaciones del dispositivo.

Procedimiento Nº 1: Prevención del hecho de violencia

Monitor o profesional de turno, debe poner atención a situaciones de conflicto o roces que se puedan estar generando entre los participantes, las que se manifiestan con insultos, amenazas, gritos o discusiones que se extienden y se intensifican de manera tal que se prevé que puedan desembocar en una pelea o agresiones.

Frente a esto, el Monitor o profesional de turno deberá aplicar acciones preventivas como intermediar entre los participantes, con el objetivo de reanudar el diálogo y la buena convivencia y facilitar el establecimiento de acuerdos y compromisos entre ellos/as. Si es necesario, el equipo deberá propiciar que los participantes permanezcan separados físicamente en dependencias distintas del dispositivo, para dar espacio a la calma y la reflexión, y, en todo momento ser enfáticos en el rechazo de cualquier tipo de agresiones físicas, verbales o amenazas, dejando registro en la bitácora de los participantes que las profieren, señalando que esto puede ser causal de egreso temporal, en el caso que el/la participante mantenga esta conducta.

El Monitor o profesional deberá mantener la calma, y tratar de contener la situación, no responder a agresiones o provocaciones verbales, buscando reconducir la situación a un punto de acuerdo.

Procedimiento Nº 2: Intermediación en caso de riña y/o agresiones

En el caso que las acciones preventivas sean insuficientes y se detone la situación de violencia física, el Monitor/a o profesional de turno deberá ejercer su autoridad, ordenando verbalmente a los participantes que cesen las agresiones en el momento, estableciendo una adecuada distancia de seguridad con quienes ejercen violencia. Se deberá pedir apoyo al resto del equipo presente en el dispositivo y quienes deberán llamar inmediatamente a la Comisaría de Carabineros de Chile más cercana, informando de la situación y solicitando la presencia policial.

Procedimiento N°º 3: Informar inmediatamente a Carabineros y PDI

Monitor o profesional de turno avisa inmediatamente vía telefónicamente a Carabineros, solicitando la presencia policial e informando si la situación de violencia involucra el uso de armas, si existen personas heridas u riesgo vital frente al hecho que se encuentra aconteciendo. Se facilitarán todos los antecedentes a las autoridades competentes (Carabineros, PDI, Fiscalía) que permita la investigación y sanciones legales a los agresores.

Procedimiento N°º 4: Se informa a Contraparte Regional de Desarrollo Social

En el mismo momento, el monitor o profesional de turno informa a la contraparte de la SEREMI correspondiente de los hechos, de forma telefónica, entregando los antecedentes de la situación y solicitando apoyo en los ámbitos pertinentes.

Procedimiento Nº 5: Se informa a Contraparte Ministerial de Desarrollo Social

Simultáneamente, la contraparte institucional de la SEREMI, informa telefónicamente a la contraparte ministerial (Encargado/a de Programa) de la situación ocurrida y respalda este reporte con un mail, entregando la mayor cantidad de detalles de la situación.

Procedimiento Nº 6: Traslado de personas heridas y constatación de lesiones

Se facilitarán los medios que estén disponibles en el dispositivo para que las personas heridas se trasladen al centro de salud más cercano en el cual se realice la respectiva constatación de lesiones.

Procedimiento Nº 7: Registra información en Bitácora

Registrar información detallada de la situación (Hora, datos personas involucradas,

situación de violencia, lesiones, uso de armas, personas detenidas) y acciones realizadas.

N°3 Protocolo ante accidentes dentro del Recinto

PROTOCOLO ANTE ACCIDENTES DENTRO DEL RECINTO.

Ejecutor: Profesionales, Monitor/a Social y/o Monitor de Salud (en caso de corresponder)

Responsable: Coordinador/a del dispositivo

Material necesario:

- Botiquin
- 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: Verificación de la lesión

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: Profesionales,Monitor/a Social y/o Monitor de 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 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 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 nº 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 nº 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 nº 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 nº 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 procedimientos en los casos que se presenten niños, niñas y adolescentes en Centros Temporales para la Superación.

PROTOCOLO DE PROCEDIMIENTOS EN LOS CASOS QUE SE PRESENTEN 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 Coordinador 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 orientar a los equipos sobre las acciones a realizar 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.

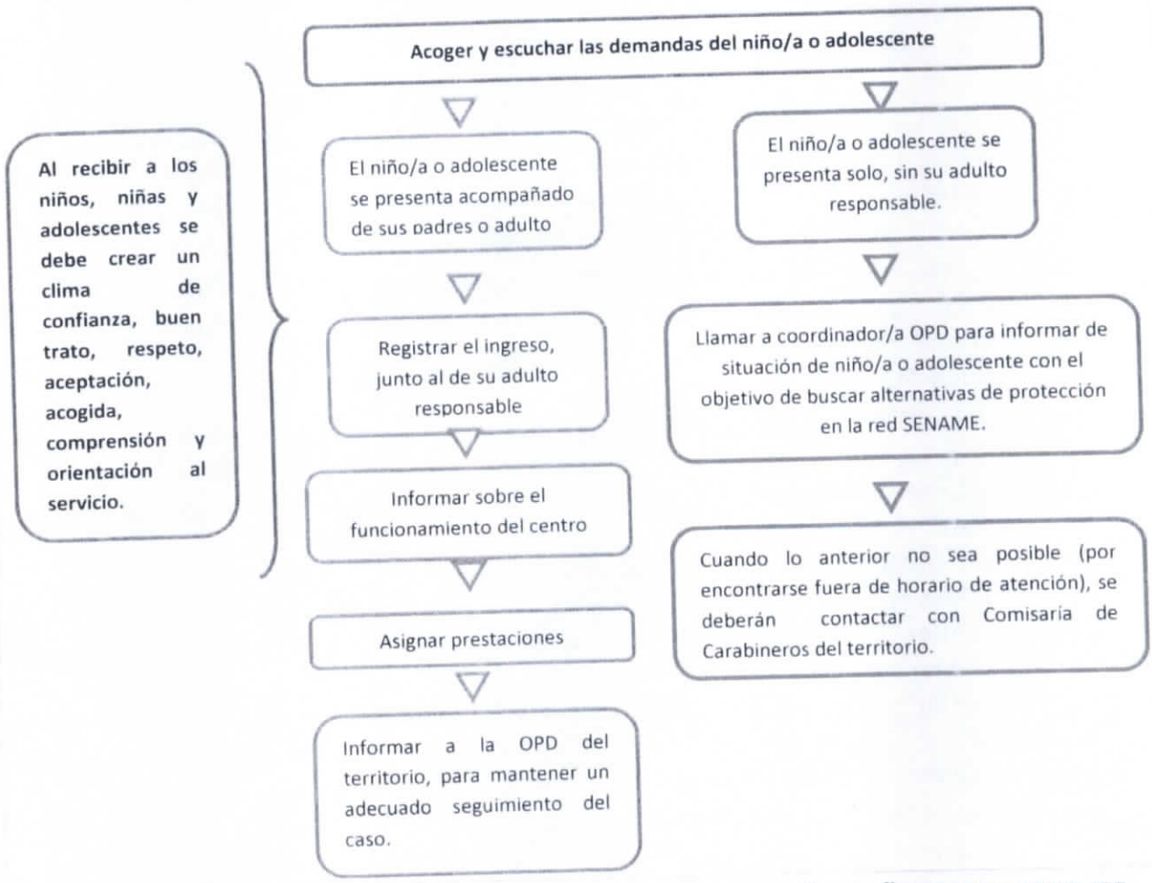
Existen restricciones legales para el ingreso de niños, niñas y adolescentes sin tutor o

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 Nº1: 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 Nº2: 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 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 Nº3: 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 Nº4: 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.

Se debe informar al adulto responsable que se comunicará del ingreso del niño/a o adolescente a la OPD del territorio, con el objetivo de recibir acompañamiento de un organismo especializado en protección de derechos de la infancia.

Procedimiento Nº5: 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 Nº6: 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 Nº7: 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 Acogida

PROTOCOLO DE INGRESO PARA CENTRO DE ACOGIDA

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 Nº 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 Nº2 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 Nº 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 Nº 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 Nº 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 Informático Noche Digna, por el/la Monitor/a Social a cargo del participante.

N° 9: Protocolo para la entrega de servicios en el Centro de Acogida.

PROTOCOLO DE ENTREGA DE SERVICIOS CENTRO DE ACOGIDA
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. ✓ Se deberá establecer un horario en que los participantes cooperen 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 hasta una hora antes del cierre del dispositivo. ✓ Una hora antes del cierre, 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: ✓ Este espacio se podrán utilizar hasta media hora antes del cierre del dispositivo. ✓ Media hora antes del cierre, los participantes deberán cooperar con las labores de aseo

de la sala.

N° 10: Protocolo de acceso inclusivo a los dispositivos del Programa Noche Digna, considerando la variable identidad de género.

PROTOCOLO DE ACCESO INCLUSIVO A LOS DISPOSITIVOS DEL PROGRAMA NOCHE DIGNA CONSIDERANDO LA VARIABLE IDENTIDAD DE GÉNERO
Ejecutor: Profesionales, Monitores Sociales, personal y voluntariado de los Albergues, Refugios y Centros para la Superación.
Responsable: Coordinador/a del dispositivo
Material y/o preparación necesaria: Personal capacitado sobre la aplicación del presente protocolo. Afiches y/o folletos informativos en el dispositivo.
Objetivo: Promover el acceso universal, el trato digno y la seguridad integral de todas las personas en situación de calle a los dispositivos del Programa Noche Digna, respetando su identidad de género, expresión de género y orientación sexual, asegurando la protección a la vida y la entrega de alternativas que les permitan interrumpir/superar la situación de calle en la que se encuentran, respetando sus derechos y libertades reconocidos por la Constitución Política de la República, las leyes y tratados internacionales ratificados por Chile y que se encuentren vigentes, que buscan eliminar toda clase de discriminación[37].
Consideraciones: Este protocolo ha sido desarrollado a partir de la propuesta de una agrupación de la sociedad civil integrada por personas Trans y Travestis entre quienes se encuentran personas en situación de calle que han participado de los dispositivos del programa Noche Digna. Esta iniciativa dio comienzo a un trabajo conjunto con la Oficina Nacional de Calle de la División de Promoción y Protección Social de la Subsecretaría de Servicios Sociales, del cual se obtuvo como producto el presente documento orientado a disminuir las brechas sociales, situaciones de discriminación y violencia por identidad/expresión de género y/u orientación sexual, las cuales se suman a la marginalidad que significa encontrarse en situación de calle. Este protocolo debe ser aplicado a dispositivos que otorgan alojamiento, atención diurna y/o servicios básicos para personas en situación de calle del Programa Noche Digna, es decir, Plan de Invierno, Código Azul y Centros Temporales para la Superación, con el objetivo de eliminar las barreras discriminatorias que puedan impedir el ingreso de las personas debido a su identidad de género, expresión de género y/o su orientación sexual, evitando que esto dependa de la voluntad del ejecutor, sino que el acceso se encuentre

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

asegurado por normativa y se realice mediante un trato adecuado que garantice la seguridad, integridad física y psicológica de esta población.

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

Procedimiento nº 1: Trato adecuado

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

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

Erradicar los discursos segregadores[38] y la discriminación de género, que puedan generar daño hacia la integridad física y/o psíquica de las personas

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

Procedimiento nº 2: Ingreso al dispositivo

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

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

Procedimiento nº 3: Uso de las dependencias

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

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

---

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

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

Una alternativa para las instituciones ejecutoras, y en los casos en que sea necesario establecer mayores condiciones de seguridad para las personas con identidades trans y contando con su consentimiento, se podrá implementar un horario diferido para el uso de las duchas, estableciendo dos turnos: uno diurno y otro vespertino-nocturno.

Es importante consignar que los Refugios del Código Azul no cuentan con la infraestructura para ofrecer alternativas de uso de dormitorios o baños de manera diferenciada, dado su carácter de emergencia. En el caso que la persona con identidad trans manifieste necesidad de acceder a dependencias diferenciadas entre hombres y mujeres, el/la profesional a cargo del Refugio, junto a la Central de Coordinación realizarán de manera colaborativa acciones tendientes a la derivación de la persona a otro dispositivo que reúna las condiciones de diferenciación. La Central de Coordinación verificará cupos disponibles en algún albergue cercano y en casos excepcionales, brindar asistencia, en conjunto con el/la responsable del refugio, para el traslado.

Procedimiento nº 4: Información

A fin de asegurar el buen trato y el acceso a servicios para todos/as los participantes, se requiere la implementación de estrategias informativas y de difusión que indiquen claramente los derechos y condiciones para el ingreso y permanencia en el dispositivo. En especial mediante estos medios se deberá informar las alternativas que tiene la población para el uso de las dependencias (dormitorios y baños) según su identidad de género.

La institución ejecutora del dispositivo será responsable de proporcionar la información sobre trato adecuado y uso de las dependencias a los participantes de los dispositivos

En caso que los participantes no sean atendidos según su identidad de género, se podrán comunicar con la Secretaría Regional Ministerial de Desarrollo Social y Familia correspondiente, para efectos de tomar las medidas necesarias para asegurar el ejercicio de su derecho a la identidad de género, sin perjuicio de las demás herramientas que dispone el ordenamiento para denunciar las eventuales discriminaciones o vulneraciones sufridas y asegurar la debida protección, en caso de corresponder.

Glosario de Términos y Conceptos

1. **Transgenerismo o trans:** Término general referido a personas cuya identidad y/o expresión de género no se corresponde con las normas y expectativas sociales tradicionalmente asociadas con el sexo asignado al nacer. (Comisión Interamericana de Derechos humanos, 2012)

   Se debe tener presente que una persona trans puede construir su identidad de género independientemente de las intervenciones quirúrgicas o tratamientos médicos (Orientación Sexual e Identidad de Género en el Derecho Internacional de los Derechos Humanos, Oficina para América del Sur del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos, 2013)
2. **Transexualismo:** las personas transexuales se sienten y conciben a sí mismas como pertenecientes al género opuesto que social y culturalmente se asigna a su sexo biológico y que optan por una intervención médica –hormonal, quirúrgica o ambas- para adecuar su apariencia física – biológica a su realidad psíquica, espiritual y social (Comisión Interamericana de Derechos Humanos, 2012).
3. **Género:** La diferencia entre sexo y género radica en que el primero se concibe como un dato biológico y el segundo como una construcción social. El Comité de Naciones Unidas que monitorea el cumplimiento con la Convención sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación contra la Mujer (CEDAW, por sus siglas en

inglés) ha establecido que el término "sexo" se refiere a las diferencias biológicas entre el hombre y la mujer, mientras que el término "género" se refiere a las identidades, las funciones y los atributos construidos socialmente de la mujer y el hombre y al significado social y cultural que se atribuye a esas diferencias biológicas. (Comisión Interamericana de Derechos Humanos, 2012)

4. **Expresión de género:** Manifestación externa del género de la persona, la cual puede incluir modos de hablar o vestir, modificaciones corporales, o formas de comportamiento e interacción social, entre otros aspectos. (Artículo 4° Ley N° 21.120 que reconoce y da protección al derecho a la identidad de género).
5. **Identidad de género:** Convicción personal e interna de ser hombre o mujer, tal como la persona se percibe a sí mismo, la cual puede corresponder o no con el sexo y nombre verificados en el acta de inscripción de nacimiento. (Artículo 1° Ley 21.120 que reconoce y da protección al derecho a la identidad de género).
6. **Orientación sexual:** se refiere a la capacidad de cada persona de sentir una profunda atracción emocional, afectiva y sexual por personas de un género diferente al suyo, o de su mismo género, o de más de un género, así como a la capacidad de mantener relaciones íntimas y sexual con estas personas (Principios del Yogyakarta, Principios sobre la aplicación de la legislación internacional de derechos humanos en relación con la orientación sexual y la identidad de género, 2006)
7. **Referirse al nombre social y género con el cual se identifica la persona**: El artículo 4° de la Ley 21.120 ya referida, establece como garantía asociada al goce y ejercicio del derecho a la identidad de género de toda persona, el ser reconocida e identificada conforme a su identidad respecto el nombre y sexo. Asimismo, señala que no será condición para el reconocimiento del derecho a la identidad de género haberse sometido a algún tipo de intervención o tratamiento modificatorio de la apariencia.

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

N° 11: Protocolo de acción para atención de participantes en calle mediante el Móvil de Proximidad.

PROTOCOLO DE ACCIÓN PARA ATENCIÓN DE PARTICIPANTES EN CALLE MEDIANTE LA RUTA DE PROXIMIDAD DEL CENTRO DE ACOGIDA

Ejecutor: Monitor/a Social y Conductor del Móvil de Proximidad.

Responsable: Monitor Social Calle

Material necesario:

- Bitácora
- Stock de kits de Higiene-abrigo
- Alimentos

Objetivo:

Brindar traslado hacia las instalaciones del Centro de Acogida y una adecuada atención básica a las personas en situación de calle que se encuentran en la vía pública.

Consideraciones:

- Todo el equipo de trabajo que compone el ruta de Proximidad, incluidos los voluntarios, serán responsables de entregar un servicio de calidad, basado en el respeto y dignidad de las personas.
- Es necesario planificar el recorrido diario que realizará el Móvil de Proximidad de manera anticipada, priorizando en aquellos puntos de calle donde se encuentren personas con mayor nivel de vulnerabilidad.
- Será requisito que en cada recorrido participen como mínimo 2 integrantes del equipo ejecutor.

Procedimiento nº 1: Primera Acogida:

- Monitor/a Social Calle saluda formal y cortésmente y pide permiso para acercarse al lugar de la vía pública donde se encuentran las personas en situación de calle.
- En un lenguaje claro y sencillo, se presentará, y señalará que viene desde el Centro de Acogida para personas en situación de calle del territorio.
- Preguntará el nombre de la persona (No llamarlo por su apodo).
- El Monitor deberá explicar a las personas que es un Centro de Acogida y describirle las prestaciones a las cuales podría acceder en el dispositivo. Luego, debe ofrecerle la opción de ser trasladado hacia el Centro, lo cual es una decisión voluntaria.
- En caso de conocer a la persona que se está visitando, de igual forma se deberá saludar formal y cortésmente, además de pedir permiso.

Procedimiento nº 2: Indagar en necesidades

- Monitor/a Social Calle, indaga, a través de breves preguntas y observación, si la persona requiere alimento, Higiene-Abrigo, y/o derivación de salud.

Procedimiento nº 3: Entrega de prestaciones

- Según la indagación de necesidades realizada, el Monitor/a Calle Social entrega al participante las prestaciones que sean necesarias, sin olvidar que por visita sólo es posible la entrega de 2 prestaciones por persona.
- Monitor/a y Voluntarios/as entregan información acerca de la oferta del Sistema Integrado de Servicios para personas en situación de calle u otras prestaciones a los que pudieran optar los participantes.
- Se deberá considerar un tiempo promedio de 15 minutos por persona, tiempo destinado a acompañar, compartir, conversar y escuchar a los participantes.

Procedimiento nº 4: Registrar antecedentes

- Registrar las prestaciones entregadas y los datos del participante, en el Sistema Informático Noche Digna (si es que no estuviesen registrados) como los procedimientos y acciones efectuadas en Bitácora o Libro de Novedades.

7.- ANEXOS:

ANEXO 1: Plan de alimentación saludable Minuta INTA:

Plan de alimentación saludable[39]				
	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**

ANEXO 2: Declaración 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 Informático 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:

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

Rut:

ANEXO 3: Consentimiento Informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO

PARA EL USO DE LOS DATOS PERSONALES

EN EL MARCO DE LOS CENTROS TEMPORALES PARA LA SUPERACIÓN PROGRAMA NOCHE DIGNA

En _____, a __ de _____, de 2019

Yo (nombre completo)_____, Cédula de Identidad N° _____-__ autorizo, al Ministerio de Desarrollo Social, para que utilice, verifique y/o complemente administrativamente los datos personales entregados o recabados, de conformidad con la información con que cuenta, con la que puedan proveerle otros organismos públicos, con los datos que se consignen y con todos aquellos necesarios para la entrega de las prestaciones en el marco de los Centros Temporales para la Superación.

Asimismo, autorizo al Ministerio de Desarrollo Social, el tratamiento de toda esta información de conformidad con lo dispuesto en la Ley N° 19.628, sobre Protección de la Vida Privada, y en las demás normas aplicables, además para los fines señalado en el artículo 4° del Decreto Supremo N°160, de 2007, del Ministerio de Desarrollo Social, que aprueba el reglamento del Registro de Información Social.

_____

Firma

(Nombre Completo)_____

Cédula de Identidad N°_____

ANEXO 3: Cuadro explicativo 4to Turno

	M1	M2	M3	M4	M5	M6	M7	M8
Lunes	D	N	S	L	D	N	S	L
Martes	N	S	L	D	N	S	L	D
Miércoles	S	L	D	N	S	L	D	N
Jueves	L	D	N	S	L	D	N	S
Viernes	D	N	S	L	D	N	S	L
Sábado	N	S	L	D	N	S	L	D
Domingo	S	L	D	N	S	L	D	N

Turno	Entrada	Salida
Día	08:00	20:00
Noche	20:00	08:00
Saliente (turno Noche)	-	08:00
Libre	libre	libre

Nomenclatura:

D= Día

N= Noche

S= Saliente

L= Libre

Mx= Monitores diferenciados por número según horario de trabajo.

ANEXO 4: Otras Especificaciones Técnicas

1.- 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[40].

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 Informático **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.

---

[40] Ley N°20.595 Crea el Ingreso Ético Familiar Que Establece Bonos Y Transferencias Condicionadas Para Las Familias De Pobreza Extrema Y Crea Subsidio Al Empleo De La Mujer.

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 y Familia, denominado Socialdoc.

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

SEBASTIÁN VILLARREAL BARDET
SUBSECRETARIO DE SERVICIOS SOCIALES

PCC