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

MODIFICA RESOLUCIÓN EXENTA N° 329 DE 2019, DE LA SUBSECRETARÍA DE SERVICIOS SOCIALES EN LA PARTE QUE INDICA Y APRUEBA TEXTO REFUNDIDO DEL MANUAL DE ORIENTACIONES TÉCNICAS PARA CENTROS TEMPORALES PARA LA SUPERACIÓN, AÑO 2019.

MINISTERIO DE DESARROLLO SOCIAL Y FAMILIA
SUBSECRETARIA SERVICIOS SOCIALES
OF. PARTES
20 JUN 2019
TOTALMENTE TRAMITADO

RESOLUCIÓN EXENTA N° 0444

SANTIAGO, 12 JUN 2019

VISTO:

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 exenta N° 329, de 2019, de la Subsecretaría de Servicios Sociales que aprueba el Manual de orientaciones técnicas para Centros Temporales para la Superación, año 2019, en la resolución Nº 1.600, de 2008, de la Contraloría General de la República, y los antecedentes adjuntos.

CONSIDERANDO:

1° Que, mediante resolución exenta N° 329, de 2019 de esta Subsecretaría de Servicios Sociales, se aprobó el Manual de orientaciones técnicas para Centros Temporales para la Superación, año 2019;

2° Que, mediante memorándum electrónico N° 2556/2019 del Jefe (s) de la División de Promoción y Protección Social de esta Subsecretaría (E56903/2019), se ha solicitado la modificación de la resolución referida precedentemente, a fin de efectuar ajustes y modificaciones a las especificaciones y estándares técnicos establecidas para los servicios de atención a personas en situación de calle, relativos a: Centro de Acogida, Centro de Día y Residencia, en relación a la cobertura y/o a la composición de la plantilla personal destinada en los servicios señalados, con el propósito de otorgar una atención eficiente y adecuada a las necesidad de los usuarios de los centros, por tanto,;

RESUELVO

PRIMERO: MODIFÍCASE la resolución exenta N° 329, de 2019, de la Subsecretaría de Servicios Sociales, en la parte que indica:

1. En el acápite 5.1.2 "Aspectos Generales", agrégase a la numeración, a continuación del 2, un punto (.) y el número 1, quedando como se indica:

   " 5.1.2.1 Aspectos Generales"

2. En el cuadro contenido en el acápite 5.1.2 "Aspectos Generales", ahora acápite 5.1.2.1, incorpórase dentro de la categoría "Capacidad", un tercer párrafo, según se indica:

   "En relación a la cobertura de la Ruta de Proximidad, ésta deberá realizar al menos 25 atenciones diarias en los puntos de calle que visite."

3. Suprímase en los dos cuadros contenidos en el numeral 5.1.6.- "Estándares Intangibles para Centros de Acogida" del Manual, relativos a la composición del equipo del Centro de Acogida y a la Plantilla Mínima de RR.HH, el rol del Conductor/a.

4. Sustitúyase el cuadro contenido en el numeral 5.2.3 "Aspectos Generales", relativo al Centro de Día, por el siguiente cuadro:

E 68673

Capacidad	De 20 a 60 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	Desde las 8:00 a las 18:00 horas, de lunes a viernes. Se considera la posibilidad de realizar ampliación en el horario y días de funcionamiento, dependiendo de la realidad regional, lo que deberá ser acordado con la contraparte técnica de la SEREMI de Desarrollo Social del territorio correspondiente.
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. Sustitúyanse los cuadros contenidos en el literal b del punto 5.2.7.- "Estándares Intangibles para Centros de Día", relativos a la Plantilla Mínima de RR.HH para el funcionamiento del Centro de Día, por los siguientes cuadros:

CAPACIDAD CENTRO DE DÍA: 20 A 30 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: 31 A 40 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

CAPACIDAD CENTRO DE DÍA: 41 A 60 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	Completa, total 30 hrs semanales	1	6
Monitor(a) Social	Completa, total 45 hrs. Semanales.	4	9
Auxiliar de Aseo	Media, total 22,5 hrs semanales	1	4,5

6. Sustitúyase el cuadro contenido en el literal b del punto 5.3.6.- "Estándares Intangibles Residencia", Plantilla Mínima de RR.HH Residencia, por el siguiente cuadro:

Cargo	**Jornada Semanal**	**N° Trabajadores**	**N° Horas Diarias**
Encargado(a) Residencia	Completa de Lun-Vie, total 45 hrs. Semanales.	1	9
Coordinador(a) de Residencia	Completa de Lun-Vie, total 30 hrs. Semanales.	1	6
Monitor(a) Social Residencia	Completa de Lun-Vie, total 45 hrs. Semanales.	1	9
	Completa de Sáb-Dom, total 18 hrs. Semanales.	2	9
Monitor(a) Social Vespertino Residencia	Completa de Lun-Vie, total 45 hrs. Semanales.	1	9
	Completa de Sáb-Dom, total 18 hrs. Semanales.	2	9
Monitor(a) Social Nocturno Residencia	Completa de Lun-Vie, total 30 hrs. Semanales.	2	6
	Completa de Sáb-Dom, total 12 hrs. Semanales.	2	6
Manipulador(a) de Alimentos	Completa de Lun-Vie, total 45 hrs. Semanales.	1	9
	Completa de Sáb-Dom, total 18 hrs. Semanales.	1	9
Gestor(a) de Redes	Media de Lun-Vie, total 22,5 hrs semanales	1	4,5

SEGUNDO: APRUEBASE el texto refundido del 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

1.1 Objetivo General: 6

1.2 Objetivos Específicos: 6

1.3 Matriz de Indicadores: 6

1.4 Cuadro Resumen de Servicios, Dispositivos y Prestaciones de los Centros Temporales para la Superación 7

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

2.1. Alojamiento 8

2.2 Atención Ambulatoria 9

2.3 Alimentación y Servicios Básicos 9

2.4 Servicios de Apoyo Psicosocial 9

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 10

3.- ESTÁNDARES PARA EL FUNCIONAMIENTO DE LOS CENTROS TEMPORALES PARA LA SUPERACIÓN. 10

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 11

3.1.4.- Cuidado Del Equipo 12

3.2 Estándares Tangibles Transversales 12

3.2.1.- Emplazamiento: 12

3.2.2.- Infraestructura: 12

4.- ESTÁNDARES TANGIBLES E INTANGIBLES POR TIPO DE CENTRO 14

4.1 Estándar 1: Servicios Tangibles 14

4.2 Estándar 2: Servicios Intangibles 14

5.1 CENTRO DE ACOGIDA 15

5.1.1.- Descripción 15

5.1.2.- Objetivos: 15

5.1.2.1- Aspectos Generales 16

5.1.3.-Población Objetivo 16

5.1.4.-Estándares Tangibles Centro de Acogida 16

5.1.5.- Servicios y Prestaciones entregadas por el Centro de Acogida 20

5.1.6.- Estándares Intangibles para Centros de Acogida 22

5.1.7.- Denominación del Centro de Acogida 27

5.2 CENTRO DE DÍA 27

5.2.1 Descripción 27

5.2.2 Objetivos 27

5.2.3 Aspectos Generales 28

5.2.4 Población Objetivo 28
5.2.5 Estándares Tangibles Centro de Día 28
5.2.6 Servicios y Prestaciones entregadas por el Centro de Día 31
5.2.7 Estándares Intangibles para Centros de Día 33
5.3 RESIDENCIA 37
5.3.1 Descripción 37
5.3.2 Objetivos: 37
5.3.3 Aspectos Generales 38
5.3.4 Estándares Tangibles Residencia 39
5.3.5 Servicios y Prestaciones otorgadas por la Residencia 42
5.3.6.- Estándares Intangibles Residencia 45
5.4 HOSPEDERÍA 49
5.4.1 Descripción 49
5.4.2 Objetivos: 49
5.4.3 Aspectos Generales 50
5.4.4 Estándares Tangibles Hospedería 50
5.4.5 Servicios y Prestaciones entregadas por la Hospedería 53
5.4.6 Estándares Intangibles Hospedería 56
5.5.1 Descripción: 60
5.5.2 Objetivos: 60
5.5.3 Aspectos Generales 61
5.5.4 Estándares Tangibles Casa Compartida 62
5.5.5.- Estándares Intangibles Casa Compartida 65
5.6 CENTRO DE REFERENCIA 67
5.6.1 Descripción: 67
5.6.2 Objetivos: 68
5.6.3 Aspectos Generales 69
5.6.4 Estándares Tangibles Centro de Referencia 69
5.6.5 Servicios y Prestaciones otorgadas por el Centro de Referencia 72
5.6.6.- Estándares Intangibles Centro de Referencia 75
5.7 VIVIENDA CON APOYO 79
5.7.1 Descripción: 79
5.7.2 Objetivos: 79
5.7.3 Aspectos Generales 80
5.7.4 Población Objetivo 80
5.7.5 Estándares Tangibles Vivienda con Apoyo 81
5.7.6 Servicios y Prestaciones entregados por las Viviendas con Apoyo 81
5.7.7.- Condiciones de infraestructura de las Viviendas con Apoyo 82
5.7.8.- Estándares Intangibles para Vivienda con Apoyo 83
6. PROTOCOLOS 85
6.1 Descriptores de Protocolos: 86
6.2 Tipos de Protocolo 87
Nº 1: Protocolo ante fallecimiento de participante: 87

N° 2: Protocolo ante situaciones de violencia entre los participantes 87

N°3 Protocolo ante accidentes dentro del Recinto 88

N° 3: Protocolo de derivación a un Centro de Salud de Urgencia 89

N° 4: Protocolo de Intervención en Crisis. 90

N° 5: Protocolo ante descomposición Psiquiátrica 91

N° 6: Protocolo ante intoxicación por consumo de drogas y/o alcohol 92

N° 7: Protocolo de procedimientos en los casos que se presenten niños, niñas y adolescentes en Centros Temporales para la Superación. 92

N° 8: Protocolo de Primera Acogida para Centro de Acogida 94

N° 9: Protocolo para la entrega de servicios en el Centro de Acogida. 95

N° 10: Protocolo de acceso inclusivo a los dispositivos del Programa Noche Digna, considerando la variable identidad de género. 96

N° 11: Protocolo de acción para atención de participantes en calle mediante el Móvil de Proximidad. 99

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. N° de PSC que fortalecen habilidades para la vida independiente N° de PSC que conectan con la red de protección social mediante acciones	Sistema Informático Noche Digna	Anual.

[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.

	de derivación realizadas en los CTS.		
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. N° de prestaciones de alimentación, higiene y cuidado entregadas en los Centros Temporales para la Superación.	Sistema Informático Noche Digna Informes Técnicos Bimestrales Centros Temporales para la Superación.	Un año de Convocatoria del Programa.
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. N° de PSC que aumentan en calidad y cantidad las redes apoyo primarias.	Diagnóstico inicial (Pauta de actividades comunitarias y barriales) Eco Mapa	Un año de Convocatoria del Programa.
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 • Centro de Referencia • Viviendas con Apoyo	**1.** Cupos residenciales
	• 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.

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

---

[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.

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.

---

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

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.

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:

---

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.

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 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:

---

[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.

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 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.

[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.

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)

5.1.2.1- 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. En relación a la cobertura de la Ruta de Proximidad, ésta deberá realizar al menos 25 atenciones diarias en los puntos de calle que visite.
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.

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".

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 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

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

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

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

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

Cuadro Resumen, Servicios y prestaciones:

SERVICIOS	PRESTACIONES
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, camarín. 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 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.

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 período 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.	
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

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 necesidad de alimentación	N° de PSC que acceden a servicios de alimentación en el Centro de Día.	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 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 60 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	Desde las 8:00 a las 18:00 horas, de lunes a viernes. Se considera la posibilidad de realizar ampliación en el horario y días de funcionamiento, dependiendo de la realidad regional, lo que deberá ser acordado con la contraparte técnica de la SEREMI de Desarrollo Social del territorio correspondiente.
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:

Dependencia	Descripción	Estándar mínima de calidad

[14] 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".

[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.

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 30 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: 31 A 40 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

CAPACIDAD CENTRO DE DÍA: 41 A 60 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	Completa, total 30 hrs semanales	1	6
Monitor(a) Social	Completa, total 45 hrs. Semanales.	4	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

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

[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.

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: o Contar con una vinculación laboral o manifestar interés por acceder a un empleo o desarrollar un emprendimiento. o 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.

[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

	○ 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 (opcional)[18]	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 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

---

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/informacion-sobre-drogas/glosario-de-terminos/)

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

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 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	El camarín tiene bancas en área

[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.

	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.	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 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 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 acrílico o algodón tejido), 1 cobertor (1 plaza). Todo en buen estado. El lavado de sábanas debe ser al menos semanal, y el recambio semestral.
Closet o armario	Alto 1.65m. Fondo 0.50m Frente 1.07m	Bandeja en la parte superior. Barra puerta reforzada, equipada con gancho, tarjetero, porta candado y perforaciones para ventilación.

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

b. Alimentación e Higiene

- **Alimentación**

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

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 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 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 día y/o noche de acuerdo a horario de trabajo establecido por la institución ejecutora y aprobado previamente por la contraparte técnica de la SEREMI de Desarrollo Social 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

Cargo	**Jornada Semanal**	**N° Trabajadores**	**N° Horas Diarias**
Encargado(a) Residencia	Completa de Lun-Vie, total 45 hrs. Semanales.	1	9
Coordinador(a) de Residencia	Completa de Lun-Vie, total 30 hrs. Semanales.	1	6
Monitor(a) Social Residencia	Completa de Lun-Vie, total 45 hrs. Semanales.	1	9
	Completa de Sáb-Dom, total 18 hrs. Semanales.	2	9
Monitor(a) Social Vespertino Residencia	Completa de Lun-Vie, total 45 hrs. Semanales.	1	9
	Completa de Sáb-Dom, total 18 hrs. Semanales.	2	9
Monitor(a) Social Nocturno Residencia	Completa de Lun-Vie, total 30 hrs. Semanales.	2	6
	Completa de Sáb-Dom, total 12 hrs. Semanales.	2	6
Manipulador(a) de Alimentos	Completa de Lun-Vie, total 45 hrs. Semanales.	1	9
	Completa de Sáb-Dom, total 18 hrs. Semanales.	1	9
Gestor(a) de Redes	Media de Lun-Vie, total 22,5 hrs semanales	1	4,5

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

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 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[21]. 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 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 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.

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

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.