



**APRUEBA MANUAL DE ORIENTACIONES  
TÉCNICAS PARA EL PROGRAMA VIVIENDA  
PRIMERO**

**RESOLUCIÓN EXENTA N° 0297**

**SANTIAGO, 29 AGO 2024**

**VISTO:**

Lo dispuesto la Constitución Política de la República de Chile; en el decreto con fuerza de ley N°1-19.653, de 2000, 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 el Decreto con fuerza de ley N° 7.912, de 1927, del Ministerio del Interior, que organiza las secretarías de Estado; en el Decreto ley N° 1.028 que precisa atribuciones y deberes de los Subsecretarios de Estado; en la ley N° 20.530, que Crea el Ministerio de Desarrollo Social y Familia y modifica cuerpos legales que indica; en la ley N° 21.640, Ley de Presupuestos del Sector Público correspondiente al año 2024; en el decreto N° 15, de 2012, del Ministerio de Desarrollo Social, Subsecretaría de Evaluación Social, que Aprueba reglamento del artículo 4° de la ley N° 20.530, que Crea el Ministerio de Desarrollo Social y sus modificaciones; en la ley N° 19.628 sobre Protección de la Vida Privada, en la resolución N° 7, de 2019, de la Contraloría General de la República, que Fija normas sobre exención del trámite de toma de razón y demás normas pertinentes, y;

**CONSIDERANDO:**

1° Que, la partida 21, capítulo 01, programa 01, subtítulo 24, ítem 01, asignación 414, de la ley N° 21.640 de presupuestos del sector público correspondiente al año 2024, asigna recursos para el Programa Vivienda Primero.

2° Que, la glosa 06, de la asignación presupuestaria ya referida, dispone en su inciso segundo que: "Los convenios que se realicen con cargo a esta asignación podrán tener un periodo de ejecución de 36 meses, y establecer cuotas de arrastre sujetas al cumplimiento de requisitos y criterios establecidos en los mismos convenios, y en la medida que se cuente con recursos disponibles para estos fines en la ley de presupuestos del Sector Público para el año respectivo"

3° Que, el programa Vivienda Primero está destinado a personas en situación de calle con el propósito de promover la superación de la situación de calle, mediante el acceso, en primera instancia, a una vivienda, accesible, estable y segura, sin requisitos de tratamientos o condiciones previas, y;

4° Que, es necesario contar con normas de carácter técnico que sirvan como estándar mínimo para los ejecutores participantes que en virtud de los concursos que se realicen en el marco del "Programa Vivienda Primero" celebren los convenios de transferencias correspondientes, por tanto;

**RESUELVO**

**PRIMERO: APRUÉBASE** el Manual de Orientaciones Técnicas del Programa Vivienda Primero, cuyo texto es el siguiente:

# MANUAL DE ORIENTACIONES TÉCNICAS

## PARA VIVIENDA PRIMERO

### CONTENIDO

●	<b>1. VIVIENDA PRIMERO</b>	<b>3</b>
	1.1 Descripción	3
●	<b>2. PRINCIPIOS ORIENTADORES DEL PROGRAMA VIVIENDA PRIMERO</b>	<b>4</b>
	2.1 La Vivienda como un Derecho Humano	4
	2.2 No condicionar el acceso al programa a un tratamiento o intervención psicosocial previa.	4
	2.3 Apoyos diferenciados, flexibles y disponibles: <i>“De talla única a traje a la medida”</i>	5
	2.4 Construcción de Vínculos	6
●	<b>3. OBJETIVOS</b>	<b>6</b>
	3.1 Objetivo General	6
	3.2 Objetivos Específicos:	7
	3.3 Metodología de medición de los indicadores	8
●	<b>4. PERFIL DE INGRESO.</b>	<b>9</b>
●	<b>5. ASPECTOS GENERALES DEL PROGRAMA</b>	<b>10</b>
●	<b>6. ESTRATEGIA DE INTERVENCION</b>	<b>10</b>
●	<b>7. METODOLOGÍA DE VIVIENDA PRIMERO</b>	<b>11</b>
	Momentos del Programa	11
	Momento 0: Proceso de Difusión y Selección de Participantes	12
	Momento 1: Llegada y Adaptación a la Vivienda	12
	Momento 2: Plan Personalizados de Apoyo	12
●	<b>8. ESTÁNDARES TANGIBLES VIVIENDA PRIMERO</b>	<b>13</b>
	8.1 Características de los inmuebles:	13
	8.2 Dependencias mínimas de la vivienda y estándares de calidad.	13
	8.3 Mobiliario mínimo por dependencia de la vivienda:	14
	8.4 Condiciones Generales de las viviendas:	15
	8.5 Emplazamiento	16
●	<b>9. ESTÁNDARES INTANGIBLES VIVIENDA PRIMERO</b>	<b>17</b>
	9.1 Equipo de Vivienda Primero	17
	9.2 Composición del equipo de Vivienda Primero	17
	9.3 Equipo de Vivienda Primero	20
	9.4 Registro de información en plataforma Sistema de Registro Ministerial	20
	9.5 Cuidado del Equipo	21
	9.6 Acciones asociadas al Egreso	22
●	<b>10. PROTOCOLOS</b>	<b>24</b>
	10.1 Protocolo de Derivación a un Centro de Salud de Urgencia.	24
	10.2 Protocolo ante Descompensación Psiquiátrica	25
	10.3 Protocolo ante Intoxicación por Consumo de Drogas y/o Alcohol	26
	10.4 Protocolo de Acceso Inclusivo al Programa Vivienda Primero considerando la variable de Identidad de Género	27
	10.5 Protocolo ante Fallecimiento de un/a Participante	29
	10.6 Proceso de Postulación y Selección de Participantes	30
	10.7 Protocolo para Gestión de Subsidio de Arriendo	32
	10.8 Protocolo de conflictos Vecinales	34

10.9 Protocolo ante situaciones de violencia de género y violencia intrafamiliar	40
<b>11. ANEXOS</b>	<b>43</b>
Anexo 1: Declaración Jurada Simple	43
Anexo 2: Consentimiento Informado	44
Anexo 3: Proceso de Adaptación a la Vivienda	45
Anexo 4: Abordaje de Participantes con Problemas Crónicos de Salud Mental	49
Anexo 5: Enfoque de la Reducción de Daños desde Housing First	51

## **MANUAL DE ORIENTACIONES TÉCNICAS PARA EL PROGRAMA VIVIENDA PRIMERO**

---

- **1. VIVIENDA PRIMERO**

### **1.1 Descripción**

Vivienda Primero para personas en situación de calle es una solución centrada en la vivienda para un grupo de la población que requiere niveles significativos de apoyo para salir de la situación de calle. Mediante el acceso a la vivienda y a una batería de apoyos, el programa busca que las personas en situación de calle resuelvan de manera definitiva la situación de calle.

Este programa introduce un cambio en la orientación de las políticas sociales hacia las personas en situación de calle (en adelante e indistintamente PSC), considerando que el acceso a una vivienda, que otorgue seguridad, estabilidad y privacidad, es el punto de partida del proceso de superación de la situación de calle y no la etapa final.

Su metodología, centrada en el acceso a la vivienda como primer paso, está sustentada en los principios del modelo Housing First, el cual, para su implementación, se ha adaptado a la realidad chilena.

Este modelo se fundamenta a partir de la comprensión de la vivienda como un derecho humano, a través de la cual las personas tienen derecho a vivir en seguridad, paz y dignidad. Este principio se expresa a través del resguardo de la habitabilidad, la disponibilidad a servicios básicos, una ubicación acorde a las necesidades de las personas y el respeto por la identidad cultural.

De igual forma, el Programa Vivienda Primero, basa su metodología sobre una profunda convicción acerca de la facultad que tienen las personas en situación de calle para tomar sus propias decisiones, definir la forma como quieren vivir su vida, abordar sus necesidades y contribuir al desarrollo de diversas estrategias para el abordaje de las dimensiones de salud, autonomía, integración comunitaria, entre otras.

Desde este modelo, la autodeterminación es el punto de partida para la superación de la situación de calle, los profesionales responsables de acompañar el proceso tendrán que brindar un apoyo diseñado a medida para cubrir las aspiraciones de las personas emanadas de sus propias fortalezas (Guía Housing First Europa, 2018).

Complementariamente, Vivienda Primero busca la mejora de la salud, el bienestar y las oportunidades de vida de cada persona que participa, aumentando sus posibilidades de una salida duradera de la situación de calle.

De igual forma, el equipo de apoyo realiza visitas domiciliarias, de acuerdo con la dinámica de cada persona fomentando la generación de un vínculo de confianza basado en una relación de apoyo y compromiso con la persona. Se trata de conseguir una vida reconfortante y generar un contexto que consiga, en un sentido amplio, su integración en la comunidad, la vivienda y en una vida social y económica positiva. Para ello, se fomenta la integración de los participantes en la comunidad local mediante un compromiso activo de

actividades positivas con su nuevo entorno, de manera complementaria se apoya a la gestión de la vivienda, como un mecanismo que contribuye a que las personas puedan reconstituir habilidades que por el desuso se encontraban suspendidas de su rutina diaria, se establece un apoyo domiciliario periódico, así como también se facilita el acceso a servicios especializados para la atención los participantes.

El Programa, interviene bajo el enfoque de reducción de daño, apoyando y promoviendo que las personas modifiquen rutinas ligadas al consumo de alcohol y/o drogas, sin transgredir la libertad de los participantes. En este sentido, el modelo propone ofrecer apoyo, ayuda y tratamiento en los casos que lo requieran, contribuyendo de esta forma a reducir y gestionar el consumo de sustancias desde una perspectiva asertiva. Lo anterior enmarcado en la generación de un vínculo positivo con las personas y que les haga sentir que la superación de la situación de calle es posible.

Para ello el modelo de Vivienda Primero se debe adaptar y organizar alrededor de los participantes, y no pretender que sean éstos quienes lo hagan con el Programa.

Vivienda Primero está dirigida a hombres y mujeres, chilenos y extranjeros en situación de calle que tengan 50 o más años, con una trayectoria igual o mayor a 5 años en situación de calle y que presenten algún deterioro biopsicosocial (sin dependencia funcional severa). Este grupo de personas presenta una mayor vulnerabilidad, ya que pertenecen a los grupos más fragilizados y excluidos y que, por tanto, corren mayores riesgos de permanecer en situación de calle y de tener graves deterioros en su bienestar, restringiendo su desarrollo humano.

## ● 2. PRINCIPIOS ORIENTADORES DEL PROGRAMA VIVIENDA PRIMERO

A continuación, se describen los principios orientadores que los equipos ejecutores deben aplicar en el trabajo con los participantes del programa:

### **2.1 La Vivienda como un Derecho Humano**

Las personas en situación de calle suelen tener dificultad en el establecimiento de vínculos estables y permanentes que soporten procesos de cambio. Asimismo, la cronificación de la situación de calle tiene relación con no tener un domicilio fijo y estable que los vincule con una comunidad y que les permita contar con la estabilidad para acceder a mejores empleos y relaciones sociales significativas.

El principio de la vivienda como un Derecho Humano supone la inclusión de las personas en situación de calle a la comunidad, utilizando la vivienda para fortalecer las condiciones de seguridad, certeza y estabilidad que otorga un domicilio fijo y la pertenencia a una comunidad determinada.

Finalmente, la Organización Mundial de la Salud (OMS) reconoce a la vivienda como uno de los cuatro factores determinantes de la salud de la población, junto a los factores genéticos, los comportamientos individuales y la calidad de las atenciones médicas. De esta forma, se reconoce a la vivienda como un requisito fundamental para tener una buena salud. Por ejemplo, las malas condiciones de la vivienda o la inexistencia de ésta se asocian a mayor mortalidad cardiovascular, respiratoria, por cáncer y otras causas.

### **2.2 No condicionar el acceso al programa a un tratamiento o intervención psicosocial previa.**

Este principio se basa en que los procesos de intervención que fomentan la autodeterminación de manera simultánea en la obtención de los servicios de apoyo y dispositivo de vivienda son más efectivos que aquellos que se fundamentan en el cumplimiento de un tratamiento. Una de las premisas para que un tratamiento sea exitoso es que el deseo de ingreso surja de una necesidad sentida de la persona, para que ésta

pueda comprometerse con el proceso y proponerse metas de cumplimiento (FEANTSA, 2016).

De esta forma, el acceso al Programa Vivienda Primero no está supeditado a un cambio de comportamiento o la aceptación de un proceso de tratamiento o intervención psicosocial (FEANTSA, 2016). Es decir, el alojamiento se ofrece de igual manera si la persona decide, por ejemplo, no dejar de consumir drogas. Este enfoque también está relacionado con la población objetivo a la que está dirigida Vivienda Primero, la cual está compuesta con personas con al menos 5 años de trayectoria en situación de calle. Esta característica requiere considerar las posibles complejidades asociadas a su historia, como la presencia de consumo problemático de alcohol y drogas, problemas de salud mental, entre otros factores que frecuentemente son requisitos para acceder a una oferta de servicios que los impulse a interrumpir la situación de calle.

### **2.3 Apoyos diferenciados, flexibles y disponibles: “De talla única a traje a la medida”**

Las personas en situación de calle se caracterizan, entre otras cosas, por haber vivido repetidas experiencias de rechazo, lo que las lleva, muchas veces, a permanecer en un estado de desconfianza, lo que utilizan como estrategia de supervivencia. Por esto, un apoyo efectivo y pertinente debe ser flexible, considerando sus particularidades, necesidades, propósitos y motivaciones. Esta “flexibilidad” permite el reconocimiento de su subjetividad, dar una atención oportuna, adaptada a sus necesidades y características personales.

El apoyo brindado por este dispositivo de Vivienda Primero se basa en la premisa que las personas son capaces de elegir, pudiendo ellas seleccionar qué tipo de apoyos y servicios requieren (FEANTSA, 2016). De esta forma, la intervención se adapta y organiza en torno a las personas en vez de pretender que sean las personas las que se adapten al servicio.

De esta forma, no existe una única “fórmula” o “receta”, sino que se pone a disposición de los equipos una batería de herramientas disponibles para que desarrollen una co-construcción, en conjunto con el/la participante, de la ruta y los objetivos que seguirá el proceso de apoyo respetando siempre los tiempos y procesos propios de la reflexión y toma de conciencia de cada una de las personas.

Vivienda Primero fortalece y fomenta la libertad de elección de la persona, con relación al desarrollo de su proyecto vital, por lo que los equipos se focalizan en comprender los aspectos de la vida que, para las personas participantes son importantes, valiosos y gratificantes, que mejoren su bienestar y su calidad de vida. Es así como este proyecto se encuentra basado en las necesidades de las personas en situación de calle, su derecho a una calidad de vida adecuada, la cual sólo es posible lograr sintiéndose dueños y en control de su propia vida.

Dado que la característica fundamental del apoyo que brinda el dispositivo es flexible, no existe un periodo único en el que se proveerá de apoyos a cada persona, en este sentido Vivienda Primero espera extender los apoyos por el tiempo que sea necesario según las características y motivaciones de cada persona, supeditado siempre a la existencia de disponibilidad presupuestaria. Esto no significa que el apoyo tendrá que ser permanente en todos los casos, esto dependerá de los niveles de independencia alcanzados por las personas participantes, pudiendo prescindir de los apoyos del equipo cuando ya no sean necesarios.

Al momento de ingresar al dispositivo, los equipos adquieren un compromiso de acompañamiento y seguimiento con la persona participante del programa Vivienda Primero, por lo cual su trabajo no concluye si la persona abandona transitoriamente la vivienda, es egresada por algún motivo de fuerza mayor, como tener problemas graves de convivencia, imposibilidad de adaptarse o incapacidad para asumir de manera autónoma su vida. Se

debe buscar, en conjunto con ella, alternativas de derivación, buscando reubicarla para poder otorgarle la protección que requiere.

## 2.4 Construcción de Vínculos

Para apuntar a un proceso de transformación, o simplemente a mejorar aspectos en la vida de estas personas, es primordial establecer un vínculo, el cual permitirá ir tomando acuerdos y estableciendo metas, las cuales se alcanzarán en la medida que se sienta apoyado o respaldado por un alguien que cree en él o ella (Fromm, E. 2001).

Debido a las reiteradas experiencias de rechazo, en muchas ocasiones, las personas tienen dificultades para acercarse a solicitar ayuda. Por esto, es necesario aproximarse a ellos de forma paulatina, ir generando un vínculo que asiente la confianza. En este sentido, es importante considerar que el recibir a una persona en situación de calle, es siempre una "oportunidad" para apoyarlo/a e iniciar un camino para mejorar su calidad de vida. No importa si el programa en el que trabajamos es transitorio, o la persona permanece solo algunos días. El solo hecho de vincularse con otros le permitirá ir siendo visible.

Para lograr que una persona en situación de calle se acerque a nosotros, será necesario que nuestra puerta permanezca abierta el tiempo que se requiera para formar el vínculo de confianza.

El vínculo de confianza necesario para trabajar con personas en situación de calle se debe caracterizar por ser un modo de trabajo asertivo, no coercitivo, activo y no agresivo. Este vínculo debe permitir que las personas sientan que la recuperación es posible, considerando que la mayoría de las personas no siguen un proceso unidireccional de avance, pasando de una etapa a otra hasta concluir el cambio deseado, si no que existe la posibilidad de recaídas y retrocesos, los cuales son parte del proceso de cambio (Prochaska, J. & DiClemente, C. 1982), y los que permiten a las personas reflexionar sobre sus propias capacidades, dificultades y posturas frente a su situación vital. Por lo mismo, la duración de este proceso varía según cada persona y según la complejidad del problema.

## • 3. OBJETIVOS

### 3.1 Objetivo General

Personas con trayectoria en calle crónica superan su situación de calle mediante la provisión de servicios de vivienda, salud e integración social.

INDICADOR	FÓRMULA DE CÁLCULO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	FRECUENCIA DE MEDICION
Porcentaje de personas que logran la estabilidad en la vivienda.	$\left( \frac{\text{N}^\circ \text{ personas que se encuentran activas en el Programa Vivienda Primero} + \text{personas que han egresado del programa de forma exitosa}}{\text{N}^\circ \text{ total personas que ingresan al programa Vivienda Primero} - \text{la suma de participantes fallecidos o egresados por motivos de salud}} \right) * 100$	Sistema de Registro Informático Ministerial	Anual

Porcentaje de personas que mejoran su Índice de Cronicidad	$\frac{(\text{N}^\circ \text{ personas que ingresan al programa Vivienda Primero y que mejoran su índice de cronicidad en el año t})}{(\text{N}^\circ \text{ personas que ingresan al programa Vivienda Primero en el año t-1})} * 100$	Sistema de Registro Informático Ministerial	Anual
--	---	---	-------

### 3.2 Objetivos Específicos:

OBJETIVO	INDICADOR	FÓRMULA DE CÁLCULO	MEDIO DE VERIFICACIÓN	FRECUENCIA DE MEDICIÓN
Participantes del Programa Vivienda Primero logran la adaptación mediante el financiamiento de los gastos básicos de la vivienda	Porcentaje de personas que destinan el 30% de sus ingresos para el financiamiento de los gastos básicos de la vivienda	$\frac{(\text{Número de personas que generan ingresos y que se encuentran en el Momento N}^\circ 2^1, \text{ logran destinar el 30\% de sus ingresos para el financiamiento de los gastos básicos, por un periodo de al menos 6 meses})}{(\text{Número de personas que generan ingresos que se encuentran en el Momento N}^\circ 2)} * 100$	Sistema de Registro Informático Ministerial	Semestral
Participantes del Programa Vivienda Primero logran mejorar su situación de salud	Porcentaje de Personas en situación de calle que mejoran su Salud	$(\text{N}^\circ \text{ de personas que mejoran en al menos una de las ocho dimensiones del SF 36 de salud general en el año t}) / (\text{N}^\circ \text{ de personas que ingresan al programa en el año t}) * 100$	Sistema de Registro Informático Ministerial	Anual
Participantes del Programa Vivienda Primero logran mejorar su	Porcentaje de Personas que mejoran en el ámbito de Integración Social	$(\text{N}^\circ \text{ de personas que mejoran el resultado de Áreas de Valoración desde la perspectiva profesional en el año t}) / (\text{N}^\circ$	Sistema de Registro Informático Ministerial	Anual

<sup>1</sup> Revisar apartado N°7 "Metodología del Programa" de este instrumento.

integración social		de personas que ingresan al programa en el año t)*100		
--------------------	--	---	--	--

### 3.3 Metodología de medición de los indicadores

A continuación, se detalla la metodología utilizada para la construcción de los indicadores del Programa Vivienda Primera

#### Indicadores de Objetivo General:

##### Porcentaje de personas logran la estabilidad en la vivienda.

Este indicador evalúa el que las personas con trayectoria en calle crónica, que son la población objetivo del programa, superen su situación de calle mediante la permanencia en la vivienda, es decir, no volver a pernoctar en calle.

En este indicador se puede medir el porcentaje de éxito del Programa, siendo además un indicador internacional para medir el éxito de la metodología Housing First.

Mide el porcentaje de personas participantes que se mantienen en sus viviendas o que han tenido éxito en el programa. Como numerador se consideran a todas las personas activas en el programa, más las personas que han tenido un egreso exitoso del mismo. Se entiende por personas activas, a los/as participantes que se encuentran en sus viviendas y no han egresado del programa. Se entiende por egresos exitosos, quienes han transitado desde el programa a una vivienda propia o arrendada por sí mismos/as, o en los cuales se ha generado una reunificación familiar o con alguien significativo.

Por su parte, en el denominador se consideran a todas las personas que han pasado por el programa, restando a las personas fallecidas y a las personas que han egresado por situación de salud, es decir, que requieren asistencia para sus habilidades básicas, no pudiendo vivir de forma autónoma.

##### Porcentaje de personas que mejoran su Índice de Cronicidad<sup>2</sup>

El índice de cronicidad se compone de 3 dimensiones: salud, vivienda e integración social. La dimensión de salud pondera un 20% y se compone de la medición del instrumento SF-36 que mide salud física y mental. La dimensión vivienda pondera un 50% y se compone de los resultados de los test de seguridad ontológica, apropiación de la vivienda y la tasa de retención de alojamiento. Finalmente, la dimensión Integración social pondera un 30% y se mide con cuestionario "Áreas de Valoración desde la perspectiva Profesional". Para realizar este cálculo, la tabulación se detalla en Manual metodológico del Programa<sup>3</sup>

#### Indicadores de Objetivos específicos:

##### Porcentaje de personas que destinan el 30% de sus ingresos para el financiamiento

<sup>3</sup> El Manual metodológico se encuentra publicado en la página <https://www.nochedigna.cl/caja-de-herramientas-vivienda-primero-2/>

### **de los gastos básicos de la vivienda**

Este indicador mide si los/as participantes del Programa Vivienda Primero logran la adaptación en la vivienda mediante el financiamiento de los gastos básicos de la vivienda. Se entenderá como gastos básicos de la vivienda los servicios básicos (Luz, agua y gas), alimentación y vestuario.

Para medir este indicador, se considerará sólo a las personas que generen ingresos, y que se encuentren en el Momento N°2 según metodología del programa, quienes deberán, al menos en los últimos seis meses y de manera continua, destinar el 30% de sus ingresos a los gastos básicos de la vivienda. Los ingresos pueden ser autónomos (generados a partir de un trabajo dependiente o independiente) o bien ingresos a partir de transferencias monetarias del Estado.

### **Porcentaje de Personas en situación de calle que mejoran su Salud**

Para medir este indicador se utilizarán las 8 escalas que conforman el instrumento SF-36. Las dimensiones del instrumento son: Función Física, Rol Físico, Dolor Corporal, Salud General, Vitalidad, Función Social, Rol Emocional y Salud Mental. La tabulación de este instrumento se encuentra disponible en el Manual Metodológico del Programa<sup>4</sup>

Se revisará en este indicador que los participantes hayan mejorado en, al menos una de estas 8 dimensiones del instrumento SF-36, considerando los resultados de la medición realizada antes del ingreso a la vivienda (línea de base) y su variación, la cual será medida cada 12 meses.

### **Porcentaje de Personas que mejoran en el ámbito de Integración Social**

Para medir este indicador se utilizará el instrumento llamado "Áreas de Valoración desde la Perspectiva Profesional". La tabulación de este instrumento se encuentra disponible en el Manual Metodológico del Programa

Se revisará en este indicador que los participantes hayan mejorado en el ámbito de la integración social, considerando los resultados de la medición realizada antes del ingreso a la vivienda (línea de base) y su variación, la cual será medida cada 12 meses.

#### **● 4. PERFIL DE INGRESO.**

Hombres y mujeres, chilenos/as o extranjeros/as, con 50 o más años, en situación de calle, sin dependencia funcional severa<sup>5</sup> y con trayectorias de calle iguales o mayores a 5 años.

---

<sup>4</sup> El Manual metodológico se encuentra publicado en la página <https://www.nochedigna.cl/caja-de-herramientas-vivienda-primero-2/>

<sup>5</sup> El concepto de funcionamiento se puede considerar como un término global, que hace referencia a todas las Funciones Corporales, Actividades y Participación; de manera similar. (Clasificación Internacional del Funcionamiento, de la Discapacidad y de la Salud, OMS, 2001). El Consejo de Europa (Oslo, 2000) definió la dependencia como: "un estado en el que las personas, debido a la pérdida de autonomía física, psicológica o intelectual, necesitan algún tipo de ayuda y asistencia para llevar a cabo sus actividades diarias. La dependencia también podría estar originada, o verse agravada por la ausencia de integración social, relaciones solidarias, entornos accesibles y recursos económicos adecuados para la vida de las

Pueden ingresar en pareja, quienes deberán cumplir con el perfil de ingreso del programa. Además, pueden ingresar padres o madres con hijos/as mayores de 18 años, en la medida que el titular cumpla con el perfil ya mencionado.<sup>6</sup>

● **5. ASPECTOS GENERALES DEL PROGRAMA.**

<b>Capacidad</b>	Cada casa o departamento debe tener capacidad para acoger un máximo de 2 personas, cada una en su propio dormitorio <sup>7</sup> .
<b>Vías de Ingreso</b>	Para ingresar al Programa Vivienda Primero se debe postular a través de un formulario online en que se despliega la ficha de postulación. En el punto 10.6 se describe el proceso de postulación al programa. Se considera como vías de ingreso las siguientes modalidades: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Derivaciones realizadas por instituciones ejecutoras del Programa Calle del Subsistema Seguridades y Oportunidades del MDSF, en proceso de egreso (tapa finalizado) o egresados del programa.</li> <li>- Derivaciones realizadas por los dispositivos del Programa Noche Digna, componente 1: Plan Protege Calle y componente 2: Centros temporales para la superación.</li> <li>- Derivaciones realizadas por organizaciones sociales que trabajan con PSC.</li> <li>- Derivaciones realizadas por el Programa Apoyo a la Atención en Salud Mental del MDSF u otros programas sociales.</li> <li>- Personas que soliciten el ingreso por demanda espontánea y que cumplan con los criterios señalados en la población objetivo<sup>8</sup>.</li> </ul>
<b>Tiempo de permanencia</b>	Vivienda Primero está orientada a otorgar un espacio de seguridad y pertenencia de largo plazo, que otorgue las condiciones para que las personas desarrollen procesos dirigidos hacia la autonomía y la superación de la situación de calle. En este sentido, se espera que las personas permanezcan un período de al menos 36 meses, pudiendo extenderse el plazo según el progreso y necesidades de apoyo que el/la participante requiera.

● **6. ESTRATEGIA DE INTERVENCION**

El Programa cuenta con tres componentes que buscan que las personas en situación de calle resuelvan la falta de vivienda y mejoren su estado de salud física y mental.

---

personas mayores". Tal y como estipula la OMS "la esencia misma de la dependencia radica en no poder vivir de forma autónoma y necesitar de forma duradera de la ayuda de otros para las actividades de la vida diaria".

<sup>6</sup> El ingreso de este caso, debe estar autorizado por la contraparte Ministerial, quien en función a los antecedentes de la postulación, evaluará la pertinencia de ingreso.

<sup>7</sup> Uno de los principios fundamentales del programa es asegurar el derecho a la privacidad, por lo que cada persona contará con su dormitorio individual. Dicho dormitorio podrá ser compartido solo en caso de ingresar con algún familiar o pareja (ejemplo: cónyuge, hijo/a mayores de 18 años). Excepcionalmente una vivienda pueda tener al menos 1 dormitorio por participante y su pareja, según corresponda. Dichos casos deben ser previamente autorizados por la contraparte técnica de la Subsecretaría de Servicios Sociales. En casos excepcionales la vivienda puede ser para una o para 3 personas siempre autorizado por la contraparte técnica ministerial.

<sup>8</sup> Puede postular a través de la web dispuesta para ello o bien acercándose a las oficinas de la institución ejecutora.

### **Componente 1. Gestión de Vivienda**

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

### **Componente 2: Promoción de la Salud**

Para facilitar el acceso a los servicios especializados que requieran los/las participantes, se propiciará, que éstos/as se inscriban en las instituciones de su red local, principalmente la de Salud Pública y Municipal. En primera instancia, se privilegiará que el acceso a los servicios especializados sea mediante esta red, con el objetivo de que las personas queden insertas en ella y que estas atenciones o apoyos mantengan una continuidad en el tiempo. Este componente brinda el soporte para el entrenamiento de las habilidades que permitirán desarrollo de la manera más autónoma posible de las actividades de la vida diaria. Implica además brindar soporte emocional, ser referente para la PSC, manejo de crisis y el despliegue de acciones que permitan el uso del tiempo libre, entre otras. El objetivo es brindar atención psicosocial directa y domiciliaria para la promoción de la autonomía.

### **Componente 3: Herramientas para la integración social.**

Este componente pretende establecer diálogos y puentes solidarios con vecinos directos e indirectos, con un doble propósito; por un lado, conocer y relacionarse con los distintos actores de la comunidad en la que se inserta a modo de reconocerse como parte de ella, y, por otro lado, convertirse en puente de encuentro entre personas y oportunidades presentes en la comunidad (Fundación Rostros Nuevos, 2015).

Todos estos son necesarios para que las PSC terminen con la situación de calle mediante la instalación en una vivienda con un plan de apoyo integral y personalizado.

El centro de esta estrategia es asegurar la vivienda como primer paso sin condiciones de tratamientos específicos y con un compromiso del cuidado de sí mismos, del inmueble y de la relación con sus pares en las viviendas. Los 3 componentes se despliegan de forma paralela y complementaria en todos los momentos del Programa.

- **7. Metodología de Vivienda Primero**

#### **Momentos del Programa**

El Programa se centra en ofrecer la ayuda necesaria para mantener el alojamiento, promover y apoyar la buena salud y el bienestar, desarrollar apoyos sociales y la integración comunitaria y ampliar la participación en actividades significativas. Para ello, el Programa propone el desarrollo de 3 momentos sucesivos y concatenados, liderados por el equipo ejecutor.

Estos momentos presentan los siguientes énfasis:

- **Momento 0: Proceso de difusión y Selección de Participantes**
- **Momento 1: Llegada y Adaptación a la vivienda**
- **Momento 2: Plan Personalizado de Apoyos**

## ○ Cuadro Momentos del Programa



### **Momento 0: Proceso de Difusión y Selección de Participantes**

El Momento 0 corresponde a la primera etapa del Programa y está orientado a difundir el proceso de postulación de personas en situación de calle que cumplen con el perfil de ingreso definido por el Programa. Tras haber finalizado esta acción, el equipo ejecutor iniciará la selección de los potenciales participantes.

Durante esta etapa, el ejecutor junto con trabajar por coordinarse con otras instituciones para obtener postulantes tendrá que, paralelamente, gestionar el arriendo y habilitación de las viviendas en las que habitarán los participantes.

Esta etapa culmina cuando la persona firma su carta de compromiso e ingresa a la vivienda.

La Carta de Compromiso es una herramienta donde el participante declara el compromiso a cumplir con lo siguiente:

- Mantener la propiedad en buen estado de conservación, no cometer delitos o faltas a la propiedad, sus habitantes, el vecindario, el equipo profesional; ni destinar el inmueble a un objeto diferente al convenido.
- Tener una adecuada convivencia con la comunidad;
- Destinar el 30% de sus ingresos para el mantenimiento de la vivienda.

### **Momento 1: Llegada y Adaptación a la Vivienda**

El Momento 1 tiene por propósito la generación de diversas acciones orientadas al ingreso y mantención de los participantes en la vivienda. Para favorecer este proceso, el Equipo Ejecutor, despliega estrategias conducentes al reconocimiento del territorio donde se encuentra ubicada la vivienda, el establecimiento de acuerdos básicos de convivencia entre los participantes, así como también una serie de acciones que posibilitan la adherencia con el proceso, la generación de vínculo y el fomento de un sentido de pertenencia con el nuevo espacio en el que van a vivir. Dadas las características de este momento, el acompañamiento que deben realizar los profesionales deberá establecerse de acuerdo con las necesidades de apoyo que requieran los participantes, pudiendo ser más intensivo que durante otros momentos del Programa.

Esta etapa es coincidente con los primeros meses de permanencia en la vivienda, sin embargo, dicha temporalidad es solo referencial, ya que cada persona cuenta con tiempos distintos y puede que esta etapa dure más o menos que el mes que refiere la bibliografía. Lo importante es que el equipo debe estar atento a las señales, actitudes y conductas que puedan dar cuenta de que la persona logró la adaptación en su vivienda.

### **Momento 2: Plan Personalizados de Apoyo**

El Modelo de Vivienda Primero tiene como foco lograr que las personas en situación de calle obtengan de manera simultánea los servicios de apoyo, permaneciendo en su 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 Vivienda Primero es un modelo de apoyo flexible, la persona, según sus intereses y necesidades, demanda uno o varios apoyos, por lo que no es requisito para que la persona se mantenga en la vivienda, recibir los apoyos que se detallan a continuación. Dichos apoyos deben adaptarse a las características de cada uno de los participantes (en frecuencia y particularidades).

Esta metodología se complementará en manuales técnicos complementarios que estarán disponibles en la caja de herramientas del programa: <https://www.nochedigna.cl/caja-de-herramientas-vivienda-primero-2/>.

## ● 8. ESTÁNDARES TANGIBLES VIVIENDA PRIMERO

### 8.1 Características de los inmuebles:

Las condiciones mínimas por considerar al momento de buscar inmuebles para la ejecución del programa son:

- **Casa o departamento, arrendada, cedida por un tercero o propia de la institución ejecutora**
- **Debe contar con Recepción Final Municipal (Aprobada)**
- **Debe contar con Inscripción en Registros de Propiedad (CBR)**
- **Rol de avalúo fiscal**
- **Título de dominio del/a propietario/a**
- **Propiedad no debe estar afecta a embargo o prohibiciones para arrendar (Certificado de Hipotecas y Gravámenes)**
- **La ubicación del inmueble no debe estar afecta a riegos o restricciones (no estar sujeta a expropiación ni localizada en un lugar inseguro, por ejemplo, un lugar muy expuesto a tráfico de drogas, teniendo presente que el ambiente sea propicio para la intervención que se realizará).**
- **En el caso de ser un inmueble arrendado a un tercero, éste o no puede tener vínculo de parentesco con algún participante, integrante del equipo de trabajo o de representante o colaborador de la institución ejecutora.**
- **En un mismo edificio, no es posible tener más de tres departamentos del programa.**

### 8.2 Dependencias mínimas de la vivienda y estándares de calidad.

La vivienda dispone de todos los espacios habituales de una casa (hogar). A continuación, se detallan las características generales y los espacios mínimos que deberán estar presentes en las viviendas:

<b>Dependencia</b>	<b>Norma mínima de calidad</b>
<b>Sala de estar (living)</b>	Sala que permita la interacción entre los/las participantes, la recepción de visitas, y el descanso. Se encuentra equipada con mobiliario adecuado (Puede ser living-comedor)
<b>Comedor</b>	Sala implementada con el mobiliario necesario para que los/las participantes puedan desayunar, almorzar, tomar once y cenar, para al menos 4 personas. (Puede ser living comedor).
<b>Dormitorios</b>	Contar con el número tal de dormitorios que permita un máximo de 1 persona por dormitorio, con espacio para veladores y armario y que garantice la circulación expedita. Dicho dormitorio podrá ser compartido solo en caso de

<b>Dependencia</b>	<b>Norma mínima de calidad</b>
	<p>ingresar con algún familiar o pareja (ejemplo: cónyuge, hijo/a mayor de 18 años).</p> <p>Deben tener suficiente espacio para el guardado seguro de ropas y objetos personales. Se estima un mínimo de 6 m<sup>2</sup> en dormitorios individuales. De no existir espacios compartidos para el estudio o el trabajo, los dormitorios debieran contar con un espacio para ello (escritorio, silla/s, sofá). Todos los dormitorios deben tener ventilación y luz natural.</p>
<b>Cocina</b>	Una cocina equipada para preparación de alimentos de los/las participantes. Debe contar con instalaciones en buen estado y que cumplan la normativa vigente
<b>Baños</b>	Uno o más baños, completos y adecuados a las necesidades de los/las participantes.
<b>Patio/Terraza (opcional)</b>	Espacio que permita la instalación de tendedero de ropa. Además, puede ser un espacio que permita el descanso de las personas al aire libre.

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

### 8.3 Mobiliario mínimo por dependencia de la vivienda:

<b>Dependencia</b>	<b>Mobiliario Mínimo</b>
<b>Sala de estar (living)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Uno o dos (2) sillones, futón o sofá cama</li> <li>• Una mesa de centro</li> <li>• Un rack</li> <li>• Un televisor. Es necesario que el televisor funcione para ver al menos los canales nacionales. En caso de no poder acceder a televisión abierta, es necesario contratar un servicio de internet<sup>9</sup> o cable para que se logre tener señal de televisión en la vivienda</li> </ul>
<b>Comedor</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mesa de comedor</li> <li>• Al menos 4 sillas</li> </ul>
<b>Dormitorios</b>	<p>1 cama preferentemente de plaza y media  1 colchón de plaza y media densidad 21,  Al menos 1 velador  Al menos 1 closet  2 almohadas,  2 juegos de sábanas (algodón),  2 o 3 frazadas  1 cobertor (de plaza y media).</p> <p>Todo en buen estado.</p>
<b>Cocina</b>	<p>Una cocina a gas o eléctrica  Mueble de cocina</p>

<sup>9</sup> La necesidad de contratar un servicio de internet para la vivienda se establece de acuerdo con las características de los/as participantes.

<b>Dependencia</b>	<b>Mobiliario Mínimo</b>
	<b>Lavaplatos.</b>
<b>Baños</b>	<b>1 WC 1 lavamanos 1 ducha</b>
<b>Patio/ Terraza (opcional)</b>	<b>Lavadora y Secadora de ropa<sup>10</sup> (según las necesidades climáticas) Tendedero de ropa Mesa y 2 sillas de terraza (opcional según espacio)</b>

#### 8.4 Condiciones Generales de las viviendas:

Se espera que las viviendas cuenten con la siguiente infraestructura mínima para el funcionamiento:

<b>Condiciones</b>	<b>Descripción</b>
<b>Estado de conservación y mantenimiento</b>	Los inmuebles deben presentar adecuadas 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 está parchado), puertas cierran correctamente, descargas de los excusados con taza WC funcionando, los que además cuentan con tapas y son repuestas por el ejecutor cuando se dañan.
<b>Calefacción</b>	Las viviendas utilizan algún sistema de calefacción adecuado, que no pone en riesgo la salud de los/las participantes, debiendo contar con las certificaciones y mantenciones que correspondan.  Las viviendas 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.
<b>Ventilación</b>	Las viviendas deben contar con 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.
<b>Iluminación</b>	Los inmuebles disponen de iluminación con luz natural de día, a través de ventanas de tamaño adecuado y/o tragaluces.
<b>Agua Potable</b>	Las viviendas cumplen con la normativa correspondiente.
<b>Alcantarillado</b>	Las viviendas cumplen con la normativa correspondiente.
<b>Gas</b>	Las viviendas cumplen con la normativa correspondiente.
<b>Electricidad</b>	Las viviendas cuentan con un sistema de energía eléctrica seguro y operativo, para la realización de sus actividades, de acuerdo con los requerimientos de la normativa correspondiente.  Los artefactos eléctricos y de iluminación se encuentran en buen estado y son seguros
<b>Seguridad</b>	Todos los departamentos desde el tercer piso hacia arriba deben contar con

<sup>10</sup> Es necesario que cada vivienda tenga acceso a una lavadora, ya sea en la misma vivienda o que el edificio tenga acceso a lavandería. La secadora de ropa es necesaria según el clima de las regiones donde se ubica el programa

Condiciones	Descripción
	<p>mallas de seguridad en terrazas y dormitorios.</p> <p>Todos los baños deben contar con gomas antideslizantes de seguridad y pasamanos para evitar caídas de los/las participantes con mayores necesidades de apoyo.</p> <p>Cada Vivienda debe contar con un extintor, o contar con acceso a un extintor en caso de ser un edificio</p>
<b>Comunicación</b>	<p>En cada una de las viviendas se debe contar con telefonía móvil o fija, para fortalecer la comunicación entre participante y equipo profesional.</p> <p>El servicio de internet será opcional.</p>

### 8.5 Emplazamiento

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

- Debe asegurar que las viviendas estén ubicadas en un territorio de fácil acceso para las PSC, entendiéndose por “fácil acceso”, aquellos sectores de la comuna que proporcionen seguridad y conectividad a los/las 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 contar con fácil acceso a transporte público para la realización de actividades laborales y ocupacionales.

Según consideraciones del Comité de las Naciones Unidas de Derechos Económicos, Sociales y Culturales, para que una vivienda sea adecuada, debe reunir como mínimo siete criterios, tales como (ONU, 1997):

- a. **Seguridad de su tenencia:** sus habitantes deben contar con la protección jurídica contra el desalojo forzoso, el hostigamiento y otras amenazas.
- b. **Disponibilidad de servicios, materiales, instalaciones e infraestructura:** debe contar con agua potable, instalaciones sanitarias adecuadas, energía para la cocción, la calefacción y el alumbrado, y conservación de alimentos o eliminación de residuos.
- c. **Asequibilidad:** en el entendido que permita el disfrute y acceso otros Derechos Humanos dentro del territorio en que se habita.
- d. **Habitabilidad:** que garantice la seguridad física, proporcione espacio suficiente, así como protección contra el frío, la humedad, el calor, la lluvia, el viento u otros riesgos para la salud y peligros estructurales.
- e. **Accesibilidad:** considerando las necesidades específicas de los grupos desfavorecidos y marginados.
- f. **Ubicación:** ofrecer acceso a oportunidades de empleo, servicios de salud, escuelas, guarderías y otros servicios e instalaciones sociales y no esté ubicada en zonas contaminadas o peligrosas.
- g. **Adecuación cultural:** respetar la expresión de la identidad cultural.

## Los 7 Elementos de la vivienda adecuada



ONU HABITAT  
POR UN MEJOR FUTURO URBANO

- 1 SEGURIDAD DE LA TENENCIA
- 2 DISPONIBILIDAD DE SERVICIOS, MATERIALES, INSTALACIONES E INFRAESTRUCTURA
- 3 ASEQUIBILIDAD
- 4 HABITABILIDAD
- 5 ACCESIBILIDAD
- 6 UBICACIÓN
- 7 ADECUACIÓN CULTURAL



## • 9. ESTÁNDARES INTANGIBLES VIVIENDA PRIMERO

### 9.1 Equipo de Vivienda Primero

El programa Vivienda Primero, constará de un equipo de profesionales para cubrir la necesidad de hasta 25 personas en situación de calle, con excepciones debidamente justificadas por la contraparte técnica ministerial.

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

El equipo debe estar conformado de acuerdo con los criterios de idoneidad, los que señalan que no es posible contratar:

- Personas con antecedentes penales.
- Personas con inhabilidades para trabajar con menores de edad.
- Personas condenadas por delitos de violencia intrafamiliar
- Participantes activos de cualquier programa social dirigido para personas en situación de calle tales como Noche Digna o Vivienda Primero.

Los profesionales que integran el equipo de trabajo, previo a su contratación deberán pasar por un proceso de evaluación Psicolaboral que asegure su idoneidad para el cargo.

### 9.2 Composición del equipo de Vivienda Primero

El equipo profesional de Vivienda Primero está compuesto a lo menos por:

- **Psicólogo/a clínico o comunitario.**
- **Terapeuta ocupacional.**
- **Trabajador Social.**

Adicionalmente se podrá contratar de manera temporal o permanente personal para que cumpla con las siguientes funciones:

- **Gestor de Vivienda**
- **Apoyo Administrativo**
- **Profesionales especialistas que atiendan directamente a los participantes (horas de psiquiatra, de kinesiólogo/a, psicólogo/a clínico/a, TENS, entre otros).**

<b>Rol</b>	<b>Principales funciones</b>	<b>Perfil de cargo</b>
<b>Coordinador/a</b>	Liderar y coordinar todas las actividades establecidas en las presentes Orientaciones Técnicas del programa Vivienda Primero, tanto en el ámbito de la gestión de inmuebles, equipo de trabajo y participantes del programa.	<p>Profesional Trabajador Social o Psicólogo/a, deseable formación de post-grado en políticas sociales, o afin.</p> <p>Experiencia demostrable de al menos 5 años en atención de población vulnerable; gestión de proyectos y administración de convenios; coordinación de equipos de trabajo.</p> <p>Deseable experiencia en la administración de recintos tales como viviendas, centros comunitarios, albergues, hogares.</p> <p>Competencias para el liderazgo de equipos y buenas relaciones interpersonales.</p>
	Llevar un registro actualizado de manera semanal de todos los/las participantes en el Sistema de Registro Ministerial; realizar y registrar mediciones semestrales y anuales a los participantes.	
	Representar al programa frente a la contraparte técnica ministerial y frente a las redes de trabajo	
	Liderar y participar en la formación del equipo e instar a la incorporación de aprendizajes e innovaciones en la ejecución del programa.	
	Realizar intervención directa a los participantes en relación con su especialidad profesional.	
<b>Profesional de Apoyo Domiciliario</b>	Gestionar el proceso de postulación, ingreso y acogida de las PSC, de acuerdo con los protocolos establecidos.	<p>Terapeuta Ocupacional, con experiencia demostrable, de al menos 3 años en el trabajo directo con grupos vulnerables.</p> <p>Deseables estudios de post grado en temáticas de intervención psicosocial, o temáticas afines.</p> <p>Conocimiento en entrenamiento de habilidades para la realización de las actividades básica e instrumentales de la vida diaria (ABVD, AIVD),</p>
	Realizar intervención directa a los participantes en relación con su especialidad profesional	
	Apoyar y estimular la realización de actividades básicas e instrumentales de la vida diaria mediante el acompañamiento o aprendizaje por imitación.	
	Acompañar a los/las participantes para que logren satisfacer sus necesidades biológicas, ambientales, psicológicas y sociales, incentivando la realización de tareas cotidianas	
	Llevar un registro actualizado de todos los/las participantes y sus procesos en el Sistema de Registro Ministerial y	

Rol	Principales funciones	Perfil de cargo
	carpetas individuales.	Deseable conocimiento en intervención en crisis, manejo de situaciones relacionadas con el consumo de alcohol y drogas y otras problemáticas asociadas a la exclusión social
<b>Profesional Comunitario y de Vivienda</b>	<p>Articular recursos y servicios de intervención comunitaria y de atención especializada, que permitan fortalecer la atención social directa a PSC.</p> <p>Realizar acciones tendientes a fomentar la integración en el barrio y comunidad más cercana.</p> <p>Realizar intervención en crisis, contención emocional y coordinar procesos de intervención en salud mental, en los casos que sean necesarios.</p> <p>Gestionar junto a/la Profesional de Apoyo Domiciliario, la re-vinculación comunitaria, familiar o con figuras significativas.</p> <p>Realizar junto al equipo, las evaluaciones de línea de base y monitoreos anuales</p> <p>Diseño de estrategias de psicoeducación.</p> <p>Realizar intervención directa a los participantes en relación con su especialidad profesional</p>	<p>Psicólogo/a o Trabajador/a Social con experiencia demostrable, de al menos 3 años en el trabajo directo con grupos vulnerables</p> <p>Deseable especialización de curso, diplomado o magíster en temáticas de exclusión social, pobreza y/o salud mental.</p> <p>Conocimiento y experiencia en la gestión de redes institucionales; intervención en crisis; manejo de situaciones relacionadas con el consumo de alcohol y drogas y otras problemáticas asociadas a la exclusión social.</p>
<b>Profesional de apoyo en la gestión de la vivienda</b>	<p>Colaboración en la búsqueda y arriendo de todos los inmuebles necesarios para el programa, en lugares seguros y accesibles.</p> <p>Habilitación de todas las viviendas (compra e instalación de mobiliario).</p> <p>Mantenimiento de las viviendas en el período de habilitación.</p>	Profesional con conocimientos en intermediación inmobiliaria, corretaje de propiedades gestión de compras y administración inmobiliaria

Para la selección de equipo de trabajo, se deberá asegurar:

- Los equipos deben estar compuestos por profesionales de distintos géneros, lo que permite ampliar las posibilidades de vinculación de los/las participantes, con el profesional del género con el que sientan más confianza y/o afinidad.
- Asimismo, durante la etapa de habilitación deben presentar, a la contraparte técnica del Ministerio de Desarrollo Social y Familia, los Currículum Vitae, los certificados de antecedentes, los certificados de formación de cada uno de los trabajadores de la planta de RRHH e informe psico laboral para cada cargo.
- Considerando la estrategia de funcionamiento de las viviendas, los horarios de trabajo con los/las participantes deberán ser acordados entre ellos, la institución ejecutora, y el MDSF de conformidad con las dinámicas, las necesidades y el perfil de los participantes. Sin embargo, y según el nivel de

apoyo que requiera cada participante del programa, se deberá cumplir con los acompañamientos diarios en el proceso de adaptación (Momento 1)<sup>11</sup>, y al menos 1 vez a la semana en el caso del momento 2. Para la determinación de los horarios de trabajo con los participantes se deberán proponer jornadas de trabajo diurno, vespertino, fines de semana y festivos.

- Asimismo, al menos un integrante del equipo semanalmente debe estar disponible al teléfono y con posibilidad de recurrir a la vivienda en caso de emergencia, en cualquier horario y día de la semana.
- Adicionalmente, el ejecutor podrá definir la necesidad de aumentar, y/o modificar las jornadas laborales, incorporar cargos, previa solicitud formal que será evaluada por la contraparte técnica del Ministerio de Desarrollo Social y Familia. Es recomendable considerar la contratación de algunas horas semanales de TENS, psicología clínica adicionales y/o psiquiatra para el acompañamiento especializado de los/as participantes.

### 9.3 Equipo de Vivienda Primero

Para el funcionamiento de Vivienda Primero de hasta 24 personas en situación de calle, se requiere contar con al menos el siguiente número de profesionales:

Cargo	Jornada de trabajo <sup>12</sup>
1 Coordinador/a	Completa
1 Profesional de Apoyo Domiciliario	Completa
1 Profesional de Apoyo Comunitario y de Vivienda	Completa

Adicionalmente se podrá contratar a un profesional en jornada completa o parcial para la búsqueda y habilitación de las viviendas, denominado **Profesional de Apoyo en gestión de la vivienda**.

Al menos un integrante del equipo, semanalmente, debe estar disponible al teléfono y con posibilidad de presentarse en las viviendas en caso de emergencia, en cualquier horario y día de la semana.

Adicionalmente, el ejecutor podrá definir la necesidad de aumentar y/o modificar los horarios, incorporar cargos, previa solicitud formal que será evaluada por la contraparte técnica del MDSF.

### 9.4 Registro de información en plataforma Sistema de Registro Ministerial

Cada equipo de Vivienda Primero debe cargar la información de su operación con los/las participantes en el Sistema de Registro que sea indicada por el Ministerio, el cual permita recoger, consignar y gestionar adecuadamente dicha información, generando una carpeta virtual de cada participante en modo calendario, además de reportes asociados. El llenado del Sistema de Registro Ministerial es fundamental para monitorear ingresos, egresos y procesos de los/las participantes, por lo que se realizarán capacitaciones en su uso, y

<sup>11</sup> Metodología del programa disponible en <http://www.nochedigna.cl/wp-content/uploads/2021/06/LA-VIVIENDA-ES-LO-PRIMERO.pdf> documento "La vivienda es lo Primero"

<sup>12</sup> A pesar de que se establecen horas diarias de trabajo para los trabajadores de Vivienda Primero, debido a la naturaleza de sus responsabilidades, se debe considerar que exista flexibilidad en sus horarios, el que les permita estar presente en las viviendas frente a situaciones de emergencia u otras acciones urgentes, distribuyendo sus horas de forma de cumplir con las horas semanales conforme a la ley laboral vigente.

revisión del correcto llenado de datos.

Al Sistema de Registro Ministerial se accede con nombre de usuario y clave solicitados a la Subsecretaría de Servicios Sociales, en lo sucesivo la Subsecretaría. Para tales efectos, el ejecutor deberá enviar un correo electrónico a la Subsecretaría, 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 de Registro Ministerial.

La institución ejecutora y las personas que conforman el equipo de Vivienda Primero deberán guardar estricta confidencialidad de la información que tenga acceso en el desempeño de sus funciones, debiendo dar estricto cumplimiento a la ley N° 19.628, sobre Protección a la Vida Privada. Lo anterior, deberá ser verificado por la Subsecretaría, a fin de otorgar las correspondientes claves de acceso a aquellas personas que adjunten a su solicitud las declaraciones juradas, de conformidad al formato establecido en el Anexo N°2 del presente Manual.

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

Asimismo, se deberá informar, por oficio a la Subsecretaría, sobre cualquier modificación que se efectúe respecto de las personas autorizadas para ingresar al Sistema de Registro Ministerial, con la finalidad de cancelar las claves de acceso de que dispusieron los reemplazados y generar las nuevas que correspondan, debiendo en tal caso también adjuntarse la correspondiente declaración jurada contenida en el Anexo N°1 del presente Manual.

Las personas que tengan acceso al Sistema de Registro Ministerial, no podrán divulgar en ninguna circunstancia la información que tome conocimiento, la cual deberá ser utilizada exclusivamente para los fines descritos en el presente Manual. 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 Vivienda Primero.

La actualización permanente de los datos solicitados por la plataforma, sobre nuevos ingresos y egresos de participantes, entrega de prestaciones diarias, procesos individuales de intervención, actividades realizadas, entre otros, es una tarea prioritaria para los equipos ejecutores, ya que de esto depende que se mantengan al día las bases de datos que permiten conocer las trayectorias de intervención de los/las participantes, así como los indicadores de desempeño del programa.

## **9.5 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 pertenece<sup>13</sup>.

Con relación a lo anterior, en cuanto a la labor 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 labor, 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 sus labores cotidianas. En este contexto, es necesario considerar

---

<sup>13</sup> Tobón, O. “El autocuidado: una habilidad para vivir”. Universidad de Caldas. Colombia, 2003.

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”<sup>14</sup>. Por esto este estándar se denomina “Cuidado del Equipo”, debido a que los responsables de velar por el equilibrio y la salud del equipo son tanto ellos mismos, como las instituciones para las cuales trabajan o prestan servicio.

El establecimiento de un Plan de Cuidado para los equipos no solo busca abordar la temática, sino hacerla propia en términos de poder detectar las dificultades específicas a enfrentar y, además, poder valorar las fortalezas que el equipo demuestra en sus labores de intervención. Para resguardar este punto, el ejecutor deberá entregar la planificación de la estrategia de Cuidado del Equipo a la contraparte técnica del MDSF, para su aprobación, dentro del segundo mes de iniciada la ejecución del Programa.

Cabe señalar que, en el Manual Metodológico de Vivienda Primero<sup>15</sup>, es posible encontrar un apartado que entrega lineamientos y sugerencias para la creación de un plan de autocuidado para el equipo.

### **9.6 Acciones asociadas al Egreso**

El egreso es la etapa que corresponde al término de participación de la persona en el Programa. Son muy relevantes las acciones que se realicen asociadas a este momento de la intervención, el acompañamiento y el apoyo que se les preste a los/las participantes, debido a la alta posibilidad de retrocesos en su proceso. A su vez, es de suma relevancia para el programa el oportuno registro de los egresos, junto con su motivo, en el Sistema de Registro Ministerial y también en los Informes Técnicos Trimestrales que se presentan en la plataforma SIGEC:

A continuación, se detallan los motivos de los egresos y algunas de las acciones asociadas que deberán realizar los equipos:

#### **Interrupción de la situación de calle (Egreso Exitoso):**

La persona mejora su situación vital lo que le permite contar con una vivienda o solución habitacional. Esto se refleja en su “Plan de Apoyo”, como proceso evaluativo formal para egresar del programa.

Este supuesto es si la persona logra arrendar (mediante subsidio o no), comprar una vivienda o se revincule con alguien significativo, mudándose a vivir sola o a la casa de una tercera persona, manteniéndose durante al menos cuatro meses en dicho espacio, tiempo en el que el equipo debe continuar acompañando. Esto es considerado el egreso exitoso del Programa.

Este tipo de egreso debe estar respaldado mediante un informe psicosocial y verificadores de mantenimiento de la vida independiente<sup>16</sup>.

a) Por derivación a otra Institución o Programa: En este caso la persona debe ser ingresada a otra institución o Programa debido a pérdida de funcionalidad o enfermedad que no le permita continuar viviendo autónomamente en la vivienda. Para estos efectos, como primera medida, es necesario corroborar que exista disponibilidad de atención en otra Institución. Una vez que el cupo exista, se deberá realizar una derivación asistida, es decir,

---

<sup>14</sup> 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.

<sup>15</sup> El Manual metodológico se encuentra publicado en la página <https://www.nochedigna.cl/caja-de-herramientas-vivienda-primero-2/>

<sup>16</sup> Verificadores tales como lograr financiar sus gastos básicos, contar con alguna fuente de ingresos, tener salud compatible con la situación actual y tener una integración social suficiente para su nueva situación

acompañando a la persona hasta que ingrese a la institución donde se derivó y se debe continuar con el acompañamiento durante 3 meses

b) Por voluntad de la persona: En este caso, la persona debe firmar una “Carta de egreso voluntario”, indicando el motivo por el cual dejará el Programa Vivienda Primero. Dependiendo de las circunstancias, el equipo puede continuar con el acompañamiento del/la participante.

c) Por decisión fundada del equipo: En caso de que existan motivos suficientes para solicitar la salida de un/a participante y luego de haber agotado todos los recursos necesarios antes de tomar esta decisión, es posible invocar este tipo de egreso. El equipo ejecutor podrá considerar inviable la permanencia de un/a participante en el programa en caso de que la persona provoque alteraciones importantes y reiteradas a la convivencia del lugar, perjudicando su funcionamiento y los procesos de intervención del resto de los/las participantes, poniendo en riesgo la salud o la integridad de sí mismo o de las demás personas; y/o por haber incurrido en hechos graves contra la propiedad y/o contra la integridad física o psíquica otros/as participantes o miembros del equipo; o por presentar deterioro cognitivo y/o funcional de acuerdo a evaluación médica.

En este caso, el ejecutor deberá elaborar un Informe detallando la situación y los motivos justificados de la decisión para ser presentado a la contraparte técnica ministerial, quien es la encargada de autorizar o no la decisión del equipo.

Asimismo, no cumplir de manera reiterada con alguno de los acuerdos establecidos en la carta de compromiso, puede ocasionar el egreso por este tipo de causal.

Es importante destacar que las recaídas por consumo de alcohol y/o drogas no deben ser consideradas causales de término de la participación por sí solas, ya que se reconoce que un porcentaje de las personas en situación de calle desarrolla conductas riesgosas vinculadas al consumo de diversas sustancias, tal como indica el enfoque de Reducción de Daños incorporado en Anexo 5 del presente manual.

En el caso de este tipo de egreso, el equipo puede continuar con el acompañamiento del/la participante, según las circunstancias de cada participante.

Este tipo de egreso debe estar respaldado por un informe que detalle cada una de las situaciones de incumplimiento, incluyendo la propuesta de derivación para la persona, pues en ningún caso la alternativa debe ser el retorno a la pernoctación en vía pública.

d) Por fallecimiento del participante: En este caso, se debe dar cuenta del deceso a la contraparte técnica ministerial, quien deberá seguir los pasos indicados en el Protocolo de Fallecimiento, adjunto en el presente Manual.

Frente a la desaparición e inubicabilidad de un/a participante, el ejecutor se encuentra obligado a realizar acciones de búsqueda en terreno. Se deberá informar de la pérdida del contacto a la contraparte técnica ministerial, quienes en conjunto determinan otras las acciones a realizar, lo que puede incluir la denuncia por presunta desgracia.

Cada egreso debe ser previamente autorizado por escrito por la contraparte técnica ministerial, quienes a su vez enviarán las derivaciones de participantes postulados al programa.

En un plazo de no más de 15 días, el cupo disponible en la vivienda debe ser utilizado por un/a nuevo/a participante.

- **10. PROTOCOLOS**

Se presentan a continuación los Protocolos a los cuales deberán ceñirse los ejecutores en el marco de la ejecución de Vivienda Primero

<b>10.1 Protocolo de Derivación a un Centro de Salud de Urgencia.</b>
<b>Ejecutor:</b> Profesionales de apoyo
<b>Responsable:</b> Coordinador/a
<b>Material necesario:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>Teléfono habilitado</b></li> <li>● <b>Documentos o registro de participantes accesible (R.U.N., Antecedentes médicos).</b></li> </ul>
<b>Objetivo:</b> Realizar una oportuna derivación de participante a Centro de Salud ante situación médica compleja.
<b>Consideraciones:</b> En caso de que el participante presente una afección física o psiquiátrica de gravedad, se derivará al Centro de Salud de urgencia más cercano, de modo que le brinden la asistencia y cuidados necesarios.
<b>Procedimiento N°1: Coordinar Traslado a Centro de Salud:</b>  Una vez que el profesional de apoyo decide que es necesario trasladar a la persona al Centro de Salud más cercano, deberá llamar a la ambulancia o SAMU, para hacer efectivo el traslado.
<b>Procedimiento N°2: Derivar Asistidamente</b>  Acompañar al participante al centro asistencial, dependiendo de la disponibilidad de profesionales.
<b>Procedimiento N°3: Informar a familiares y otros</b>  Profesional informará al Coordinador/a sobre situación del/la participante y tomará contacto con algún familiar o figura significativa entregando información sobre el estado de salud de la persona.
<b>Procedimiento N°4: Solicitud de Antecedentes</b>  Solicitar los antecedentes, al Servicio de Salud o al profesional tratante sobre evolución del estado de salud del participante.
<b>Procedimiento N°5: Registrar información en plataforma informática ministerial e informar a contraparte técnica</b>  Registrar información sobre la persona trasladada, motivos del traslado, horario y en casos de contar con información, el diagnóstico y tratamiento prescrito en un plazo no mayor a 48 horas de ocurrido el evento.  Asimismo, deberá mediante correo electrónico informar a contraparte técnica ministerial en el mismo plazo referido.

<b>10.2 Protocolo ante Descompensación Psiquiátrica</b>
<b>Ejecutor:</b> Profesionales de Apoyo
<b>Responsable:</b> Coordinador/a de Vivienda Primero
<b>Material necesario:</b> Teléfono
<b>Objetivo:</b> Realizar una oportuna intervención en crisis dentro del dispositivo.
<b>Consideraciones:</b>  Se utiliza en situación de emergencia, cuando los participantes del programa presentan un cuadro de alteración psicológica que requiera la intervención inmediata y eficaz por parte del equipo de trabajo.  Realizar contención emocional de forma transversal.  Mantener supervisión constante.  No dejar sola a la persona.
<b>Procedimiento N°1: Análisis breve del contexto de la Emergencia</b>  Profesional toma conocimiento de la crisis, prestando atención en aquellos elementos que pueden atentar contra la integridad de la "Persona afectada" y del resto del programa. Reportar al programa de salud mental con el que se está coordinado o al Centro de Salud. Esta actividad no deberá durar más de 5 minutos.
<b>Procedimiento N°2: Aislar a la persona</b>  Profesional separa a la persona afectada del resto de los participantes, trasladándolo a un espacio que otorgue condiciones de seguridad, favoreciendo la contención. El objetivo principal es contener y controlar a la persona afectada por la crisis.
<b>Procedimiento N°3: Realizar primeros Auxilios, si corresponde</b>  En caso de ser requerido, Profesional que cuente con certificación en curso de Reanimación Cardiopulmonar (RCP) brinda los primeros auxilios correspondientes.
<b>Procedimiento N°4: Contención Emocional y Evaluación de Estado Mental</b>  Profesional realizará evaluación de la crisis y de la contención emocional requerida. Si existiera riesgo a la integridad de la persona afectada, y la contención emocional fuera insuficiente, se deberá coordinar el traslado a un centro de urgencia psiquiátrica.
<b>Procedimiento N°5: Trasladar a Centro de Salud Psiquiátrica, si corresponde.</b>  De mantenerse un riesgo a la integridad de la persona afectada, se debe trasladar al Centro de Urgencia Psiquiátrico que corresponda.
<b>Procedimiento N°6: Registrar información en plataforma informática ministerial e informar a contraparte técnica.</b>  Profesional de apoyo deberá registrar la mayor cantidad de antecedentes de la persona y las acciones llevadas a cabo, en un plazo no mayor a 48 horas de ocurrido el evento.  Asimismo, deberá mediante correo electrónico informar a contraparte técnica ministerial en el mismo plazo referido.

<b>10.3 Protocolo ante Intoxicación por Consumo de Drogas y/o Alcohol</b>
<b>Ejecutor:</b> Profesionales de apoyo.
<b>Responsable:</b> Coordinador/a de Vivienda Primero
<b>Material necesario:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Teléfono</li> <li>• Antecedentes del participante (Nombre, R.U.N., edad, etc.)</li> </ul>
<b>Objetivo:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Actuar oportunamente ante consumo abusivo de alcohol y/o drogas.</li> <li>• Descartar dependencia y actuar ante necesidad de internación.</li> </ul>
<b>Consideraciones:</b>  Se utilizará en situación de emergencia cuando las personas se encuentran en contextos que ponen en riesgo su propia integridad, debido a intoxicaciones. Entregar primeros auxilios correspondientes.
<b>Procedimiento N°1: Análisis breve del contexto de la Emergencia</b>  El/la Profesional indaga sobre los antecedentes de la intoxicación por parte de la persona afectada y otros actores involucrados. Se evalúa la gravedad del caso, prestando especial atención a aquellos elementos que nos informen de la situación actual de la persona afectada (respiración, pulso, latidos). Esta actividad no deberá durar más de 1 minuto.
<b>Procedimiento N°2: Identificar Causa de la Intoxicación</b>  Se deberá identificar la causa de la intoxicación para permitir un mejor manejo de la crisis.  En caso de ser necesario, llamar y solicitar orientación al centro de intoxicación. Se debe entregar la mayor cantidad de información al Centro de Información Toxicológica UC (CITUC) y procurar seguir las instrucciones entregadas por el especialista.  ORIENTACIÓN CITUC: (Centro de Información Toxicológica UC / TELEFONO 2265353800)
<b>Procedimiento N°3: Realizar Primeros Auxilios, si corresponde</b>  En caso de ser requerido, si existe un Profesional que cuente con certificación en curso de Reanimación Cardiopulmonar (RCP), realizará los primeros auxilios.
<b>Procedimiento N°4: Trasladar a Centro de Salud Psiquiátrica, si corresponde</b>  De mantenerse en riesgo la integridad de la persona afectada, se deberá trasladar al Centro de Urgencia Psiquiátrico que corresponda.
<b>Procedimiento N°5: Registrar información en plataforma informática ministerial e informar a contraparte técnica</b>  Profesional de apoyo deberá registrar la mayor cantidad de antecedentes de la persona y las acciones llevadas a cabo, en un plazo no mayor a 48 horas de ocurrido el evento.  Asimismo, deberá mediante correo electrónico informar a contraparte técnica ministerial en el mismo plazo referido.

<b>10.4 Protocolo de Acceso Inclusivo al Programa Vivienda Primero considerando la variable de Identidad de Género</b>
<b>Ejecutor:</b> Equipo del Programa
<b>Responsable:</b> Coordinador/a del Programa
<b>Material y/o preparación necesaria:</b> Personas capacitadas para la aplicación del presente protocolo
<b>Objetivo:</b> Promover el acceso universal al Programa Vivienda Primero a todas las personas en situación de calle que cumplan con el perfil del programa, el trato digno y la seguridad integral, respetando su identidad de género, expresión de género y orientación sexual; proteger su vida y entregarle alternativas que les permitan interrumpir/superar la situación de calle en la que se encuentran, respetando sus derechos y libertades reconocidos por la Constitución Política de la República, las leyes y tratados internacionales ratificados por Chile y que se encuentren vigentes, que buscan eliminar toda clase de discriminación <sup>17</sup> .
<b>Consideraciones:</b> Este protocolo deberá ser aplicado en el proceso de selección e ingreso de participantes del Programa Vivienda Primero, con el objetivo de eliminar las barreras discriminatorias que puedan impedir el ingreso de las personas debido a su identidad de género, expresión de género y/o su orientación sexual, evitando que esto dependa de la voluntad de la institución ejecutora, asegurando el acceso al Programa mediante un trato adecuado que garantice la seguridad, integridad física y psicológica de esta población.
<b>Procedimiento N°1: Tratar adecuadamente</b> El equipo del programa deberá tratar a las personas según su identidad de género, respetando el nombre social y pronombre con el cuál se identifican. Por lo anterior, el equipo no debe suponer la orientación sexual ni identidad de género de los/las participantes, debiendo consultarles antes de adjudicar nombres o definiciones. Así, debe llamar a los/las participantes por su nombre social y no a través de apodosos que tiendan a prejuicios o descalificativos. El equipo deberá eliminar cualquier forma de discriminación relacionada a la expresión de género de las personas, lo cual puede ser manifiesto mediante comentarios y/o toma de decisiones basadas en la vestimenta, maquillaje, forma de expresarse o género con el cual se autodenominan las personas. Se deberán erradicar los discursos segregadores <sup>18</sup> y la discriminación de género, que puedan generar daño hacia la integridad física y/o psíquica de las personas.
<b>Procedimiento N°2: Ingreso al Programa</b> El equipo del programa en ningún caso puede condicionar el ingreso en atención a la identidad de género, expresión de género y/o la orientación sexual de las personas, o solicitar que éstas cambien algo de su vestimenta o aspecto físico para acceder a estos.

17 En Chile existe una serie de normativas que protegen contra la discriminación. La Ley 20.609 que establece medidas contra la discriminación (más conocida como Ley Zamudio); la Ley N°21.120 que reconoce y da protección al derecho a la identidad de género. Asimismo, distintos organismos de la Administración han dictado documentos instruyendo sobre la no discriminación y trato digno a las personas en razón de su identidad de género, como por ejemplo, la circular 34 de 2011, reiterada por la circular N°21, de 2012, del Ministerio de Salud en la cual instruye sobre la atención de personas trans; la circular 0768, de 2017, de la Superintendencia de Educación sobre los derechos de niñas, niños y estudiantes trans en el ámbito de la educación; las Orientaciones para la inclusión de las personas lesbianas, gays, bisexuales, trans e intersex en el sistema educativo chileno de abril de 2017, del Ministerio de Educación. .

Segregar: separar y marginar a una persona o grupo de personas por motivos sociales, políticos o culturales. Los discursos segregadores, no deben interferir en la labor del servicio público. Ej.: referirse a una supuesta "ideología de género"; decir "Dios sólo creó hombre y mujer" o "Ustedes van contra la naturaleza".

### Procedimiento N°3: Información

A fin de asegurar el buen trato y el acceso a servicios para todos/as los/las participantes, se requiere la implementación de estrategias informativas y de difusión que indiquen claramente los derechos y condiciones para el ingreso y permanencia en el dispositivo. La institución ejecutora del programa será responsable de proporcionar la información sobre trato adecuado y uso de las dependencias a los/las participantes.

### Glosario de Términos y Conceptos

- **Transgenerismo o trans:** Describe las variantes de la identidad de género, cuyo común denominador es la no conformidad entre el sexo biológico de las personas y la identidad de género que ha sido tradicionalmente asignada a éste. Una persona trans puede construir su identidad de género independientemente de las intervenciones quirúrgicas o tratamientos médicos (Orientación Sexual e Identidad de Género en el Derecho Internacional de los Derechos Humanos, Oficina para América del Sur del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos, 2013).
- **Transexualismo:** Personas que se sienten y conciben a sí mismas como pertenecientes al género opuesto que social y culturalmente se asigna a su sexo biológico, y que optan por una intervención médica –hormonal, quirúrgica o ambas– para adecuar su apariencia física – biológica a su realidad psíquica, espiritual y social (Comisión Interamericana de Derechos Humanos, 2012).
- **Género:** La diferencia entre sexo y género radica en que el primero se concibe como un dato biológico y el segundo como una construcción social. El Comité de Naciones Unidas que monitorea el cumplimiento con la Convención sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación contra la Mujer (CEDAW, por sus siglas en inglés) ha establecido que el término “sexo” se refiere a las diferencias biológicas entre el hombre y la mujer, mientras que el término “género” se refiere a las identidades, las funciones y los atributos construidos socialmente de la mujer y el hombre y al significado social y cultural que se atribuye a esas diferencias biológicas (Comisión Interamericana de Derechos Humanos, 2012).
- **Expresión de género:** Manifestación externa del género de la persona, la cual puede incluir modos de hablar o vestir, modificaciones corporales, o formas de comportamiento e interacción social, entre otros aspectos (artículo 4° ley N° 21.120 que reconoce y da protección al derecho a la identidad de género).
- **Identidad de género:** Convicción personal e interna de ser hombre o mujer, tal como la persona se percibe a sí mismo, la cual puede corresponder o no con el sexo y nombre verificados en el acta de inscripción de nacimiento (artículo 1° ley 21.120 que reconoce y da protección al derecho a la identidad de género).
- **Orientación sexual:** Capacidad de cada persona de sentir una profunda atracción emocional, afectiva y sexual por personas de un género diferente al suyo, o de su mismo género, o de más de un género, así como a la capacidad de mantener relaciones íntimas y sexual con estas personas (principios del Yogyakarta, principios sobre la aplicación de la legislación internacional de derechos humanos en relación con la orientación sexual y la identidad de género, 2006).
- **Referirse al nombre social y género con el cual se identifica la persona:** El artículo 4° de la ley N°21.120 ya referida, establece como garantía asociada al goce y ejercicio del derecho a la identidad de género de toda persona, el ser reconocida e identificada conforme a su identidad respecto el nombre y sexo. Asimismo, señala que no será condición para el reconocimiento del derecho a la identidad de género, haberse sometido a algún tipo de intervención o tratamiento modificadorio de la apariencia. Es por lo anterior, que se busca instruir en cuanto a la posibilidad que el nombre legal (aquel que aparece en la cédula de identidad o registros oficiales) podría ser distinto al nombre social de una persona, reconociéndole el derecho a ser llamada por su nombre social.
- **Travesti:** Concepto que abarca una diversidad de posicionamientos políticos al respecto. Por una parte, algunos grupos activistas trans han señalado que es usado en forma peyorativa, mientras que otros reconocen el término travesti como una categoría política con una gran fuerza significativa. En términos generales, se podría decir que las personas travestis son aquellas que expresan su identidad de género –ya sea de manera permanente o transitoria– mediante la utilización de prendas de vestir y actitudes del género opuesto que social y culturalmente se asigna a su sexo biológico. Ello puede incluir la modificación o no de su cuerpo (Comisión Interamericana de Derechos Humanos, 2012).

<b>10.5 Protocolo ante Fallecimiento de un/a Participante</b>
<b>Ejecutor:</b> Ejecutores del programa.
<b>Responsable:</b> Coordinador/a del programa
<p><b>Material necesario:</b></p> <p>Números de emergencia del territorio (urgencia, Carabineros, entre otros) Teléfono habilitado Documentos o registro de participantes accesible (RUN, Antecedentes médicos)</p>
<b>Objetivo:</b> Dar cumplimiento a normas legales administrativas ante fallecimiento de cualquier participante.
<p><b>Procedimiento N°1: Llamar a Centro de Salud</b></p> <p>Monitor/a o profesional de turno, debe contactar telefónicamente al Centro de Salud más cercano, y solicitar la presencia de un profesional de la salud en el lugar para verificar y/o constatar el deceso de la persona. Para ello, el/la Monitor/a deberá recopilar la mayor cantidad de antecedentes de identificación de la persona (Nombre, edad, antecedentes de enfermedad, etc.).</p>
<p><b>Procedimiento N°2: Llamar a Carabineros de Chile</b></p> <p>Monitor/a o profesional de turno debe contactar telefónicamente a la comisaría más cercana al dispositivo, describiendo la situación y solicitando presencia policial en el lugar. Además, debe solicitar apoyo para la ubicación de familiares de la persona fallecida.</p>
<p><b>Procedimiento N°3: Informar a contraparte ministerial del programa.</b></p> <p>Profesional de turno inmediatamente debe informar telefónicamente a la contraparte técnica del Programa sobre el deceso de la persona, entregando la mayor cantidad de detalles de la situación (hora de deceso, nombre y RUN de las personas, posibles causas, etc.).</p>
<p><b>Procedimiento N°4: Avisar a Familiares</b></p> <p>Una vez confirmado el deceso, el Encargado/a o Coordinador/a, debe contactar personal o telefónicamente a los familiares de la persona.</p>
<p><b>Procedimiento N°5: Realizar minuta de fallecimiento</b></p> <p>Elaborar una minuta sobre los antecedentes de la participación en el programa de la persona fallecida, su principal historial, antecedentes de enfermedades, las condiciones del fallecimiento y las acciones llevadas a cabo por el equipo de acompañamiento. Esta minuta debe hacerse llegar a la contraparte técnica ministerial antes de pasados 48 horas desde el suceso.</p>
<p><b>Procedimiento N°6: Trámites funerarios</b></p> <p>En caso de que la persona fallecida no tenga redes familiares o personas significativas que se hagan cargo de sus funerales, la institución ejecutora debe coordinar dichas acciones. Para ello, existe un ítem en el Plan de Cuentas que permite generar gastos ante situaciones de fallecimiento de participantes.</p>

## 10.6 Proceso de Postulación y Selección de Participantes

**Ejecutor:** Equipo de Vivienda Primero

**Responsable:** Coordinador/a, Contraparte Técnica Ministerial

### Material necesario:

Material digital de difusión del Programa

Internet

Acceso al sitio <https://www.nochedigna.cl/vivienda-primero/>

**Objetivo:** Ingreso de participantes a las Viviendas del Programa

### Contexto:

Para facilitar este proceso, se proponen acciones sucesivas que permitirán al equipo ejecutor realizar de manera sistemática y orientada este trabajo.

La primera de las acciones a desarrollar es la difusión del Programa. Esta acción contempla la planificación y ejecución de diversas estrategias lideradas por el equipo ejecutor orientadas a dar a conocer a las diversas redes e instituciones locales, en qué consiste el programa, cuál es el perfil de ingreso y las vías de derivación mediante las cuales una persona en situación de calle puede ingresar.

Para ello se sugiere al equipo ejecutor, presenta el Programa en espacios estratégicos donde confluyan diversas organizaciones que trabajan con la población objetivo, siendo la Mesa Calle un espacio clave para el cumplimiento de este propósito. De igual forma, podrá difundirse a través del contacto directo, envío de correos electrónicos y/o contactos telefónicos con municipalidades, organizaciones de la sociedad civil tales como grupos de voluntariado, organizaciones religiosas, entre otras presentes a nivel local, promoviendo la visibilización del Programa y fundamentalmente, la posibilidad que tienen como organizaciones de contribuir a la derivación de postulantes.

La información mínima que se deberá comunicar es la siguiente:

¿Quiénes pueden postular?

Hombres y mujeres en situación de calle.

Tener 50 años o más.

Con trayectoria de calle iguales o mayores a 5 años que requiera un nivel significativo de apoyo para superar la situación de calle.

Que no posea dependencia funcional severa.

Que estén pernoctando en la vía pública<sup>19</sup> o en algún centro estatal o solidario como Hospedería, Residencia, Centros de Referencia, Casas Compartidas, etc.

¿Existen requisitos de ingreso?

Ninguno. Sólo cumplir con el perfil anteriormente señalado, manifestar interés por ingresar al programa y tener la disposición a destinar el 30% de sus ingresos al mantenimiento de la vivienda.

¿Cómo es el proceso de postulación?

---

<sup>19</sup> Se priorizará a aquellos participantes que provengan de la vía pública.

Puede ser a través de derivaciones o demanda espontánea.<sup>20</sup>

En el caso de la derivación, la institución responsable debe completar la ficha de postulación adjunta, el formato de informe Social y anexar todos los medios de verificación que se solicitan.

### **Procedimiento N°1: Contacto inicial con los preseleccionados**

Tras la información de resultados, el equipo ejecutor deberá coordinar, entrevistas individuales con los postulantes preseleccionados del Programa. Para ello, de corresponder, solicitará a la institución derivadora su colaboración en torno a dos situaciones: la primera de ellas es contactar y convocar a entrevista a las personas preseleccionadas; mientras que la segunda será invitarlo a participar en dicha instancia, acordando día, horario y lugar de encuentro.

Respecto a la entrevista individual, se sugieren los siguientes lineamientos:

Fomentar un espacio de escucha activa entre los actores intervinientes (Equipo ejecutor, Institución derivadora y postulante). Generar un espacio cómodo para que el postulante pueda evidenciar sus expectativas y motivaciones para ingresar al Programa, así como también exponer sus dudas en caso de tenerlas. En caso de considerarse pertinente, la entrevista puede realizarse en las dependencias de la institución derivadora, toda vez que este espacio resulte grato para la persona y exista la disposición para hacerlo.

Informar a la persona respecto de las características del Programa, así como también explicitar cuáles serán los plazos venideros (relación que se establecerá en adelante con los profesionales del equipo ejecutor, necesidad de aplicar instrumentos para la línea base, citación a una entrevista grupal para definir duplas de convivencia, fecha proyectada para su ingreso a la vivienda, entre otros).

Conocer características personales del postulante, en miras de proyectar la visualización en torno a la conformación de una posible dupla de convivencia. Lo anterior a partir de intereses, estilos de vida, recursos personales, entre otras.

En síntesis, se espera que el resultado de la entrevista individual confirme que:

La persona se encuentra informada y motivada para ingresar al Programa.

2. A nivel general, la persona presenta ciertas características y recursos personales que posibilitan visualizar posibles duplas de convivencia.

3. La información proporcionada por la institución derivadora coincide con el relato entregado por el o la postulante.<sup>21</sup>

Por último y previo al cierre de la entrevista, se deberá informar a la persona que próximamente será contactada para coordinar la aplicación de unos instrumentos que permitirán al equipo conocer cómo se encontraba previo a su ingreso al Programa (Línea Base), información que posteriormente será contrastada cada 12 meses para conocer los principales cambios que tendrá una vez que ingrese a la vivienda.

---

<sup>20</sup> En caso de demanda espontánea, será el Equipo Ejecutor quien deberá levantar la información solicitada para ingresar al Programa (Ficha de postulación, informe social, otros).

<sup>21</sup> En caso de que a través de la entrevista individual se levanten ciertas sospechas respecto de la veracidad de la información proporcionada por el futuro participante, ésta deberá ser comunicada a la contraparte técnica de modo de levantar una estrategia conjunta para su abordaje.

**Procedimiento N°2: Información de Resultados de la Entrevista**

Después de realizada la entrevista, no más allá de un par de días, el equipo derivador debe informar a el/la postulante el resultado de la entrevista. Asimismo se debe informar sobre el resultado del proceso el equipo derivador, entregando la información necesaria para explicarle al postulante en el caso de no haber quedado seleccionado

**Procedimiento N°3: Coordinación de Ingreso a la Vivienda**

Una vez informado el resultado de la entrevista, se debe coordinar con el/la participante la elección de la vivienda y la fecha de ingreso

Es importante que el/la participante pueda elegir entre las diferentes viviendas disponibles: la ubicación, el o la compañero/a de vivienda, características del departamento (escalera, ascensor, patio, etc.)

Se debe coordinar también el traslado de las cosas personales y de ser necesario que el/la participante conozca previamente la vivienda que va a habitar

**Procedimiento N° 4: Aporte del 30% de los ingresos los gastos de la vivienda**

Todos los participantes que ingresen a las viviendas, aceptan el compromiso de destinar al menos el 30% de sus ingresos para financiar los gastos básicos de la vivienda. Entendemos por gastos básicos de la vivienda los servicios básicos (Luz, agua y gas), alimentación y vestuario.

No todos los participantes ingresan a las viviendas generando ingresos, por lo que este compromiso sólo puede cumplirse por los/as participantes que generen algún tipo de ingresos o bien reciban de manera permanente (transferencias monetarias del Estado tales como PGU, Pensión Básica solidaria, entre otras)

Con quienes no generen ingresos se deberá realizar un acompañamiento ya sea laboral para generar ingresos o de tramitación de alguna pensión si corresponde.

Una vez que se defina cuáles son los gastos que financiará el/la participante con sus propios ingresos, la institución ejecutora, deberá el día 15 de cada mes enviar mediante correo electrónico a la contraparte ministerial técnica y financiera un informe que indique lo siguiente:

Montos destinados por cada participante para financiar gastos básicos de la vivienda  
Destino que le dará cada participante a su aporte correspondiente al 30% de sus ingresos, es decir en qué ítems se utilizarán esos recursos.

Todos los gastos que sean cubiertos por recursos propios de los participantes, no podrán ser rendidos como gastos del programa en las rendiciones de cuentas mensuales de la institución ejecutora al Ministerio de Desarrollo Social y Familia.

**10.7 Protocolo para Gestión de Subsidio de Arriendo**

**Ejecutor:** Ejecutores del programa, Oficina Nacional de Calle y Serviu Regional

**Responsable:** Coordinador/a del programa y Oficina Nacional de Calle

**Material necesario:**

Documentación de cada participante del programa  
Documentación completa de cada una de las viviendas del programa

**Objetivo:** Activar el subsidio de arriendo para un participante de cada vivienda del Programa Vivienda Primero.

**Contexto:**

De conformidad con el convenio celebrado entre el Ministerio de Vivienda y Urbanismo y el Ministerio de Desarrollo Social y Familia (Decreto Exento N° 31 del 26 de agosto de 2021) en que se determina, entre otras cosas, que cada participante del Programa Vivienda Primero será evaluado para ser beneficiario de una Asignación Directa del D.S. N° 52 (V. y U. 2013), de un valor de 4 UF mensuales por persona en la región metropolitana y 3 UF mensuales por persona en las demás regiones del país.

El presente protocolo explica cómo las ONG o Fundaciones pueden acceder al pago del subsidio de arriendo de un participante por cada vivienda arrendada.

**Procedimiento N° 1:**

Una vez ingresados los/as participantes en las viviendas y se hayan mantenido al mes en su vivienda, el ejecutor enviará a la Oficina Nacional de Calle de una persona de cada vivienda, quien será el titular del subsidio, los siguientes documentos:

- Informe social
- Cédula de identidad por ambos lados
- Formulario A02 y A03 de Serviu firmado por el/la participante

**Procedimiento N° 2:**

La Oficina Nacional de Calle elaborará un oficio que será enviado por la Seremi de Desarrollo Social y Familia de la región correspondiente a el/la Director/a regional de Serviu solicitando la asignación directa de los subsidios de arriendo para las personas en situación de calle que ingresaron al programa Vivienda Primero; y solicitando las excepciones a los requisitos regulares de la postulación a subsidio de arriendo regular.

Serviu analizará el oficio y sugerirá la asignación directa a los participantes a la Seremi de Vivienda y Urbanismo de la misma región, quien elaborará y aprobará las asignaciones directas solicitadas.

En el caso de que la Seremia no cuente con los recursos para las asignaciones directas solicitadas, la resolución se realizará desde el Nivel Central del Ministerio, con firma del/la Ministro/a.

**Procedimiento N° 3:**

Una vez que la resolución de asignación directa se encuentre totalmente tramitada, cada ejecutor deberá tramitar directamente con el Serviu regional, la aplicación del subsidio de arriendo del/la participante.

Para esto, se deben presentar en Serviu, los siguientes documentos:

- Poder del dueño de la propiedad, que autoriza a la fundación u ONG a tramitar subsidio de arriendo con Serviu
- Formulario de creación de contrato de Serviu. El valor del contrato (definido en UF) se calcula según la cantidad de personas que habitan en la vivienda
- Formulario A05 de Serviu
- Recepción final de la propiedad
- Certificado de Avalúo Fiscal
- Certificado de Dominio Vigente
- Certificado de Hipotecas y Gravámenes. En el caso de existir alguna prohibición de arriendo, se debe presentar carta bancaria que autorice a arrendar la propiedad

Todos estos documentos serán revisados por Serviu y se le informará al ejecutor en caso de existir algún reparo

**Procedimiento N° 4:**

Una vez aceptada toda la documentación, Serviu emitirá el contrato de arriendo entre la Fundación u ONG (que representa al arrendador o dueño de la propiedad en razón del poder indicado en el procedimiento N°3 de este protocolo) y el/la participante.

El contrato debe ser firmado por el /la representante legal de la Fundación u ONG y el/la participante en una notaría.

**Procedimiento N° 5:**

El contrato firmado debe ser ingresado a Serviu, quien lo validará el sistema. Una vez validado, el ejecutor recibe el pago del subsidio desde el mes siguiente, incluyendo un mes de garantía y 1 UF por gastos administrativos, que recibe el/la participante.

El pago del subsidio es por 24 meses, que pueden ser renovables, solicitando nuevamente la asignación directa a Minvu.

**Procedimiento N° 6:**

Una vez que la Institución ejecutora comience a recibir los recursos correspondientes a los subsidios de arriendos de los participantes, deberá el día 15 de cada mes enviar mediante correo electrónico a la contraparte ministerial técnica y financiera un informe que indique lo siguiente:

Montos percibidos por subsidios de arriendo

Participantes a quienes corresponde

Destino que le dará la Institución ejecutora a esos recursos, debiendo preferentemente utilizarse para el gasto del arriendo del inmueble, sino informar a la contraparte el destino que se le dará a esos recursos respecto del plan de cuenta del convenio.

Todos los recursos que la institución ejecutora reciba por efecto de los subsidios de arriendo deberán ser utilizados en gastos asociados a la ejecución del programa.

Los gastos que sean cubiertos por los recursos de subsidio de arriendo no podrán ser rendidos por la institución ejecutora como gastos del programa del Ministerio de Desarrollo Social y Familia.

### 10.8 Protocolo de conflictos Vecinales<sup>22</sup>

**Ejecutor:** Ejecutores del programa.

**Responsable:** Coordinador/a del programa

**Material necesario:**

- Números del equipo profesional
- Reglamento de copropiedades
- Teléfono Conserjería
- Contacto Mayordomo
- Contacto del administrador

**Objetivo:** Dar herramientas a los profesionales ante conflictos vecinales de los

<sup>22</sup> Adaptación de Documento elaborado por Asociación Provivienda, España

### **Contexto**

El conflicto es una situación en la cual dos o más personas con intereses distintos entran en confrontación, oposición o emprenden acciones mutuamente antagonistas, con el objetivo de dañar, eliminar a la parte rival o arrebatarle poder de algún tipo en favor de la propia persona o grupo.

El conflicto considera escenarios en los que hay disputas, tensiones o enfrentamientos entre individuos, grupos o incluso naciones. Estos conflictos pueden surgir por diversas razones, como diferencias ideológicas, sociales, culturales, políticas, económicas o territoriales

El conflicto empieza con en el desarrollo de acciones incompatibles, de sensaciones diferentes; responden a un estado emotivo que produce tensiones, frustraciones; corresponden a la diferencia entre conductas, la interacción social, familiar o personal.

Para resolver los conflictos es relevante que los profesionales desarrollen las siguientes habilidades con los participantes:

1. Escucha activa. El primer paso para resolver un problema es tomarse el tiempo para escuchar lo que la otra parte tiene para decir.
2. Comunicación. La comunicación es clave en cada relación, ya sea profesional o personal.
3. No culpar
4. Mantener la calma
5. Colaboración.

Ante problemas y conflictos vecinales, lo mejor es tratarlos con respeto, diálogo y negociaciones, ganar-ganar.

Para solucionar un conflicto se sugiere responder las siguientes preguntas:

1. Identificar el problema: ¿Cuál es el problema?
2. Buscar soluciones: ¿Qué posibles soluciones?
3. Evaluar soluciones: ¿Qué soluciones son las mejores?
4. Tomar soluciones: ¿Qué solución elegimos?
5. Evaluar soluciones: ¿Ha funcionado?

### **Procedimiento N° 1: Recepción de la Queja**

Ante la situación que estamos viviendo, puede ser por llamada o videollamada de la persona/s involucradas.

- 1.1 Acoger la queja:** Estrategia masiva de escucha activa y de doble escucha. Dejar que la persona exprese a su modo, de la forma más libre posible aquella situación que le está generando angustia y ansiedad.
- 1.2 Contención de la queja:** Desde esta escucha activa constante, se intentará encuadrar la queja en el tiempo y en las formas que la persona participante manifiesta desde el respeto a la necesidad manifestada.
- 1.3 Reformular la queja:** a través de la reformulación de la queja expresada, se devuelve la misma información "limpia" del dolor que le ha producido a la persona que transmite la queja.

**1.4 Legitimación:** Asegurar a la persona con la que se ha hablado que la queja ha sido entendida por nuestra parte, y que se va a realizar un análisis con ella. A la vez, se le hace partícipe de la gestión de su conflicto.

<b>ACOGER</b>	<p>Manifiestar actitud de escucha activa:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Repetir frases que nos dicen</li> <li>- Dame un segundo, quiero entenderte bien....</li> <li>- Si te he entendido bien,....</li> <li>- ¿Esto es así?</li> </ul>
<b>CONTENER</b>	<p>Utilizar frases del tipo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Teniendo en cuenta las circunstancias en las que TODOS nos encontramos, entiendo que ...</li> <li>-¿Cuántas veces ha pasado esto en esta semana?¿y en los últimos tres días? (sobre todo cuando usan expresiones como nunca hace....o siempre hace...?)</li> <li>- ¿Sería posible que esto suceda cuando...? ¿Cómo te hace sentir pensar que...?</li> </ul>
<b>REFORMULAR</b>	<p>Cuando la necesidad queda manifestada (o intuida por los profesionales como hipótesis) se devuelve en forma de pregunta a la persona participante para que confirme o no la hipótesis.</p> <p>Se trata de poner “bonito”, evitando utilizar las palabras que contengan juicios por parte de la persona que realiza la queja.</p>
<b>LEGITIMAR</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Entiendo que esta situación te genera malestar, aunque...</li> <li>-¿Qué crees que podrías hacer tú para...?</li> <li>¿Te parece que lo pensemos juntos para que te sientas....?</li> </ul>

### **Procedimiento N° 2: Análisis de la Queja**

Tras la recepción de la llamada para expresar una queja, contener la situación y plantear posibilidades en coordinación con la persona que emite la queja. En el equipo (o persona de referencia del caso) debería plantearse el siguiente esquema para poder formular las hipótesis necesarias de cara a afrontar un proceso de intermediación.

Desde los profesionales del caso debería poder plantearse estas preguntas:

- Qué información necesito?
- Dónde/con quién la consigo?
- Cómo me “aproximo” a cada una de esas personas?
- Qué perspectiva tengo?: No busco culpables, busco información
- Qué tipo de conflicto es?
- Cuáles son los intereses de las partes?
- Qué hipótesis tengo al respecto de lo que ocurre?

Esta estructura va a facilitar a los profesionales el análisis del conflicto, teniendo en cuenta los factores internos y externos a los que las personas están sometidas. Este análisis es fundamental de cara a iniciar cualquier proceso de intermediación, y más teniendo en cuenta las dificultades con las que nos encontramos en este momento (no cercanía física, desaparición de la comunicación no verbal, ansiedad, incertidumbre, miedo).

PERSONA	PROBLEMA	PROCESOS
<p><i>¿Quién manifiesta el conflicto?</i></p> <p><i>¿Con quién/quienes tiene el conflicto?</i></p> <p><i>¿A quién más afecta?</i></p>	<p><i>¿Cuál es la demanda principal?</i></p> <p><i>¿Qué necesidad hay detrás de esa demanda?</i></p> <p><i>¿Es una necesidad real o sobredimensionada por la situación de confinamiento??</i></p> <p><i>¿Ha intentado alguna alternativa para cubrir la necesidad?</i> <i>¿Cuál?</i></p> <p><i>¿Por qué cree que no ha funcionado?</i></p> <p><i>¿Qué más cree que puede hacer?</i></p>	<p><i>¿Desde cuándo está el conflicto presente?</i></p> <p><i>¿Cómo se ha intensificado con la situación de confinamiento?</i></p> <p><i>¿Es un conflicto nuevo o anterior?</i></p> <p><i>¿Cómo han llegado a este punto?</i></p> <p><i>¿En qué posición de la escalada del conflicto se encuentran?</i></p> <p><i>¿Qué otras partes del conflicto quieren participar del proceso?</i></p> <p><i>¿Cuál es la actitud ante la situación conflictiva?</i></p>

Si no es posible esta segunda mirada sobre el mismo conflicto, se elaborarán una batería de hipótesis sobre el conflicto, que se verificarán en el plan de intervención posterior.

Las técnicas a utilizar en este análisis, y teniendo en cuenta que nuestro canal de comunicaciones puramente verbal (a no ser que se haga por videollamada) son las preguntas abiertas (evitando contestaciones de SI o NO) y circulares, para desmontar los discursos corrosivos.

### **Procedimiento N°3: Diagnóstico de la Queja**

Dar nivel a la queja:

- Nivel 1: Prevención

Es un conflicto nuevo, sin una dinámica previa de confrontación.

- Nivel 2: Intervención

Es un conflicto nuevo o cronificado en que hay un elevado nivel de malestar. Consituaciones previas de confrontación.

- Nivel 3: Contención

Es un conflicto nuevo o cronificado cuyo origen no es abordable por el Servicio: vecindario con problemas mentales, consumo de drogas, ocupaciones ilegales.

- Nivel 4: Derivación

Es un conflicto en el que nos consta un delito:

- Violencia de género
- Violencia hacia menores
- Agresiones físicas y/o verbales
- Actividades ilícitas

#### **Procedimiento N° 4: Plan de Intervención**

##### Nivel 1 – Prevención

Se trabaja con LA PERSONA QUE EMITE LA QUEJA su tolerancia/exigencia respecto a las dificultades de la convivencia y la necesidad de dialogar (por teléfono, con una nota, por la ventana) con el receptor de la queja.

Se trabaja con LA PERSONA RECEPTORA DE LA QUEJA la empatía hacia la vivencia de la otra parte con respecto al conflicto.

Seguimiento: se hace llamada a ambas partes para verificar que se trata de un hecho puntual, propio de la convivencia.

##### Nivel 2 – Gestión Del Conflicto

Se trabaja con la persona EMISORA y la RECEPTORA de la queja de formas alternas hasta que podamos conseguir una videollamada a 3.

Tras hacer el análisis del conflicto, establecemos las estrategias de abordaje con ambas partes. En general

- Se trabaja con la persona EMISORA su tolerancia/exigencia respecto a las dificultades de la convivencia y la necesidad de dialogar (por teléfono, en persona con las distancias requeridas, por la ventana) con el receptor de la queja.
- Se trabaja con la persona RECEPTORA la empatía hacia la vivencia del emisor respecto al conflicto.

<i>ESTRATEGIA</i>	<i>ACCIONES CONCRETAS</i>	<i>RESULTADO ESPERADO</i>
	<p>Trabajamos, no sobre los hechos sino su vivencia de la situación, sus emociones, sus necesidades.                      ¡No somos policías ni jueces!                      Refinar queja (confirmar hechos confirmados),                      “¿Quieres hablar sobre ello?”                      “¿Puedes contarme más sobre esto?”                      “Entonces si te he entendido bien, lo que quieres decir es que...”                      “Si entiendo bien lo que te molesta es...”</p>	<p>Quien emite de la queja: 1) Tiene claro el canal de comunicación y la persona de referencia del programa. 2) se siente escuchado y entiende el trabajo que va a realizar la entidad para avanzar en soluciones. 3) Entiende que las quejas deben hacer referencia a hechos concretos. 4) Conoce cómo actuar en próximas ocasiones. 5) Tiene una fecha de seguimiento de la situación</p>

Recepción, seguimiento y cierre de la queja con agente emisor (vecinas, administración, etc.)	Propiciamos la empatía hacia el vecino/a (todos/as hemos molestado alguna vez, aun sin saberlo). Ofrecemos el diálogo como alternativa al enfado y la confrontación. Validar emociones que esos hechos puedan generar <i>“Quieres decir con esto que tú piensas/sientes.....”</i> <i>“Te sentiste mal cuando ...”</i> <i>“Te sientes frustrado por...”</i>	La parte emisora de la queja se siente escuchado y comprendido. Las emociones que le origina el conflicto se ven suavizadas.
	Que asuma el problema, se implique en la solución, asuma su parte de responsabilidad, imagine un escenario futuro positivo, etc. Transformar narrativas: conseguir que vean la situación de otra manera y que así la empiecen a contar de otra manera (más responsable, optimista, empática). <i>“¿Cómo crees que se siente tu compañero cuando le dices eso?”</i> <i>“¿Qué harías tú en una situación similar?”</i> <i>“Imaginemos que pasaría si...”</i>	Quien emite la queja se pone en el lugar del otro, empatía y comprensión.
	Visibilizar próximos pasos a seguir de la entidad	La parte emisora de la queja percibe la reacción de la entidad y ajusta sus expectativas.
	Deconstruir imagen del enemigo/a: poner en evidencia las suposiciones y malas interpretaciones, poner en valor las cosas positivas del otro, dejar espacio a la buena fe del otro. Despersonalizar conflicto: el problema no es el otro sino lo que el otro hace. Generamos proximidad emocional, que conozcan su nombre, parte de su historia, sus características comunes. Creamos espacios de encuentro y conocimiento mutuo, de construcción positiva, de unión vecinal. Transmitir que toda intervención del programa intenta garantizar los derechos de todas las partes implicadas en el conflicto <i>“¿Usted que hizo para...?”</i> <i>“A qué te refieres cuando dices..”</i> <i>“¿Cómo te gustaría acabar con todo esto?”</i> <i>“¿Cómo te ves dentro de unos meses?”</i> <i>“¿Qué te gustaría sacar de todo este proceso que estás viviendo?”</i>	La persona emisora de la queja percibe a la entidad como un apoyo en la construcción de una buena convivencia vecinal.

	<i>“¿Cuál sería para ti la situación ideal?” “¿Crees que está es la mejor opción?” “¿Crees que podrás llevarla a cabo?”</i>	
	Invitar a denunciar ante las autoridades cualquier hecho que constituya delito	La parte emisora de la queja conoce los límites de actuación del programa y la responsabilidad individual de la persona que cometa falta o delito, y conoce su derecho de interponer demanda (ámbito civil) o denuncia (ámbito penal)
	Concertar fecha de seguimiento con emisor de la queja	La persona emisora de la queja conoce cuándo se pondrá en contacto con ella para conocer el estado de la situación
	Si tras contrastar con las partes se considera el conflicto resuelto, cerrar incidencia	Período de ausencia de quejas y acuerdo entre partes sobre hecho original

### Nivel 3 – Contención

Al ser el origen del conflicto una situación que escapa nuestra intervención (por ejemplo vecinos con problemas de salud mental o adicciones), el trabajo se centrará en ayudar al vecindario que coexisten con el conflicto a explorar herramientas personales que mejoren su percepción de seguridad u otra necesidad mostrada.

### nivel 4 - Derivación:

Nada más conocer el conflicto en el que se ha producido una agresión:

Garantizar la seguridad de la persona agredida:

- en el domicilio (aislarse en una habitación)
- fuera de él (ir a la vivienda de una persona de confianza. Ver qué debería llevarse)

Avisar a las autoridades (carabineros, 133)

Mantener contacto telefónico periódico con la persona agredida

<b>10.9 PROTOCOLO ANTE SITUACIONES DE VIOLENCIA DE GÉNERO Y VIOLENCIA INTRAFAMILIAR</b>
<b>Ejecutor:</b> Ejecutores del programa.
<b>Responsable:</b> Ejecutores del programa.
<b>Objetivo:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Realizar una oportuna intervención frente a posibles casos de violencia.</li> <li>✓ Prevenir las secuelas tanto en el ámbito físico – mental y brindar protección a los involucrados.</li> <li>✓ Contribuir a poner fin y evitar la recurrencia de la violencia en la vivienda.</li> </ul>
<b>Consideraciones:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Debe quedar explícito en las normas de convivencia del programa la prohibición de todo tipo de agresiones, amenazas, malos tratos entre residentes, equipo de trabajo y/o vecinos.</li> </ul>

- **El equipo ejecutor que tenga en su cobertura participantes mujeres debe vincularse directamente con los centros de la Mujer existente en el territorio con el objetivo de llevar un trabajo mancomunado frente a situaciones de sensibilización, prevención, difusión y abordaje de la violencia.**

**Plazos de Activación:** 24 horas

**Procedimientos: N°1. Acogida:** Es responsabilidad del profesional designado y capacitado para realizar contención emocional, tranquilizar a la víctima, escuchar a la persona afectada llevándola a un lugar seguro. En dicho espacio brindar apoyo y contención.

Es relevante mantener en todo momento un trato digno, respetuoso y sensible con las víctimas, lo que implica en primer lugar tener una postura definida de rechazo a toda forma de violencia, o culpabilizando a la víctima de lo ocurrido, cualquiera sea la circunstancia en que el hecho haya sucedido.

La contención emocional es un conjunto de procedimientos básicos que tienen como objetivo tranquilizar y estimular la confianza de una persona que se encuentra afectada, según Martin A. Finkel & Randell A. Alexander (2011) los efectos inmediatos de la violencia incluyen angustia, rabia, hostilidad, vergüenza y culpa, por lo que en este momento es importante, enfatizar que se encuentra en un medio seguro para referir su preocupación actual y, que el profesional estará disponible para ayudarlo en todo momento. Se debe mantener una actitud empática, que es la habilidad de colocarse momentáneamente en el lugar de la otra persona; y la escucha activa, que es la capacidad de poner atención al mensaje emitido por otra persona.

1. Ejemplos de consignas a plantear en una entrevista de primera acogida<sup>23</sup> para indagar sobre una situación de violencia contra la mujer:

- **Me ha tocado atender a mujeres que se encontraban en una situación parecida a la suya. Le pido, por favor, si me cuenta más de lo que le pasa, para entender mejor su situación.**
- **A veces es bueno hablar de las cosas que nos han pasado, aunque sean muy difíciles, dolorosas o complejas.**
- **La veo asustada/desesperanzada/avergonzada/deprimida, ¿quisiera contarme lo que le sucede?**
- **¿Alguien sabe por lo que está pasando?**
- **Algunas personas con este tipo de lesiones están viviendo alguna situación de violencia, estoy dispuesta/o a que pueda contarme lo que sucede porque estamos en disposición a ayudarla.**
- **Existe un programa que puede ayudarla específicamente en lo que pasa, siempre respetando la confidencialidad y su decisión a asistir.**

2. Preguntas facilitadoras para introducir la entrevista e iniciar la detección de violencia de género contra las mujeres en contexto de pareja y ex pareja.

- **La veo preocupada, ¿hay algo que me quisiera comentar?**
- **¿Tiene algún problema con su pareja? ¿Tiene temor de contarme algo de lo que sucede en su relación de pareja?**

<sup>23</sup> Contenido Módulo 4, Curso E-Learning Séptima Versión 2021, Unidad VCM, SernamEG. Para mayor información y ejemplos de preguntas se sugiere revisar MINSAL (2010). *Manual de Apoyo Técnico para las Acciones de Salud en Violencia Intrafamiliar*. Santiago: Unidad de Salud Mental – Ministerio de Salud. Disponible en: <https://cesfamsi.files.wordpress.com/2010/05/matpasvi.pdf>

**Procedimiento N° 2:** Evaluar la severidad de los hechos, el estado de la víctima y efectuar una derivación asistida si corresponde.

El profesional deberá evaluar la condición de salud de la víctima, tomando todas las medidas de apoyo y derivación a Centro de Salud según gravedad (Llamar a SAMU y/o derivación a urgencia de Hospital, contactar a Carabineros, PDI).

En este momento es importante analizar las posibilidades concretas, tales como que el/a agresor/a se le acerque a la víctima y evaluar las medidas de protección existentes a su alcance. Es importante que el equipo cuente con un espacio alternativo de alojamiento en el caso que se tome la decisión de separar la víctima del agresor/a. A través de la escucha a la persona afectada, se puede obtener información relevante que favorezca la orientación a las acciones a realizar por parte de la víctima y el equipo de trabajo. Se debe dejar registro por escrito en bitácora personal los hechos ocurridos. Se sugiere que el equipo oriente a la persona afectada para realizar la denuncia pertinente.

La violencia intrafamiliar es un delito que se debe denunciar. Para ello la víctima se puede acercar al Juzgado de Familia, a Carabineros de Chile o a la Policía de Investigaciones, que tienen la obligación de acoger la denuncia y orientar a la víctima en la posterior tramitación legal. En casos calificados, el Sernameg puede asumir el patrocinio y representación de la mujer víctima de delitos de violencia intrafamiliar, siempre que sea mayor de edad y así lo requiera. Luego, a través de la interposición de la denuncia o la demanda, se da inicio al juicio por violencia intrafamiliar. Los casos serán vistos por los Tribunales de Familia y si éstos consideran que se configura el delito de maltrato habitual, remitirán los antecedentes al Ministerio Público.

**Procedimiento N° 3** El equipo o profesional designado entrevista al agresor/a. Con la labor de escucha activa realiza entrevista con participante involucrado en los hechos, de manera cordial y respetuosa, recabando información la que posteriormente debe ser contrastada en los organismos pertinentes y a cargo del proceso de investigación. Se debe dejar registro por escrito y bitácora personal.

**Procedimiento N° 4:** Notificación Contraparte Técnica Ministerial, deberá notificar por escrito a la contraparte técnica nacional de los hechos ocurridos, con la finalidad de buscar soluciones alternativas para las personas involucradas en los hechos, tales como: derivación a otro dispositivo, denuncia, entre otras acciones. Es importante considerar que existirán necesidades inmediatas y a largo plazo que deben ser abordadas.

**Procedimiento N° 5: Trabajo y Orientación:** Trabajar y orientar las atenciones individuales en psicoeducación para los participantes del programa. Activar las redes intersectoriales de las viviendas. Es importante que el equipo conozca la Oferta SernamEG, accediendo a información de los dispositivos y programas de SernamEG en la página web [www.sernameg.cl](http://www.sernameg.cl) y mediante la plataforma de atención gratuita y permanente (24/7) Fono Orientación 1455.

## 11. ANEXOS

### Anexo 1: Declaración Jurada Simple

Yo, ....., cédula de identidad N°....., con domicilio en .....me desempeño en el rol de ..... en el Programa Vivienda Primero, implementado por ..... (Nombre de la institución ejecutora) declaro que:

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

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

Nombre:

Firma:

Cédula de identidad N°:

## Anexo 2: Consentimiento Informado

### CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA EL USO DE LOS DATOS PERSONALES EN EL MARCO DEL PROGRAMA VIVIENDA PRIMERO

En \_\_\_\_\_, a \_\_ de \_\_\_\_\_, de 2024

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

Asimismo, autorizo al Ministerio de Desarrollo Social y Familia, el tratamiento de mis datos  
personales para el cumplimiento de las funciones que la ley N° 20.530 le asigna al Ministerio  
y para los fines señalados en el artículo 4° del decreto N°160, de 2007, del Ministerio del  
entonces Ministerio de Planificación, que Aprueba el reglamento del Registro de  
Información Social, todo lo anterior en sujeción a la ley N° 19.620 sobre Protección de la  
Vida Privada.

\_\_\_\_\_  
Firma

(Nombre Completo) \_\_\_\_\_  
Cédula de Identidad N° \_\_\_\_\_

### Anexo 3: Proceso de Adaptación a la Vivienda

#### PROCESO DE ADAPTACIÓN A LA VIVIENDA

El proceso de Adaptación a la vivienda supone la acomodación de la persona en el programa. La toma de posesión de su espacio y la activación de los primeros apoyos. Es el proceso por el que todo el equipo presta soporte para que la persona se sienta acogida, para asegurar que la persona toma posesión de la vivienda y la hace propia, estableciendo un vínculo con el equipo y con su proceso de recuperación. Articular los apoyos necesarios para que esto ocurra y detectar posibles dificultades desde el primer momento para apoyar a el/la participante para solventarlas.

En ese sentido, transcurrido 2 meses desde la entrada, resulta importante realizar una evaluación del proceso. Lo que se está evaluando es el grado de vínculo conseguido entre el equipo y el/la participante, el acuerdo de tareas, así como grado de interiorización del programa. Esta "alianza terapéutica", es el mejor predictor del resultado final de cualquier proceso de ayuda por lo que resulta muy importante prestar atención a que se produzca. Esta fase finaliza cuando la **evaluación del proceso**, realizada en reunión junto con la persona, muestra una buena adaptación de la persona al programa y ésta así lo expresa. Si se identifican dificultades, se diseñarán acciones junto con la persona para conseguir que se sienta cómoda y acepte sin problema los apoyos del programa. En ese caso, se tratarán de establecer objetivos para conseguir ayudar a los y las participantes, facilitando que conozcan qué apoyos del programa pueden ayudarle a hacerse cargo de las dificultades que pudiesen poner en peligro su continuidad en el programa o su proceso personal.

Podría suceder que pasado un tiempo en la vivienda y recibiendo el apoyo del programa, la persona decida renunciar al mismo o bien que directamente abandone la vivienda y el contacto con el equipo profesional. En estos casos, se explorarán y se tratarán de reconducir si es posible las dificultades que pueda tener la persona, y si no se consigue, se podrá gestionar la salida del programa mediante la firma de la renuncia de participación.

#### Desarrollo Proceso de Adaptación a la Vivienda

El objetivo principal de la intervención en esta fase inicial es desarrollar procesos de autonomía y mejora de la calidad de vida prestando los apoyos necesarios a las necesidades y decisiones de las/os participantes para que puedan hacerse cargo de sus responsabilidades y hacer uso de sus derechos.

Para ello es fundamental propiciar que la persona se mantenga en la vivienda como eje primero y fundamental de la intervención a realizar. Por tanto, la primera intervención se dirigirá al cumplimiento no punitivo de los compromisos adquiridos.

Desde esta perspectiva resultará también fundamental conocer cuáles son las necesidades y decisiones de los/as participantes entendiendo a estos/as como sujetos libres y adultos capaces de tomar las decisiones que entienden mejor para sus vidas, así como proporcionarles los apoyos necesarios para conseguirlo.

El enfoque de fortalezas es una perspectiva que se emplea a lo largo de todo el proceso y conviene incorporarlo en esta fase de adaptación al programa. El concepto de enfoque de fortalezas supone un desarrollo de las estrategias de empoderamiento. Propiciar, en colaboración con la persona, un cambio de autoconcepto y un desarrollo y puesta en práctica de sus fortalezas personales puede ser muy útil para superar los obstáculos que puedan aparecer en el periodo de adaptación.

La atención que el equipo ofrecerá a cada participante será principalmente a través de la visita semanal. Al menos una por semana. La frecuencia e intensidad de dichas visitas se ajustará a la necesidad de apoyo y a la demanda de la persona. De la misma forma que se planificaron los encuentros previos se acordará un calendario compartido entre participante y profesional de referencia con las fechas, los horarios de visitas y los contenidos de éstas.

Esta acción da como resultado un acuerdo en las tareas entre equipo y participante que favorece la alianza de trabajo.

La visita será por tanto el espacio de trabajo en el que la persona volcará sus necesidades y donde se diseñarán conjuntamente los apoyos necesarios para satisfacerlas. Así mismo servirá para hacer seguimiento de las tareas y de los compromisos.

El equipo estará disponible para atender posibles demandas que los/as participantes puedan manifestar mediante llamadas telefónicas.

El equipo informará a cada participante sobre su horario laboral, así como la posibilidad de atender llamadas fuera de este horario si tienen un carácter de urgencia.

Cuando las demandas no tengan un carácter de urgencia y se produzcan fuera del horario laboral, el técnico, se lo indicará al participante, pudiendo derivar el tema a tratar a la visita programada, a una visita lo antes posible o a la derivación a recursos de emergencia.

Se instará, por tanto, a que cuando se enfrenten a una situación de urgencia se pongan en contacto con los recursos de emergencia social, sanitario o de cualquier otra índole que puedan resolver dichas demandas. Este trabajo será acordado previamente con el participante que dispondrá de un listado de teléfonos de los servicios de emergencia y procedimiento de pasos para hacerse cargo de la situación. Dedicar algunas visitas a trabajar en este sentido favorece la autoeficacia.

En caso de que la demanda tenga un carácter de urgencia y no exista una adecuada respuesta a dicha demanda por los recursos de emergencia o por cualquier otro recurso con el que cuente el participante (familia, vecinos...), el equipo de apoyo valorará la necesidad de presentarse en el domicilio para resolver dicha demanda.

El profesional también valorará la activación de recursos próximos al participante para que puedan sostener, acompañar o resolver dicha demanda, especialmente en el caso de que el participante no se encuentre en condiciones de activar dichos recursos.

El equipo propiciará siempre que sea el propio participante quien pueda generar un auto apoyo a partir de los recursos con los que cuente. Denominamos recursos a cualquier potencialidad que puede emplearse a un efecto (familia, competencia, habilidad, bien material, conocimiento...)

Del mismo modo el equipo tratará de que sea la comunidad y los recursos con los que ésta cuenta quien proporcione un apoyo a dicha demanda. Se trata de ir haciendo uso de los servicios destinados a la población general y abandonar aquellos específicos para personas en situación de calle. El apoyo que recibirá el/la participante y la comunidad, por parte del equipo irá dirigido a que pueda satisfacer sus necesidades o que la comunidad contribuya a satisfacerlas. Por tanto, el apoyo no irá dirigido a la satisfacción directa de la demanda del/la participante.

Cada demanda recibirá un apoyo proporcional al grado de autonomía que muestre el/la participante y estará orientada a su funcionamiento autónomo. En este sentido, evitaremos respuestas paternalistas.

El equipo valorará cada una de las demandas, implicando a la coordinación del equipo, cuando éstas sean especialmente complejas, no puedan resolverse, llevándolas a reunión de equipo.

Contar con alguna metodología de supervisión de casos ayudará a buscar soluciones a aquellas situaciones en las que se estén encontrando bloqueos que conllevan que las acciones que se desarrollan no estén encaminándose a los objetivos. Serán susceptibles de una reflexión crítica aquellos casos en los que los participantes manifiestan una necesidad de cambio y con los apoyos o estrategias de intervención llevadas a cabo no se producen, cuando hay estancamientos en la intervención, o cuando existen incumplimientos reiterados de los compromisos. Este espacio de trabajo permite aclarar y objetivar hechos o acciones profesionales y aprender desde la propia experiencia, mejorando la capacidad de intervención y de manejo del complejo entramado que se presenta en las intervenciones sociales.

Esta primera etapa puede ser un buen momento para dedicar las primeras visitas a trabajar aspectos relacionados con la convivencia en la vivienda. Pueden resultar de utilidad la elaboración (o trabajo en profundidad) de un decálogo de convivencia junto a la persona que sirva de documento base para trabajar los mínimos que se exigen, que ayude a identificar preventivamente posibles focos de conflicto.

El apoyo que como respuesta recibirá cada demanda por parte del equipo formará parte de los servicios ofrecidos. En esta línea conviene tener definido por parte del programa la cartera de servicios que se ofrece a los participantes. Un ejemplo de apoyos puede ser:

- a. Información: Proporcionar medios y/o propiciar el desarrollo de estrategias para que el/la participante obtenga la información relativa a la demanda que plantee. En casos de baja capacidad se ofrecerá la información directamente.
- b. Tramitación: Acompañamiento para que la persona pueda realizar una tramitación administrativa con el recurso oportuno. Por lo general el equipo no realizará tramitación de ningún tipo, sino que serán los recursos sociales, jurídicos, de salud, etc., los responsables de realizar dicha tramitación.
- c. Asistencia en el hogar: Prestar un apoyo para la adecuada gestión del hogar desde la gestión de las actividades de vida diaria hasta la gestión de suministros.
- d. Asistencia emocional: Prestar un apoyo emocional especialmente ante situaciones adversas y crisis.
- e. Acompañamiento: Acompañamiento físico para la realización de un trámite o seguimiento de una serie de acciones acordadas.
- f. Apoyo económico: Entregar apoyo económico puntual para gastos de alimentación u otros bienes básicos
- g. Mediación: Realizar una mediación entre participante y otra parte (vecindario, acompañante, recursos...), cuando éste muestre considerables limitaciones para poder realizar la mediación por sí solo.

Transcurrido alrededor de 2 meses desde la entrada el/la participante, el equipo de apoyo y la coordinación del programa realizará una reunión conjunta con el objetivo de evaluar el grado de adaptación a la vivienda y analizar las acciones que se pondrán en marcha:

- En el caso de no haberse superado con éxito. El equipo prestará apoyos y diseñará acciones que serán acordadas y firmadas con el/la participante en un **Plan de Actuación**. El plan de actuación recoge actuaciones concretas altamente coordinadas entre equipo y participante en las que se actúa sobre un elemento identificado para resolver una crisis o un incumplimiento grave. La finalidad de los planes de actuación es realizar una intervención temprana

en crisis y en situaciones de incumplimiento de compromisos mediante planes de actuación efectivos, especializados y actualizados. Todos los participantes que atraviesen estas circunstancias dispondrán de planes de actuación. La voluntad de los y las participantes será fundamental para la resolución del problema por lo que la firma de plan es altamente recomendable. Las acciones irán encaminadas a disminuir los elementos que dificultan a la persona el hacerse cargo de los compromisos del programa. Dicha evaluación se repetirá pasados 30 días.

- En el caso de haberse superado con éxito, el trabajo del equipo ira dirigido al inicio y/o consolidación de los objetivos de los y las participantes. Se apoyará la realización de un **Plan de Acompañamiento**. Este plan lo conforman los objetivos decididos y diseñados por la propia persona con la ayuda del equipo, así como los acuerdos en cuanto a las tareas a realizar para conseguir dichos objetivos. Todo ello conforma un plan de acompañamiento acordado y firmado entre participante y profesional de referencia desde una perspectiva de planificación centrada en la persona. Por tanto, todas las personas deben disponer de planes de acompañamiento, con objetivos definidos por ellos y por ellas en un trabajo colaborativo con el profesional una vez hayan superado el proceso de adaptación al programa.

La idea subyacente es trabajar desde las motivaciones internas que las personas tenemos para obrar cambios en nuestras vidas. La vivienda funciona entonces como una plataforma desde la cual una persona puede retomar las riendas de su vida. En ambos casos (superada o no la adaptación), los equipos de acompañamiento apoyarán la identificación de metas. Los objetivos propuestos por los/las participantes obviamente serán acordados con ellos y ellas y deberán ser firmados como una forma de contrato terapéutico entre ambos independientemente de que sean plasmados en un plan de actuación o en un plan de acompañamiento.

Por tanto, todos los participantes dispondrán de objetivos y de un Plan de Trabajo o Acompañamiento, 60 días después de su entrada en la vivienda o bien dirigidos a la culminación del proceso de adaptación o al inicio y consolidación de procesos de intervención psico-social.

## **Anexo 4: Abordaje de Participantes con Problemas Crónicos de Salud Mental**

### **1. RECOMENDACIONES GENERALES EN LA INTERVENCIÓN CON SALUD MENTAL.**

#### **Diagnóstico**

Un aspecto práctico para los equipos profesionales del programa es que se verifique si los/as participantes disponen de diagnóstico psiquiátrico o de un informe psicológico. La información en este sentido no supone solucionar ni controlar los problemas de salud mental, pero sí puede resultar de utilidad para conocer a la persona y, sobre todo, ayudarlo a que interiorice las características e información sobre sus problemas de salud mental; dado que cuanto más conocimiento e interiorización disponga, mejores acciones pueden diseñar para lograr una vida estable, normalizada y plena. La información que puede ser útil en este sentido es:

- **Tratamientos anteriores, informes médicos**
- **Medicación actual y grado de adhesión. Efectos secundarios. Medicaciones anteriores.**
- **Ingresos psiquiátricos voluntarios o no, informes de alta y de ingreso.**
- **Intentos autolíticos anteriores**
- **Antecedentes familiares, certificados de salud**
- **Sintomatología general**
- **Crisis emocionales anteriores: precipitantes de crisis identificados, estrategias de afrontamiento utilizadas**
- **Circunstancias actuales: pérdidas significativas recientes, consumo de drogas**

Aunque no disponga de diagnóstico esta información y otra puede ofrecer claridad sobre cómo la persona puede afrontar el confinamiento y la crisis. Así como fomentar la solidez de la alianza terapéutica con el equipo de acompañamiento.

El desarrollo de una relación terapéutica constructiva es crucial para evaluar y comprender la naturaleza de los problemas de una persona y proporciona la base de cualquier plan para el manejo posterior. Lograr la implicación efectiva de una persona con psicosis o esquizofrenia puede requerir persistencia, flexibilidad, fiabilidad, regularidad y sensibilidad hacia la opinión de la persona con el fin de establecer la confianza. También es importante en el proceso de evaluación y compromiso, así como en la prestación a largo plazo de las intervenciones, la participación de los cuidadores, familiares y amigos de las personas con psicosis y la identificación de sus puntos de vista y necesidades (Kuipers & Bebbington, 1990; Worthington et al., 2013).

#### **Afrontamiento**

Si el equipo técnico conoce a los participantes, ello permite haber identificado su patrón de afrontamiento a una crisis.

Una herramienta de gran utilidad que puede usarse es Planificación Anticipada de las Decisiones en Salud Mental (Consejería De Salud de Junta De Andalucía, 2015). Desde esta guía, citamos:

*“Cuando una persona tiene limitada su capacidad para tomar decisiones, se encuentra en una situación de especial vulnerabilidad, por lo que sus derechos podrían no ser respetados, en el caso de que terceras personas tomen decisiones ajenas a su voluntad, sus necesidades o sus preferencias. Las personas con problemas de salud mental pueden encontrarse en estas*

*situaciones con la atención que van a recibir en un servicio de Salud Mental. Para evitar que se produzcan vulneraciones de derechos en esas situaciones, es recomendable que se conozcan, de forma anticipada, sus necesidades y preferencias en relación a la asistencia que van a recibir por parte de los servicios de Salud Mental”.*

## **Elección**

En la intervención con todas las personas participantes del programa vivienda Primero, y especialmente en aquellas con algún problema de salud mental, es plantear todas las intervenciones relacionadas desde una elección absoluta por parte de éstos; no como una obligación, sino como una elección basada en sus intereses y objetivos. Confrontar desde el equipo técnico puede tener una utilidad y sentido, pero siempre debe realizarse desde la conexión de la utilidad subjetiva y los valores de la persona participante. Por ejemplo, es poco probable que una intervención destinada a adherirse a un tratamiento psicofarmacológico tenga éxito si planteamos a la persona participante una serie de beneficios “teóricos” o despersonalizados, y no partimos de apoyarle en que identifique cuál es la utilidad de utilizar un psicofármaco en relación con sus necesidades, intereses y proyecto personal propio.

## **Apoyar en la ayuda especializada**

Si en algún momento el equipo profesional y el participante sienten que no pueden abordar una situación difícil derivada de una problemática de salud mental, se debe apoyar en la ayuda que puedan otorgar los recursos comunitarios. Se pueden contemplar los siguientes criterios para derivar a servicios especializados (en salud mental, psicólogo especializado o médico psiquiatra):

- **Síntomas persistentes y/o agravados que no remiten.**
- **Dificultades marcadas en la vida familiar o social (convivencia conflictiva, sometimiento, soledad profunda)**
- **Riesgo de complicaciones, en especial el suicidio.**
- **Agravamiento y persistencia de la situación por alcoholismo u otras adicciones.**
- **Especialmente las depresiones mayores, psicosis, el trastorno por estrés postraumático y la idealización suicida son condiciones mentales severas que requieren de una atención especializada.**

## **Activación de red social-adaptación**

La combinación del cambio potencialmente traumático o, cuanto menos, diverso, de transitar de la calle a una vivienda, con la existencia de un problema de salud mental, es posible que produzca una mayor exacerbación de la sintomatología; debido a procesos de estrés. Esto no significa que ello vaya a producirse ni que el equipo de profesionales debe permanecer vigilante sobre esto ni predisponer a la persona a que ello ocurra; sin embargo, sí resulta de utilidad en la intervención conocer por el equipo y dar a conocer esta realidad a la persona, basada en la relación estrés y exageración sintomatológica. Ello facilita, además, empoderamiento en la propia persona participante, y permite abrir una vía de intervención conjunta basada en el conocimiento de los síntomas.

En este sentido, esta situación puede ser un buen motivo para contactar con los servicios de salud que le correspondan por zona o por perfil, si los tiene, o bien iniciar la derivación a este camino.

## Anexo 5: Enfoque de la Reducción de Daños desde Housing First

### ENFOQUE DE LA REDUCCIÓN DE DAÑOS DESDE HOUSING FIRST

El objetivo de la reducción de daño es precisamente la prevención y reducción que los daños ocasionados principalmente por las adicciones y otras conductas no saludables en la población en situación de calle y en sus comunidades.

La Reducción de Daños (RRDD) es un enfoque pragmático y humanitario respetuoso con los **principios de salud pública y de derechos humanos**, que consideran a toda la población como personas de derecho y destinatarias de políticas de salud, indistintamente de si consumen o no drogas, y se muestran siempre contrarias a cualquier proceso discriminatorio y de estigmatización por su opción o condición de consumo de drogas y/o alcohol, sean éstas lícitas o ilícitas.

Las estrategias de reducción, por tanto, tienden a diversificar la oferta asistencial, desarrollando nuevas modalidades terapéuticas o nuevos dispositivos de carácter psicosocial. Reconocen que el uso lícito o ilícito de drogas y/o alcohol forma parte de nuestro mundo, y resuelve ocuparse de minimizar los efectos perjudiciales, más que limitarse a condenarlos o ignorarlos.

Así, desde la Organización Mundial de la Salud se entiende que “las intervenciones eficaces de salud pública deben tener un enfoque escalonado, jerárquico y pragmático”. Se abandonan como prioritarios los objetivos maximalistas de la abstinencia y se promueven las propuestas con objetivos intermedios o priorizados.

Existen diversos y diferentes **fundamentos**, para abordar los consumos problemáticos de drogas y alcohol, entre los que se encuentran:

- El uso de drogas y/o alcohol, en nuestras sociedades actuales es una realidad, ante la cual no se puede mirar hacia otro lado o continuar aspirando a su desaparición. Hay personas que usan drogas y/o alcohol que no contactan ni contactarán con servicios especializados ya que no tendrán problemas asociados y otras que, a pesar de ciertos efectos negativos asociados al consumo, por distintas razones no están interesadas en abandonarlo. En este sentido, la reducción de riesgos y daños acepta la opción individual de búsqueda del propio bienestar, incluyendo el derecho individual al consumo de drogas, al mismo tiempo que reconoce la complejidad y dificultad de la modificación de los comportamientos humanos.
- Aún relacionando el consumo de drogas y/o alcohol con el riesgo de que acontezcan ciertas consecuencias, al igual que ocurre en muchas otras circunstancias de la vida, éstas no siempre son negativas, sino que, desde el criterio de la persona consumidora, también las habrá placenteras y/o beneficiosas. De ahí que, tanto para la RRDD como para cualquier intervención en el ámbito de la salud pública, sea importante no teñir dichas intervenciones de sesgos subjetivos y culturales insensibles y no respetuosos con la asignación de valores positivos o negativos que las personas realizan a sus conductas y experiencias particulares. La RRDD rehúye imponer un estilo de vida, lo que busca es definir e implementar acciones que tiendan a preservar efectos de beneficio en las personas que usan drogas y/o alcohol y proteger ante la aparición de daños particulares o colectivos asociados a ciertos consumos.
- El uso de drogas y/o alcohol es un fenómeno complejo y multicausal, que incluye distintos tipos de relación con las sustancias. Además, el potencial de riesgo derivado del consumo de drogas depende tanto de las características de la persona y sus expectativas, como del tipo y dosis de droga consumida, el patrón de consumo y las circunstancias ambientales y sociales. Así pues, las intervenciones deben ajustarse a las personas o grupos y sus distintos perfiles, teniendo en cuenta esa complejidad.
- Los daños asociados al consumo de drogas y/o alcohol son multidireccionales. Quien recibe el daño puede ser la propia persona, su contexto social más próximo (familia,

amistades, comunidad, etc.), o la sociedad en general. Muchos de los daños relacionados con los consumos de drogas y/o alcohol pueden ser evitados o atenuados sin que se imponga la necesidad de eliminar el consumo.

- El hecho de que los objetivos preventivos y asistenciales orientados a la abstinencia hayan sido muy exigentes, rígidos y no consensuados con las personas que usan drogas y/o alcohol ha generado expectativas no realistas, frustración entre los y las profesionales y un enorme distanciamiento entre ambos. Es por lo que se impone la necesidad de promover objetivos preventivos y asistenciales que promuevan y promuevan las competencias y responsabilidades de las propias personas usuarias de drogas y/o alcohol, implicándolos en el diseño de estrategias que respondan de manera efectiva a sus necesidades.

El modelo de la RRDD acepta pues, la evidencia de que las personas continuarán consumiendo drogas y/o alcohol, de que no todos los consumidores de drogas y/o alcohol están en condiciones de realizar un tratamiento de desintoxicación y de que muchos de los que consumen no se acercan ni contactan con los servicios de salud existentes.

La reducción de daños se realiza con un enfoque de recuperación y preventivo desde el primer momento y especialmente en forma activa ante la previsión de consecuencias graves en áreas de su vida que comprometan gravemente su salud y/o su permanencia en el programa.

El conjunto de prácticas y estrategias de intervención en reducción de daño también se realiza ante la demanda de los propios participantes de reducir su consumo, disminuir los daños o cuidar su salud u otros aspectos de su vida que estén viéndose afectados por la adicción. La mera demanda es suficiente, aunque puede realizarse una exploración del grado y tipo de motivación para no reproducir de forma velada un modelo escalera en el que un/a participante asocia vivienda a necesidad de cambio. También se realiza una entrevista motivacional para determinar cuál es el mejor apoyo para la reducción del daño.

La reducción del daño puede ser propuesta por el equipo si se observan conductas que estén generando daños importantes en la persona o en áreas de su vida, aunque la voluntad de la persona, obviamente, es condición indispensable.

**SEGUNDO: DÉJASE CONSTANCIA** que la presente resolución registrará a contar de su total tramitación y se mantendrá vigente en la medida que exista el programa presupuestario Vivienda Primero en la ley de presupuestos del sector público correspondiente.

**TERCERO: REMÍTASE** copia digital de la presente resolución, al Gabinete del Sra. Subsecretaria de Servicios Sociales; a la División de Administración y Finanzas y a la División de Promoción y Protección Social, ambas de la Subsecretaría de Servicios Sociales; a las Secretarías Regionales Ministeriales de Desarrollo Social y Familia; a la Fiscalía, y copia impresa a Oficina de Partes.

**CUARTO: INCORPÓRESE** por Oficina de Partes, copia digital de la presente resolución en el sistema de gestión documental del Ministerio de Desarrollo Social y Familia denominado SocialDOC.

**ANÓTESE Y PUBLIQUESE EN LA PÁGINA WEB INSTITUCIONAL Y EN EL SISTEMA DE GESTIÓN DE CONVENIOS DEL MINISTERIO DE DESARROLLO SOCIAL Y FAMILIA”**

  
  
**ROMY ALAMO PICHARA**  
**SUBSECRETARIA DE SERVICIOS SOCIALES (S)**