

REPÚBLICA DE CHILE
GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DE DESARROLLO SOCIAL Y FAMILIA
SUBSECRETARÍA DE SERVICIOS SOCIALES



**APRUEBA MANUAL DE ORIENTACIONES Y ESTÁNDARES
TÉCNICOS PARA EL COMPONENTE PLAN PROTEGE
CALLE DEL PROGRAMA NOCHE DIGNA AÑO 2025.**



RESOLUCIÓN EXENTA N° 044
SANTIAGO, 03 FEB 2025

VISTO:

Lo dispuesto en la Constitución Política de la República de Chile, cuyo texto refundido, coordinado y sistematizado fue fijado por el decreto N° 100, de 2005, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia; en la Ley N°18.575, orgánica constitucional de bases generales de la Administración del Estado, cuyo texto refundido, coordinado y sistematizado fue fijado por el decreto con fuerza de ley N°1, de 2000, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia; 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°19.880, que establece bases de los procedimientos administrativos que rigen los actos de los órganos de la Administración del Estado; en la Ley N°21.722, de presupuestos del sector público correspondiente al año 2025; 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° 21.430, sobre garantías y protección integral de los derechos de la niñez y adolescencia; en el Reglamento que determina la estructura organizativa interna del Ministerio de Desarrollo Social y Familia, aprobado por el decreto N°15, de 2012, del entonces denominado Ministerio de Desarrollo Social, Subsecretaría de Evaluación Social; en el decreto N° 15, de 2022, del Ministerio de Desarrollo Social y Familia, que aprueba reglamento que determina la normativa técnica y metodológica que deben cumplir las Oficinas Locales de la Niñez y las demás normas para su adecuado funcionamiento; 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; en las demás normas aplicables, y;

CONSIDERANDO:

- 1° Que, la partida 21, capítulo 01, programa 01, subtítulo 24, ítem 03, asignación 998, de la ley N°21.722, de presupuestos del sector público correspondiente al año 2025, asigna recursos para el "Programa Noche Digna".
- 2° Que, el inciso segundo de la glosa 11 de dicha asignación estipula que "La transferencia de estos recursos se efectuará sobre la base de los convenios que suscriba el Ministerio de Desarrollo Social y Familia, a través de la Subsecretaría de Servicios Sociales y los organismos ejecutores, en los que se estipularán las acciones a desarrollar y los demás procedimientos y modalidades que se consideren necesarias."
- 3° Que, el "Plan Protege Calle" es uno de los componentes del "Programa Noche Digna", el cual tiene como objetivo general que las personas en situación de calle, sean protegidas de los riesgos para la salud y mortalidad en la época invernal y en condiciones ambientales adversas, para lo cual ofrece tres tipos de servicios entregados mediante los denominados dispositivos, los que proporcionan una serie de prestaciones dirigidas a las personas en situación de calle para la satisfacción de sus necesidades de alimentación, higiene, abrigo y salud.
- 4° Que, por lo expuesto y de acuerdo a lo solicitado mediante memorándum electrónico SSS N°7155/2024, de 18 de diciembre de 2024, de la Jefa de División de Promoción y Protección Social de la Subsecretaría de Servicios Sociales, corresponde aprobar por medio del presente acto administrativo el Manual de Orientaciones y Estándares Técnicos del Plan Protege Calle, a fin de contar con normas de carácter técnico que sirvan como estándar mínimo y referente obligatorio para los ejecutores participantes de los concursos que se realicen en marco de dicho Programa, por tanto;

RESUELVO:

PRIMERO: APRUÉBASE el Manual de Orientaciones y Estándares Técnicos para el componente Plan Protege Calle del Programa Noche Digna año 2025, cuyo texto es el siguiente:

“MANUAL DE ORIENTACIONES Y ESTÁNDARES TÉCNICOS PLAN PROTEGE CALLE”

CONTENIDO

I. Objetivos del Plan Protege Calle.....	3
A. Objetivo General.....	3
B. Objetivos Específicos	3
II. Población objetivo	3
III. Servicios, dispositivos y prestaciones	3
IV. Estándares de calidad en la entrega de servicios	5
A. Estándares tangibles.....	5
B. Estándares de prestaciones.....	5
C. Estándares intangibles.....	5
V. Matriz de estándares del Plan Protege Calle.....	7
VI. Servicios sociales del Plan Protege Calle	9
A. Servicios de alojamiento	9
1. Albergue 9	10
2. Cupo de invierno.....	10
B. Servicio de atención en calle.....	10
1. Ruta Social.....	11
2. Servicio de cuidados de salud	12
3. Ruta Médica.....	13
4. Albergue Protege	14
5. Ruta Protege.....	14
VII. Coordinación, derivación y comunicación.....	15
A. Coordinación oportuna	15
B. Coordinación entre dispositivos del Plan Protege Calle	16
C. Coordinación con otros servicios complementarios.....	16
D. Derivaciones.....	17
E. Comunicaciones	17
F. Sistema Calle Cero (SICC).....	17
VIII. Anexos.....	18
Anexo 1: Etapas de trabajo en el albergue.....	18
Anexo 2: Estándares del albergue.....	20
Anexo 3: Estándares de Cupo de Invierno	37
Anexo 4: Mapeo de Puntos Calle	39
Anexo 5: Estándares de Ruta Social y Ruta Protege.....	40
Anexo 6: Protocolo ante fallecimiento de un participante.....	47
Anexo 7: Protocolo ante accidentes dentro del recinto	48
Anexo 8: Protocolo de derivación a un Centro de Salud de Urgencia	49
Anexo 9: Protocolo de acción para acogida de participantes en albergue	50
Anexo 10: Protocolo de acción para atención de participantes en calle	51
Anexo 11: Protocolo de intervención en crisis.....	52
Anexo 12: Protocolo ante intoxicación por consumo de drogas y/o alcohol	54
Anexo 13: Protocolo de acción frente a la presencia de personas gestantes y/o familias con niños/as y/o adolescentes en situación de calle.....	55
Anexo 14: Protocolo de acción frente a la presencia de niños, niñas y adolescentes no acompañados por adultos responsables en dispositivos para adultos de alojamiento o ruta.	58
Anexo 15: Protocolo ante vínculos no certificados de parentalidad	61
Anexo 16: Protocolo frente a vulneraciones de derechos a niños, niñas o adolescentes (NNA) en el dispositivo.	69
Anexo 17: Protocolo de acceso inclusivo a los dispositivos del programa Noche Digna considerando identidad de género y diversidad sexo-genérica de las personas usuarias.	77
Anexo 18: Protocolo ante situaciones de violencia de género y violencia intrafamiliar en el dispositivo	80

Anexo 19: Protocolo gestión menstrual para personas en situación de calle.....	83
Anexo 20: Protocolo para la prevención y manejo de una posible emergencia sanitaria o enfermedad infectocontagiosa para personas en situación de calle.....	86
Anexo 21: Formato de acta de reuniones, para ejecutores Plan Protege Calle	87
Anexo 22: Plan de alimentación saludable minuta INTA.....	88
Anexo 23: Encuesta de satisfacción.....	96
Anexo 24: Consentimiento de traslado.....	97

“MANUAL DE ORIENTACIONES Y ESTÁNDARES TÉCNICOS PLAN PROTEGE CALLE”

I. OBJETIVOS DEL PLAN PROTEGE CALLE

A. Objetivo General

El Plan Protege Calle, en adelante el “Plan”, tiene como objetivo general que las personas en situación de calle, en adelante PSC, sean protegidas de los riesgos a consecuencia de la vida en calle, lo que se agrava en la época invernal y en condiciones climáticas adversas. Para estos efectos y de acuerdo con lo señalado en el numeral 9, del artículo 3° del reglamento aprobado por el decreto N° 29, de 2013, del entonces Ministerio de Desarrollo Social, Subsecretaría de Servicios Sociales. se entenderá por “Persona en Situación de Calle”, a las personas y/o familias que carecen de residencia fija y que pernoctan en lugares, públicos o privados, que no tienen las características básicas de una vivienda, aunque cumplan esa función (no incluye campamentos). Asimismo, aquellas personas que, de conformidad con una reconocida trayectoria de situación de calle, reciben alojamiento temporal o por períodos significativos, provisto por instituciones que les brindan apoyo biopsicosocial.

B. Objetivos Específicos

- Garantizar diariamente techo, cama, abrigo, alimentación, higiene y cuidados¹ básicos de salud para PSC disminuyendo su riesgo de fallecer a consecuencia de la vida en calle.
- Asegurar la entrega oportuna de servicios a las PSC, contribuyendo a disminuir los factores de riesgo de fallecer en situación de calle y garantizando el uso eficiente de los recursos mediante la optimización de la capacidad instalada de atención del plan.
- Prevenir los deterioros graves de salud mediante la provisión de servicios socio sanitarios básicos principalmente a personas que se encuentran pernoctando en la vía pública tales como adultos mayores y a enfermos crónicos.

II. POBLACIÓN OBJETIVO

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

III. SERVICIOS, DISPOSITIVOS Y PRESTACIONES

EL PPC entrega atención a las personas en situación de calle a través de servicios consistentes en alternativas de alojamiento, atención en calle y cuidados básicos de salud, sin perjuicio del servicio integral de coordinación entre todos los dispositivos. De este modo, con estos servicios se espera fortalecer y complementar la oferta permanente dirigida a esta población objetivo.

Para estos efectos, el PPC puede entregar tres tipos de servicios mediante los denominados dispositivos, los cuales proporcionan prestaciones dirigidas a las PSC para la satisfacción de sus necesidades de alimentación, higiene, abrigo y cuidados básicos de salud, en los términos que se detallan a continuación:

¹ Los cuidados son actividades que permiten regenerar el bienestar físico y emocional de las personas diaria y generacionalmente (CEPAL y ONU Mujeres, 2020). Constituyen un trabajo esencial, una función social, un bien público y un derecho básico (MDSF, 2023b). Todas las personas requieren cuidados para sobrevivir, pero la necesidad de cuidados es diversa en la población, asociándose al nivel de dependencia durante el curso de su vida (Guía para el cuidado colaborativo en Programas Sociales, MDSF, 2024).

Cuadro 1: Resumen Plan Protege Calle

Servicios	Dispositivos	Prestaciones
Alojamiento	Albergue	<ul style="list-style-type: none"> • Alojamiento • Alimentación • Higiene-abrigo • Cuidados básicos de salud y derivaciones
	Cupos de Invierno	<ul style="list-style-type: none"> • Alojamiento • Alimentación • Higiene-abrigo
	Albergue con Sobrecupo	<ul style="list-style-type: none"> • Alojamiento • Alimentación • Higiene-abrigo • Cuidados básicos de salud y derivaciones
Atención en Calle	Ruta Social	<ul style="list-style-type: none"> • Alimentación • Higiene-abrigo • Cuidados básicos de salud y derivaciones
Cuidados de Salud	Albergue Protege	<ul style="list-style-type: none"> • Alojamiento • Alimentación • Higiene-abrigo • Cuidados básicos de salud y derivaciones • Cuidados post hospitalarios leves a moderados • Gestión de redes (pública, privada, familiar, otros).
	Ruta Protege	<ul style="list-style-type: none"> • Alimentación • Higiene-abrigo • Cuidados básicos de salud y derivaciones • Gestión de redes (pública, privada, familiar, otros). • Kit de Verano
	Ruta Médica	<ul style="list-style-type: none"> • Atención médica en la vía pública o Puntos Calle; dispositivos de alojamiento, derivaciones. • Gestión de redes (pública, privada, familiar, otros).

Los albergues y albergues con sobrecupo podrán estar dirigidos a un perfil específico de la población en situación de calle, tales como: albergues para mujeres, u otro, lo que deberá especificarse a través de un acuerdo operativo entre la Seremi MDSF y el ejecutor; con todo en ningún caso se podrá implementar un albergue de este tipo solo para niños, niñas y adolescentes (NNA). La definición de un perfil específico se podrá realizar siempre que no implique una modificación sustancial de los estándares de un albergue definidos en este documento.

Además de los dispositivos señalados precedentemente, para la ejecución del PPC correspondiente al 2025 se podrá ejecutar uno denominado "Albergue de Emergencia", cuyas características y estándares de funcionamiento serán aprobadas por separado mediante el acto administrativo que corresponda, motivo por el cual no se trata en este documento.

IV. ESTÁNDARES DE CALIDAD EN LA ENTREGA DE SERVICIOS

Para el logro de los objetivos del Plan Protege Calle, se requiere entregar servicios de calidad que permitan la protección de la vida de las personas en situación de calle. Si bien estos estándares están diseñados de manera homologada para los distintos territorios del país, pueden generarse excepciones las que se atenderán conforme a la realidad local, y deberán ser debidamente justificadas por la contraparte técnica de la Seremi MDSF correspondiente.

Así, existirán tres tipos de estándares:

- Estándares tangibles;
- Estándares de prestaciones y;
- Estándares intangibles.

A. Estándares tangibles

Refiere a las condiciones mínimas de calidad con las que deberá contar la infraestructura del dispositivo, en el cual funcionen los servicios de alojamiento, atención en calle, y cuidados de salud.

B. Estándares de prestaciones

Refiere a las condiciones mínimas de calidad que deben cumplir los bienes y/o servicios entregados a las PSC, para la satisfacción de sus necesidades de alojamiento, alimentación, higiene-abrigo y cuidados de salud entendiendo por “cuidados”, para estos efectos y en lo que resulte aplicable, lo señalado en la Guía para el cuidado colaborativo en Programas Sociales (MDSF, 2024), conforme a la cual éstas corresponden a actividades que generan bienestar físico y emocional en las personas, permitiendo el sostenimiento de la vida. Constituyen un trabajo, una función social, un bien público y un derecho básico, puesto que todas las personas, a lo largo de su vida necesitan cuidados, aunque en función de la edad, la salud u otras circunstancias, cada individuo puede estar en mayor capacidad para auto cuidarse o depender de cuidados externos.

C. Estándares intangibles

Refiere a las competencias mínimas que deben tener los/as integrantes de los equipos de los dispositivos, quienes deberán contar con experiencia en el área social, comunitaria y de salud.

El proceso de selección de los integrantes del equipo del dispositivo, que será responsabilidad del ejecutor, deberá asegurar la idoneidad de la persona y la compatibilidad de su salud con el cargo.

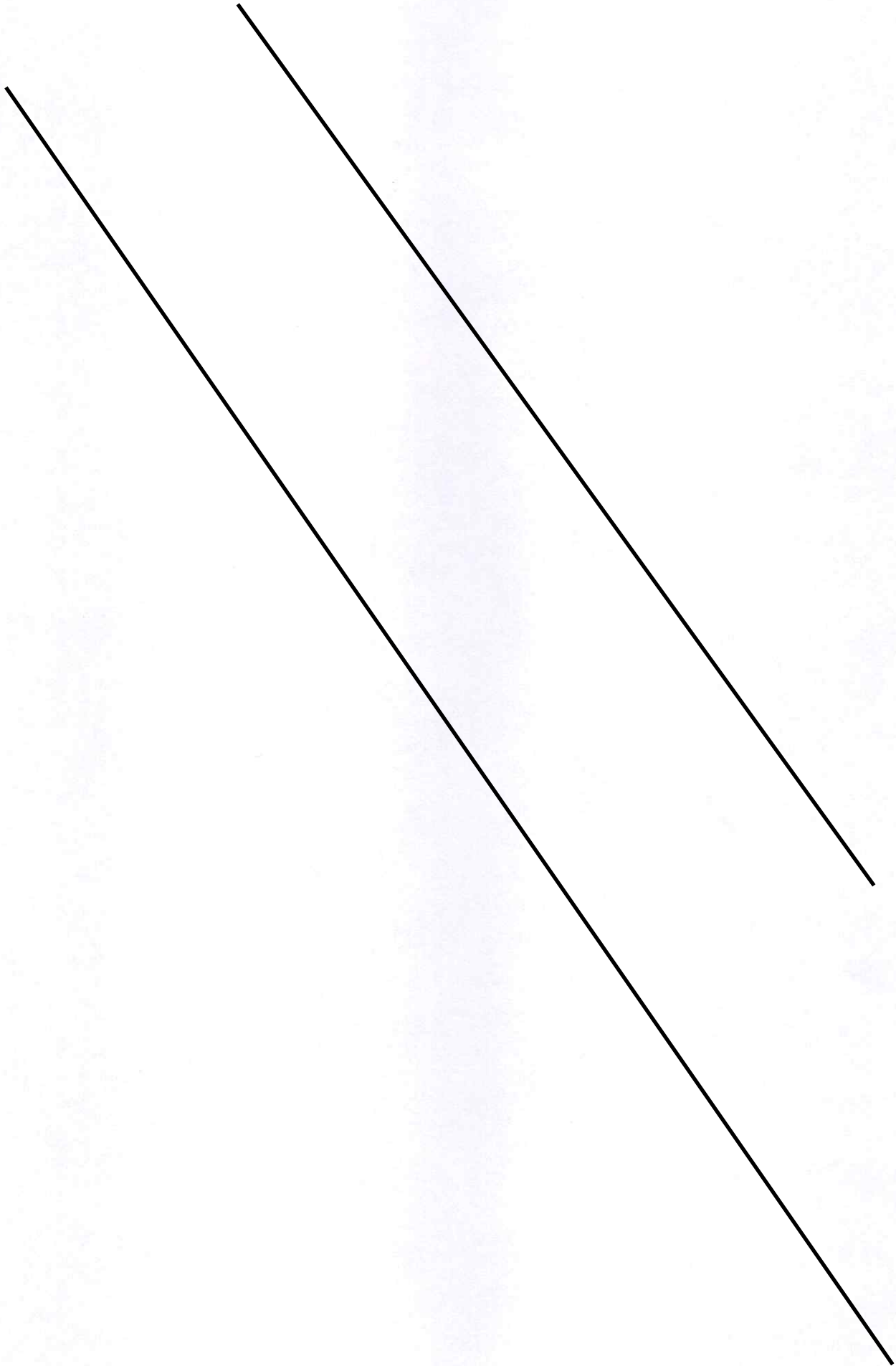
Además, se espera que el equipo:

- Esté motivado para trabajar con personas en situación de calle.
- Tenga un manejo óptimo de las relaciones interpersonales.
- Esté disponible para el trabajo interdisciplinario e intersectorial con un enfoque de derechos.

Respecto a la dinámica del equipo, se deberá considerar la noción de cuidado de éste en dos niveles: (i) En cuanto a la necesidad de generar instancias y medidas protectoras del recurso profesional, especialmente a través de una política institucional de cuidado y respeto de los/as miembros del equipo; (ii) En cuanto a la capacidad de los/as profesionales de auto cuidarse.

Por su parte, para el funcionamiento de los dispositivos se requiere de equipos conformados en su totalidad desde el inicio de la ejecución de los servicios, de acuerdo con lo indicado en este manual, lo que deberá indicarse en los respectivos informes técnicos, de instalación y final.

Eventualmente, la institución ejecutora podrá realizar ajustes a la conformación del equipo, atendiendo a la realidad local y/o frente a una eventual emergencia definida por la autoridad, siempre y cuando dicho ajuste se encuentre debidamente justificado y cuente con una aprobación formal de la contraparte técnica de la Seremi MDSF correspondiente, mediante un oficio.



Estándares Plan Protege Calle			Dispositivos							
Estándar	Tipo	Dimensión	Albergue	Albergue Protege	Albergue c/ Sobrecupo	Cupo Invierno	Ruta Social	Ruta Protege	Ruta Médica	
Prestaciones	Servicios	Alojamiento	X	X	X	X				
		Alimentación	X	X	X	X	X	X		
		Higiene-Abrigo	X	X	X	X	X	X		
		Cuidados básicos de salud y derivaciones	X	X	X		X			
		Atención médica de salud, derivaciones								X
		Gestión de redes		X					X	X
		Cuidados post hospitalarios leves a moderados			X					
		Coordinador/a		X	X	X		X	X	X
		Monitor/a Social		X	X	X	X	X	X	
		TENS		X	X	X		X	X	X
Intangibles	Equipo	Manipulador/a de Alimentos	X	X	X	X	X	X		
		Gestor/a de Redes Sanitarias		X						
		Orientador/a de cuidados sociosanitarios		X						
		Auxiliar de Aseo	X	X	X	X				X
		Conductor/a						X	X	X
		Médico/a								X
		Enfermero/a								X

VI. SERVICIOS SOCIALES DEL PLAN PROTEGE CALLE

En el contexto del PPC, se establecen disposiciones fundamentales para la operatividad de sus dispositivos. A continuación, se detallan las disposiciones generales para la adaptabilidad y eficiencia de los servicios, garantizando así una respuesta efectiva a las diversas necesidades que puedan surgir.

- **Adaptación ante Emergencias Sanitarias:** En el contexto de emergencias sanitarias, los servicios de los dispositivos del Plan Protege Calle podrán ajustarse para responder de manera óptima a diversas necesidades, para garantizar una respuesta eficaz.
- **Recursos Humanos:** La institución ejecutora podrá ajustar la conformación del equipo en situaciones de emergencia, siempre y cuando esté debidamente justificado y cuente con la aprobación de la contraparte técnica de la Seremi MDSF mediante un oficio. Para el correcto funcionamiento de los dispositivos, es imprescindible la plena conformación de equipos desde el inicio de la ejecución del dispositivo, cuya composición se detalla en las tablas incluidas en los informes técnicos de instalación y final.
- **Modificaciones en Operación y Prestaciones:** Los horarios de operación, tipo y cantidad de prestaciones pueden modificarse ante emergencias definidas por la autoridad o excepcionalmente debido a condiciones territoriales. Estas modificaciones deben ser justificadas y aprobadas por la Oficina Nacional de Calle de la División de Promoción y Protección Social de la Subsecretaría de Servicios Sociales, mediante solicitud vía oficio, sin que impliquen una disminución en la calidad del servicio.
- **Comunicación y Registro de Prestaciones:** Todos los dispositivos del Plan Protege Calle deben mantener comunicación con la Central de Comunicación y Reportabilidad. Además, se requiere el registro diario de prestaciones y personas atendidas en la Plataforma Sistema Noche Digna o en sistemas designados por el ministerio.
- **Capacitación y Acceso a Protocolos de Seguridad y otros de este manual:** Con el propósito de garantizar un desempeño seguro y efectivo, los equipos involucrados en la ejecución de los dispositivos del Plan Protege Calle deberán recibir capacitación, por parte de la institución ejecutora, en el uso adecuado de implementos de seguridad y deberán estar familiarizados con los planes de seguridad pertinentes. Además, deberán capacitarse los equipos en todos los procedimientos y protocolos del presente manual. Estos protocolos deberán estar impresos y fácilmente accesibles para los equipos en todo momento, buscando asegurar que cuenten con la información necesaria para una aplicación precisa y oportuna de los procedimientos establecidos.

A. Servicios de alojamiento

El servicio de alojamiento se entregará a través de los distintos tipos de Albergues y en los "Cupos de Invierno" los cuales se describen a continuación:

1. Albergue

a. Descripción

Dispositivo que tiene por objetivo entregar prestaciones de alojamiento, alimentación, higiene, abrigo, cuidados básicos de salud y derivaciones con la finalidad de proteger la vida y disminuir los riesgos a la salud de las personas en situación de calle.

b. Tipos de albergue

- **Albergue:** Aquel que cuenta con una capacidad hasta 20 personas, atención las 24 horas del día los siete días de la semana, y que contará con un espacio para mujeres y/o familias. En caso de presentarse un grupo familiar con NNA, se deberá asignar un dormitorio de uso exclusivo para dicho grupo;
- **Albergue con sobrecupo:** Este dispositivo contará con una capacidad de hasta 20 personas, la cual podrá ser aumentada en 10 camas adicionales a través de un sobrecupo. Este albergue funciona las 24 horas del día, los siete días de la semana, y cuenta con un espacio para mujeres y/o familias. En caso de presentarse un grupo familiar con un NNA, se deberá asignar un dormitorio de uso exclusivo para dicho grupo. El ejecutor deberá disponer de 10 camas adicionales instaladas

complementando dicha oferta. Este sobrecupo se implementará frente a condiciones climáticas adversas para la vida y la salud de las personas en situación de calle, catástrofe, emergencia sociosanitaria, falta de capacidad en albergues regulares u otro que sea determinado por MDSF y que requiera de reforzar la oferta existente para resguardar a las PSC. Para la implementación del sobrecupo será el/la jefe/a de la División de Promoción y Protección Social de la Subsecretaría de Servicios Sociales, quien solicitará a los secretarios regionales ministeriales, vía correo electrónico, la apertura, operación y cierre de estos Sobrecupos por el período señalado en dicho correo. El correo electrónico se enviará entre las 24 y 48 horas antes de la apertura del Sobrecupo. Los ejecutores de los dispositivos deberán activar el sobrecupo desde la activación, debidamente notificada en los términos expuestos precedentemente. Estos podrán extenderse de requerirse por la misma autoridad de contar con recursos para su ejecución.

c. Etapas de trabajo en los albergues

El trabajo llevado a cabo dentro de cada albergue se organizará en tres etapas: "Contacto inicial e ingreso", "Entrega de prestaciones", y "Cierre", cuyo detalle se encuentra contenido en el Anexo N°1 del presente Manual.

d. Estándares de los albergues

Las orientaciones referidas a los estándares mínimos de calidad que deberán mantener los albergues, al momento de entregar los servicios a las PSC, se encuentran señaladas en el Anexo N°2 del presente Manual.

Lo anterior no aplica para el Albergue de Emergencia, cuyo estándar será establecido y aprobado por separado, mediante el acto administrativo que corresponda.

La encuesta de satisfacción de usuarios se encuentra en el Anexo N°23 de este manual y deberá ser aplicada durante la última semana del periodo de la entrega de servicios, para todas las PSC presentes el día de aplicación de la encuesta. Esta deberá ser cargada en SIGEC al término de la ejecución.

2. Cupo de invierno

a. Descripción

Dispositivo consistente en disponer de camas adicionales instaladas en recintos de hospedaje existentes, que vienen a complementar dicha oferta, y en que se entregan las prestaciones de alojamiento, alimentación, higiene y abrigo para personas en situación de calle. Considera una capacidad de hasta 20 personas, debiendo quedar establecido en el respectivo convenio.

b. Horarios de atención

Dependerá del horario del establecimiento en el que funcionará este dispositivo. Deberá ser acordado entre la institución ejecutora y la contraparte técnica.

c. Etapas de trabajo en Cupo de Invierno

Al respecto, cabe señalar que a pesar de que el dispositivo "Cupo de Invierno" funcionará en las instalaciones de un hospedaje no regulado por el presente instrumento, deberán cumplirse al menos las etapas de trabajo descritas en el Anexo N°1 de este Manual, esto es contacto inicial e ingreso, entrega de prestaciones y cierre.

d. Estándares de cupo de invierno

Respecto a los estándares tangibles, intangibles y de las prestaciones del dispositivo, se encuentran reguladas en el Anexo N°2, referido al subtítulo "Estándares de Albergue".

B. Servicio de atención en calle

El servicio de atención en calle es un conjunto de prestaciones que se entregan a las PSC en aquellos lugares que habitan o transitan ("punto de calle"), mediante las denominadas "Rutas Sociales".

1. Ruta Social

a. Descripción

Dispositivo que consiste en la entrega de prestaciones de alimentación, higiene –abrigo y atención básica de salud y derivaciones a las PSC, a través de equipos móviles en aquellos lugares en los que habitan o transitan.

La visita de la Ruta Social NO debe limitarse a la mera entrega de un kit, sino que, además, la institución ejecutora deberá propiciar el establecimiento de un vínculo de confianza con las personas en situación de calle. Para ello, durante la visita y dentro de lo posible, el equipo del dispositivo deberá generar un clima de apertura que permita progresivamente que las personas en situación de calle vayan superando sus niveles de exclusión, y, además, deberá coordinar redes de apoyo, tales como albergues, centros de salud u otros según sea la necesidad y las posibilidades de articulación y coordinación con otros actores en comunicación con la Seremi MDSF.

b. Tipos de Rutas Sociales

Se considerarán los siguientes tipos:

- Ruta Social de hasta 20 personas.
- Ruta Social entre 21 y 30 personas.
- Ruta Social entre 31 y 50 personas.
- Ruta Social 24 Horas²

c. Mapeo de puntos de calle

El registro, clasificación y descripción de los Puntos Calle se encuentran señalados en el Anexo N°4 de este Manual.

d. Horario de atención

El dispositivo deberá funcionar de lunes a domingo, en dos turnos (mañana y tarde-noche), por un mínimo de horas diarias, de acuerdo con la cantidad de personas atendidas diariamente según se señala en la tabla inserta a continuación, considerando lo siguiente:

- La hora de inicio diaria del dispositivo, deberá ser definida entre la institución ejecutora y la contraparte técnica de la Seremi MDSF, considerando las características de la población de calle de la comuna o el sector asignado, y deberá considerar un máximo de 30 minutos para la preparación de los kits y planificación del recorrido, entre otras acciones.
- La hora de término de la ruta, será aquella determinada en el recorrido y no en el punto de encuentro inicial, a excepción del conductor que debe guardar el vehículo.

Cuadro 3: Horas mínimas de funcionamiento Rutas Sociales

N° de personas distintas atendidas diariamente	N° horas diarias	N° de horas por turno
Hasta 20 personas	8	4
Entre 21 y 30 personas	11	5.5
Entre 31 y 50 personas	16	8

² Para el dispositivo Ruta Social 24 horas, se establecerán en el respectivo convenio y/o en las bases administrativas y técnicas, según sea el caso, las indicaciones específicas que se deberán cumplir por parte del ejecutor, la descripción de servicios, horarios de atención, así como otras consideraciones respecto al funcionamiento y estándares del dispositivo. Este dispositivo funcionará, de manera particular, para apoyar el trabajo de la CCR en la resolución de alertas.

En días de bajas temperaturas y/o precipitaciones, la contraparte técnica de la Seremi MDSF podrá solicitar, previo acuerdo con la institución ejecutora, el reforzamiento de la cantidad de personas a atender y prestaciones a entregar.

Cualquier variación en la cantidad de personas a atender, así como también, el número de prestaciones a entregar deberá ser previamente acordado con la contraparte técnica de la Seremi MDSF correspondiente.

Respecto de las Rutas Sociales implementadas por Carabineros de Chile, éstas se realizarán por turnos de entre 5 y 8 horas al día, durante 7 días de la semana pudiendo abarcar una o varias comunas dependiendo de la zona del país.

e. Otras consideraciones respecto al funcionamiento de la Ruta Social

Las atenciones deberán ser reportadas diaria y obligatoriamente en el Sistema Calle Cero (SICC). Adicionalmente, deberá mantenerse una comunicación fluida con la Central de Coordinación y Reportabilidad (CCR), al inicio y al término del recorrido de manera formal y dar respuesta a las alertas derivadas desde la CCR.

Dada su urgencia, la Ruta Social deberá priorizar sus visitas con los casos derivados desde la CCR, aun cuando la ruta tenga un recorrido trazado con anterioridad, entendiéndose que dichas derivaciones siempre serán prioritarias.

En aquellos horarios disponibles, el equipo del dispositivo debe coordinarse con sus redes de apoyo (otros dispositivos, redes de salud, entre otros) según sea la necesidad del territorio, y realizar gestiones con otros actores en permanente comunicación con la Seremi MDSF.

En caso de no haber nuevos focos, el equipo del dispositivo podrá volver al punto de encuentro, pero en ningún caso terminará el turno, debiendo quedar a la espera de una posible alerta desde la CCR.

f. Acciones en el trabajo de la Ruta Social

Al llegar al punto de calle, el/la monitor/a social:

- Deberá presentarse al encontrarse con la persona en situación de calle, señalando su nombre, la institución a que representa y el motivo de su visita.
- Si cuenta con el permiso de la persona en situación de calle, deberá evaluar, según su experiencia, las condiciones generales de la persona, en especial, su condición física y de salud.
- Luego, deberá evaluar qué servicio y/o asistencia correspondería entregar a la persona visitada, esto es, abrigo, mejoramiento de ruco, alimentación, y/o derivación a centros de salud u otros.

Una vez realizado el contacto, deberán consignarse los datos del/de la participante y las prestaciones entregadas en el SICC inmediatamente. Si la cantidad de personas es mucha y no es posible realizarlo de inmediato, deberán consignarse los datos y posteriormente, al término de la entrega de las prestaciones en ese Punto Calle, se procederá completar los datos en el SICC. Si una vez entregadas las prestaciones, el/la participante desea información sobre un albergue o lugar de protección, el/la monitor/a social deberá revisar el listado de albergues y cupos de invierno, e identificar aquel que se encuentre más cercano a su punto de calle y consultar a la CCR si existe disponibilidad de cupo. En caso de haber cupo, deberá informarlo al/a la participante, de lo contrario, deberá informarle sobre las direcciones de los albergues más cercanos. En caso de necesitar traslado, este podrá ser brindado por la ruta, previa coordinación con la CCR, solicitando pueda completarse el "Consentimiento de Traslado" (Anexo N°24) del presente manual.

g. Estándares de la Ruta Social

Las orientaciones sobre los estándares que deberá cumplir la Ruta Social para entregar de manera adecuada los servicios a PSC se encuentran contenidas en el Anexo N° 5.

2. Servicio de cuidados de salud

Servicio que consiste en otorgar atención de salud a las PSC, que pernoctan en Puntos Calle y/o dispositivos que entregan servicios de alojamiento, y además de brindarles según corresponda alojamiento,

alimentación e higiene y abrigo. Lo anterior, se realizará a través de las Rutas Médicas, Albergues Protege y Rutas Protege.

3. Ruta Médica

a. Descripción

Dispositivo orientado a proteger la vida y evitar los deterioros graves en la salud de las personas en situación de calle, a través de atención médica ambulatoria en el lugar en el que éstas pernoctan. Además, se podrá realizar una vinculación con la red de salud pública en los casos que corresponda.

Para la implementación de estos dispositivos, será necesario que las instituciones ejecutoras tengan la capacidad técnica, el personal calificado, el nexo con la red de salud pública y la experiencia en atención a población vulnerable, de modo tal que los organismos idóneos, tanto técnica como administrativamente para su ejecución, serán los servicios especializados en salud como universidades que posean campos clínicos, fundaciones y/u organizaciones especializadas en temas de salud, corporaciones de salud y servicios de salud.

A su turno, cada Ruta Médica podrá contar con la atención especializada de un equipo de profesionales del área de la salud, entre ellos, un/a médico/a, un/a enfermero/a, un/a TENS, un/a técnico social y un/a conductor/a, según corresponda. El/la coordinador/a social de la Ruta Médica, entregará apoyo a las personas para lograr la vinculación con las redes locales de salud, con el objetivo de mantener la continuidad de la atención, especialmente en la detección de patologías de curso crónico o de larga evolución, y realizar seguimiento de tratamientos médicos prescritos.

En el marco de estar en una emergencia sanitaria, la Ruta Médica deberá realizar la pesquisa de posibles contagios y en caso de detectar casos positivos, gestionar las respectivas derivaciones.

La Ruta Médica deberá priorizar sus visitas con los casos derivados desde la CCR, entendiendo que dichas derivaciones siempre serán prioritarias lo que deberá quedar establecido en el convenio que se suscriba para tales efectos, para luego continuar con su recorrido establecido ya sea en la vía pública o en alguno de los dispositivos del Plan Protege Calle.

b. Mapeo de Puntos Calle

Se aplicarán a este dispositivo las mismas directrices de la Ruta Social respecto a los Puntos Calle, las cuales se encuentran indicadas en el Anexo N°4.

c. Horario de atención

Dependiendo del número de días a la semana en los que se ejecute este dispositivo, tendrá un horario de atención que fluctuará entre las 5 a 12 horas continuas, las que deberán cumplirse estrictamente. Sin perjuicio de ello, el horario de funcionamiento de la Ruta Médica será acordado entre la contraparte técnica de la Seremi MDSF correspondiente y la institución ejecutora, atendiendo a la realidad regional y a las necesidades que ésta presenta.

La hora de término de la ruta es en el recorrido y no en el punto de encuentro inicial, a excepción del conductor que deberá guardar el vehículo.

En aquellos casos que, por condiciones de salud individual o colectiva, situaciones climáticas u otra situación excepcional se requiera alguna modificación horaria, ésta última deberá ser autorizada por la contraparte técnica de la Seremi MDSF vía correo electrónico.

d. Otras consideraciones respecto al funcionamiento del dispositivo Ruta Médica

Para efectos de este punto, se considerarán las mismas directrices establecidas para la Ruta Social, que fueron señaladas en el subtítulo 6.2. "Otras consideraciones respecto al funcionamiento del dispositivo Ruta Social".

4. Albergue Protege

a. Descripción

Los “Albergues Protege”, son dispositivos que ofrecen alojamiento transitorio a PSC, preferentemente a:

- Adultos mayores que requieran cuidados leves de salud.
- Personas mayores de edad que requieran de cuidados post hospitalarios de manejo domiciliario.

La capacidad será de hasta 20 personas, brindando alojamiento, alimentación, higiene-abrigo, continuidad de cuidados básicos de salud y vinculación con la red de salud.

En el caso de las PSC con cuidados post hospitalarios, se requerirá que cumplan con 3 requisitos para su ingreso:

- Contar con alta médica.
- Contar con programa de controles ambulatorios.
- Sin patologías activas que requieran hospitalización.

Respecto del egreso de las PSC adultos mayores con cuidados leves de salud, su egreso dependerá de la evaluación del equipo técnico del dispositivo.

Respecto del egreso de las PSC con cuidados post hospitalarios, éste se producirá cuando el hospital derivador le dé el alta post hospitalaria.

b. Horario de atención

El Albergue Protege está diseñado para funcionar las 24 horas del día, de lunes a domingo.

c. Etapas de trabajo en el dispositivo albergue protege

Las distintas etapas del dispositivo, junto con las acciones y procedimientos que permiten entregar un servicio oportuno y de calidad a las PSC desde el Albergue Protege, son aplicables también al dispositivo Albergue en su modalidad 24 horas, por lo que los detalles de estas se encuentran regulados en el Anexo N° 1, referido al subtítulo “Etapas de trabajo en el albergue”.

d. Estándares del dispositivo albergue protege

Respecto a los estándares tangibles, intangibles y de las prestaciones del dispositivo, éstos se encuentran contenidos en el Anexo N°2, referido al subtítulo “Estándares del dispositivo”.

5. Ruta Protege

a. Descripción

Dispositivo que consiste en la entrega de prestaciones de alimentación, higiene –abrigo y atención básica de salud y derivaciones a las PSC, a través de equipos móviles en aquellos lugares en los que habitan o transitan y su funcionamiento es anual.

La visita de la Ruta Protege NO debe limitarse a la mera entrega de un kit, sino que, además, la institución ejecutora deberá propiciar el establecimiento de un vínculo de confianza con las personas en situación de calle. Para ello, durante la visita y dentro de lo posible, el equipo del dispositivo deberá generar un clima de apertura que permita progresivamente que las personas en situación de calle vayan superando sus niveles de exclusión, y, además, deberá coordinar redes de apoyo, tales como albergues, centros de salud u otros según sea la necesidad y las posibilidades de articulación y coordinación con otros actores en comunicación con la Seremi MDSF.

b. Tipos de Rutas Protege

En consideración a la cantidad personas atendidas que entregan las rutas protege, se considerarán los siguientes tipos:

- Ruta Protege de hasta 20 personas.
- Ruta Protege entre 21 y 30 personas.
- Ruta Protege entre 31 y 50 personas.

c. Mapeo de puntos de calle

El registro, clasificación y descripción de los Puntos Calle se encuentran señalados en el Anexo N°4 de este Manual.

d. Horario de atención

El dispositivo deberá funcionar de lunes a domingo, en dos turnos (mañana y tarde-noche), por un mínimo de horas diarias, de acuerdo con la cantidad de personas atendidas diariamente según se señala en la tabla inserta a continuación, considerando lo siguiente:

- La hora de inicio diaria del dispositivo, deberá ser definida entre la institución ejecutora y la contraparte técnica de la Seremi MDSF, considerando las características de la población de calle de la comuna o el sector asignado, y deberá considerar un máximo de 30 minutos para la preparación de los kits y planificación del recorrido, entre otras acciones.
- La hora de término de la ruta, será aquella determinada en el recorrido y no en el punto de encuentro inicial, a excepción del conductor que debe guardar el vehículo.

Cuadro 4: Horas mínimas de funcionamiento Rutas Sociales

N° de personas distintas atendidas diariamente	N° horas diarias	N° de horas por turno
Hasta 20 personas	8	4
Entre 21 y 30 personas	11	5.5
Entre 31 y 50 personas	16	8

En días de bajas temperaturas y/o precipitaciones, la contraparte técnica de la Seremi MDSF podrá solicitar, previo acuerdo con la institución ejecutora, el reforzamiento de la cantidad de personas a atender y prestaciones a entregar.

Cualquier variación en la cantidad de personas a atender, así como también, el número de prestaciones a entregar deberá ser previamente acordado con la contraparte técnica de la Seremi MDSF correspondiente.

e. Estándares de la Ruta Protege

Las orientaciones sobre los estándares que deberá cumplir la Ruta Protege para entregar de manera adecuada los servicios a PSC, se encuentran contenidas en el Anexo N° 5.

VII. COORDINACIÓN, DERIVACIÓN Y COMUNICACIÓN

Las siguientes directrices regirán para todos los dispositivos del presente Manual:

A. Coordinación oportuna

Se trata de un conjunto de acciones articuladas para la correcta ejecución del sistema de atención a personas en situación de calle o también llamado Plan Protege Calle. Este sistema, integra políticas, planes

y programas de diversos organismos públicos que se ponen al servicio de la protección de la vida de las personas en situación de calle.

La eficiente y pertinente coordinación, resulta fundamental para la correcta ejecución de los dispositivos del Plan Protege Calle, especialmente con las municipalidades, Consultorios, Juntas de Vecinos, Carabineros de Chile, Bomberos, servicios de salud correspondientes y otros servicios e instituciones territoriales que permitan articular una red territorial y barrial del dispositivo, a fin de favorecer un trabajo intersectorial.

B. Coordinación entre dispositivos del Plan Protege Calle

A fin de favorecer la intervención adecuada y de calidad, la comunicación entre los diferentes dispositivos del Plan Protege Calle debe ser fluida. Para estos efectos, la Central de Coordinación y Reportabilidad (CCR) será la responsable de articular y coordinar la oferta nacional, manteniendo contacto y comunicación directa con los distintos dispositivos del país.

De esta manera, cada profesional que ejerza como contraparte regional de la Seremi MDSF deberá:

- Coordinar una reunión inicial de dispositivos del plan del territorio, para acordar acciones y un calendario de reuniones durante la ejecución de éste.
- Poner en contacto a la CCR (teléfonos, email, personal, etc.) con cada uno de los/las coordinadores/as de los dispositivos del plan. Así, cada coordinador/a y/o monitor/a social del dispositivo debe mantener contacto frecuente con la CCR.

Para la comunicación con la CCR u otros dispositivos, los equipos podrán contratar servicios de telefonía celular, los que deberán estar disponibles las 24 horas del día. Además, en los dispositivos de Albergue, se podrán contratar adicionalmente, los servicios de triple pack (telefonía, internet y televisión).

C. Coordinación con otros servicios complementarios

Una de las funciones del/de la coordinador/a de cada dispositivo, consiste en establecer alianzas de trabajo con las municipalidades, servicios de salud, Carabineros de Chile y todas las instituciones locales que permitan obtener beneficios para los/las participantes y facilitar los procesos de derivación. De esta manera, deberán estar disponibles para participar en mesas de coordinación a nivel regional y local, convocadas para la ejecución del programa.

Además, los/las coordinadores/as de los dispositivos que entregan el servicio de alojamiento y de atención en calle, deberán convocar a lo menos:

- Una reunión con la municipalidad respectiva, estableciendo acuerdos de colaboración a través de actas de compromisos o similares, que deberán ser enviadas a la contraparte técnica de la Seremi MDSF correspondiente.
- Una reunión con la unidad policial a cargo del plan cuadrante de Carabineros de Chile de la comuna o zona respectiva.
- Una reunión con el Centro de Salud Familiar (CESFAM) y/o SAMU más cercano.
- Una reunión con el equipo ejecutor del programa de "Apoyo a personas en situación de calle", del Subsistema de Protección y Promoción Social "Seguridades y Oportunidades", en caso de que exista cobertura en el territorio.
- Una reunión con el equipo de algún dispositivo público y/o privado para PSC (centros para la superación, hospederías solidarias, u otros) que funcione en la comuna o lugares aledaños, en caso de corresponder.
- Una reunión de coordinación barrial con las distintas instituciones que operan en el territorio, tales como Juntas de Vecinos, Comisarias, Consultorio, Bomberos y otros. Esta reunión deberá efectuarse antes de la operación del dispositivo y en una segunda oportunidad, durante la operación de este. En el caso de la Junta de Vecinos, y especialmente si se ejecuta algún tipo de Albergue, se debe tomar contacto con la Junta de Vecinos antes de instalar el dispositivo de modo de establecer una relación con el entorno y evitar eventuales dificultades con el barrio.

Todo lo anterior, será debidamente consignado en un acta de reunión (Anexo N°21), la que deberá ser entregada a la contraparte técnica de la Seremi MDSF correspondiente, la que, a su vez, la adjuntará en la plataforma SIGEC, en la pestaña denominada "Supervisiones".

D. Derivaciones

Para efectuar las derivaciones de PSC, el equipo a cargo del dispositivo contará con un protocolo, a través del cual se establecerán los canales de comunicación, flujos de procedimientos y derivación entre entidades que ofrecen servicios para esta población.

Resulta indispensable que las instituciones que participen en las derivaciones realicen un seguimiento responsable de éstas, con el fin de que sean efectivas.

E. Comunicaciones

Sobre este punto, cabe señalar que en todo documento escrito formal e informal, se deberá consignar el nombre del dispositivo y a continuación, la frase "del Plan Protege Calle, Ministerio de Desarrollo Social y Familia", de acuerdo con el siguiente ejemplo, quedando prohibido el uso de un nombre o marca distinta a ésta:

"Albergue o cupo de invierno o albergue con sobrecupo o Ruta Social o Ruta Médica o albergue protege o ruta protege (según corresponda) del Plan Protege Calle, Ministerio de Desarrollo Social y Familia"

Asimismo, toda publicación en los sitios y páginas web institucionales, deberán insertar el logo del Ministerio, los que serán proporcionados por la contraparte técnica de la Seremi MDSF correspondiente.

Toda difusión, plan comunicacional, nota de prensa o uso de los espacios físicos del dispositivo para actividades comunicacionales, deberá ser coordinada con la Seremi MDSF correspondiente, haciendo alusión a una iniciativa gubernamental. No cumplir con este estándar, puede constituirse como una causal de término anticipado del convenio suscrito.

Adicionalmente, todo el equipo de los dispositivos Ruta Social, Ruta Protege y Ruta Médica, deberán hacer uso de una credencial de identificación, además de una pechera distintiva y/o chaleco reflectante.

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

F. Sistema Calle Cero (SICC)

Los registros se realizarán de forma obligatoria en el "Sistema Calle Cero" (SICC) u otro que lo reemplace y sea comunicado por parte de MDSF.

Este sistema permitirá consignar, recoger y gestionar adecuadamente la información que surge de las acciones y procedimientos internos del dispositivo respectivo.

Para acceder al SICC, la contraparte técnica de la Seremi MDSF deberá solicitar al Nivel Central del Ministerio, la creación del usuario y la habilitación de las claves, las que tendrán el carácter de intransferibles.

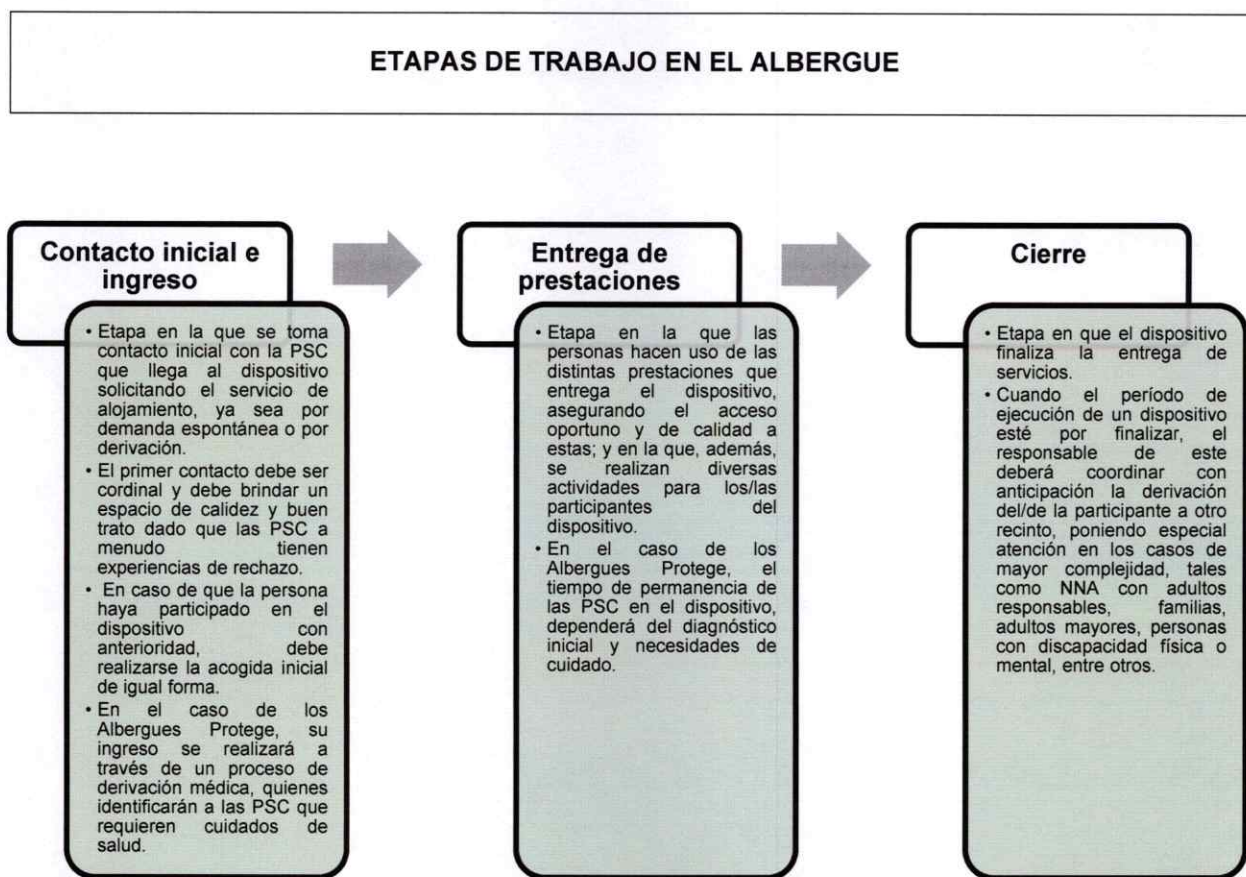
Será responsabilidad de cada Ejecutor garantizar la conectividad a la red permitiendo el uso diario de la plataforma.

En dicho sistema, deberá registrarse al menos lo siguiente:

- Individualización de cada persona que se atiende diariamente.
- Prestaciones asociadas a cada persona atendida diariamente.

VIII. ANEXOS

Anexo 1: Etapas de trabajo en el albergue



En cada etapa, se realizarán una serie de acciones y procedimientos que tienen por objeto entregar un servicio oportuno y de calidad a las PSC, según el detalle que se indica a continuación:

PRIMERA ETAPA: CONTACTO INICIAL E INGRESO	
TAREAS	RESPONSABLE
<p>Acogida: Dar la bienvenida y realizar una acogida inicial a la persona que solicita por primera vez el servicio. Debe considerar el protocolo de acceso inclusivo a los dispositivos del Programa Noche Digna considerando la variable identidad de género (anexo N°17).</p>	Monitor/a social o profesional afín
<p>Registro: Solicitar cortésmente, los datos (nombre, RUN y/o pasaporte) de la persona, para registrarlos en el Sistema Calle Cero (SICC) u otro que disponga el Ministerio, en el momento que el/la participante haga su ingreso. Verificar que la persona efectivamente se encuentre en situación de calle, a través de algunas preguntas que permitirán confirmar la información, las cuales se encuentran contenidas en el "Protocolo de acción para acogida de participantes en albergue" (Anexo N°9). Observar a la persona y chequear las condiciones de salud física y mental con las que llega. Derivar a la persona inmediatamente con el/la TENS del dispositivo, en caso de sospechar que la persona padece alguna enfermedad y dejar registro de esto último en la bitácora o libro de novedades del dispositivo.</p>	Monitor/a social y TENS
<p>Inducción: A continuación, deberá realizarse una pequeña inducción a la persona e informarle sobre las prestaciones que se entregan en el dispositivo, los horarios y las normas de convivencia.</p>	Monitor/a social o profesional afín

SEGUNDA ETAPA: ENTREGA DE PRESTACIONES Y ACTIVIDADES	
TAREAS	RESPONSABLE
<p>Alimentación: Entregar los alimentos diariamente y en el horario establecido para esto. El/la manipulador/a de alimentos o monitor/a deberá preparar las raciones de comida de los/las participantes. Eventualmente, podrá contar con el apoyo de algunos/as voluntarios/as o bien de los/as mismos/as participantes. En caso de que el servicio de alimentación sea externalizado, la labor del/la monitor/a social será la de coordinar la entrega.</p>	Monitor/a social y Manipulador/a de Alimentos
<p>Limpieza y orden: Mantener todas las dependencias del dispositivo limpias y ordenadas, pudiendo solicitar, para estos efectos, el apoyo voluntario de los/as participantes.</p>	Auxiliar de aseo
<p>Actividades lúdicas: El dispositivo deberá contar con una oferta de actividades de socialización u otras para los/las participantes. También, será posible coordinar con la red local, voluntarios/as o estudiantes en práctica, la realización de charlas o talleres psicosociales con temáticas de interés para los/las participantes (prevención de enfermedades, información para el acceso al servicio de eliminación de antecedentes penales, acceso a subsidios, etc.).</p>	Coordinador/a y/o Monitor/a social
<p>Horario: El equipo deberá planificar los horarios al interior del dispositivo para establecer rutinas previamente coordinadas e informadas a los/las participantes, y así garantizar un ambiente ordenado y respetuoso promoviendo una cultura participativa en el dispositivo. Mantener disponibles los teléfonos del servicio de salud del territorio, en caso de que alguna persona presente una complicación de salud y existan síntomas de agravamiento. El/la monitor/a deberá cumplir a cabalidad con el "Protocolo de derivación a un centro de salud de urgencia" (Anexo N°8).</p>	Coordinador/a y/o Monitor/a social
<p>Coordinación: Mantener durante toda esta etapa, una constante comunicación con la Central de Coordinación y Reportabilidad (CCR), informando dentro de los horarios establecidos, respecto a la capacidad utilizada del dispositivo. Deberá, además, registrarse obligatoriamente la información relativa a los/as participantes en la plataforma Sistema Calle Cero (SICC).</p>	Coordinador/a y/o Monitor/a social
TERCERA ETAPA: CIERRE	
TAREAS	RESPONSABLE
<p>Despedida: Albergues: Tendrá lugar el cierre del dispositivo, cuando el/la participante lo abandona definitivamente. Albergue con Sobrecupo: Tendrá lugar el cierre del dispositivo, cuando el/la participante lo abandona definitivamente. En este tipo de dispositivo, deberá comunicarse en todo momento la característica de funcionamiento de este tipo de albergue, en cuanto a que su duración será acotada debido a la emergencia que habilitó su operación excepcional. En caso de que resulte necesario derivar a otro dispositivo, el equipo deberá gestionar oportunamente otras alternativas de alojamiento o de servicios psicosociales en caso de que la persona requiera hacer uso de otro tipo de dispositivo que se encuentre disponible. Todo tipo de albergue: Deberá considerarse un plazo mínimo de 30 días de anticipación al cierre del respectivo dispositivo, para comunicar oportunamente a los/las participantes el término de su funcionamiento, a través de la realización de asambleas. Asimismo, el equipo deberá informar respecto a otras alternativas de</p>	Equipo albergue y/o Monitor/a social

alojamiento o de servicios psicosociales que se presten en la comuna y sus alrededores.

Cabe considerar que, en el evento que, al cierre del albergue, tenga lugar alguna agresión física y/o verbal de carácter grave de parte de una persona hacia los/las miembros del equipo u otros/as participantes, deberá requerirse la presencia de Carabineros de Chile en el lugar y suspender el servicio de alojamiento para dicha persona por un período determinado de tiempo, atendido a que las situaciones de agresión no son permitidas dentro de los dispositivos. A fin de evitar dichas situaciones, el equipo del dispositivo respectivo deberá estar preparado para realizar contención emocional e intervención en crisis de manera oportuna.

Anexo 2: Estándares del albergue

ESTÁNDARES DEL ALBERGUE

A. Estándares tangibles

1. Infraestructura

El inmueble en que funcione cualquier tipo de albergue deberá contar con una infraestructura adecuada para cubrir la prestación de servicios a las PSC. Así, los estándares mínimos de calidad del inmueble serán los siguientes:

Estándar mínimo de calidad	
Ubicación	El inmueble deberá estar ubicado en un territorio de fácil acceso para las PSC. Asimismo, se situará cerca de instituciones que permitan asegurar la accesibilidad a los servicios básicos, tales como centros de salud, con los que deberá coordinarse correctamente en casos de emergencia; y acceso al transporte público para la realización de actividades laborales y ocupacionales.
Mantenimiento	El inmueble o la parte de éste destinada al funcionamiento del dispositivo, tendrá las siguientes condiciones estructurales: <ul style="list-style-type: none"> • muros aplomados (sin inclinación) y sin grietas. • cañerías de agua sin filtraciones ni llaves con goteras. • instalaciones eléctricas embutidas y con cajas de enchufes intactas. • cielos sin grietas ni roturas. • techumbres sin planchas o tejas quebradas. • pisos sin roturas ni baches en las tablas, cerámicos o cemento (no importa si está parchado). • puertas que cierran correctamente. • WC con tapas en buen estado, las que son repuestas por la institución ejecutora en caso de encontrarse dañadas. • WC con estanques con descargas funcionando.
Calefacción	El dispositivo contará con un sistema de calefacción adecuado que no pone en riesgo la salud de los/las participantes cada vez que, por sensación térmica y debido al frío, humedad o precipitaciones, sea requerido.
Ventilación	El dispositivo contará con ventilación natural, con ventanas de fácil apertura y cierre, especialmente en los dormitorios, los que deberán ser ventilados diariamente.

Estándar mínimo de calidad	
Iluminación	El inmueble deberá contar con iluminación con luz natural a través de ventanas de tamaño adecuado y/o tragaluces, como también con iluminación eléctrica en toda su infraestructura.
Agua potable	El inmueble deberá cumplir con la normativa correspondiente.
Alcantarillado	El inmueble deberá cumplir con la normativa correspondiente.
Gas	La instalación deberá cumplir con la normativa correspondiente.
Implementos de seguridad antiincendios	El dispositivo deberá contar con extintores instalados, suficientes y vigentes, de acuerdo con la normativa de seguridad.
Vías de evacuación	El Ejecutor deberá contar con un plan de emergencia según las características de infraestructura y de funcionamiento del albergue, que deberá comunicarlo con los/as participantes.
Botiquín de primeros auxilios	El contenido del botiquín definido por el/la TENS del albergue, considerará al menos lo siguiente: elementos de protección personal; jabón antiséptico; alcohol gel al 70%; algodón; guantes de procedimiento desechables; suero fisiológico; pinza; gasas; apósitos adhesivos o parche curitas; apósitos estériles; venda elástica; termómetro; tijeras de punta roma.

2. Instalaciones en el inmueble

El estado general del albergue deberá ser el siguiente:

a. Instalaciones de soporte

Instalaciones de soporte		
Dependencia	Descripción	Estándar mínimo de calidad
Espacio de enfermería y primeros auxilios	Espacio destinado a la atención de salud	<p>Deberá ser higienizado diariamente y contar al menos con:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Una camilla • Un botiquín de primeros auxilios • Un escritorio • Una silla • Un estante • Un teléfono celular • Mural con números telefónicos de emergencia

Instalaciones de soporte		
Dependencia	Descripción	Estándar mínimo de calidad
Baño del equipo del dispositivo	Espacio destinado para el uso del equipo	Deberá ser higienizado diariamente y contener los servicios básicos sanitarios y de higiene.
Cocina	Espacio destinado para la preparación y/o entrega de los alimentos para los/as participantes del albergue	Deberá mantener las condiciones higiénicas adecuadas de forma diaria. El material de los pisos, paredes, ventanas y cielos deberá ser fácil de limpiar. Deberá contar con un espacio que permita la organización pertinente cuando la comida sea entregada mediante un proveedor externo.
Bodega de alimentos	Área en la cual se almacenan adecuadamente alimentos	Deberá tener y mantener las condiciones higiénicas, de seguridad, de iluminación y de ventilación adecuadas. También deberá contar con un stock suficiente de alimentos. No deberá tener evidencia de haber almacenado materiales peligrosos, o alimentos en descomposición.
Bodega de ropa	Área adecuada para almacenar ropa y ropa de cama	Deberá tener un espacio para ropa, ropa de cama y/o de abrigo.

b. Instalaciones de servicio

Instalaciones de servicio		
Dependencia	Descripción	Estándar mínimo de calidad
Dormitorios ³	Espacio destinado a la pernoctación de los/las participantes	Deberá contar con un espacio por persona que evite condiciones de hacinamiento ⁴ . Además, los dormitorios deberán estar diferenciados para el resguardo de mujeres y padres o madres con hijos. En caso de presentarse un grupo familiar con NNA, se deberá asignar un dormitorio de uso exclusivo para dicho grupo.

³ Será responsabilidad de la institución ejecutora proporcionar un acceso preferente para mujeres, de modo de asegurar disponibilidad para este grupo

⁴ La Organización Mundial de la Salud (OMS) recomienda que para alojamiento de emergencia se debe garantizar como norma 3,5 metros cuadrados por persona, no incluyendo en ello áreas recreativas, cocinas, baños, comedor y almacenes.

Instalaciones de servicio		
Dependencia	Descripción	Estándar mínimo de calidad
		<p>Cada participante contará con una cama.</p> <p>En los dormitorios del Albergue Protege, todas las camas serán bajas, dado el perfil de movilidad reducida de los usuarios. Los dormitorios tendrán una capacidad de máximo 5 participantes, siendo un espacio adecuado para el desplazamiento del personal de cuidado y de los participantes según el nivel de valencia. En cada dormitorio deberá ser posible que circule una silla de ruedas sin dificultad y que cuente con pasamanos y apoyo para evitar caídas.</p> <p>Los dormitorios deberán contar con un timbre tipo continuo.</p>
Sala de estar (living) y comedor	Área multifuncional que permite entregar la prestación de alimentación y el encuentro para las personas, y que permite descansar y permanecer durante el tiempo de ocio y recreación	El espacio deberá contar con mobiliario suficiente que permita entregar la prestación de alimentación, procurando un distanciamiento social adecuado.
Baños para los/las participantes	Área cerrada y bien ventilada que permite entregar los servicios higiénicos pertinentes	<p>Deberá contar con baños exclusivos y separados para hombres y mujeres, incluyendo el uso de turnos para el caso de las familias</p> <p>Deberá contar con espacio suficiente que permita la adecuada circulación de personas.</p> <p>Deberá contar con artefactos de baño (WC y lavatorios) que:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Considere el número mínimo⁵ detallado en la tabla de más abajo • Estén en buen estado de conservación y funcionamiento • Los WC tengan tapas en buen estado y estanques con descargas funcionando
Duchas	Espacio para ducharse, que puede estar o no incluido dentro de los baños	<p>Deberá contar con duchas exclusivas y separadas para hombres y mujeres.</p> <p>Deberá contar con:</p>

⁵ Decreto N°594, de 1999, del Ministerio de Salud, que aprueba reglamento sobre condiciones sanitarias y ambientales básicas en los lugares de trabajo.

Instalaciones de servicio		
Dependencia	Descripción	Estándar mínimo de calidad
		<ul style="list-style-type: none"> • El número mínimo detallado en la tabla de más abajo • Agua caliente. • Buen estado de conservación y funcionamiento • Cortinas u otro sistema de separación

c. Baños

N° de personas	Excusados con taza de WC	Lavatorios	Duchas
1-10	1	1	1
11-20	2	2	2
21-30	2	2	3
31-40	3	3	4

3. Condiciones mínimas de higiene

Higiene	
Dependencia	Estándar mínimo de calidad
Espacios generales	<p>Deberá estar aseado.</p> <p>Debe contar con:</p> <ul style="list-style-type: none"> • extractor de aire • aromatizantes ambientales • depósitos para desechos tapados y en áreas distantes de los alimentos <p>No deberá tener:</p> <ul style="list-style-type: none"> • malos olores • basura fuera de los depósitos • presencia de vectores • suciedad adherida a las paredes

Dormitorios	Ventilación suficiente para evitar malos olores. Los pisos deben estar limpios.
Baños	El área, los artefactos y papeleros deberán estar limpios y ser higienizados diariamente con cloro, detergente, paños y mopas limpias. Deberá contar con: <ul style="list-style-type: none"> • papeleros plásticos con bolsa en su interior • dispensadores de jabón, de papel higiénico y de toallas desechables
Duchas y camarín	El área respectiva, deberá estar limpia y ser higienizada diariamente con cloro, detergente, paños y mopas limpias. Las duchas deberán contar con gomas antideslizantes
Espacio de enfermería y atención de salud	Deberá ser desinfectado cada vez que sea utilizado, e higienizado de acuerdo a lo establecido por la autoridad sanitaria. Los insumos usados deberán ser desechados en bolsas separadas de la demás basura del dispositivo.

4. Mobiliario mínimo

En el siguiente cuadro se detalla el mobiliario básico para un dispositivo de albergue:

Mobiliario mínimo	
Insumos	Características
Una cama por persona	1 plaza o 1 ½ plaza
Un colchón por cada cama	1 plaza o 1 ½ plaza, por 15 cm; densidad 21
Una almohada por cada cama	1 unidad
Un juego de sábanas por cama (Incluye funda de almohada)	1 plaza o 1 ½ plaza
Tres frazadas por cama	1 plaza o 1 ½ plaza
Un cobertor o plumón por cada cama	1 plaza o 1 ½ plaza
Mesas	Para la totalidad de los/las participantes
Sillas	Para la totalidad de los/las participantes

Mobiliario mínimo	
Computador o notebook	1 para el equipo 1 para los/las participantes
Teléfono	Fijo y/o celular para el equipo
Escritorio y sillas	Para recibir a los/as participantes
Camilla de enfermería	Según características generales
Extintores	Según decreto N°594, de 1999, del Ministerio de Salud
Lavadora	Para el uso de los participantes y ropa de cama

5. Normas de seguridad

Los albergues del "Plan Protege Calle" deberán contar con condiciones de seguridad mínimas que permitan resguardar la salud y el bienestar de los/las participantes y del equipo del dispositivo, según se detalla a continuación:

Extintores de incendio: Deberán ser del tipo adecuado a los materiales combustibles o inflamables que se encuentren o manipulen en el inmueble. El número total de extintores dependerá de la superficie a proteger y deberá ser determinado en función a lo señalado en el párrafo III, del título III, del decreto N° 594, de 1999, del Ministerio de Salud. El potencial de extinción mínimo por superficie de cubrimiento y distancia de traslado debe ser en función a lo establecido en el siguiente cuadro:

Superficie cubrimiento máxima por extintor (m2)	Potencial de extinción mínimo	Distancia máxima de traslado del extintor (m)
150	4A	9
225	6A	11
375	10A	13
420	20A	15

Así, respecto de los extintores:

- Su número mínimo deberá determinarse dividiendo la superficie a proteger por la superficie de cubrimiento máxima del extintor indicado en la tabla anterior y aproximando el valor resultante al entero superior.
- Deberán distribuirse en la superficie a proteger de modo tal que, desde cualquier punto, el recorrido hasta el equipo más cercano no supere la distancia máxima de traslado correspondiente.

- Deberán ubicarse en sitios de fácil acceso y clara identificación, libre de cualquier obstáculo, estar en condiciones de funcionamiento máximo e instalado a una altura máxima de 1,30 metros, medidos desde el suelo hasta la base del extintor y estar debidamente señalizados (artículos 45 y siguientes del decreto N°594, de 1999, del Ministerio de Salud).
- El equipo del dispositivo deberá tener instrucción y entrenamiento sobre el uso y manejo de los extintores en caso de emergencia.
- Visita de un profesional o técnico/a en electricidad: El albergue deberá contar con certificación según la normativa técnica vigente.
- Plan de emergencia y evacuación: El dispositivo deberá contar con un plan de emergencia y evacuación, en donde se establezcan los procedimientos que permiten desarrollar actividades para protegerse de desastres o amenazas colectivas que puedan poner en peligro su integridad.

B. Estándares de prestaciones de albergue

Durante el período de ejecución del dispositivo Albergue, se deberán entregar a los/las participantes las prestaciones de alojamiento, alimentación, higiene-abrigo y atención básica de salud.

Al respecto, es necesario tener presente que:

- En los albergues de atención nocturna, se deberá considerar la entrega del desayuno y la cena para cada participante.
- En los albergues bajo la modalidad 24 horas (albergue, albergue protege, albergue con sobrecupo, albergue emergencia), para la prestación de alimentación se deberá considerar desayuno, almuerzo y cena para cada participante.

En cada uno de los albergues se entregarán prestaciones básicas, según se detalla a continuación:

1. Alojamiento

Prestación de Alojamiento	Consideraciones mínimas
<ul style="list-style-type: none"> • Cama • Colchón • Almohada • Juego de sábana • Frazadas • Cobertor o plumón 	Deberá ser cambiado/a cada vez que se encuentre sucio/a, en malas condiciones o mojado/a

2. Alimentación

Prestación de Alimentación	Composición mínima
Una ración de desayuno	<ul style="list-style-type: none"> • 2 unidades de pan, con al menos un ingrediente cada uno • Té y/o café y/o leche • Azúcar o endulzante
Una ración de cena	<ul style="list-style-type: none"> • Sopa y/o ensalada • Plato de fondo • Fruta y/o postre • Jugo y/o té

Una ración de almuerzo (Sólo para albergues en modalidad 24 horas)	<ul style="list-style-type: none"> • Sopa y/o ensalada • Plato de fondo • Fruta y/o postre • Jugo y/o té
--	--

3. Higiene - Abrigo

Prestación Higiene- Abrigo	Composición Mínima
Un kit de higiene	<ul style="list-style-type: none"> • Champú y acondicionador • Toalla, preferentemente de papel desechable. En caso de usar toallas de tela, éstas deberán ser lavadas diariamente • Cepillo y pasta dental • Máquina de afeitar • Kit Menstrual (Anexo 19)
Stock de Abrigo	<ul style="list-style-type: none"> • Ropa interior nueva (camisetas, calzoncillos, calcetines, entre otros) • Vestimenta • En caso de recibir donación de ropa y calzado ésta debe estar en buenas condiciones. No se puede recibir como donación ropa interior usada.

4. Cuidados de Salud

Prestaciones de Cuidados de Salud	Consideraciones Mínimas
Cuidados básicos de salud	<ul style="list-style-type: none"> • Cuidados básicos de salud a los/las participantes que lo requieran. • Atención en caso de complicaciones menores de salud, tales como, caídas, golpes, desmayos y malestar en general. • El/la TENS deberá coordinar la derivación al centro de salud más cercano y, posteriormente, realizar un seguimiento al participante, en los casos que sea necesario. • Registrar en la bitácora, las atenciones realizadas en el turno.
Cuidados de salud o cuidados post hospitalarios leves a moderados	<ul style="list-style-type: none"> • Desarrollar un Plan de Trabajo co-construido con los/las participantes y el/la Gestor de Redes Sanitarias. • Reforzar la rehabilitación funcional a través de actividades de cuidados en el albergue. Es decir, propiciar la recuperación física-mental de los usuarios. • Realizar evaluaciones periódicas del/la participante.
Gestión de redes (pública, privada, familiar, otros)	<ul style="list-style-type: none"> • Generar la revinculación social de los participantes. • Coordinar la derivación al centro de salud más cercano y, posteriormente, realizar un acompañamiento al participante, en los casos que sea necesario.

C. Estándares intangibles

1. Equipo del dispositivo

El equipo del dispositivo deberá ser conformado a partir de un proceso de selección que asegure la idoneidad de sus miembros⁶, cuya salud sea compatible con el cargo.

2. Cargos, funciones y perfil del equipo del dispositivo

Cargo	Principales funciones	Perfil
Coordinador/a del Albergue	Responsable de la gestión técnica y administrativa del Albergue.	Profesional o técnico del área de las ciencias sociales o afin, con experiencia demostrable en la atención de personas en situación de calle y/o en situación de vulnerabilidad, en la coordinación de los equipos del dispositivo, en la gestión de proyectos y en administración de convenios; y con capacidad de liderazgo, trabajo en equipo y buenas relaciones interpersonales. Considerando que potencialmente se podrá atender a niños, niñas y adolescentes en situación de calle (NNASC), la persona no podrá estar inhabilitada para el trabajo con NNA.
	Responsable de la planificación, coordinación y supervisión de todas las actividades del quehacer diario en el Albergue.	
	Asumir el rol de contraparte técnica y administrativa directa ante la Seremi MDSF correspondiente, así como también ante otras instituciones y sectores con los que se vincula, en cuanto a aspectos técnicos, financieros, administrativos y comunicacionales.	
	Administrar el convenio con la Seremi MDSF correspondiente, en el marco del presente manual y de acuerdo con las condiciones presupuestarias, legales y administrativas existentes.	
	Asistir a las reuniones de coordinación fijadas por la Seremi MDSF correspondiente, por la CCR o por la contraparte técnica del programa Noche Digna.	
	Realizar las acciones y gestiones necesarias para cumplir con las metas, actividades, protocolos e indicadores establecidos.	
	Gestionar el trabajo con la red de servicios públicos, para la efectiva derivación de los/las participantes a dicha red.	
	Coordinar con servicios especializados de atención para aquellos/as participantes que requieren de tratamiento y atención complementaria (centro de salud, hospitales, Carabineros de Chile, etc.).	
	Realizar acciones de coordinación con actores relevantes del territorio. Responsable de realizar reuniones de coordinación con actores barriales como Juntas de Vecinos, Comisarias, Consultorios, etc.	

⁶ En el caso de Albergues, todas las personas deberán contar con certificado de antecedentes y respaldo que compruebe que no existe de inhabilitación para trabajo con NNASC- niños, niñas y adolescentes en situación de calle- según ley N° 20.594.

Cargo	Principales funciones	Perfil
	<p>Coordinar la planificación, ejecución y evaluación del dispositivo en conjunto con el equipo, de acuerdo con el manual y en las respectivas bases del concurso.</p>	
	<p>Realizar la atención directa a participantes, dentro del horario de funcionamiento del Albergue.</p>	
Monitor/a social	<p>Responsable de ejecutar las actividades de trato directo con los/las participantes, tales como el ingreso de los/las participantes, el registro, la entrega de prestaciones y las actividades recreativas.</p>	<p>Técnico/a o profesional del área de las ciencias sociales, educación o salud o, en su defecto persona con experiencia demostrable de al menos 2 años, en el trabajo directo con población en situación de calle y/o en situación de vulnerabilidad y con capacidad de liderazgo, trabajo en equipo y buenas relaciones interpersonales. Considerando que potencialmente se podrá atender a NNASC, la persona no podrá estar inhabilitada para el trabajo con menores y es deseable que tenga experiencia en intervención en crisis</p>
	<p>Realizar las acciones y gestiones necesarias para cumplir con las actividades y protocolos contenidos en los anexos del presente manual y en las bases de concurso.</p>	
	<p>Realizar la atención directa a los/las participantes, entregando contención emocional e intervención en crisis, en los casos que sea necesario</p>	
	<p>Velar por el cumplimiento de los protocolos de acción establecidos en las presentes orientaciones técnicas (ver anexos).</p>	
	<p>Realizar el registro diario de las personas atendidas y prestaciones entregadas en el SICC.</p>	
	<p>Supervisar la limpieza y el cambio de la ropa de cama.</p>	
	<p>Mantener permanente contacto con la CCR.</p>	
	<p>Velar por el buen funcionamiento del dispositivo y el bienestar de los/las participantes.</p>	
	<p>Apoyar la mantención de la higiene de los/as usuarios, en caso de ser necesario.</p>	
TENS	<p>Responsable de atender las necesidades de salud que presenten los/las participantes del dispositivo y pesquisar aquellas situaciones en las que se requiera traslado a un centro de salud.</p>	<p>TENS o profesional de área de la salud con deseable experiencia en el trabajo con personas en situación de calle y/o en situación de vulnerabilidad. Considerando que potencialmente se</p>
	<p>Realizar atención directa de salud a los/las participantes.</p>	

Cargo	Principales funciones	Perfil
	<p>Atender complicaciones menores de salud, tales como, caídas, golpes, desmayos y malestares en general.</p> <p>Ejercer un rol de promotor de salud, educando en buenas prácticas y mecanismos para evitar enfermedades propias del invierno y bajas temperaturas.</p> <p>Registrar en la bitácora las atenciones y derivaciones realizadas en el turno.</p> <p>Apoyar y colaborar en todas las funciones del/la monitor/a social.</p> <p>Apoyar la higiene de los/as usuarios, en caso de ser necesario.</p>	<p>podrá atender a NNASC, la persona no podrá estar inhabilitada para el trabajo con NNA.</p>
Manipulador/a de alimentos	<p>Responsable de elaborar y distribuir los alimentos, de acuerdo con los procedimientos y estándares de calidad nutricionales, que avalan su certificación profesional.</p> <p>Preparar, dosificar y servir los alimentos diariamente.</p> <p>Clasificar, almacenar y realizar el inventario de los alimentos y utensilios para la elaboración de las comidas.</p> <p>Mantener el aseo, orden y óptimo funcionamiento de las máquinas, muebles, utensilios y espacios de la cocina.</p> <p>Realizar minutas semanales con el menú para el desayuno y cena, siguiendo las referencias del Instituto de Nutrición y Tecnología de los Alimentos (INTA) (anexo N°22).</p>	<p>Técnico/a del área de la alimentación, o en su defecto persona con experiencia en la preparación de alimentos a grupos masivos. Considerando que potencialmente se podrá atender a NNASC, la persona no podrá estar inhabilitada para el trabajo con NNA</p>
Gestor/a de Redes Sanitarias⁷	<p>Será el responsable de desarrollar un Plan de Trabajo con el Orientador de Cuidados sociosanitarios, y realizar evaluaciones periódicas del mismo.</p> <p>Gestionar el proceso de derivación y evaluar junto al Orientador de Cuidados sociosanitarios la pertinencia del ingreso.</p>	<p>Trabajador Social o Psicólogo, o profesional afín, con experiencia demostrable de al menos 2 años en el trabajo directo con personas en situación de calle o población vulnerable, con capacidad de trabajo en</p>

⁷ Este cargo aplica solo para el Albergue Protege.

Cargo	Principales funciones	Perfil
	<p>Mantener el nexo con el/la profesional de la institución derivadora para facilitar la coordinación intersectorial.</p> <p>Atención directa a los/as participantes del albergue, sus familias y referentes significativos, y otros actores relevantes de la comunidad, cuando se requiera.</p> <p>Trabajar la revinculación familiar y/o recuperación e integración en redes de contención, según corresponda.</p> <p>Buscar alternativas de egreso acordes a la situación de cada usuario.</p> <p>Gestionar el trabajo con la red, principalmente con los servicios de salud públicos, para que los participantes accedan a dicha red.</p> <p>Actualización permanente de un catastro de organismos e instituciones locales y extensas consideradas como parte de la red de apoyo.</p>	<p>equipo y buenas relaciones interpersonales. Además, deberá tener conocimientos en intervención en crisis, manejo de situaciones relacionadas con el consumo de alcohol y drogas y otras problemáticas asociadas a la exclusión social. Amplio conocimiento de la red de protección social y servicios básicos, principalmente, conocimientos de la red de salud pública y sus procedimientos de derivación. Considerando que potencialmente se podrá atender a NNASC, la persona no podrá estar inhabilitada para el trabajo con NNA</p>
<p>Orientador de Cuidados sociosanitarios⁸</p>	<p>Gestionar el proceso de derivación y evaluar junto al Gestor/a de Redes Sanitarias la pertinencia del ingreso.</p> <p>Evaluar y calificar la documentación médica y administrativa que acompaña la solicitud de derivación.</p> <p>Serán los responsables de dar cumplimiento a la programación de controles médicos ambulatorios.</p> <p>Realizar evaluaciones periódicas del/la participante.</p> <p>Reforzar la rehabilitación funcional a través de actividades de cuidados en el albergue. Es decir, propiciar la recuperación física-mental de los usuarios.</p>	<p>Enfermera/o Universitaria/o o Profesional afín, con experiencia en el trabajo directo con personas en situación de calle o población vulnerable, con capacidad de liderazgo, trabajo en equipo y buenas relaciones interpersonales. Conocimientos en intervención en crisis, manejo de situaciones relacionadas con el consumo de OH y drogas y otras problemáticas asociadas a la exclusión social. Considerando que potencialmente se podrá atender a NNASC, la persona no podrá estar inhabilitada para el trabajo con NNA</p>

⁸ Este cargo aplica solo para el Albergue Protege.

Cargo	Principales funciones	Perfil
	Generar la revinculación social de los participantes.	
	Atención directa a los/as participantes del albergue, sus familias y referentes significativos, y otros actores relevantes de la comunidad, cuando se requiera.	
Auxiliar de aseo	Responsable del aseo y ornato general del dispositivo.	Persona con experiencia en la realización de aseo. Considerando que potencialmente se podrá atender a NNASC, la persona no podrá estar inhabilitada para el trabajo con NNA
	Realizar limpieza y desinfección de los baños y duchas diariamente.	
	Colaborar con los requerimientos de mantención que indique el responsable del recinto.	

En caso de externalizar los servicios de alimentación y/o aseo, la institución ejecutora será la responsable ante la Seremi MDSF que corresponda, respecto del cumplimiento de todos los estándares mínimos de alimentación y aseo exigidos en el presente manual, debiendo requerir en estos casos toda la documentación pertinente a fin de realizar la respectiva rendición de cuentas.

3. Composición del equipo y horarios⁹

Para el funcionamiento de los dispositivos, se requiere la conformación de los equipos que se señalan en las tablas siguientes, lo que deberá informarse en los respectivos informes técnicos de instalación y final.

Eventualmente, la institución ejecutora podrá realizar ajustes a esta conformación, atendiendo a la realidad local y frente a una eventual emergencia sanitaria, siempre y cuando el ajuste se encuentre debidamente justificado y cuente con una aprobación formal de la contraparte técnica de la Seremi MDSF correspondiente, mediante un oficio.

a. Albergue

Albergue			
Capacidad albergue: hasta 20 personas			
Cargo	Horas semanales	Integrantes por rol	Horas diarias
Coordinador/a dispositivo	45 hrs semanales, de lunes a viernes	1	9
TENS	45 hrs semanales, de lunes a viernes	1	9

⁹ Respecto al albergue de emergencia, atendida su naturaleza, lo requerido a la composición del equipo y horarios de atención, quedará estipulado en el convenio que se suscriba para tales efectos.

Albergue			
Capacidad albergue: hasta 20 personas			
Cargo	Horas semanales	Integrantes por rol	Horas diarias
	18 hrs semanales, sábado y domingo	1	9
Monitor/a social (diurno)	45 hrs semanales, de lunes a viernes	1	9
	18 hrs semanales, sábado y domingo	1	9
Monitor/a social (vespertino)	45 hrs semanales, de lunes a viernes	2	9
	18 hrs semanales, sábado y domingo	2	9
Monitor/a social (nocturno)	45 hrs semanales, de lunes a viernes	2	9
	18 hrs semanales, sábado y domingo	2	9
Manipulador/a de alimentos	45 hrs semanales, de lunes a viernes	1	9
	18 hrs semanales, sábado y domingo	1	9
Auxiliar de aseo (diurno)	45 hrs semanales, de lunes a viernes	1	9
	18 hrs semanales, sábado y domingo	1	9

b. Albergue Protege

Albergue Protege			
Capacidad albergue: hasta 20 personas			
Cargo	Horas semanales	Integrantes por rol	Horas diarias
Coordinador/a dispositivo	45 hrs semanales, de lunes a viernes	1	9

Albergue Protege			
Capacidad albergue: hasta 20 personas			
Cargo	Horas semanales	Integrantes por rol	Horas diarias
Gestor/a de Redes	45 hrs semanales, de lunes a viernes	1	9
Orientador de Cuidados Sociosanitarios	45 hrs semanales, de lunes a viernes	1	9
TENS (diurno)	45 hrs semanales, de lunes a viernes	1	9
	18 hrs semanales, sábado y domingo	1	9
TENS (vespertino)	45 hrs semanales, de lunes a viernes	1	9
	18 hrs semanales, sábado y domingo	1	9
TENS (nocturno)	45 hrs semanales, de lunes a viernes	1	9
	18 hrs semanales, sábado y domingo	1	9
Monitor/a social (diurno)	45 hrs semanales, de lunes a viernes	1	9
	18 hrs semanales, sábado y domingo	1	9
Monitor/a social (vespertino)	45 hrs semanales, de lunes a viernes	1	9
	18 hrs semanales, sábado y domingo	1	9
Monitor/a social (nocturno)	45 hrs semanales, de lunes a viernes	1	9
	18 hrs semanales, sábado y domingo	1	9
Manipulador/a de alimentos	45 hrs semanales, de lunes a viernes	1	9
	18 hrs semanales, sábado y domingo	1	9
Auxiliar de aseo (diurno)	45 hrs semanales, de lunes a viernes	1	9

Albergue Protege			
Capacidad albergue: hasta 20 personas			
Cargo	Horas semanales	Integrantes por rol	Horas diarias
	18 hrs semanales, sábado y domingo	1	9

c. Albergue con Sobrecupo

Albergue con sobrecupo			
Capacidad albergue: hasta 30 personas			
Cargo	Horas semanales	Integrantes por rol	Horas diarias
Coordinador/a dispositivo	45 hrs semanales, de lunes a viernes	1	9
TENS	45 hrs semanales, de lunes a viernes	1	9
	18 hrs semanales, sábado y domingo	1	9
Monitor/a social (diurno)	45 hrs semanales, de lunes a viernes	1	9
	18 hrs semanales, sábado y domingo	1	9
Monitor/a social (vespertino)	45 hrs semanales, de lunes a viernes	2	9
	18 hrs semanales, sábado y domingo	2	9
Monitor/a social (nocturno)	45 hrs semanales, de lunes a viernes	2	9
	18 hrs semanales, sábado y domingo	2	9
Manipulador/a de alimentos	45 hrs semanales, de lunes a viernes	1	9
	18 hrs semanales, sábado y domingo	1	9
Auxiliar de aseo (diurno)	45 hrs semanales, de lunes a viernes	1	9

Albergue con sobrecupo			
Capacidad albergue: hasta 30 personas			
Cargo	Horas semanales	Integrantes por rol	Horas diarias
	18 hrs semanales, sábado y domingo	1	9

Anexo 3: Estándares de Cupo de Invierno

ESTÁNDARES DE CUPO DE INVIERNO

Los estándares de Cupo de Invierno se homologan a los de Albergue, considerando los siguientes ajustes respecto del Mobiliario Mínimo y de la Composición del Equipo:

A. Mobiliario mínimo

Mobiliario mínimo cupo de invierno	
Insumos	Características
Una cama por persona	1 plaza o 1 ½ plaza
Un colchón por cada cama	1 plaza o 1 ½ plaza, por 15 cm; densidad 21
Una almohada por cada cama	1 unidad
Un juego de sábanas por cama (Incluye funda de almohada)	1 plaza o 1 ½ plaza
Dos frazadas por cama	1 plaza o 1 ½ plaza
Un cobertor o plumón por cada cama	1 plaza o 1 ½ plaza
Teléfono	Fijo y/o celular
Botiquín de primeros auxilios	De acuerdo con lo señalado precedentemente
Extintores	Según decreto N°594, de 1999, del Ministerio de Salud
Lavadora	Para el uso de los participantes y ropa de cama

B. Normas de seguridad

Las normas de seguridad del dispositivo serán las mismas aplicables a los albergues establecidas dentro del Anexo N°2, subtítulo “Normas de seguridad del albergue”, del presente Manual.

C. Composición del equipo y horarios

Para el funcionamiento del cupo de invierno, se requiere la conformación del equipo que a continuación se señala, lo que deberá informarse en los respectivos informes técnicos de instalación y final. Eventualmente, la institución ejecutora podrá realizar ajustes a esta conformación, atendiendo a la realidad local y ante una eventual emergencia sanitaria, siempre y cuando el ajuste se encuentre debidamente justificado y cuente con una aprobación formal de la contraparte técnica de la Seremi MDSF correspondiente, mediante un oficio.

Cupo de invierno			
Capacidad: hasta 20 personas			
Cargo	Horas semanales	Integrantes por rol	Horas diarias
Monitor/a social (nocturno)	45 hrs semanales, de lunes a viernes	1	9
	18 hrs semanales, sábado y domingo	1	9
Manipulador/a de alimentos	22,5 hrs semanales, de lunes a viernes	1	4,5
	9 hrs semanales, sábado y domingo	1	4,5
Auxiliar de aseo	22,5 hrs semanales, de lunes a viernes	1	4,5
	9 hrs semanales, sábado y domingo	1	4,5

D. Estándares de prestaciones

Durante el período de ejecución del dispositivo, se deberán entregar a los/las participantes, las prestaciones básicas de alojamiento, alimentación (desayuno y cena) e higiene-abrigo, las que se circunscriben a las entregadas de manera habitual en la hospedería solidaria a la que se le han añadido los cupos para camas adicionales.

Al respecto, es necesario tener presente que:

- Las descripciones de las prestaciones de alojamiento, alimentación e higiene-abrigo, establecidas para los albergues en el Anexo N°2 subtítulo “Estándares de prestaciones de albergue”, se aplicarán también a este dispositivo.
- Para la prestación de alimentación se deberá considerar el doble de la cobertura del dispositivo, es decir, corresponde a la entrega del desayuno y la cena para cada participante.
- Se debe considerar que al menos la mitad de los/las participantes deben recibir prestaciones de higiene y/o abrigo.
- Si la hospedería donde funciona el Cupo de Invierno funciona las 24 horas, los/las participantes del Cupo de Invierno deberán recibir las mismas prestaciones de alimentación, higiene-abrigo u otras, que el resto de los/las participantes de la hospedería.

E. Estándares intangibles

Se aplicarán a este dispositivo, los siguientes estándares establecidos para los albergues en el Anexo N°2.

- Aquellos establecidos en el subtítulo “Equipo del dispositivo”.
- Aquellos establecidos en el subtítulo “Cargo, funciones y perfil del equipo del dispositivo” respecto los cargos de monitor/a social, manipulador/a de alimentos y de auxiliar de aseo, y respecto de la responsabilidad de la institución ejecutora ante la Seremi MDSF en el caso de externalizar los servicios de alimentación y/o aseo.

Anexo 4: Mapeo de Puntos Calle

MAPEO DE PUNTOS CALLE

A. Puntos de calle

El paso inicial para la entrega de servicios y prestaciones por parte de la Ruta Social es la identificación de los “puntos de calle”, esto es, los lugares donde pernoctan o transitan las personas en situación de calle, los que pueden ser calles, plazas, esquinas, sitios eriazos, paraderos o estaciones de metro, cajeros automáticos, centros comerciales, malls, supermercados, mercados, puertos, líneas y estaciones de trenes, puentes, túneles, campos, vehículos abandonados, alrededor de los servicios de salud, entre otros. En muchos de estos lugares las personas instalan los denominados rucos, los cuales son utilizados como lugar de hábitat.

Por su parte, los Rucos son: habitaciones de emergencia habilitadas principalmente con colchones, frazadas, nylon, cartones o similares y utilizadas como habitación nocturna en la vía pública, que se encuentran en los puntos de calle.

B. Mapeo de los puntos de calle

En consideración a lo anterior, el equipo del dispositivo, antes de iniciar el servicio, deberá conocer los puntos de calle de su territorio y las características de la población que los habita o transita, por lo que, para lograr un conocimiento acabado del territorio, la institución ejecutora deberá realizar un mapeo de los puntos de calle, identificando, registrando y actualizando los sectores donde se reúnen las personas en situación de calle, lo que también permitirá conocer y comprender a otros actores relevantes para el trabajo en red.

A fin de mejorar la planificación diaria del recorrido, el mapeo deberá actualizarse constantemente.

C. Registro de puntos de calle

Para la identificación y actualización de los puntos de calle, es necesario contar con un registro detallado, el que deberá informarse en el siguiente formato:

Registro actualizado de puntos de calle

Región	Comuna	Tipo de Vía	Nombre de la Vía	N°	Referencia	Categoría de Punto
Maule	Molina	Calle	Merced	116	Ruco con una pareja, generalmente se encuentra en el Punto Calle desde las 15 hrs.	<ul style="list-style-type: none">• Crítico,• Seguridad• Prioritario Organizaciones

Para completar de manera correcta el registro, se debe informar lo siguiente:

- Región: Nombre de la región
- Comuna: Nombre de la comuna
- Tipo de vía: Calle, avenida, pasaje, ruta etc.
- Nombre de la vía: Identificador nominal con que se reconoce o identifica a la calle o camino en donde se encuentra ubicado el punto de calle, por ejemplo, Las Magnolias, Camino a Rapel km 20.
- Número (de domicilio adyacente): Identificador numérico del lugar o domicilio más cercano donde se encuentra ubicado el punto de calle.
- Referencias: Características del lugar y/o de las personas que ahí se encuentran, por ejemplo “bajo el puente Carrascal en la ribera sur del río Mapocho, se encuentra un ruco con una pareja y un adulto mayor”, entre otras cualidades que hacen identificable en lugar y el tipo o cantidad de personas que en él se encuentre. También, puede servir para incorporar observaciones relevantes, tales como: horarios adecuados para la visita y rutinas asociadas al punto de calle o dispositivo.

D. Clasificación de los puntos de calle

A fin de que la institución ejecutora pueda establecer prioridades en la planificación, y determinar la frecuencia en las asistencias, en el mapeo, se deberá clasificar los puntos de calle identificados en el territorio según se señala a continuación:

- Puntos críticos: Lugares peligrosos y/o de difícil acceso. Para acceder a estos se deberá solicitar colaboración a seguridad municipal o a Carabineros de Chile, a no ser que el equipo del dispositivo tenga la dinámica y el conocimiento acabado del lugar y se encuentre validado por el grupo que transita por este.
- Puntos de seguridad: Lugares de alto tránsito, iluminados y que tienen resguardo policial y/o de seguridad municipal.
- Puntos prioritarios: Lugares donde se encuentran adultos mayores o adultos con condiciones de fragilidad; mujeres; niños, niñas y jóvenes y que no son asistidos por otras organizaciones sociales. La frecuencia de la visita a estos puntos deberá ser diaria o día por medio.
- Puntos de organizaciones que trabajan con personas en situación de calle: Lugares donde variadas organizaciones sociales o grupos de voluntarios asisten a las personas en situación de calle, motivo por el que dicho punto no es considerado prioritario. La Ruta Social no debería acudir más de una vez a la semana, a menos que por demanda del Fono Calle se requiera su asistencia.

E. Planificación diaria del recorrido

A fin de conocer la cantidad de los puntos de calle en la vía pública, y la cantidad de personas en situación de calle presentes en estos, y de mejorar el servicio en el territorio, el equipo del dispositivo deberá realizar una planificación diaria del recorrido.

Esta planificación deberá ser constantemente actualizada, pudiendo incorporar a aquellas PSC que se encuentren en territorios adyacentes a la ruta planificada.

Anexo 5: Estándares de Ruta Social y Ruta Protege

ESTÁNDARES DE RUTA SOCIAL Y RUTA PROTEGE

Las referencias que este anexo haga a la Ruta Social se entienden también efectuadas a la Ruta Protege.

A. Estándares tangibles

1. Vehículo

Vehículo	
Descripción	Características
Vehículo debidamente acondicionado para realizar una Ruta Social, de acuerdo con los estándares de rendimiento máximo autorizado (asociado al consumo por kilómetro) y se indicará por parte de la Seremi respectiva la forma de rendición de dicho insumo.	Furgón, camioneta o van.
	Capacidad para transportar pasajeros (equipo del dispositivo) y carga (kit de alimentos y kit higiene-abrigo) de manera separada.
	GPS ¹⁰
	Deberá cumplir con normativa vigente para circular.

2. Telefonía

Telefonía	
Descripción	Características
Teléfono que permita mantener una comunicación fluida para hacer llamadas, enviar mensajería WhatsApp e ingresar a las plataformas informáticas ministeriales.	Teléfono celular smartphone con plan de datos

B. Estándares de prestaciones

En cada una de las Rutas Sociales se deberán entregar la totalidad de las prestaciones básicas de alimentación, higiene-abrigo y atención básica de salud, y supone la entrega diaria del total de la cobertura comprometida en el convenio, la que se cuenta de manera semanal, atendido a que pueden existir días en los que se necesite ampliar la cobertura, considerando entonces que en otros días se disminuya. Así por ejemplo en la Ruta Social para 20 personas, se considera que diariamente debe entregar 40 prestaciones de alimentación, esto es, 20 desayunos en el turno de la mañana, y 20 cenas en el turno de noche; o un total semanal de 280 prestaciones de alimentación, correspondiendo esto último al cálculo que se utilizará para determinar el cumplimiento por parte de la institución ejecutora, atendido a que podrían generarse diferencias en las atenciones diarias que haya de entregar la Ruta Social.

En el caso de las rutas ejecutadas por Carabineros de Chile, las prestaciones se entregarán una vez al día. Así, por ejemplo, si el convenio tiene una cobertura de 20 cupos, se deberán entregar 20 kits de alimentación.

Las prestaciones básicas que entrega la Ruta Social son homologables a las del dispositivo Albergue, a partir de lo señalado en el Anexo N°2, subtítulo "Estándares de prestaciones". A excepción de la prestación de alimentación para la Ruta Social ejecutada por Carabineros de Chile que se detalla a continuación:

¹⁰ Se puede considerar el uso de algún celular que tenga GPS.

Prestación de alimentación para Rutas Sociales ejecutadas por Carabineros de Chile		
Descripción	Detalle	Composición mínima
<p>Se debe realizar de acuerdo con las disposiciones necesarias para el almacenamiento y preparación sanitaria de alimentos.</p> <p>Podrá ser entregada por JUNAEB según el estándar definido por esta.</p>	Una ración de alimentación	<ul style="list-style-type: none"> • Sopa • Plato de fondo • Pan • Fruta y/o postre • Té o café • Agua

Exclusivamente para el caso de la Ruta Protege, durante la época de altas temperaturas y olas de calor ésta deberá entregar una prestación adicional denominada "Kit de Verano", la cual se compone de:

Descripción	Características
Kit de Verano	Agua, protector solar, jockey u otro similar, atendiendo la realidad territorial

C. Estándares intangibles

1. Cargo, funciones y perfil del equipo de la Ruta Social

Cargo	Funciones	Perfil
Coordinador/a de la Ruta Social	Responsable de coordinar y planificar todas las actividades del quehacer diario de la Ruta Social (mapeo de puntos de calle, comunicación con la CCR, entre otras)	Profesional o técnico del área de las ciencias sociales o afín, con experiencia demostrable en la atención de personas en situación de calle y/o en situación de vulnerabilidad, en la coordinación de equipos de trabajo, en la gestión de proyectos y en administración de convenios; y con capacidad de liderazgo, trabajo en equipo y buenas relaciones interpersonales. Considerando que potencialmente se podrá atender a NNASC, la persona no podrá estar
	Asumir el rol de contraparte técnica y administrativa directa ante la Seremi MDSF correspondiente, así como también ante otras instituciones y sectores con los que se vincula, en cuanto a aspectos técnicos, financieros, administrativos y comunicacionales	
	Administrar el convenio con la Seremi MDSF correspondiente, en el marco del presente manual y de acuerdo con las condiciones presupuestarias, legales y administrativas existentes.	
	Asistir a las reuniones de coordinación fijadas por la Seremi MDSF correspondiente, por la CCR o por la contraparte técnica del Programa Noche Digna.	

Cargo	Funciones	Perfil
	Gestionar el trabajo con la red de servicios públicos, para la participación efectiva de los/las participantes en dicha red	inhabilitada para el trabajo con NNA.
	Coordinar con servicios especializados de atención, para aquellos/aquellas participantes que requieren de tratamiento y atención complementaria (centro de salud, hospitales, Carabineros de Chile, etc.).	
Monitor/a social	Responsable de ejecutar las actividades de trato directo con los participantes preparación y entrega de las prestaciones, derivaciones y coordinaciones, entre otras.	Técnico/a o profesional del área de las ciencias sociales, educación o salud o en su defecto, con experiencia demostrable de al menos 2 años, en el trabajo directo con personas en situación de calle y/o en situación de vulnerabilidad, con capacidad de liderazgo, trabajo en equipo y buenas relaciones interpersonales. Considerando que potencialmente se podrá atender a NNASC, la persona no podrá estar inhabilitada para el trabajo con NNA.
	Realizar las acciones y gestiones necesarias para cumplir con las actividades y protocolos contenidos en los anexos del presente manual, y las bases del concurso aplicables a la Ruta Social	
	Realizar la atención directa a los/las participantes, entregando contención emocional e intervención en crisis, en los casos que sea necesario	
	Planificar, semanalmente, junto al coordinador el recorrido de la Ruta Social (mapa de ruta)	
	Realizar el registro inmediato de las personas atendidas y prestaciones entregadas en el SICC u otro que disponga el Ministerio	
	Comunicar a la CCR, el inicio y término de cada turno, la planificación semanal y diaria del recorrido de la ruta, además del total de prestaciones entregadas en cada turno	
	Actualizar e informar mapeo de puntos de calle y realiza recorridos para detectar nuevos focos de atención	
	Gestionar la derivación de casos sociales o necesidades de los/las participantes, siempre que el equipo de la ruta tenga capacidad para ello	
Conductor/a	Velar por el cumplimiento de las normas básicas de seguridad durante el recorrido (uso de cinturones de seguridad, entre otros)	Persona con licencia de conducir según corresponda al tipo de

Cargo	Funciones	Perfil
	Apoyar al/la monitor/a social calle en la atención directa de los/las participantes.	vehículo a utilizar, que conoce el territorio donde funciona la Ruta Social. Considerando que potencialmente se podrá atender a NNASC, la persona no podrá estar inhabilitada para el trabajo con NNA.
	Conducir el vehículo durante el recorrido de la ruta.	
	Mantener el vehículo en condiciones apropiadas para realizar los recorridos.	
	Planificar junto al/la monitor/a social, los recorridos diarios.	
Manipulador/a de alimentos	Responsable de elaborar y distribuir los alimentos, de acuerdo con los procedimientos y estándares de calidad nutricionales, que avalan su certificación profesional.	Técnico/a del área de la alimentación, o en su defecto persona con experiencia en la preparación de alimentos a grupos masivos. Considerando que potencialmente se podrá atender a NNASC, la persona no podrá estar inhabilitada para el trabajo con NNA.
	Preparar y dosificar los alimentos diariamente.	
	Clasificar, almacenar y realizar el inventario de los alimentos y utensilios para elaboración de las comidas	
	Mantener el aseo, orden y óptimo funcionamiento de las máquinas, muebles, utensilios y espacios de la cocina.	
	Realizar minutas semanales con el menú para el desayuno y cena, siguiendo las referencias del Instituto de Nutrición y Tecnología de los Alimentos (INTA) (anexo N°22).	
TENS	Responsable de atender las necesidades de salud que presenten los/las participantes de la Ruta Social y pesquisar aquellas situaciones en las que se requiera traslado a un centro de salud.	TENS o profesional de área de la salud con deseable experiencia en el trabajo con personas en situación de calle y/o en situación de vulnerabilidad. Considerando que potencialmente se podrá atender a NNASC, la persona no podrá estar inhabilitada para el trabajo con NNA.
	Realizar atención directa de salud a los/las participantes.	
	Atender complicaciones menores de salud, tales como, caídas, golpes, desmayos y malestares en general.	
	Ejercer un rol de promotor de salud, educando en buenas prácticas y mecanismos para evitar enfermedades propias del invierno y bajas temperaturas.	

Cargo	Funciones	Perfil
	Registrar en la bitácora las atenciones y derivaciones realizadas en el turno.	
	Apoyar y colaborar en todas las funciones del/la monitor/a social.	
	Apoyar la higiene de los/as usuarios, en caso de ser necesario.	

2. Composición del equipo y horarios

a. Ruta Social hasta 20 personas

Ruta social hasta 20 personas			
Cargo	Horas semanales	Integrantes por rol	Horas diarias
Coordinador/a dispositivo	22,5 hrs semanales, de lunes a viernes	1	4,5
Monitor/a social	40 hrs semanales, de lunes a viernes	1	8
	16 hrs semanales, sábado y domingo	1	8
TENS	40 hrs semanales, de lunes a viernes	1	8
	16 hrs semanales, sábado y domingo	1	8
Manipulador/a de alimentos	22,5 hrs semanales, de lunes a viernes	1	4,5
	9 hrs semanales, sábado y domingo	1	4,5
Conductor	40 hrs semanales, de lunes a viernes	1	8
	16 hrs semanales, sábado y domingo	1	8

b. Ruta Social entre 21 y 30 personas

Ruta social entre 21 y 30 personas			
Cargo	Horas semanales	Integrantes por rol	Horas diarias
Coordinador/a dispositivo	22,5 hrs semanales, de lunes a viernes	1	4,5
Monitor/a social	27,5 hrs semanales, de lunes a viernes	2	5,5
	11 hrs semanales, sábado y domingo	2	5,5
TENS	27,5 hrs semanales, de lunes a viernes	2	5,5
	11 hrs semanales, sábado y domingo	2	5,5
Manipulador/a de alimentos	22,5 hrs semanales, de lunes a viernes	1	4,5
	9 hrs semanales, sábado y domingo	1	4,5
Conductor	27,5 hrs semanales, de lunes a viernes	2	5,5
	11 hrs semanales, sábado y domingo	2	5,5

c. Ruta Social entre 31 y 50 personas

Ruta social entre 31 y 50 personas			
Cargo	Horas semanales	Integrantes por rol	Horas diarias
Coordinador/a dispositivo	22,5 hrs semanales, de lunes a viernes	1	4,5
Monitor/a social calle	40 hrs semanales, de lunes a viernes	2	8
	16 hrs semanales, sábado y domingo	2	8
TENS	40 hrs semanales, de lunes a viernes	2	8
	16 hrs semanales, sábado y domingo	2	8

Ruta social entre 31 y 50 personas			
Cargo	Horas semanales	Integrantes por rol	Horas diarias
Manipulador/a de alimentos	22,5 hrs semanales, de lunes a viernes	2	4,5
	9 hrs semanales, sábado y domingo	2	4,5
Conductor	40 hrs semanales, de lunes a viernes	2	8
	16 hrs semanales, sábado y domingo	2	8

Anexo 6: Protocolo ante fallecimiento de un participante

PROTOCOLO ANTE FALLECIMIENTO DE UN/UNA PARTICIPANTE
--

Ejecutor: Monitor/a social y/o TENS

Responsable: Coordinador/a del dispositivo

Material necesario:

- Números de emergencia del territorio (urgencia, Carabineros de Chile, entre otros)
- Teléfono habilitado
- Documentos o registro accesible del/de la difunto/a (RUN, antecedentes médicos)

Objetivo: Cumplir la normativa ante el fallecimiento de un/una participante

Procedimiento N°1: Llamar al centro de salud más cercano

- El/la monitor/a social, deberá contactar telefónicamente al centro de salud más cercano y solicitar la presencia de un profesional de la salud en el lugar para constatar el fallecimiento.
- El/la monitor/a social deberá recopilar la mayor cantidad de antecedentes de identificación del/de la difunto/a (nombre, edad, antecedentes de enfermedad, etc.).

Procedimiento N°2: Llamar a Carabineros de Chile

El/la monitor/a social deberá contactar telefónicamente a la unidad de Carabineros de Chile más cercana al dispositivo y solicitar presencia policial en el lugar. Además, puede solicitar apoyo para la ubicación de los familiares del/de la difunto/a

Procedimiento N°3: Informar a la contraparte Seremi MDSF correspondiente

El/la coordinador/a del dispositivo o la contraparte institucional, deberá informar sobre el fallecimiento, telefónicamente y vía correo electrónico, a la contraparte ministerial, entregando la mayor cantidad de detalles de la situación (hora del fallecimiento, nombre y RUN del/de la difunto/a, posibles causas, etc.).

Procedimiento N°4: Avisar a los familiares

Una vez confirmado el fallecimiento, el/la monitor/a social o coordinador/a del dispositivo deberá contactar personal o telefónicamente a los familiares de la persona, siempre que sea posible. Para estos efectos, puede solicitar apoyo a Carabineros de Chile.

Procedimiento N°5: Avisar a la Central de Coordinación y Reportabilidad (CCR)

El/la monitor/a social deberá avisar telefónicamente a la CCR sobre el fallecimiento.

Procedimiento N°6: Registrar la información en bitácora

Quien esté de turno deberá registrar con detalle la información sobre el fallecimiento (hora, datos del/de la difunto/a, posible causa de muerte, antecedentes de enfermedad, entre otras) y acciones realizadas.

Procedimiento N°7: Trámites funerarios

En caso de que el/la difunto/a no tenga redes familiares o personas significativas que se hagan cargo de sus funerales, la institución ejecutora debe coordinar dichas acciones. Para estos efectos, hay un ítem en el plan de cuentas del Plan Protege Calle al que se pueden imputar dichos gastos.

Anexo 7: Protocolo ante accidentes dentro del recinto

PROTOCOLO ANTE ACCIDENTES DENTRO DEL RECINTO

Ejecutor: Monitor/a social y/o TENS

Responsable: Coordinador/a del dispositivo u Orientador de Cuidados Sociosanitarios en Albergue Protege

Material necesario:

- Botiquín de primeros auxilios
- Teléfono habilitado
- Número de centros de salud del territorio

Objetivo: Entregar los primeros auxilios a quien se accidente dentro del dispositivo

Consideraciones:

- Para estos efectos, se considerarán accidentes caídas, asfixia por cuerpo extraño, heridas cortantes, golpes, contusiones, quemaduras, picadura o mordedura por vector biológico (araña, ratón, avispa, animales, murciélagos, entre otros).
- Será competencia de los centros de salud (si es que requiere derivación) la confirmación del diagnóstico clínico, el establecimiento del plan a seguir y la prescripción del tratamiento farmacológico.
- Los/las monitores/as (sociales y de salud) están autorizados para medicar al/a la participante solo bajo prescripción médica.

Procedimiento N°1: Indagar y constatar accidente

El/la monitor/a social deberá indagar en el lugar del accidente sobre las dolencias de la persona y/o síntomas, a través de observación directa y preguntas a los/las participantes que le permitan identificar la gravedad del accidente.

Procedimiento N°2: Trasladar a enfermería del dispositivo o derivación a centro de salud

- Una vez constatado el accidente y, en caso de que no se requiera de inmovilización inmediata, la persona accidentada deberá ser llevada a la enfermería del dispositivo.

- En los casos en que sea necesario, el/la TENS deberá coordinar la derivación de la persona a un centro de salud de urgencia, y de ser necesario, deberá acompañar a el/la accidentado/a.

Procedimiento N°3: Constatar signos vitales

El/la TENS y/o monitor/a social deberá constatar signos vitales tales como presión arterial y temperatura y, en los casos que sea necesario, deberá prestar los primeros auxilios.

Procedimiento N°4: Verificar, en caso de caída y/o golpe, lo siguiente:

- ¿Dónde se golpeó exactamente? Consignar.
- Golpe sin heridas en extremidades, especificar cuál.
- Golpe con heridas en extremidades, especificar cuál.
- Golpe en la cabeza sin herida.
- Golpe en la cabeza con herida (sangramiento).
- Heridas profundas.
- Otro tipo de dolencia o síntomas ¿cuáles?

Procedimiento N°5: Breve investigación y registro en la bitácora

El/la monitor/a social y coordinador/a del dispositivo deberán recopilar y registrar la información entregada por los testigos del accidente en la bitácora, describir lo sucedido e incluir posibles causas del accidente, hora y acciones realizadas.

Anexo 8: Protocolo de derivación a un Centro de Salud de Urgencia

PROTOCOLO DE DERIVACIÓN A UN CENTRO DE SALUD DE URGENCIA

Ejecutor: Monitor/a social y/o TENS

Responsable: Coordinador/a del dispositivo u Orientador de Cuidados Sociosanitarios en Albergue Protege

Material necesario:

- Teléfono habilitado
- Documentos o registro accesible de los/las participantes (RUN, antecedentes médicos)

Objetivo: Derivar oportunamente al/a la participante a un centro de salud ante una situación médica compleja.

Consideraciones:

- El/la participante que presente una afección física o psíquica de gravedad, deberá ser derivado/a al centro de salud de urgencia más cercano, para que reciba la asistencia y cuidados necesarios.
- Será competencia de los centros de salud, la confirmación del diagnóstico clínico, el establecimiento del plan de tratamiento y la prescripción del tratamiento farmacológico.
- Se deberá tomar contacto con Carabineros de Chile en caso de ser necesario y frente a la presencia de un delito.

Procedimiento N°1: Indagar síntomas

El/la TENS deberá indagar sobre los síntomas y antecedentes de la dolencia y estado de salud en general del/de la participante; registrar desde cuándo se presentan estos síntomas. En caso de que el/la

participante no refiera una situación crítica de salud, pero que evidentemente la presente, el TENS deberá coordinar su inmediata derivación al centro de salud correspondiente.

Procedimiento N°2: Coordinar traslado a centro de salud

Una vez que el/la TENS o monitor/a social, según corresponda, ha decidido trasladar al/a la participante al centro de salud más cercano, deberá llamar a la ambulancia o SAMU para hacer efectivo el traslado.

Procedimiento N°3: Derivar asistidamente

Se deberá acompañar al/a la participante al centro asistencial, dependiendo de la disponibilidad de monitores/as y/o voluntarios/as y, avisar a la familia o persona significativa, previa autorización del/de la participante.

Procedimiento N°4: Indagar diagnóstico

Se deberán solicitar los antecedentes al servicio de salud o al profesional de la salud tratante sobre la evolución del estado de salud del/de la participante.

Procedimiento N°5: Registrar la información en la bitácora

Quien esté de turno deberá registrar la información sobre la persona trasladada, motivos del traslado, horario y en casos de contar con información, el diagnóstico y tratamiento prescrito, junto con la información requerida de la prestación en el SICC.

Procedimiento N°6: Seguir el estado de salud del/de la participante

El/la coordinador/a del dispositivo deberá realizar seguimiento al estado de salud de la persona derivada.

Anexo 9: Protocolo de acción para acogida de participantes en albergue

PROTOCOLO DE ACCIÓN PARA ACOGIDA DE PARTICIPANTES EN ALBERGUE

Ejecutor: Monitor/a social y TENS

Responsable: Coordinador/a del dispositivo

Material necesario:

- Acceso al SICC o al sistema que disponga el Ministerio
- Mesa y sillas
- Computador
- Internet

Objetivo: Brindar acogida inicial, basada en el buen trato, a las personas que solicitan el servicio de alojamiento.

Consideraciones:

Todo el equipo del dispositivo deberá acoger y dar la bienvenida a los/las participantes, al momento en que ingresen al albergue, y deberán velar por mantener un clima de respeto y una atención de calidad.

Procedimiento N°1: Acoger demanda inicial de la persona

Saludar formal y cortésmente, llamando al/la participante por su nombre, demostrando atención e interés durante la recepción.

Procedimiento N°2: Verificar requisitos de entrada

- El/la monitor/a social deberá hacer las preguntas necesarias para determinar si la persona que demanda el servicio se encuentra en situación de calle. Para esto, podrá preguntar dónde ha dormido durante la última semana, o cuánto tiempo lleva viviendo en la calle.
- En el caso de constatar que la persona no está en situación de calle, el/la monitor/a social debe informar amablemente a esta, que el dispositivo está orientado a personas en situación de calle y que no es posible atender a su requerimiento; sin embargo, el/la monitor/a social deberá informar a la persona sobre las alternativas existentes en el territorio, que puedan dar una respuesta pertinente a su solicitud.

Procedimiento N°3: Registrar información

Se deben registrar los datos del/de la participante en el SICC.

Procedimiento N°4: Impresión diagnóstica

Realizar una pesquisa inicial de las condiciones de salud física y mental a través del/la TENS, quien deberá evaluar el caso y, de ser necesario, coordinar su traslado a un centro de salud.

Procedimiento N°5: Registrar la información en la bitácora

Se deberá registrar toda acción realizada en la bitácora.

Procedimiento N°6: Encuadre general

Se deberá informar al/a la participante sobre las normas de funcionamiento del albergue, los horarios y las prestaciones a las que puede optar.

Anexo 10: Protocolo de acción para atención de participantes en calle

<p>PROTOCOLO DE ACCIÓN PARA ATENCIÓN DE PARTICIPANTES EN CALLE (RUTA SOCIAL Y RUTA PROTEGE)</p>
--

Ejecutor: Monitor/a social de la Ruta Social

Responsable: Coordinador/a la Ruta Social

Material necesario:

- Acceso al SICC o al sistema que disponga el Ministerio
- Bitácora
- Kits de higiene-abrigo
- Alimentos

Objetivo: Brindar una adecuada atención básica en puntos de calle

Consideraciones:

- Todo el equipo del dispositivo que compone la Ruta Social deberá entregar un servicio de calidad, basado en el respeto y dignidad de las personas.
- El recorrido diario que realizará la Ruta Social se deberá planificar anticipadamente priorizando aquellos puntos de calle donde se encuentren personas con mayor nivel de vulnerabilidad.
- En cada recorrido deberán participar como mínimo dos (2) integrantes del equipo del dispositivo.

Lineamientos:

- El trabajo de la Ruta Social está orientado a proteger la vida y la salud de las personas en situación de calle que, por múltiples razones, no acceden o no se acercan a los diferentes dispositivos del Programa Noche Digna u otros programas sociales.
- A los/las participantes de la Ruta Social se entregarán las prestaciones de:
 - Alimentación: kit de alimentación (desayuno y/o cena).
 - Apoyo material: kit de abrigo, kit de aseo, Kit Menstrual, mejoramiento de ruco, entre otros
 - Atención básica de salud

Procedimiento N°1: Primera acogida

El/la monitor/a social o coordinador/a de la Ruta Social, deberá saludar formal y cortésmente a las personas y pedir permiso para ingresar al lugar donde estén pernoctando, aun cuando los/las conozca. En un lenguaje claro y sencillo, se debe presentar y preguntar si desean conversar y recibir apoyo de la Ruta Social.

Se deberá preguntar el nombre de la persona (no llamarlo por su apodo).

Procedimiento N°2: Indagar en necesidades

El/la monitor/a social deberá indagar, a través de breves preguntas y observación, si la persona requiere alimento, higiene-abrigo y/o derivación de salud.

Procedimiento N°3: Entregar prestaciones e informar sobre oferta de servicio de alojamiento

Según indagación, el/la monitor/a social deberá entregar al/a la participante, las prestaciones que sean necesarias. Asimismo, debe entregar información acerca de albergues u otras prestaciones a los que pudieran optar los/las participantes.

Procedimiento N°4: Registrar antecedentes

Quien esté de turno deberá registrar las prestaciones entregadas y los datos del/de la participante en el SICC, además de mantener actualizada la bitácora.

Anexo 11: Protocolo de intervención en crisis

PROCOLO DE INTERVENCIÓN EN CRISIS
--

Ejecutor: Monitor/a social y/o TENS

Responsable: Coordinador/a del dispositivo u Orientador de Cuidados Sociosanitarios en Albergue Protege

Material necesario:

Espacio de resguardo

Objetivo: Intervenir oportunamente ante situaciones de crisis dentro del dispositivo

Consideraciones:

- Se denomina intervención en crisis al “proceso dirigido a ayudar a una persona a soportar un suceso traumático, de modo que la probabilidad de debilitar sus efectos (estigmas emocionales, daño físico) se aminoren, y la probabilidad de crecimiento (nuevas habilidades, perspectivas en la vida, más opciones vitales) se incrementen” (Karl Slaikeu, 1990).
- Una crisis, es un estado temporal de trastorno y desorganización caracterizado principalmente por una incapacidad de la persona afectada para manejar emocional y cognitivamente situaciones particulares, utilizando métodos acostumbrados para la solución de problemas, y obtener un

resultado radicalmente positivo o negativo; es decir, una crisis es la respuesta a eventos peligrosos y es vivida como un estado doloroso; es un suceso insospechado para la persona, que puede llegar a atentar su integridad física y/o psicológica.

- Debe quedar explícito en las normas de convivencia del dispositivo la prohibición de todo tipo de agresiones, amenazas, maltrato al equipo y otros participantes del dispositivo.

Procedimiento N°1: Tranquilizar a la persona afectada

- El/la monitor/a social deberá separar a la persona afectada, llevándola a un lugar seguro y alejado de espacios masivos como comedor y dormitorios. En dicho espacio, deberá brindarle apoyo y contención, enfatizando que se encuentra en un medio seguro para referir su preocupación actual, y que el/la monitor/a social está disponible para ayudarlo a lo largo de la crisis. Si la persona afectada está angustiada, se pueden usar técnicas de respiración profunda y enfoque en el problema. La actitud de escucha, validación, comprensión y apoyo contribuye a disminuir la intensidad emocional y así reorientar las energías para enfrentar la situación.
- Se deberá ir estableciendo una relación de confianza con la persona, escuchándolo activamente (con preguntas abiertas, declaraciones, etc.) y, si procede, aplicar técnicas no verbales (por ejemplo, hablarle al nivel de los ojos o inclinarse hacia adelante).
- El equipo debe prestar atención a aquellos elementos que pudieran atentar contra la integridad de la persona afectada y de los/las demás participantes.
- El equipo debe prestar apoyo de manera conjunta a quien realiza la intervención, facilitando el trabajo de esta y la contención.

Procedimiento N°2: Evaluar la severidad de la crisis, el estado de la persona afectada y posibles riesgos.

- El/la monitor/a social y/o TENS deberá evaluar si es posible intervenir o si la crisis pone en riesgo físico al equipo y otros participantes, porte de armas, etc.
 - De no poder intervenir y dado la gravedad de riesgo hacia el equipo o participantes, la persona debe ser aislada y contenida para propiciar el bienestar del equipo y participantes y comunicar a Coordinador, Carabineros de Chile y Secretaría Regional Ministerial de Desarrollo Social y Familia, de lo ocurrido para prestar apoyo al dispositivo, dando término a la intervención en crisis.
 - De poder intervenir e identificar un trabajo de intervención con la persona, el/la monitor/a social y/o TENS deberá evaluar la gravedad de la crisis, y a través de la escucha a la persona afectada, deberá proporcionar contención hasta obtener información relevante que permita superar la crisis. Se deberá estar atento al aspecto general, conducta, lenguaje, pensamiento, juicio y afecto de la persona, así como el posible uso de sustancias que puedan haber interferido en el juicio y accionar.
- La indagación se debe enfocar en tres áreas: pasado inmediato, presente y futuro inmediato:
 - El pasado inmediato remite a los acontecimientos que condujeron al estado de crisis (como la muerte de un ser querido, el desempleo, heridas corporales o la separación del cónyuge);
 - La situación presente implica las preguntas de "quién, qué, dónde, cuándo, cómo"; se requiere saber quién está implicado, qué pasó, cuándo, etc.;
 - Y el futuro inmediato se enfoca hacia cuáles son las eventuales dificultades para la persona y su familia.
- Si la situación se evalúa como grave, se debe coordinar la derivación.

Procedimiento N°3: Sondar las posibles soluciones

En caso de que la crisis no sea un suceso definido como grave, es necesario identificar un rango de soluciones alternativas tanto para las necesidades inmediatas como para las que pueden dejarse para después, identificadas de manera previa.

Procedimiento N°4: Seguimiento para verificar el progreso

Se deberá recopilar información y establecer un procedimiento que permita el seguimiento para verificar el progreso. El objetivo es ante todo completar el circuito de retroalimentación, o determinar si se lograron o no las metas de los primeros auxilios psicológicos.

Procedimiento N°5: Registrar las acciones en la bitácora

El/la monitor/a social debe registrar la mayor cantidad de antecedentes de la persona afectada y las acciones llevadas a cabo.

Anexo 12: Protocolo ante intoxicación por consumo de drogas y/o alcohol

PROTOCOLO ANTE INTOXICACIÓN POR CONSUMO DE DROGAS Y/O ALCOHOL

Ejecutor: Monitor/a social y/o TENS

Responsable: Coordinador/a del dispositivo u Orientador de Cuidados Sociosanitarios en Albergue Protege

Material necesario:

- Teléfono
- Antecedentes del/de la participante (nombre, RUN, edad, etc.)

Objetivo:

- Actuar ante consumo abusivo de alcohol y/o drogas
- Descartar dependencia y actuar ante necesidad de internación

Consideraciones:

- Se debe utilizar en situación de emergencia, cuando las personas se encuentren en contextos que ponen en riesgo su propia integridad debido a intoxicaciones.
- Se deben entregar los primeros auxilios correspondientes.
- Se deberá tomar contacto con Carabineros de Chile en caso de ser necesario o estar frente a la presencia de un delito.

Procedimiento N°1: Analizar brevemente el contexto de la emergencia

- El/la monitor/a social en conjunto con el/la TENS, deberán indagar sobre los antecedentes de la intoxicación por parte de la persona afectada y otros actores involucrados.
- Se deberá evaluar la gravedad del caso, prestando especial atención a aquellos elementos que informen de la situación actual de la persona afectada (respiración, pulso, latidos).

Procedimiento N°2: Identificar causa de la intoxicación

- Se deberá identificar la causa de la intoxicación para permitir un mejor manejo de la crisis.
- En caso de intoxicación química, se deberá llamar, solicitar orientación, y entregar la mayor cantidad de información al Centro de Información Toxicológica UC (CITUC) al número 22 6353800, y procurar seguir las instrucciones entregadas por el especialista.

Procedimiento N°3: Realizar primeros auxilios, si corresponde

En caso de ser requerido, el/la TENS deberá brindar los primeros auxilios correspondientes.

Procedimiento N°4: Trasladar a un centro de salud psiquiátrica, si corresponde

De mantenerse en riesgo la integridad de la persona afectada, se le deberá trasladar al centro de urgencia psiquiátrico que corresponda.

Procedimiento N°5: Registrar las acciones en la bitácora

El/la monitor/a social deberá registrar la mayor cantidad de antecedentes de la persona y las acciones llevadas a cabo.

Procedimiento N°6: Seguimiento a la situación de salud

El/la coordinador/a del dispositivo deberá realizar el seguimiento de la situación de salud de la persona derivada.

Anexo 13: Protocolo de acción frente a la presencia de personas gestantes y/o familias con niños/as y/o adolescentes en situación de calle

PROTOCOLO DE ACCIÓN FRENTE A LA PRESENCIA DE PERSONAS GESTANTES Y/O FAMILIAS CON NNA EN DISPOSITIVOS PARA ADULTOS

Fase o actividad en el que se inserta el protocolo: ETAPA DE CONTACTO INICIAL

Ejecutor: Coordinador/a y/o monitor/a social

Responsable: Coordinador/a del dispositivo

Objetivos:

- Brindar protección oportuna a las personas gestantes y/o familias con niños, niñas y adolescentes (NNA) en situación de calle.
- Favorecer procedimientos de acogida del grupo familiar y personas gestantes que ingresan a los dispositivos de Plan Protege Calle, asegurando un encuentro basado en el buen trato, la calidez y la entrega efectiva de atención.
- Otorgar los apoyos necesarios a las familias que les permitan evitar rupturas provocadas por su vulnerabilidad social u otras situaciones que puedan impactar negativamente en el desarrollo de los NNA.
- Vincular a las personas gestantes y familias con los servicios y programas a los que no han accedido por la situación de exclusión social en la que se encuentran.
- Velar por el respeto y protección de los derechos de los NNA.

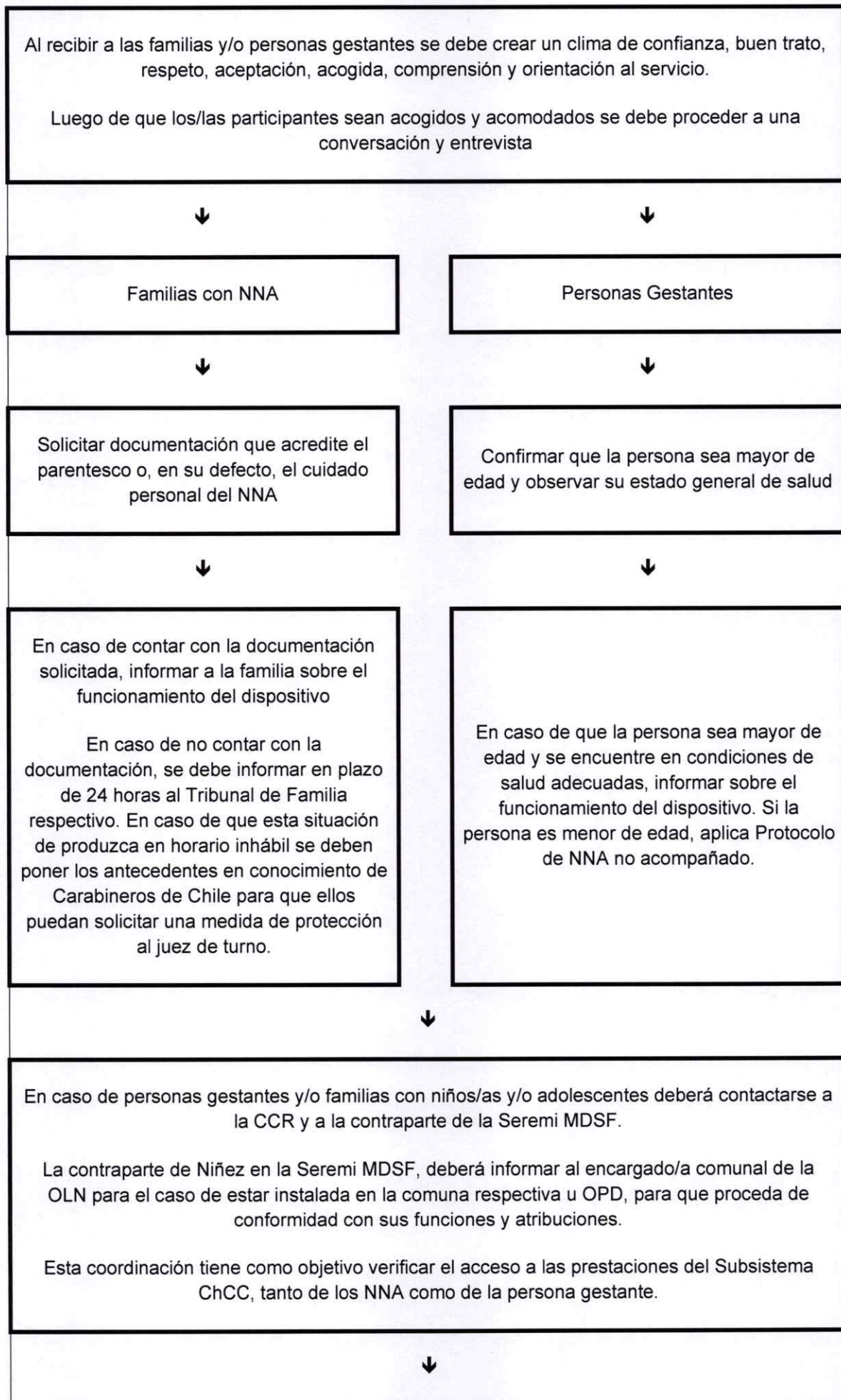
Material necesario:

- Datos de contacto de la Central de Coordinación y Reportabilidad (CCR)
- Datos de contacto de la contraparte de la Seremi MDSF
- Datos de contacto de la Oficina de Protección de Derechos (OPD) u Oficina Local de la Niñez (OLN) correspondiente al territorio y/o de la Dirección Regional del Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia.¹¹
- Datos de contacto de la unidad policial de Carabineros de Chile del territorio
- Teléfono habilitado

¹¹ Para contar con esta información el Ejecutor cuenta con el apoyo y colaboración de la Seremi MDSF que corresponda, la cual deberá coordinar con los distintos encargados de los programas pertinentes la entrega oportuna de estos datos.

Diagrama de acción

A continuación, se grafican los procedimientos a seguir:



Procedimiento N°1: Acoger y escuchar los requerimientos de la familia y personas gestantes

- En primera instancia, se deberán recibir a las personas, acogerlas y acomodarlas, para luego invitarla a iniciar una conversación que permita recabar información básica sobre la situación en la que se encuentra y sus requerimientos, actividad que se realizará en una oficina que propicie una atención privada.
- Siempre se debe asegurar a las familias con NNA, la presencia de otro profesional o monitor/a, que pueda apoyar en el cuidado de éstos/as durante la conversación con los adultos, ya que pueden existir relatos inadecuados para su edad.
- En el momento de realizar la primera acogida, es importante que los/las monitores/as o profesionales observen las condiciones de salud física y mental en la que se encuentran tanto los adultos como los NNA del grupo familiar.
- En este momento se debe solicitar al adulto responsable, inclusive madre o padre, presentar algún documento que lo identifique a él/ella y a su hijo/a y que acredite su parentesco o, en su defecto, que acredite el cuidado personal sobre el NNA. (De no acreditarse, aplicar Protocolo de NNA no Acompañado).
- Durante esta conversación se debe confirmar que las personas gestantes sean mayores de edad, y que se encuentren en condiciones de salud para pernoctar en el dispositivo.

Procedimiento N°2: Derivaciones a centros de salud

- En los casos en que se requiera que la persona gestante y/o el/la NNA reciban atención de salud, se deberá realizar la derivación al centro o dispositivo de salud más cercano.
- Para el caso de los NNA, se deberá explicar amable y cortésmente a su padre, madre o la persona que tenga su cuidado personal, la necesidad de su derivación, entregándole toda la información necesaria para generar tranquilidad en su cuidador/a.
- La persona gestante o el/la NNA deberá ser inmediatamente trasladada/o al servicio de salud más cercano en caso de las siguientes situaciones:
 - Alto consumo de drogas y/o alcohol
 - Adolescentes en estado avanzado de embarazo
 - Problemas de salud evidentes tales como, bronquitis, heridas abiertas de gravedad, entre otras.
 - Necesidad de constatación de lesiones
- En paralelo, el dispositivo deberá comenzar las gestiones con la OPD o la Oficina Local de la Niñez de la comuna respectiva, de acuerdo con el diagrama. Si el evento ocurre en un horario en que la OPD u OLN se encuentra cerrada, la gestión quedará pendiente debiéndose concretar dentro de las próximas horas hábiles siguientes.
- En el caso de que los adultos responsables se encuentren con problemas de salud evidentes o no se encuentran en condiciones de cuidar a sus hijos/as, requiriendo ser trasladados a un centro de salud, se debe considerar que, en ninguna circunstancia, el NNA puede quedar a cargo de un tercero, sin que una resolución judicial así lo ordene. En este caso, se debe utilizar el protocolo de acción frente a la presencia de NNA no acompañados en dispositivos del Plan Protege Calle, contenido en este manual.

Procedimiento N°3: Acción ante amenazas o vulneraciones de derechos de los NNA o de la persona gestante

- Si el equipo executor sospecha o constata amenazas o vulneraciones de derechos de la persona gestante o NNA fue víctima de violencia física, sexual, u otras:

- Si el hecho tuviera lugar en horario hábil para tribunales de justicia (08.00 a 14.00 hrs), el equipo ejecutor deberá solicitar una medida de protección en favor del NNA ante el Juzgado de Familia competente, solicitando se adopten las medidas cautelares necesarias para proteger sus derechos.
- Si el hecho tuviera lugar en horario inhábil para los tribunales de justicia, debe presentar inmediatamente la denuncia a Carabineros de Chile y solicitar que se tome contacto con el juez de turno, a través del medio más expedito, dándole a conocer los antecedentes del caso, a objeto de solicitar se decrete la medida cautelar que corresponda.
- Paralelamente el dispositivo debe realizar la correspondiente derivación a la Oficina Local de Niñez (OLN), en caso de haberla, mediante el formulario de Alertas y Alarmas Territoriales provisto por OLN.
- Debe informar a la contraparte regional de Calle tanto de la denuncia como de la derivación a la OLN, enviándole el formulario de Alertas y Alarmas Territoriales.
- La contraparte regional de Calle solicitará los respaldos de la denuncia presentada por el equipo del dispositivo y, a su vez, enviará a la contraparte regional de Niñez todos los antecedentes, incluyendo formulario.
- En el caso en que el dispositivo no haya realizado la derivación a la OLN, la contraparte regional de Niñez deberá remitir el formulario de Alertas y Alarmas a la oficina que corresponda, para que defina las acciones a desarrollar según la pertinencia de cada situación.

Procedimiento N° 4: Ingreso de la familia y personas gestantes, si corresponde

- Una vez realizada la acogida inicial, se le debe señalar a la familia o persona gestante:
- Que pueden hacer uso del dispositivo.
- Que la intención del equipo del dispositivo es apoyarlos en lo que necesiten.
- Que se les harán algunas preguntas para llenar una ficha.
- Se les preguntarán por cuánto tiempo necesitan alojamiento.
- Que en el dispositivo se les entregará el servicio de alojamiento de emergencia y podrán acceder a los servicios higiénicos.
- Que, si así lo desean, pueden recibir la visita de un profesional del programa Chile Crece Contigo y/o de la Oficina de Protección de Derechos (OPD) u OLN, para ofrecerles alternativas de apoyo que les permita mejorar su situación.
- Además, se deberá solicitar al coordinador regional Calle la gestión de alternativas de alojamiento para la familia tales como una Residencia Familiar u otra pertinente.

Procedimiento N°5: Registrar en el SND

Toda la información debe ser registrada en el SND y bitácora o libro de novedades.

Anexo 14: Protocolo de acción frente a la presencia de niños, niñas y adolescentes no acompañados por adultos responsables en dispositivos para adultos de alojamiento o ruta.

PROTOCOLO DE ACCIÓN FRENTE A LA PRESENCIA DE NNASC NO ACOMPAÑADOS POR ADULTOS RESPONSABLES EN DISPOSITIVOS PARA ADULTOS DE ALOJAMIENTO O RUTA

Fase o actividad en el que se inserta el protocolo: ETAPA DE CONTACTO INICIAL

Ejecutor: Coordinador/a y/o monitor/a social

Responsable: Coordinador/a del dispositivo

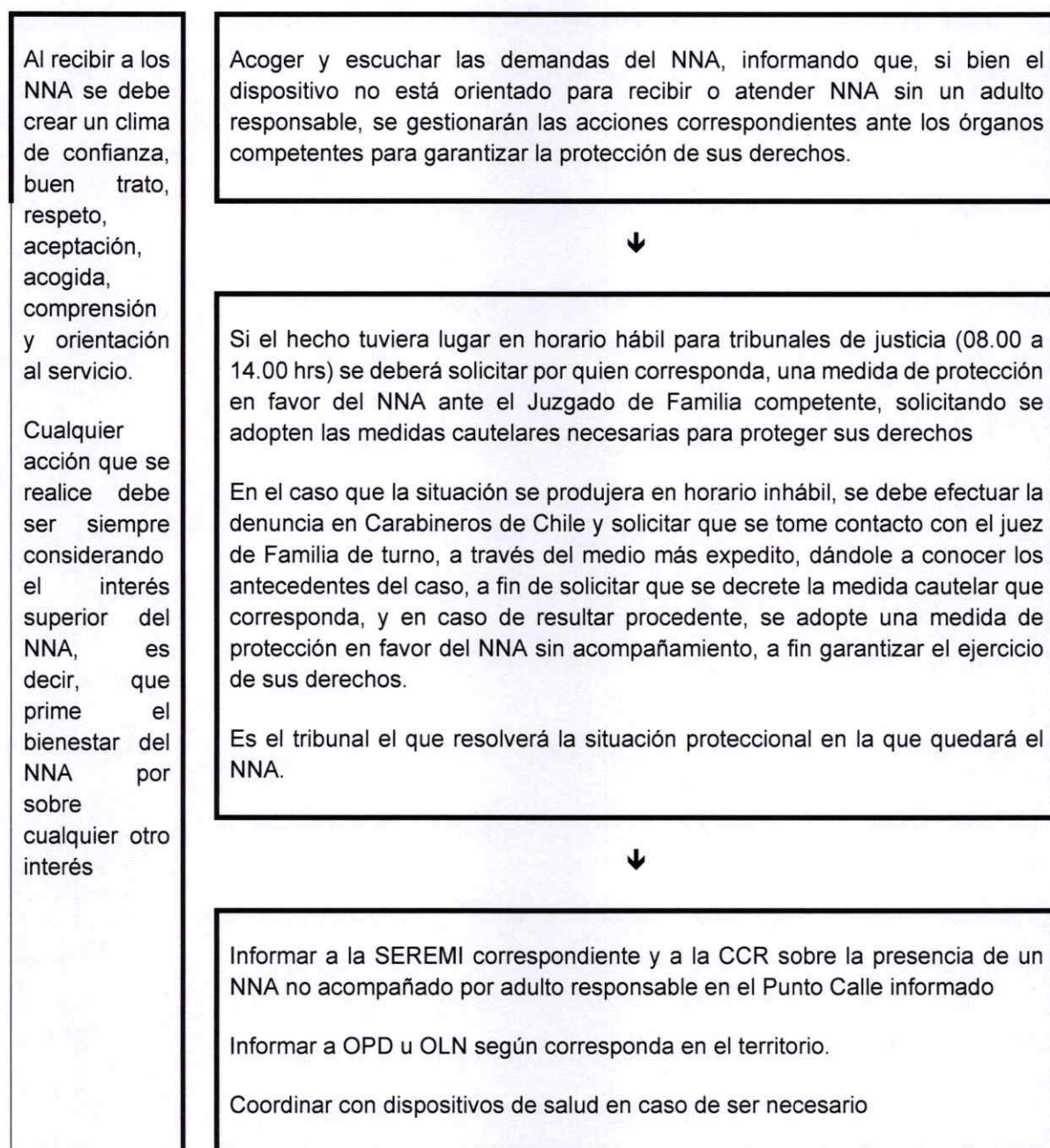
Material necesario:

- Datos de contacto de la Unidad Policial de Carabineros de Chile del territorio.

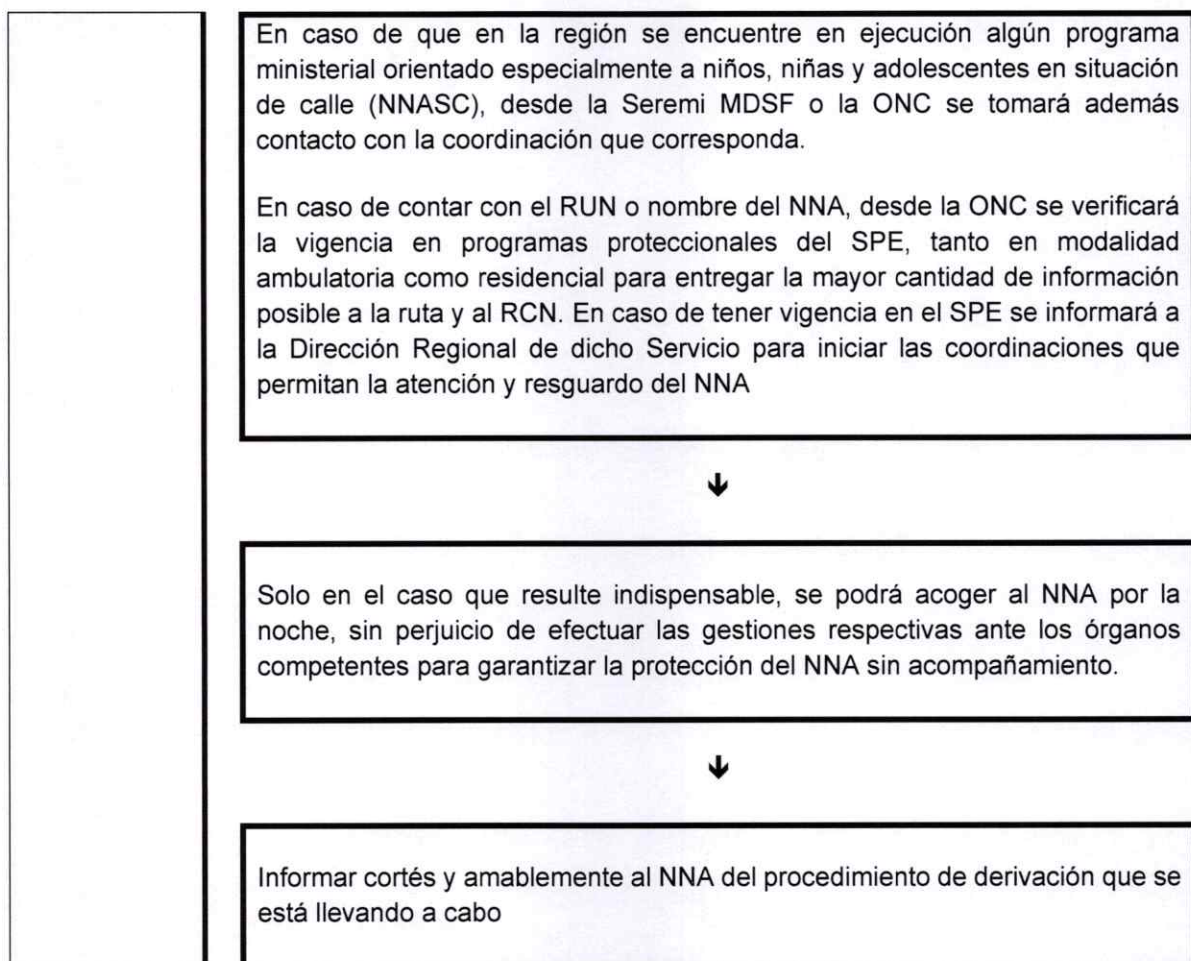
- Datos de contacto Policía de Investigaciones de Chile del territorio.
- Datos de Centros de Salud correspondientes al territorio
- Datos Tribunales de Familia del territorio.
- Datos de contacto de la Oficina de Protección de Derechos (OPD) y las Oficinas Locales de Niñez (OLN) según corresponda al territorio y/o de la Dirección Regional del Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia,
- Datos de contacto de la Central de Coordinación y Reportabilidad (CCR)
- Datos de contacto de la contraparte en la SEREMI de Desarrollo Social y Familia
- Datos de dispositivos de atención habilitados para NNASC¹²
- Teléfono habilitado

Diagrama de acción

A continuación, se grafican los procedimientos a seguir:



¹² Para contar con esta información, la Seremi MDSF correspondiente deberá apoyar al ejecutor, coordinando la colaboración que deben entregar los encargados de los programas del Ministerio correspondientes, así como toda información que resulte de utilidad para la mejor y pronta atención de los NNA.



Procedimiento N°1: Acoger y escuchar la demanda del NNA

- El/la monitor/a o coordinador del dispositivo:
 - Saludará al NNA, amable y cortésmente, favoreciendo el buen trato
 - Se presentará informando su nombre y rol en el dispositivo NNA
 - Preguntará al NNA su nombre y si se encuentra solo o acompañado
 - Tratará al NNA por su nombre
 - Establecerá un primer espacio de confianza y buen trato al/a la participante, y lo invitará a pasar a la sala de recepción o de monitores/as, para poder conversar de manera más tranquila
 - Observará al NNA, con el fin de identificar rápidamente las condiciones de salud física y mental en las que se encuentra
 - Confirmará si el NNA se encuentra o no acompañado por adulto responsable, para iniciar procedimiento indicado en el protocolo
- Independiente del procedimiento que se realice y en todos los casos, informará amable y cortésmente al NNA, con un lenguaje acorde a su edad, de las responsabilidades y obligaciones del dispositivo con respecto a la atención de niños, niñas o adolescentes, y la necesidad de solicitar apoyo a otras instituciones, para otorgarle las alternativas de protección más oportunas para su situación, explicándole:
 - Que hay distintas instituciones encargadas de brindar protección a los NNA que se encuentran en su situación
 - Que dichas instituciones están constituidas por un equipo de profesionales que buscan la mejor alternativa para ayudarlo
 - Que la mejor solución a su situación es contactarse con dichas instituciones

- Que mientras llegan los profesionales de la institución, puede permanecer en el lugar, informándole que se realizará la denuncia en Carabineros de Chile para que el juez de turno adopte la medida de protección adecuada.

Procedimiento N°2: Definir el procedimiento de acuerdo con el caso

- En todos los casos de NNA no acompañados por un adulto responsable, se deberá realizar una denuncia en Carabineros de Chile, solicitando que tomen contacto con juez de turno y se adopte una medida de protección por parte de un tribunal con competencia en familia. Junto con esto se deberá verificar si hay cupos disponibles para estos en algún dispositivo o establecimiento orientado a la atención de NNA, para poner todos los antecedentes en conocimiento del tribunal. Para esto último, contará con la colaboración de la Seremi MDSF que corresponda.
- Siempre se debe poner en antecedente a las instituciones mencionadas
- En ninguna circunstancia, un NNA puede quedar a cargo de un tercero, sin que una resolución judicial así lo ordene.

Procedimiento N°3: Derivar a Centros de Salud

- En los casos en que el NNA necesite recibir atención de salud, se le deberá explicar amable y cortésmente:
 - Que es necesaria su derivación al centro de salud más cercano, y si está de acuerdo en que su estado de salud no es el mejor en esos momentos
 - Que el equipo del dispositivo hará todo lo que esté a su alcance para ayudarlo de la mejor manera posible.
 - Que, dado que su estado de salud es de cuidado, se realizará una coordinación con personas especializadas para que lo/la atiendan en el centro de salud más cercano
- El NNA deberá ser inmediatamente trasladado al centro de salud más cercano en caso de las siguientes situaciones:
 - Encontrarse en una situación que haga presumir que se encuentra bajo los efectos de drogas y/o alcohol.
 - Adolescentes en estado avanzado de embarazo.
 - Problemas de salud evidentes: tales como, bronquitis, tos, heridas abiertas de gravedad, entre otras.
 - Si el NNA reporta haber sido víctima de abuso o violencia. En caso de NNA reporte haber sido víctima de vulneración en la esfera de su sexualidad, corporal o psíquica, se deberá realizar la denuncia en Carabineros de Chile de manera inmediata, y deberá tomarse el relato, sin indagar más allá de lo que el propio NNA quieran señalar.
- En paralelo el dispositivo deberá tomar contacto con la CCR para realizar el procedimiento de acuerdo con el flujograma y dentro de ese mismo procedimiento, coordinar el traslado del NNA.

Procedimiento N°4: Registrar en el Sistema de Registro Noche Digna (SND)

Toda la información deberá ser registrada en el SND y en la bitácora de manera específica, indicando la identificación del NNASC trasladado/a, motivos del traslado, horario, quién acompañó al NNASC al centro de salud, u otras que se estimen relevantes.

Anexo 15: Protocolo ante vínculos no certificados de parentalidad

**PROCOLO ANTE VINCULOS NO CERTIFICADOS DE PARENTALIDAD EN DISPOSITIVOS
CALLE¹³**

¹³ Basado en el Protocolo para la protección de niños, niñas y adolescentes no acompañados y separados en el contexto de la migración y/o en necesidad de protección internacional del Poder Judicial.

Ejecutor: Profesionales y/o Encargados del equipo del dispositivo

Responsable: Coordinador/a Dispositivo

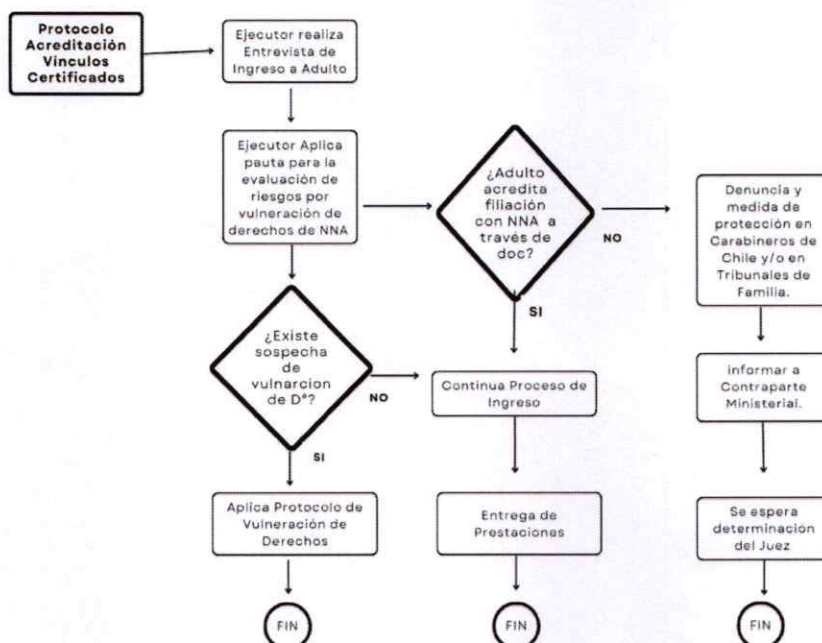
Objetivo:

- Asegurar la integridad y protección a los derechos de los niños, niñas y adolescentes que ingresan a Residencia Familiar, albergues u otros dispositivos que entregan alojamiento o servicios en ruta a personas y familias en situación de calle.
- Asegurar la efectiva comprobación del vínculo o parentalidad de las personas adultas respecto de los NNA, a su cargo, a través de la documentación de identidad.

Consideraciones:

- Se debe determinar, con carácter prioritario, la condición de no acompañado o separado de su familia, del niño, niña o adolescente y su nacionalidad o, en su caso, de su condición de apátrida, inmediatamente tras su ingreso al dispositivo residencial.
- Al mantener dudas en cuanto a la edad del niño, niña o adolescente se considerará, en principio, la minoría de edad; deberá verificar los documentos que mantenga en su poder al momento de la primera entrevista, los que deben considerarse auténticos salvo prueba contraria, de igual forma consultar a sus familiares o bien, si no existe un documento, buscar otras formas para acreditar su edad, especialmente, guiarse por la cual el NNA manifieste.
- En cualquier etapa de la primera acogida, es importante considerar indicios de trata, explotación sexual o consumo de sustancias ilícitas. En estos casos se deberán adoptar las medidas de protección inmediata que sean necesarias para protegerles contra un nuevo riesgo de victimización, intentando proteger su privacidad e identidad.
- El equipo ejecutor, deberá asegurarse que existan vínculos certificados con los NNA. Para esto se deberá solicitar alguno de los siguientes comprobantes de cada NNA que ingresa:
 - Cédula del país de origen
 - Pasaporte
 - Partida de Nacimiento
 - RUN provisorio entregado por el registro civil
 - En caso de robo o pérdida de estos documentos, constancia en Carabineros de Chile
 - Tutoría legal ante notario o resolución judicial.

Flujos de procesos:



Respecto a este punto, pueden darse las siguientes hipótesis:

- NNA acompañado de adulto y en ausencia de documentos
- NNA pareja de PSC adulta *
- NNA pareja de PSC adulta y progenitor de otros NNA
- Ambos Progenitores NNA y con NNA a cargo

En caso de NNA acompañados y en ausencia de los documentos señalados, activar los siguientes procedimientos:

Procedimiento N°1: Protección Inmediata:

- En caso de no contar con ningún documento que permita reconocer la relación de parentalidad o tutoría del grupo completo según corresponda, el coordinador o profesional a cargo de la primera acogida, debe solicitar algún respaldo fotográfico de los mismos documentos. Se solicitará a todos los integrantes del grupo familiar para establecer los roles de parentesco.
- De no contar con ningún tipo de respaldo, se debe entregar protección inmediata al niño, niña o adolescente, realizando todas aquellas actuaciones necesarias para proteger su vida, salud, integridad física y síquica y su seguridad.
- Para lo anterior, el coordinador o profesional a cargo, deberá comunicarse de manera inmediata con la comisaría más cercana al dispositivo para interponer la denuncia y solicitar la apertura de medida de protección. Es importante que no solo se realice una denuncia ante Carabineros de Chile, sino que asegurarse de que dicha institución solicite una medida de protección a favor del NNA ante un tribunal con competencia en familia. Cabe destacar que Carabineros de Chile igualmente, puede tomar contacto con el/la juez/a de turno para la apertura una medida de protección de urgencia, aun cuando sea horario inhábil para el tribunal.
- En forma paralela, se informará a la contraparte ministerial y a la contraparte de la Subsecretaría de la Niñez de la Seremi de Desarrollo Social y Familia respectiva.
- En caso de sospecha de delito de trata o tráfico de personas, deberá comunicarse inmediatamente con PDI.

Procedimiento 2: Informar al NNA respecto del proceso a seguir y sobre sus derechos.

- El profesional que realiza la primera acogida informará al NNA, y a los adultos que lo acompañen, respecto a las acciones que se realizarán y los roles de las distintas personas que intervendrán en este procedimiento. Esta información, será proporcionada en el idioma o lengua del niño, niña o adolescente, para lo cual se realizarán las coordinaciones interinstitucionales pertinentes que permitan proveer los servicios de traductor y/o intérprete –, en tiempo oportuno y de una manera adaptada a él y apropiada a su edad.
- En estos casos deberán desplegarse acciones que eviten que el grupo haga abandono del espacio, a fin de poder realizar seguimiento de la situación

Procedimiento N°3: Orientar a las Familias para la obtención de documentos que acrediten filiación o cuidados ante los organismos correspondientes: trámite de pasaporte en el consulado, constancia de embajada o consulado, constancia de robo de documentos en Carabineros de Chile, fotografías de cartilla familiar del país de origen, etc.

Para lo anterior el dispositivo correspondiente deberá entregar orientación respecto a qué organismos contactar, facilitar servicio de internet y teléfono, así como de un espacio para hacer las gestiones en caso de requerir.

Pauta para la evaluación de riesgos por vulneración de derechos de niños, niñas y adolescentes no acompañados o separados

Luego de informar al NNA respecto del proceso en el que está participando y sobre sus derechos, el profesional que efectúa la primera acogida deberá entrevistar al niño, niña o adolescente con la finalidad de completar la pauta para la evaluación de riesgos que se presentará a continuación.

Pauta para la evaluación de riesgos

- Esta entrevista será realizada por una persona especializada del equipo del ejecutor, debiendo disponer de las condiciones necesarias para una primera acogida, contando con un adecuado, utilizando lenguaje claro y sencillo, empleando servicio de traducción y/o intérprete si fuera necesario. Además, se deberá informar al niño, niña o adolescente que tiene derecho a no contestar las preguntas que se le harán si así lo quisiese o a terminar la entrevista en caso de que así lo estime pertinente.
- En el evento que el NNA reporte haber sido víctima de vulneración de derechos en la esfera de su sexualidad, integridad física o psíquica, deberá realizarse la denuncia ante Carabineros de Chile y seguir los procedimientos que indique el Ministerio Público o el juez respectivo conforme a la normativa vigente. En este caso deberá tomarse el relato sin indagar más allá de lo que el propio NNA quiera señalar.
- La Pauta para la evaluación de riesgos por vulneración de derechos de niños, niñas y adolescentes no acompañados o separado de es la siguiente:

a. Datos de identificación del NNA:

NOMBRE COMPLETO ¿Cuál es tu nombre?			
¿CÓMO TE GUSTA QUE TE LLAMEN? El resto de la entrevista dirigirse al NNA de la forma que dijo que le gusta y utilizando lenguaje claro y palabras de uso común.			
FECHA DE NACIMIENTO ¿Cuándo es tu cumpleaños? ¿Cuántos años tienes?			
LUGAR DE NACIMIENTO ¿Dónde naciste?			
NACIONALIDAD (Chequear con documentación si es que la tiene)			
SEXO REGISTRADO AL NACER (Determinar en base a la documentación)	HOMBRE	MUJER	
IDENTIDAD DE GÉNERO	MASCULINO	FEMENINO	OTRO

(No preguntar, de acuerdo a observación)			
DOCUMENTO DE IDENTIDAD	PASAPORTE	OTRO	
	N° REG. NAC.	NINGUNO	
	DNI		
CORREO ELECTRÓNICO O RED SOCIAL DE CONTACTO			
¿HACIA DONDE SE DIRIGE(N) EL NNA, LA PERSONA O GRUPO FAMILIAR? (Dirección-Ciudad)			

b. Antecedentes generales:

<p>EL NIÑO, NIÑA O ADOLESCENTE (NNA) VIAJA: (Marcar con x solo una opción: no acompañado / separado)</p>						
<p>NO ACOMPAÑADO (Sin el cuidado de adultos)</p>	<p>Marque X</p>	CONTACTO ADULTO	SI/NO	EN CHILE	EN EL EXTRANJERO	
		Completar a partir de respuestas a preguntas sugeridas				
		NOMBRE			PARENTESCO	
		DOMICILIO				
		CIUDAD			TELÉFONO	
CORREO						
<p>PREGUNTAS SUGERIDAS</p>	<p>¿Tu madre vive actualmente? Sí, ¿Dónde se encuentra? ¿Tienes su teléfono o dirección? No: No sabe: No contesta:</p>					

	<p>¿Tu padre vive actualmente?</p> <p>Sí, ¿dónde se encuentra?</p> <p>¿Tienes su teléfono o dirección? No:</p> <p>No sabe:</p> <p>No contesta:</p>			
	<p>Otros Familiares</p> <p>Sí, ¿dónde se encuentra? No:</p> <p>No sabe:</p> <p>No contesta:</p>			
<p>SEPARADO</p> <p>(Al cuidado de Familia extensa o terceros)</p>	<p>Marque X</p>	<p>PREGUNTAS PARA EL ADULTO QUE ACOMPAÑA AL NNA</p>		
		<p>NOMBRE / DATOS DE CONTACTO</p>		
		<p>DECLARA PARENTESCO</p>	<p>SI / CUAL</p>	<p>NO</p>
		<p>PORTA DOCUMENTOS</p>	<p>SI/ CUAL</p>	<p>NO</p>
<p>PREGUNTAS PARA EL NNA</p>				
<p>¿QUIÉN ES LA PERSONA CON LA QUE ESTÁS VIAJANDO? ¿HACE CUÁNTO TIEMPO LA CONOCES?</p>				
<p>NOMBRE DE LOS PROGENITORES</p>	<p>NOMBRE MADRE:</p> <p>¿Cómo se llama tu madre?</p> <p>NOMBRE PADRE:</p> <p>¿Cómo se llama tu padre?</p>		<p>TELÉFONO DE CONTACTO</p> <p>¿Tienes forma de contactarte con ellos?</p>	
	<p>CARABINEROS DE CHILE REALIZA CONTACTO CON PROGENITORES</p>		<p>SI NO</p>	
<p>¿A DÓNDE SE ENCUENTRAN? ¿POR QUÉ NO ESTÁS CON TUS PADRES?</p>				

¿TIENES HERMANOS?	SI: NO:	CARABINEROS DE CHILE REALIZA CONTACTO CON HERMANOS	SI	NO
	NOMBRE: ¿DÓNDE ESTAN?: TELÉFONO DE CONTACTO: ¿Estás en contacto con ellos?			

c. Antecedentes específicos: Este apartado está diseñado para que la persona encargada de aplicar la pauta registre observaciones complementarias sobre la situación del NNA No Acompañado. Su propósito es identificar otras posibles vulneraciones de derechos que puedan estar afectando al NNA, como indicios de negligencia, abuso, consumo de sustancias o embarazo, entre otros factores de riesgo relevantes.

	Sí	No
EL NIÑO/A O ADOLESCENTE REQUIERE ADOPTAR ALGUNA MEDIDA ESPECIAL DE CUIDADOS		
EL NNA PRESENTA DISCAPACIDAD / ¿DE QUÉ TIPO?		
ATENCIÓN MÉDICA		
¿EL NNA HA ESTADO ENFERMO/A DESDE QUE INICIÓ EL VIAJE? ¿DE QUÉ?		
¿ESTÁ SIGUIENDO ALGÚN TRATAMIENTO? ¿REQUIERE MEDICAMENTOS?		
ASISTENCIA HUMANITARIA		
¿PRESENTA SIGNOS DE DESHIDRATACIÓN?		
¿PRESENTA SIGNOS DE MALNUTRICIÓN?		
¿NECESITA ROPA DE ABRIGO?		
ADOLESCENTE EMBARAZADA		
¿SABES O PRESUMES SI LA NNA ESTÁ EMBARAZADA?		

	Sí	No
¿HA RECIBIDO ATENCIÓN MÉDICA?		
¿EXISTE EVIDENCIA/SOSPECHA DE CONSUMO DE ALCOHOL O SUSTANCIAS PSICOACTIVAS DEL NIÑO, NIÑA O ADOLESCENTE? CUÁLES		
¿EXISTE EVIDENCIA/SOSPECHA DE CONSUMO DE ALCOHOL O SUSTANCIAS PSICOACTIVAS DEL ADULTO A CARGO? ¿CUÁL/ES?		
¿EXISTE EVIDENCIA/SOSPECHA DE TRATA O EXPLOTACIÓN SEXUAL?		
¿SE OBSERVAN UNO O VARIOS DE LOS SIGUIENTES FACTORES?		
El NNA está acompañado por adultos que no son sus padres, quienes portan su documentación, y no son cercanos o conocidos por su familia desde antes.		
El NNA no tiene conocimiento sobre el lugar donde está y qué hará después del arribo al país.		
El NNA evita el contacto con otras personas, se ve temeroso, nervioso, coartado, mantiene un discurso poco espontáneo, sin interacción con otras personas.		
Existen señales de que el NNA está trabajando, visiblemente deteriorado físicamente, señales de enfermedad no tratadas por mucho tiempo, deserción escolar.		
Existen señales de que el NNA ha sufrido violencia y/o abuso.		
Las condiciones en las que se presenta el NNA son distintas a la de los adultos que lo acompañan (por ejemplo, se ven en peores condiciones de alimentación, abrigo o higiene).		
Los adultos que le acompañan interfieren en la entrevista individual al NNA.		
¿EXISTE EVIDENCIA/SOSPECHA DE VIOLENCIA?		
¿SE OBSERVA ALGUNO DE LOS SIGUIENTES FACTORES?		
El NNA evita el contacto con otras personas, se ve temeroso, nervioso, coartado, mantiene un discurso poco espontáneo, sin interacción con otras personas.		
Existen señales visibles en el rostro o extremidades de que el NNA ha sufrido violencia física (golpes, moretones, etc.).		

d. Otros aspectos a informar

NOMBRE COMPLETO DE QUIEN REALIZÓ LA ENTREVISTA	

Cierre de la entrevista

Anexo 16: Protocolo frente a vulneraciones de derechos a niños, niñas o adolescentes (NNA) en el dispositivo.

PROTOCOLO FRENTE A VULNERACIONES Y/O AMENAZA DE VULNERACIÓN DE DERECHOS A NIÑOS, NIÑAS O ADOLESCENTES (NNA) EN EL DISPOSITIVO
--

Ejecutor: Monitores, profesionales y Coordinador.

Responsable: Coordinador/a del dispositivo

Objetivo: Contar con información clara y precisa sobre cómo proceder frente a una situación de amenaza o vulneración de derechos cometida por una persona mayor de edad, en calidad de trabajador o participante del dispositivo o por cualquier otro adulto externo, o de un NNA, en contra de un NNA, habiéndose afectado su integridad física o psíquica o su interés superior en el ejercicio de sus derechos.

Objetivos Específicos:

- Prevenir casos de vulneraciones de derecho tales como: maltrato físico o psicológico, abuso sexual o negligencia en contra de todo NNA, entre otras que eventualmente puedan ser constitutivas de delito¹⁴. Cabe señalar que, no es responsabilidad /a del equipo del dispositivo determinar el delito, sino que establecer canales de denuncia seguros y transparentes en todos los programas, que sean conocidos por todos los participantes y los trabajadores.
- Dar a conocer a los participantes del dispositivo, los procedimientos que se activarán en caso de amenaza o vulneración de derechos en contra de un/a participante.

Consideraciones:

- El presente documento tiene por objeto brindar orientación para aquellos casos de vulneraciones que eventualmente pudiesen ser constitutivos de delito, de acuerdo con los acontecimientos que puedan constatarse o develarse por parte de las víctimas.
- El ejecutor deberá realizar la respectiva denuncia en Carabineros de Chile, Policía de Investigaciones o Fiscalía, sin perjuicio de contactarse con la Seremi MDSF y la CCR. A su vez, Tribunal de Familia podrá realizar la derivación hacia la OPD (Oficina de Protección de Derechos) o a la OLN (Oficina Local de la Niñez) del territorio, quien tomará el caso para su revisión y decisión del proceder con la intervención familiar.

Situación 1: CASO EN QUE EL SUPUESTO AGRESOR/A DE LA AMENAZA O VULNERACIÓN DE DERECHOS SEA UN PARTICIPANTE ADULTO DEL DISPOSITIVO

Consideraciones generales:

¹⁴ Delitos cometidos contra niños, niñas y adolescentes como violación, estupro, explotación sexual comercial y material pornográfico de los niños, niñas y adolescentes, acoso sexual en espacios públicos, delitos en contra de la vida y la integridad de las personas, tales como parricidio, femicidio, homicidio, lesiones corporales, y los demás determinados en el código penal.

- Los NNA deben disponer de información, ya sea en un diario mural u otros medios de público conocimiento en los diversos dispositivos del programa, acerca de [los tipos de maltrato y cómo denunciar](#). Esta información deberá proporcionarse en otros idiomas de ser pertinente, dado la participación de personas que tengan otro idioma nativo.
- La denuncia realizada por un NNA participante del Programa, deberá siempre acogerse en un clima de confidencialidad, contención y respeto por la situación develada, poniendo atención al relato sin hacer preguntas ni cuestionamientos, debiendo tenerse presente en todo momento, el principio del interés superior del niño y respetando el principio de no victimización.
- Para ello, se procurará la adopción de las medidas necesarias para proteger su integridad física y psíquica, así como la privacidad. Asimismo, se procurarán la adopción de las medidas necesarias para que las interacciones descritas sean realizadas en forma adaptada al NNA, en un ambiente adecuado a sus especiales necesidades y teniendo en cuenta su nivel de autonomía, desarrollo intelectual y la evolución de su capacidad, asegurando el debido respeto a su dignidad personal. Así mismo, se debe tener en consideración que, si el NNA está acompañado por alguien de confianza que no es el agresor denunciado, se debe ofrecer (considerando también su nivel de autonomía) la posibilidad de hablar en conjunto.
- La comunicación a los progenitores o adultos responsables debe ser expedita, a fin de interrumpir la vulneración de derechos y resguardar la protección del niño, niña o adolescente. En caso de que sean sus progenitores, cuidadores o familiares quienes develen los hechos, se debe brindar contención y validar lo expresado al igual que con el niño, niña o adolescente, explicándole claramente cuál será el procedimiento para seguir y entregando el apoyo necesario para que a su vez este adulto significativo siga conteniéndole.
- En caso de que sus progenitores o cuidadores no hayan estado en conocimiento de lo ocurrido se los debe poner en conocimiento, brindándoles contención y explicándole claramente cuál será el procedimiento para seguir y entregando el apoyo necesario para que a su vez este adulto significativo siga conteniéndole¹⁵.
- A su turno, deberá informarse al NNA que se comunicará la situación a la persona encargada de adoptar las primeras medidas, informándole que se realizará la denuncia y se abrirá la investigación interna de tipo administrativo. De la misma forma, se le comunicará que se informará a su familia si procediere¹⁶.
- La persona responsable de adoptar las primeras medidas será en el siguiente orden:
 - Coordinador/a o Encargado/a del dispositivo donde ocurrió la posible vulneración de derechos o donde se abre relato de la situación.
 - Contraparte Técnica Regional.

Procedimiento N°2: Judicial (en caso de que la conducta presumiblemente sea constitutiva de delito)

- El coordinador o la persona responsable del equipo técnico deberá realizar la denuncia ante la Fiscalía o en Carabineros de Chile en un plazo de 24 horas desde conocido el hecho (Art. 176, Ley N° 19.696, Código Procesal Penal). La denuncia en estos casos tendrá siempre carácter obligatorio.
- Informar a la familia del NNA si la hubiera.
- La denuncia podrá realizarse ante la Fiscalía en forma presencial, por vía telefónica o en línea: <http://www.fiscaliadechile.cl/Fiscalia/quienes/formularios.jsp>
- Junto con realizar la denuncia, se puede solicitar en Fiscalía una medida cautelar en favor de la/las víctimas, debiendo protegerse siempre la identidad de la víctima, resguardando su privacidad.

¹⁵ En caso de que el posible agresor/a sea un integrante de la familia o cuidador que se encuentre en el dispositivo, se deberán tomar todas las medidas de protección que interrumpan el contacto de la figura adulta con el NNA.

¹⁶ En caso de que el posible agresor/a sea un adulto participante del dispositivo, se deberán tomar todas las medidas de protección que interrumpan el contacto de la figura adulta con el NNA

- Si se trata de un hecho grave que requiera de medidas inmediatas para interrumpir la situación, o cuando sea horario inhábil, la denuncia deberá realizarse ante Carabineros de Chile, a fin de que tomen contacto con el juez de turno, quien puede decretar una medida cautelar a favor del niño/a.
- La denuncia, deberá contener los hechos constatados o develados tal como fueron expresados, para que la Fiscalía investigue. Al respecto debe evitarse realizar preguntas que revictimicen, evitar explorar en los antecedentes, y nunca dudar del relato de la víctima.
- Ante el relato o la ocurrencia o develación de un hecho de vulneración de derechos, el/la profesional deberá priorizar el acompañamiento, la contención emocional y la escucha de lo que necesita decir el NNA. Para ello, se deberá brindar un lugar seguro, privado y amigable.
- Siempre deberá transmitir el mensaje de que se le cree al NNA, que ha hecho muy bien en contarlo, que es muy valiente, e informarle que él/ella no tiene la culpa y que no es responsable de lo sucedido ni de las acciones que se adopten a raíz del hecho¹⁷.
- Por otra parte, se deberá resguardar la evidencia, si la hubiera, como un medio de prueba que será puesto a disposición de la Fiscalía.
- Finalmente, se deberá informar al NNA, que tendrá representación jurídica durante todo el proceso, de acuerdo con lo resuelto por el Tribunal de Familia.

Procedimiento N°3: Procedimiento administrativo interno

- Este procedimiento, que será llevado a cabo por el ejecutor, tendrá siempre por objeto mejorar el funcionamiento del Programa, especialmente en lo relativo a estándares de protección interna. Se deberá solicitar apoyo a la Seremi de Desarrollo Social y Familia, para asegurar imparcialidad en la investigación administrativa, si correspondiera.
- Dentro del Proceso de Investigación administrativa, deberá revisarse qué reglas fueron transgredidas, ej.: ley, norma técnica, reglamento de convivencia, otros, comunicando el tiempo en que se llevará a cabo este proceso de investigación interna, el que no debería exceder de 10 días corridos.
- Mapear los hechos o circunstancias que han permitido o facilitado que la situación de vulneración de derechos se haya producido, de modo de prevenir situaciones futuras de la misma naturaleza, evitando en todo momento la revictimización del/la denunciante.
- Generar un informe con los resultados de la investigación, el cual deberá compartirse con la Contraparte Técnica Regional del dispositivo y con la contraparte del Programa a nivel nacional, compartiendo las conclusiones de la investigación con la víctima, resguardando su bienestar y evitando así la sobre intervención.
- Finalmente, definir situación del supuesto agresor, según las conclusiones del informe. De ser procedentes el ejecutor deberá adoptar las medidas necesarias tendiente a resguardar la integridad del afectado.

Situación N°2: CASO EN EL QUE EL SUPUESTO AGRESOR/A DE LA AMENAZA O VULNERACIÓN DE DERECHOS SEA INTEGRANTE DEL EQUIPO DEL DISPOSITIVO

Consideraciones generales

- La denuncia realizada por un NNA participante del Programa, deberá siempre acogerse en un clima de confidencialidad, contención y respeto por la situación develada, poniendo atención al relato sin hacer preguntas ni cuestionamientos, debiendo tenerse presente en todo momento, el principio del interés superior del niño.
- Para ello, se procurará la adopción de las medidas necesarias para proteger la integridad física y psíquica, así como la privacidad de los menores de edad. Asimismo, se procurarán la adopción de las medidas necesarias para que las interacciones descritas sean realizadas en forma adaptada al

¹⁷ Se sugiere revisar el protocolo de las Oficinas Locales de la Niñez para referencia respecto a aspectos actitudinales al recibir una develación o denuncia de una vulneración de derechos: <https://recursosoln.cl/recursos/gestion-integrada-de-casos/#stage-11>

NNA, en un ambiente adecuado a sus especiales necesidades y teniendo en cuenta su madurez intelectual y la evolución de sus capacidades, asegurando el debido respeto a su dignidad personal.

- La comunicación a los progenitores o adultos responsables debe ser expedita, a fin de interrumpir la vulneración de derechos y resguardar la protección del niño, niña o adolescente. En caso de que sean sus progenitores, cuidadores o familiares quienes develen los hechos, se debe brindar contención y validar lo expresado al igual que con el niño, niña o adolescente, explicándole claramente cuál será el procedimiento para seguir y entregando el apoyo necesario para que a su vez este adulto significativo siga conteniéndole.
- En caso de que sus progenitores o cuidadores no hayan estado en conocimiento de lo ocurrido se los debe poner en conocimiento, brindándoles contención y explicándole claramente cuál será el procedimiento para seguir y entregando el apoyo necesario para que a su vez este adulto significativo siga conteniéndole¹⁸.
- Deberá informársele al NNA, que se comunicará la situación a la persona encargada de adoptar las primeras medidas, así como a su gestor/a, informándole que se realizará la denuncia y se abrirá la investigación interna de tipo administrativo. También se le informará que se avisará a su familia y se asegurará que no exista contacto con la persona denunciada.
- La persona responsable de adoptar las primeras medidas será en el siguiente orden:
 - Coordinador/a o Encargado/a del dispositivo donde se abre relato de la situación.
 - Contraparte Técnica Regional

Procedimiento N°1: Judicial (en caso de que sea presumiblemente constitutiva de delito)

- El coordinador o la persona responsable del equipo técnico deberá realizar la denuncia a Fiscalía o en Carabineros de Chile en un plazo de 24 horas desde conocido el hecho (Art. 176, Ley N° 19.696, Código Procesal Penal). La denuncia en estos casos siempre tendrá carácter de obligatoria.
- La denuncia podrá realizarse ante la Fiscalía en forma presencial, por vía telefónica o por email: <http://www.fiscaliadechile.cl/Fiscalia/quienes/formularios.jsp>
- Junto con realizar la denuncia en Fiscalía, se solicitará una medida cautelar de protección a la/las víctimas del supuesto agresor/a que ha sido imputado/a.
- Si se trata de un hecho grave que requiera de medidas inmediatas para interrumpir la situación, o cuando sea horario inhábil, la denuncia deberá realizarse ante Carabineros de Chile, a fin de que tomen contacto con el juez de turno, quien puede decretar una medida cautelar a favor del niño/a.
- Resguardar la evidencia del incidente producido, si la hubiera, como medio de prueba.
- Proteger la identidad de la víctima, resguardando la confidencialidad.
- Evitar realizar preguntas que revictimicen, evitar explorar en los antecedentes. No dudar del relato. Se debe priorizar el acompañamiento, la contención emocional y la escucha de lo que necesita decir el NNA.
- También deberá procurar un lugar seguro, privado y amigable para recibir el relato. Se debe transmitir el mensaje de que se le cree al NNA, que ha hecho muy bien en contarlo, que es muy valiente, e informarle que él/ella que no tiene la culpa y que no es responsable de lo sucedido ni de las acciones que se adopten a raíz del hecho. Es fundamental que se le comunique al NNA que su relato se pondrá en conocimiento de los adultos a su cargo y/o de la autoridad pertinente.
- Informar al NNA, que contará con representación jurídica durante todo el proceso.

Procedimiento N°2: Procedimiento administrativo interno

- Este procedimiento, que será llevado a cabo por el ejecutor, tendrá siempre por objeto mejorar el funcionamiento del Programa, especialmente en lo relativo a estándares de protección interna.

¹⁸ En caso de que el posible agresor/a sea un integrante de la familia o cuidador que se encuentre en el dispositivo, se deberán tomar todas las medidas de protección que interrumpan el contacto de la figura adulta con el NNA

- Se deberá solicitar apoyo a la Seremi de Desarrollo Social y Familia, para asegurar imparcialidad en la investigación administrativa, si correspondiera.
- Dentro del Proceso de Investigación administrativa, revisar qué reglas fueron transgredidas, ej.: ley, norma técnica, reglamento de convivencia, otros, comunicando a todos los interesados, el tiempo en que se llevará a cabo este proceso de investigación interna, que no debería exceder de 10 días corridos.
- En este caso, lo relevante es recopilar información que permita fortalecer el trabajo interno de los equipos, de modo de prevenir nuevas vulneraciones de derechos hacia usuarios del programa.

Situación 3: CASO EN QUE EL SUPUESTO AGRESOR/A ES SEA EL PROGENITOR O ADULTO RESPONSABLE DEL NNA

Consideraciones generales:

- Los NNA deberán disponer de información, ya sea en un diario mural u otros medios de público conocimiento en los diversos dispositivos del programa, acerca de [los tipos de maltrato y cómo denunciar](#). Esta información deberá proporcionarse en otros idiomas de ser pertinente, dado la participación de personas que tengan otro idioma nativo.
- La denuncia realizada por un NNA participante del Programa, deberá siempre acogerse en un clima de confidencialidad, contención y respeto por la situación develada, poniendo atención al relato sin hacer preguntas ni cuestionamientos, debiendo tenerse presente en todo momento, el principio del interés superior del niño y respetando el principio de no victimización
- Para ello, se procurará la adopción de las medidas necesarias para proteger la integridad física y psíquica, así como la privacidad de los menores de edad. Asimismo, se procurarán la adopción de las medidas necesarias para que las interacciones descritas sean realizadas en forma adaptada al NNA, en un ambiente adecuado a sus especiales necesidades y teniendo en cuenta su madurez intelectual y la evolución de sus capacidades, asegurando el debido respeto a su dignidad personal.
- Debe informarse al NNA que se comunicará la situación a la persona encargada de adoptar las primeras medidas, informándole que se realizará la denuncia y se abrirá la investigación interna de tipo administrativo. De la misma forma, se le comunicará que se informará a su familia, si correspondiere.
- La persona responsable de adoptar las primeras medidas será en el siguiente orden:
- Coordinador/a o Encargado/a del dispositivo donde ocurrió la posible vulneración de derechos o donde se abre relato de la situación.
- Contraparte Técnica Regional.

Procedimiento N°1: Judicial (en caso de que sea presumiblemente constitutiva de delito)

- La persona responsable deberá realizar la denuncia ante la Fiscalía o ante Carabineros de Chile, en un plazo de 24 horas desde conocido el hecho (Art. 176, ley N°19.696, Código Procesal Penal). La denuncia en estos casos tendrá siempre carácter obligatorio.
- Informar la familia del NNA si la hubiera y si procediere.
- La denuncia podrá realizarse ante la Fiscalía en forma presencial, por vía telefónica o en línea: <http://www.fiscaliadechile.cl/Fiscalia/quienes/formularios.jsp>
- Junto con realizar la denuncia, se puede solicitar en Fiscalía una medida cautelar en favor de la/las víctima/s. Siempre se deberá proteger la identidad de la víctima, resguardando la confidencialidad.
- Si se trata de un hecho grave, o cuando sea horario inhábil, la denuncia deberá realizarse ante Carabineros de Chile, a fin de que tomen contacto con el juez de turno, quien puede decretar una medida cautelar a favor del niño/a.
- La denuncia, deberá contener los hechos develados tal como fueron expresados, para que sea la Fiscalía quien investigue. Al respecto se debe evitar realizar preguntas que revictimicen, evitar explorar en los antecedentes, y nunca dudar del relato de la víctima.

- Ante el relato o la develación de un hecho de posible vulneración de derechos, el/la profesional deberá priorizar el acompañamiento, la contención emocional y la escucha de lo que necesita decir el NNA. Para ello, se deberá brindar un lugar seguro, privado y amigable.
- Siempre se debe transmitir el mensaje de que se le cree al NNA, que ha hecho muy bien en contarlo, que es muy valiente. Transmitirle que él/ella no tiene la culpa y que no es responsable de lo sucedido ni de las acciones que se adopten a raíz del hecho.
- En particular, es fundamental que se le comunique al NNA que su relato se pondrá en conocimiento de su gestor /a, para que le acompañe en este proceso, resguardando la confidencialidad y evitando su revictimización.
- Por otra parte, se debe resguardar la evidencia, si la hubiera, como un medio de prueba que será puesto a disposición de la Fiscalía.
- Finalmente, se deberá informar al NNA, que contará con representación jurídica durante todo el proceso.

Procedimiento N°2: Procedimiento administrativo interno

- Este procedimiento, que será llevado a cabo por el ejecutor, tendrá siempre por objeto mejorar el funcionamiento del Programa, especialmente en lo relativo a estándares de protección interna.
- Se deberá solicitar apoyo a la Seremi de Desarrollo Social y Familia, para asegurar imparcialidad en la investigación administrativa, si correspondiera. Se deberán tomar acciones internas al respecto, tales como:
 - Tomar contacto con la OPD u OLN respectiva si correspondiere, para informar la situación y acordar acciones en conjunto.
 - Conversar con la familia sobre el hecho y reforzar el reglamento interno del dispositivo.
 - Informar transversalmente a todos los profesionales del equipo para desplegar estrategias personalizadas para la familia.

Situación 4: CASO EN QUE EL SUPUESTO AGRESOR SEA OTRO NNA DEL DISPOSITIVO

Procedimiento N°1: En caso de que la conducta sea presumiblemente constitutiva de delito

- Si el supuesto agresor, es mayor de 14 y menor de 18 años, deberá presentarse la denuncia ante la Fiscalía, debiendo evaluar el equipo la pertinencia de que el posible agresor/a junto con su familia sean reubicados temporalmente a fin de resguardar los derechos de todos, teniendo siempre en consideración el interés superior del niño o adolescente, a través del reconocimiento y respeto de sus derechos. Esta decisión deberá revisarse en reunión técnica para tener presente todas las consideraciones que resguarden a todos los integrantes del grupo familiar
- Si el denunciado es menor de catorce años, deberán remitirse los antecedentes al Juez de Familia competente, a fin de que este procure la protección de ambos NNA involucrados. Asimismo, el equipo ejecutor deberá derivar el caso a la Oficina Local de la Niñez correspondiente.
- En este procedimiento y en las decisiones que se adopten, deberá participar el Encargado/a de la Secretaría Regional Ministerial de Desarrollo Social y Familia del dispositivo junto al Coordinador del dispositivo en el que se produjo la situación de vulneración de derechos o en la que se develó el hecho, debiendo primar para estos efectos el lugar en el que se hace el relato.
- Con todo, será responsabilidad del Gestor de Redes y el Monitor Infantojuvenil del NNA afectado/a, acompañarlo/a en todas las diligencias que se acuerden al interior del Programa o se decreten fuera del él, por la autoridad competente.
- En estos casos, se informará sobre los hechos ocurridos a la familia de los respectivos NNA involucrados, y sobre la gestión de las acciones tendientes a resguardar sus derechos.
- También se deberá informar sobre el derecho a defensa que le asiste al NNA individualizado como supuesto agresor/a y del derecho a representación jurídica que le asiste al NNA que ha sido víctima de los hechos denunciados.

Procedimiento N°2: Procedimiento administrativo interno

- Este procedimiento, que será llevado a cabo por el ejecutor, tendrá siempre por objeto mejorar el funcionamiento del Programa, especialmente en lo relativo a estándares de protección interna.
- Se deberá solicitar apoyo a la Seremi de Desarrollo Social y Familia, para asegurar imparcialidad en la investigación administrativa, si correspondiera.
- Dentro del Proceso de Investigación administrativa, se deberá revisar qué reglas fueron transgredidas, ej.: ley, norma técnica, reglamento de convivencia, otros, comunicando a todos los interesados, el tiempo en que se llevará a cabo este proceso de investigación interna, que no debería exceder de 10 días corridos.
- En este caso, lo relevante es recopilar información que permita fortalecer el trabajo interno de los equipos, de modo de prevenir nuevas vulneraciones de derechos hacia usuarios del programa.

Acciones destinadas a la protección de derechos de NNA:

- **Concientizar:** Implica aumentar el conocimiento de los equipos y participantes del Programa sobre malas prácticas, o conductas constitutivas de maltrato o abuso infantil y sus consecuencias, internalizando que son inaceptables en el ejercicio del rol de garantes de derecho de los adultos respecto a los NNA.
- **Prevenir:** Requiere proveer información a los usuarios del programa sobre cómo proteger y protegerse de las vulneraciones de derechos.
- **Denunciar:** Conlleva la obligación de denunciar ante la autoridad competente, los hechos que amenacen o vulneren los derechos de NNA, sean o no constitutivos de delito.
- **Responder:** Implica tener acceso a procesos de investigación e informar a los NNA que han sido vulnerados en sus derechos, sobre los procedimientos que se lleven a cabo.
- **Trabajar en red:** Conlleva mejorar los niveles de coordinación de todos los servicios requeridos para proteger y restituir a los NNA sus derechos.

Consideraciones para activar procedimientos:

- Identificar si el adulto denunciado, es o no un trabajador del dispositivo;
- Identificar si la persona denunciada es un NNA participante del dispositivo
- Identificar el tipo de conducta cometida por el/la adulto/a o por el NNA.
- Identificar las necesidades de protección y contención emocional del NNA que ha sido víctima directa o indirecta de los hechos develados.
- Identificar las personas de confianza del NNA, para que puedan reforzar su contención emocional, así como el ejercicio de sus derechos.

Otras consideraciones relevantes:

- **Obligatoriedad de denuncia:** Existen grupos de personas que por su condición están obligadas a denunciar los delitos, respecto de los cuales tomen conocimiento (art.175 CPP). Estos son:
 - Carabineros de Chile (dentro y fuera de sus funciones)
 - Investigaciones de Chile (dentro y fuera de sus funciones)
 - Profesores, inspectores o directores de establecimientos educativos (dentro de sus funciones y/o situaciones que sucedan dentro del establecimientos)
 - Personal hospitalario (dentro de sus funciones)
 - Funcionarios públicos (dentro de sus funciones)
 - Personal que trabaje directamente con NNA
- La denuncia no implica acusar, ni investigar, sino que sólo poner en conocimiento de la autoridad competente un hecho que amenaza o vulnera los derechos de un NNA.
- Orden de prelación para realizar la denuncia en el dispositivo:

- Coordinador/a o Encargado/a del dispositivo donde ocurrió la posible vulneración de derechos o donde se abre relato de la situación.
- Contraparte Técnica Regional.
- Plazo y dónde interponer la denuncia: Deberá interponerse en Fiscalía, Carabineros de Chile o PDI en un plazo máximo de 24 horas desde conocido el hecho
 - La denuncia realizada por cualquiera de las personas obligadas eximirá a todos los demás de realizarla. Por el contrario, si los responsables de hacer la denuncia no la hicieran, podrá realizarla cualquier miembro del equipo de la Residencia Familiar en coordinación con la contraparte técnica Regional, debiendo en todos los casos informarse a las jefaturas que corresponda.
- Obligación interna de comunicar los hechos ocurridos y las primeras medidas adoptadas tanto al Coordinador/a o Encargado/a, la Jefatura Técnica Regional.
- Tipos de Violencia (vulneración de derechos) que pueden ejercerse:
 - Física (como lesiones y castigo físico)
 - Psicológica (como hostigamiento, descalificación, amedrentamiento, abuso de poder, humillaciones)
 - Abandono – Negligencia (como descuido crónico)
 - Sexual (como delitos sexuales)
 - Cibernética (como pornografía, grooming, sexting)
- Leyes aplicables: Entre otras, considerar:
 - Ley N°21.430, sobre garantías y protección integral de los derechos de la niñez y adolescencia;
 - Ley N°21.302 que crea el Servicio de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia;
 - Ley N°20.084 que establece un sistema de responsabilidad penal de los adolescentes por infracción a la ley penal;
 - Ley N°19.968, que crea los Tribunales de Familia;
 - Ley N°20.066, que establece ley de violencia intrafamiliar;
 - Ley 19.927 que modifica el Código Penal, el Código de Procedimiento Penal y Código Procesal Penal en materia de delitos de pornografía infantil;
 - Ley N°20.526 sanciona el acoso sexual de menores, la pornografía infantil virtual y la posesión de material pornográfico infantil;

Acciones transversales a los procedimientos anteriores:

- Medida de Protección ante Tribunales de Familia.
 - Deber de solicitar la apertura una medida de protección frente a Tribunales de Familia, en los términos de este Protocolo.
- Solicitud de apoyo a Servicio de Urgencia Red de Salud para la víctima
 - Cuando el hecho reportado fuere flagrante y presumiblemente constitutivo de delito, la persona que corresponda deberá, acompañar al NNA víctima al servicio de salud más cercano a fin de constatar lesiones y resguardar la evidencia si fuera pertinente.
- Además, deberán efectuarse las acciones necesarias para resguardar los derechos de los NNA involucrados, tanto del que denuncia como del denunciado.
- Solicitud de apoyo a las Policías para la detención del/la agresor/a
 - En el caso de tratarse de un hecho flagrante, deberá llamarse al personal de la policía para que preste auxilio en la detención del agresor/a.
- Serán responsables de iniciar estas acciones, las mismas personas responsables de realizar la denuncia, es decir:

- Coordinador/a o Encargado/a del dispositivo donde ocurrió la posible vulneración de derechos o donde se abre relato de la situación.
- Contraparte Técnica Regional.
- Solicitud de apoyo a los gestores del NNA que ha sido víctima de la amenaza o vulneración de derechos
- El Gestor de Redes y/o Monitor Infantojuvenil del NNA que ha sido víctima de la situación denunciada, será responsable de acompañarle e informarle en todas las acciones o procesos que se lleven a cabo.
- Referencias y más recursos:
 - Ministerio de Salud. 2013. GUÍA CLÍNICA: Detección y primera respuesta a niños, niñas y adolescentes víctimas de maltrato por parte de familiares o cuidadores: https://www.minsal.cl/sites/default/files/files/Guia_maltrato_Valente26dic2013.pdf
 - Ministerio de Desarrollo Social. (2014). Orientaciones técnicas para la Coordinación entre el Sistema de Protección Integral a la Infancia Chile Crece Contigo y el Servicio Nacional de Menores <http://www.crececontigo.gob.cl/wp-content/uploads/2018/07/OT-CHCC-Sename-WEB.pdf>
 - Cuarto estudio de maltrato infantil 2012. Unicef Chile

Anexo 17: Protocolo de acceso inclusivo a los dispositivos del programa Noche Digna considerando identidad de género y diversidad sexo-genérica de las personas usuarias.

**PROTOCOLO DE ACCESO INCLUSIVO A LOS DISPOSITIVOS DEL PROGRAMA NOCHE DIGNA
CONSIDERANDO LA IDENTIDAD DE GÉNERO Y DIVERSIDAD SEXO-GENÉRICA DE LAS
PERSONAS USUARIAS¹⁹**

Ejecutor: Profesionales, equipos de monitores sociales y equipo del dispositivo

Responsable: Coordinadores del dispositivo

Material y/o preparación necesaria:

- Personas capacitadas para la aplicación del presente protocolo
- Afiches y/o folletos informativos en el dispositivo

Objetivo:

Promover el acceso universal a los dispositivos del programa Noche Digna a todas las personas en situación de calle, el trato digno y la seguridad integral de estas, respetando su identidad de género, expresión de género y orientación sexual; proteger su vida y entregar alternativas que les permitan interrumpir o 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 discriminación²⁰.

¹⁹ Este protocolo ha sido desarrollado a partir de la propuesta de una agrupación de la sociedad civil integrada por personas Trans y Travestis entre quienes se encuentran personas en situación de calle que han participado de los dispositivos del programa Noche Digna. Esta iniciativa dio comienzo a un trabajo conjunto con la Oficina Nacional de Calle de la División de Promoción y Protección Social de la Subsecretaría de Servicios Sociales, del cual se obtuvo como producto el presente documento orientado a disminuir las brechas sociales, situaciones de discriminación y violencia por identidad/expresión de género y/u orientación sexual, las cuales se suman a la marginalidad que significa encontrarse en situación de calle.

²⁰ 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.

Consideraciones:

- Este protocolo deberá ser aplicado en dispositivos que otorgan alojamiento, atención diurna y/o servicios básicos para personas en situación de calle del programa Noche Digna, es decir, Plan Protege Calle, Código Azul y Centros Temporales para la Superación, con el objetivo de eliminar las barreras discriminatorias que puedan impedir el ingreso de las personas debido a su identidad de género, expresión de género y/o su orientación sexual, evitando que esto dependa de la voluntad de la institución ejecutora, asegurando el acceso a los dispositivos mediante un trato adecuado que garantice la seguridad, integridad física y psicológica de esta población.
- Para facilitar el cumplimiento de este protocolo, se incorporará un módulo en la capacitación a los equipos de los dispositivos de la institución ejecutora del programa Noche Digna, que considere conocimientos generales sobre perspectiva de género aplicada a las personas que se encuentran en situación de calle.

Procedimiento N°1: Tratar adecuadamente

- El equipo del dispositivo 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 las personas participantes, debiendo consultar su nombre social y pronombre utilizado. Así, debe llamar a las personas 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 segregadores²¹ y la discriminación de género, que puedan generar daño hacia la integridad física y/o psíquica de las personas.
- La participación en ritos religiosos propuestos por los dispositivos de esa índole deberá ser opcional, no obligatoria.

Procedimiento N°2: Ingreso al dispositivo

- El equipo del dispositivo, en ningún caso puede condicionar el ingreso al dispositivo 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.
- Excepcionalmente y que por razones de seguridad corresponda realizar una revisión de las personas y sus pertenencias al ingresar a los dispositivos, dicha acción deberá ser llevada a cabo por miembros del equipo del dispositivo del mismo género con el cual se identifican las personas que ingresan. En caso de que no sea posible, dicha acción deberá realizarse respetando la integridad física y psicológica de las personas que ingresan.

Procedimiento N°3: Uso de las dependencias

- Los y las encargadas y el equipo del dispositivo deberán asegurar alternativas de uso de las dependencias, específicamente los baños y dormitorios, en conjunto con las personas que lo requieran según su identidad de género. Estas alternativas deben otorgar condiciones que faciliten una convivencia segura y la integridad física y psicológica de esta población.
- En cuanto al uso de los dormitorios y los baños, el equipo del dispositivo ofrecerá a las personas que lo requieran la posibilidad de usar el dormitorio y el baño de hombres o mujeres, ajustándose a su identidad de género. En caso de existir rechazo por parte de otras personas participantes, el miembro del equipo responsable deberá apelar a la reglamentación, cooperación y respeto mutuo.

²¹ 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"

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

Procedimiento N°4: Información

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

Glosario de Términos y Conceptos

- **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).
- **Mujer trans o transfemenina:** persona que al nacer fue asignada con género masculino y transita al género femenino.
- **Hombre trans o transmasculino:** persona que al nacer fue asignada con el género femenino y transita al género masculino.
- **Persona no binaria:** persona que no se identifica con el género que se le asignó al nacer y que transita hacia el género neutro o no binario, es decir, más allá de los límites de lo femenino y masculino.
- **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).

Anexo 18: Protocolo ante situaciones de violencia de género y violencia intrafamiliar en el dispositivo

PROTOCOLO ANTE SITUACIONES DE VIOLENCIA DE GÉNERO Y VIOLENCIA INTRAFAMILIAR EN EL DISPOSITIVO

Ejecutor: Profesional capacitado, Monitores y monitoras Sociales

Responsables: Coordinador/a del Dispositivo

Objetivos:

- Realizar una oportuna intervención frente a posibles casos de violencia.
- Prevenir las secuelas tanto en el ámbito físico como mental
- Contribuir a poner fin y evitar la recurrencia de la violencia en el dispositivo.

Consideraciones:

- En las normas de convivencia del dispositivo deberá quedar explícita la prohibición de todo tipo de agresiones, amenazas, malos tratos entre familiares, equipo de trabajo y/o participantes.
- Se solicita que, dentro de la Gestión Social del dispositivo, se realicen acciones de vinculación con el Centro de las Mujeres presente en el territorio con el objetivo de llevar un trabajo coordinado frente a situaciones de violencia, promoviendo el desarrollo de acciones de sensibilización, prevención, detección y derivación para el abordaje de la violencia.

Antecedentes:

De acuerdo a lo establecido en la Ley N°21.675 es definida como violencia de género:

“Cualquier acción u omisión que cause muerte, daño o sufrimiento a la mujer en razón de su género, donde quiera que ocurra, ya sea en el ámbito público o privado; o por una amenaza de ello”

En virtud de aquello, se establecen como formas de violencias aquellas de son de tipo física, psicológica, sexual, económica, simbólica, institucional, entre otras.

Así mismo, de acuerdo a la Ley N°20.066 define a la violencia intrafamiliar como:

“Todo maltrato que afecte la vida o la integridad física o psíquica, la libertad o indemnidad sexual o la subsistencia o autonomía, en contra de una persona que tenga o haya tenido respecto de quien ejerce la violencia, alguna de las siguientes calidades:

- 1.- Cónyuge o conviviente civil.
- 2.- Conviviente
- 3.- Pareja de carácter sentimental o sexual sin convivencia
- 4.- Padre o madre de un hijo o hija en común.
- 5.- Pariente por consanguinidad o afinidad en toda la línea recta o en la colateral hasta el tercer grado inclusive de quien agrede”²².

Además, será violencia intrafamiliar cuando se ejerce por o en contra de quien tiene una relación de parentesco por consanguinidad o afinidad en toda la línea recta o en la colateral hasta el tercer grado inclusive de quien es o haya sido cónyuge, conviviente civil o de hecho o tenga con ella un hijo/a en común.

Plazos de Activación: 24 horas desde que se toma conocimiento del hecho.

Procedimientos: N°1. Acogida: Es responsabilidad del profesional designado y capacitado Acoger a la persona afectada, realizando contención emocional, tranquilizándola, escuchándola y llevándola a un lugar seguro y alejado de espacios masivos, como el comedor y los dormitorios. En dicho espacio debe brindar apoyo y contención.

Es relevante mantener en todo momento un trato digno, respetuoso y sensible con la o las personas afectadas, lo que implica en primer lugar tener una postura definida de rechazo a toda forma de violencia, reforzando la idea de que la víctima no es responsable de lo sucedido.

En el caso que niños, niñas y adolescentes sean víctimas por partes de familiares, el equipo deberá informar a su contraparte regional y realizar la denuncia en el Tribunal de Familia, organismo encargado de adoptar las medidas de protección. (Ver Protocolo de Vulneración de Derechos de los NNA). Si la situación ocurre en día inhábil, se deberá realizar la denuncia en Carabineros de Chile y/o PDI, sin perjuicio de acudir a tribunal de familia el día hábil siguiente.

La contención emocional está compuesta por 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 la o el Monitor 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

²² Este numeral 5 se refiere a pariente por consanguinidad, el cual se refiere al que existe entre dos personas de descenden una de la otra, o de un mismo progenitor. En este caso, será en toda la línea recta. Por ejemplo, nietos y abuelos, padres e hijos, etc. Por su parte, los parientes por consanguinidad en la colateral hasta el tercer grado inclusive, se entiendo por consanguinidad colateral cuando dos personas proceden de un descendiente común, pero una no es ascendiente de la otra, luego, la norma señala hasta el tercer grado inclusive, se refiere, por ejemplo, a hermanos, sobrino y tío. Por su parte, los parientes por afinidad es el que existe entre una persona que está o ha estado casada y los consanguíneos de su cónyuge.

atención al mensaje emitido por otra persona. Así mismo, se debe tener presente que no es competencia del equipo realizar una indagación exhaustiva sobre los hechos de violencia, sino más derivar a las instancias e instituciones pertinentes.

1. Ejemplos de consignas a plantear en una entrevista de primera acogida para indagar sobre una situación de VCM:

- 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 expareja.

- 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?

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

- El Monitor/a 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 de Chile, 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 dispositivo cuente con un espacio alternativo de alojamiento en el caso que se tome la decisión de separar del espacio común a la víctima del agresor/a. A través de la escucha a la persona afectada, se podrá 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 puede ser constitutiva de delito si es ejercida de manera habitual, por tanto, es importante denunciarlo oportunamente. 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, así como la Dirección Regional del Sernam respectiva y sus dispositivos programáticos en el territorio, para la orientación y apoyo necesario, de acuerdo con la normativa vigente. A través de la interposición de la denuncia o la demanda, se da inicio al juicio por violencia intrafamiliar.
- Los casos serán tramitados ante los Juzgados de Familia, y en el evento de constatarse la ocurrencia de un hecho que pueda ser calificado como delito de maltrato habitual, los antecedentes serán remitidos al Ministerio Público para dar inicio al proceso penal correspondiente.

Procedimiento N° 3 El equipo o profesional designado entrevista al agresor/a participante del dispositivo.

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.

La coordinador/a, deberá notificar por escrito a la contraparte técnica y ejecutora del programa de los hechos ocurridos, dentro de las 24 horas siguientes de la ocurrencia, con la finalidad de buscar soluciones alternativas para las personas involucradas en los hechos, tales como: derivación a otro dispositivo, denuncia, entre otras acciones.

Procedimiento N° 5: Trabajo y Orientación

Trabajar y orientar las atenciones individuales en psicoeducación para todos y todas las participantes del programa. Activar las redes intersectoriales con las que trabaja el dispositivo. 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 y mediante la plataforma de atención gratuita y permanente (24/7) Fono Orientación 1455. También se pueden solicitar apoyo para la derivación a las contrapartes técnicas de la SEREMI de Desarrollo Social y Familia, en relación con la coordinación territorial con los equipos de SernameG.

Anexo 19: Protocolo gestión menstrual para personas en situación de calle

PROTOCOLO GESTIÓN MENSTRUAL PARA PERSONAS EN SITUACIÓN DE CALLE

Las personas en situación de calle se exponen a altos riesgos para la salud, originados por la carencia de un hogar, lo que implica dificultades para acceder a una vivienda segura que otorgue privacidad, agua, implementos de higiene, alimentos, entre otras condiciones básicas.

Mirado desde una perspectiva de género, es posible comprender que el acceso a saneamiento e higiene requiere de consideraciones particulares cuando se trata de mujeres y personas que tienen la capacidad de menstruar. En este sentido, organismos internacionales como la OMS¹ y UNICEF², reconocen que el manejo de la higiene menstrual es un tema de derechos humanos, relacionado con la igualdad de género, el acceso a la salud, a la educación y a la participación.

Una de las barreras que impiden satisfacer este derecho humano, es el costo de los elementos de contención menstrual (toallas desechables, tampones, copa menstrual, toallas reutilizables de tela, calzones menstruales). En este sentido, el Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC) durante el año 2021, realizó el primer estudio sobre Gestión Menstrual. Como principales conclusiones, se indica que una persona puede pagar en promedio \$6.765 mensuales, considerando por tanto el gasto de \$81.180 anual por una canasta de productos básicos consistente en toallas higiénicas desechables, protectores diarios y antiinflamatorios, para un período de 3 días, y si consideramos un período de 7 días, una persona podría gastar mensualmente \$10.514, lo que implica que al año debe desembolsar \$126.168. A su vez, el estudio señala que, casi la mitad de las personas encuestadas manifiesta haber tenido algún tipo de problema para adquirir estos productos.

Frente a esto, existen grupos que presentan mayores dificultades para gestionar su menstruación, entre quienes se encuentran las mujeres y/o personas con capacidad para menstruar que están en situación de calle. Ellas vivencian el fenómeno pluridimensional denominado "pobreza menstrual".

Reconociendo que las personas menstruantes son titulares del derecho a una gestión menstrual libre y digna, se presenta un proyecto de Ley, el cual fue despachado por la Cámara de Diputados en el año 2022. El proyecto busca garantizar el acceso a productos de gestión menstrual, condiciones para el saneamiento y se encuentra en segundo trámite legislativo en el Senado.

En la misma línea, cabe destacar que el programa de gobierno del presidente S.E. Gabriel Boric Font compromete al respecto: "También incluiremos métodos de contención menstrual, tales como toallas higiénicas y copitas menstruales, y dispensadores de anticonceptivos de barrera interna y externa en todos los CESFAM y establecimientos educacionales del país. También, crearemos un protocolo para mujeres privadas de libertad en términos de derechos sexuales⁴".

Como se señaló, la pobreza menstrual es un fenómeno que afecta particularmente a las mujeres en situación de calle. Frente a esto, la Fundación Gente de la Calle, implementa la iniciativa "Menstruar en

Calle”, con el objetivo de visibilizar y sensibilizar sobre cómo viven la menstruación quienes se encuentran en situación de calle, facilitar el acceso a productos de gestión menstrual y a información sobre educación sexual y reproductiva. A esta iniciativa se suma la Oficina Nacional de Calle, elaborando en conjunto el presente protocolo.

Objetivo: Garantizar el acceso a condiciones para la gestión menstrual digna de las personas en situación de calle, asegurando la entrega de productos de contención menstrual y orientaciones generales respecto a higiene y derechos sexuales integrales.

Ejecutor: Profesionales, Monitores Sociales, equipo del dispositivo y voluntariado de los programas ministeriales para personas en situación de calle.

Responsable: Encargada/o y Coordinador/a del dispositivo o programa.

Material y/o preparación necesaria:

- Productos de contención menstrual: Toallas higiénicas desechables, tampones, copa menstrual, protectores diarios, entre otros.
- Ropa interior: calzones de algodón, desechables o quirúrgicos, y jabón de ropa.
- Papel higiénico.
- Bolsas de basura para el desecho de los productos.
- En el caso de los centros ambulatorios y residenciales, se debe garantizar el acceso a infraestructura sanitaria, que cuente con los estándares tangibles establecidos en los Manuales de Orientaciones Técnicas, así como con condiciones de privacidad y disponibilidad.
- En el caso de las Rutas Sociales Calle u Operativo Móvil, éstas también deberán brindar elementos que permitan la higiene personal, como son: bidones de agua, toallas húmedas, toallas desechables para secarse, entre otros.
- Personal capacitado con información básica sobre higiene menstrual y derechos sexuales integrales.
- Material informativo sobre salud sexual integral, higiene menstrual y disponibilidad de productos para la gestión menstrual.

Procedimiento N°1: Primera acogida

- Al momento del ingreso de las mujeres y personas que requieran apoyo en su gestión menstrual a alguno de los dispositivos o programas, así como en el primer contacto mediante las Rutas Sociales u Operativo Móvil, se les deberá informar de la disponibilidad de productos de contención menstrual, así como de elementos de higiene e infraestructura sanitaria, pudiendo acceder de manera libre a ellos, junto con información respecto a salud sexual integral, así como el apoyo para la vinculación con la red de salud para realizar los exámenes preventivos vinculados a esta materia.
- Los equipos tendrán a disposición el formato para la impresión de afiches informativos, los cuales deberán ser ubicados en lugares visibles al interior de los dispositivos.

Procedimiento N°2: Acceso a Productos

- Al momento de ingresar a los dispositivos o programas, se consultará a las participantes si requieren de ropa interior (calzones). De ser necesario se le entregará un set de 4 calzones de algodón y jabón de ropa. Respecto al acceso de las toallas higiénicas y protectores diarios, se deberán poner a disposición mediante un sistema de entrega y/o dispensador, dando un libre acceso a los elementos de contención menstrual y protectores diarios.
- En el caso de las rutas u Operativo Móvil, se deberá garantizar el acceso a través de un kit menstrual, el que consiste en 24 toallas higiénicas (16 de día y 8 nocturnas), protectores diarios (25), papel higiénico (2 rollos), un set de 4 calzones de algodón, y toallas húmedas.

Procedimiento N° 3: Uso de infraestructura sanitaria

- En el caso de los albergues y centros, se debe garantizar la diferenciación de baños por sexo, tal como lo establece la normativa técnica, y en concordancia sobre el protocolo sobre identidad de género, garantizando la privacidad e intimidad en su uso, y el acceso libre, en los horarios que las mujeres y personas menstruantes lo requieran, contando con acceso a agua y toallas para el secado.
- En el caso de las Rutas u Operativos Móviles, se debe entregar agua en bidones, toallas de secado, toallas húmedas, junto con el kit menstrual.

Procedimiento N° 4: Información sobre salud sexual integral

Informar a las participantes sobre temas relevantes vinculados al ciclo menstrual y sexualidad integral como son: higiene menstrual, menarquia, menstruación, menopausia y climaterio, consentimiento sexual, prevención de ITS, derivación a la red de salud, entre otros, apoyados en material didáctico como trípticos informativos.

Procedimiento N° 5: Vinculación con la red

- Los equipos deberán dar prioridad a la vinculación entre las mujeres y/o participantes con la atención primaria de salud del territorio para atender temáticas relativas a la salud sexual integral, como son: prevención de ITS, planificación familiar, realización de exámenes preventivos PAP y Mamografía.
- En caso de rutas, se deberá entregar información, principalmente sobre higiene menstrual, y acercar a las mujeres a los Centros de Salud del territorio en el caso que ellas lo requieran.

Procedimiento N° 6: Supervisión de la implementación

- A través de las visitas de acompañamiento técnico a todos los dispositivos (rutas, centros y albergues) se supervisará que los equipos cuenten con un sistema de entrega de elementos de contención menstrual, así como un plan de trabajo activo con la red de salud del territorio que permita facilitar el acceso de las participantes a los centros de salud. Esta información se deberá incorporar en las actas de supervisión técnica.
- En caso de que las participantes no reciban las prestaciones establecidas en este protocolo, se podrán comunicar con la SEREMI de Desarrollo Social y Familia correspondiente, para efectos de tomar las medidas necesarias para asegurar el ejercicio de su derecho a la gestión menstrual.
- La institución ejecutora del dispositivo será responsable de proporcionar la información necesaria para alcanzar los objetivos señalados en este protocolo.

Glosario de Términos y Conceptos

- **Menstruación:** Es un proceso biológico natural que enfrentan las niñas, mujeres y otras personas con útero en la etapa reproductiva, que consiste en el desprendimiento del endometrio (sangrado vaginal) que marca el inicio del ciclo menstrual; es un signo de buena salud integral (física y mental) en ámbitos reproductivos. La primera menstruación se conoce como menarquia o menarca y la última como menopausia.
- **Climaterio y menopausia:** El climaterio es un proceso natural del cuerpo menstruante que inicia y se desarrolla entre los 45-55 años aproximadamente, se produce por disminución natural de hormonas, y se refiere a los cambios que experimentan las mujeres y personas menstruantes antes (perimenopausia) y después de la menopausia (posmenopausia). La menopausia es el último sangrado menstrual.
- **Personas menstruantes:** Cualquier persona que nazca con útero y que no esté diagnosticada por una enfermedad que le impida menstruar. Esta definición incluye niñas, mujeres, hombres trans, y cualquier persona independientemente de su expresión de género.
- **Derechos Sexuales:** Se refieren a la libertad de las personas para ejercer su sexualidad de manera saludable, sin ningún tipo de abuso, coerción, violencia o discriminación.
- **Derechos Reproductivos:** Se refiere a la libertad de las personas para decidir si tener o no hijos, la cantidad y el espaciamiento entre ellos, el acceso a información y a métodos anticonceptivos.

- **Dignidad menstrual:** Es la satisfacción de los requerimientos necesarios para una correcta gestión menstrual tales como: acceso a productos de contención menstrual (y anexos como analgésicos y ropa interior), espacios sanitarios para una adecuada higiene, espacios de privacidad e intimidad y acceso a educación menstrual y garantizar el acceso a los elementos mencionados.

Anexo 20: Protocolo para la prevención y manejo de una posible emergencia sanitaria o enfermedad infectocontagiosa para personas en situación de calle

PROTOCOLO PARA LA PREVENCIÓN Y MANEJO DE UNA POSIBLE EMERGENCIA SANITARIA O ENFERMEDAD INFECTOCONTAGIOSA PARA PERSONAS EN SITUACIÓN DE CALLE

Para el correcto manejo de una posible infección o emergencia sanitaria, es recomendable para el dispositivo contar con las siguientes medidas, recomendaciones e implementos para trabajar con los participantes y el resguardo de las distintas personas que toman contacto con la o las personas contagiadas.

- Mantener un stock suficiente de elementos de protección personal (EPP), asegurando una atención segura tanto para las PSC como el personal que otorga la atención.
- Mantener disponible los contactos y coordinaciones para derivar o solicitar apoyo en la red de salud local.
- Tomar contacto con la contraparte de la Seremi y CCR para informar.

Precauciones estándar:

Frente a la detección de un posible caso de enfermedad infectocontagiosa, se deben tomar las siguientes recomendaciones a modo de precaución.

Reforzamiento de medidas de higiene:

- Higiene de manos: debe ser realizado con agua y jabón durante, al menos, 40 segundos o más, cuando las manos estén visiblemente sucias o hayan estado en contacto con secreciones de personas sospechosas o confirmadas, como también las superficies o elementos de contacto de estas.
- Ventilación adecuada.
- Uso correcto de elementos de protección personal (EPP).
- Gestión segura de residuos.
- Limpieza ambiental y de superficies:
- Amonio cuaternario o hipoclorito de sodio al 0,1% para superficies. El cloro doméstico se recomienda diluirlo en agua (por cada 490 ml. de agua; 10 ml. de cloro).
- No se recomienda utilizar desinfectantes comerciales en espray.
- Limpieza y desinfección de equipos: Alcohol al 70% en áreas pequeñas y en productos reutilizables (como termómetros).

Control y derivación:

- Se deberán evaluar de manera constante los signos vitales y el compromiso de salud de la persona, teniendo en consideración el traslado a un servicio de urgencia de ser necesario o la vinculación con la red de salud local, en caso de no presentarse mayores complicaciones.
- Evaluación de signos vitales y compromiso del estado general de la persona, considerando el traslado a un servicio de urgencia u otro servicio de referencia en caso de apremio respiratorio u otra complicación de salud.
- En caso de que los signos vitales estén en rango normal y no se observe apremio respiratorio u otra complicación, deberá vincularse con la red de salud local.

Anexo 21: Formato de acta de reuniones, para ejecutores Plan Protege Calle

ACTA DE REUNIONES PLAN PROTEGE CALLE

ANTECEDENTES

Región/Comuna	
Dispositivo	
Ejecutor	
Institución/es participante/s (aquellas con las que se tiene la reunión)	
Lugar de reunión	
Fecha de reunión	

OBJETIVO DE LA REUNIÓN

--

PRINCIPALES TEMAS ABORDADOS

--

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

--

COMPROMISOS Y RESPONSABLES

Compromiso	Responsable	Plazo

Firma y nombre de participantes:

Participantes	Firma

Anexo 22: Plan de alimentación saludable minuta INTA

PLAN DE ALIMENTACIÓN SALUDABLE MINUTA INTA

A. Hombre y mujeres con actividad ligera

Alimentos	Hombres con actividad ligera	Mujeres con actividad ligera
Lácteos (leche, leche cultivada, Yogur, queso fresco, quesillo)	3 tazas de leche o yogur o 3 rebanadas de queso o quesillo	4 tazas de leche o yogur o 3 a 4 rebanadas de queso o quesillo
Pescados, pavo o pollo	1 trozo mediano 2-3 veces por semana (Mínimo 100 gramos/ración)	
Otras carnes	1 trozo pequeño 1 vez por semana	
Legumbres	1 taza dos veces por semana	
Huevos	1 unidad 2 -3 veces por semana	
Verduras	2 platos crudas o cocidas diario	
Frutas	3 unidades diario	

Cereales, Pastas o papas, cocidos	2 tazas	1 taza en reemplazo de 1/2 pan
Pan (100 g)	2-3 unidades	1-2 unidades
Aceite y otras grasas	Consumir en poca cantidad	Consumir en muy poca cantidad
Azúcar	Consumir en poca cantidad	
Agua	6 a 8 vasos	
Aporte calórico aproximado	2800-3300	2000-2500

Sopa	Sopa crema de esparrago	Sopa crema de caldillo de mariscos	Sopa Crema de choclo	Sopa crema de champiñón	Sopa de carne y pastinas	Sopa de ave con verduras
Ensalada	Brócoli coliflor	Ensalada chilena	Betarraga cebolla	Pepino zanahoria	Porotos verdes con choclo	Papas mayonesa
Plato Fondo	Pollo arvejado con arroz blanco al apio	Porotos guisados con mote al merquen	Budín de zapallo italiano con papas doradas	Pastel de choclo	Fideos con salsa boloñesa	Lentejas guisadas con longanizas
Postre	Tuti fruti	Leche asada	Arroz con leche	Fruta de temporada	Helado	Queque de plátano
Hidratación	Agua/ Jugo /té (*)	Agua Jugo /té (*)	Agua Jugo /té (*)	Agua Jugo /té (*)	Agua Jugo /té (*)	Agua Jugo /té (*)

3. Menú cena sugerido para alimentación en albergues y rutas:

	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Sábado	Domingo
Sopas	Sopa crema de lentejas con crutones	Sopa crema de choclo con cilantro	Sopa de pollo con fideos	Sopa de tomate	Sopa de carne con papas	Sopa de ave con verduras	Sopa carbonada
Ensalada	Repollo morado con zanahoria	Pepino poroto verde	Tomate con albahaca	Poroto verde primavera	Apio rabanito	Porotos verdes con choclo	Poroto verde con tomate

Plato Fondo	Asado a la olla con papitas horneadas al romero	Tortilla de acelga con arroz primavera	Charquicán de verduras con huevo frito	Croquetas de atún con puré de zapallo y papas	Lasaña de verduras con salsa blanca	Zapallos rellenos con arroz árabe	Caldillo de mariscos
Postre	Sémola con leche	Budín de pan	Durazno en conserva con crema	Panqueques con manjar	Helado de chocolate	Flan de coco	Jalea con leche condensada
Hidratación	Jugo /té (*)	Jugo /té (*)	Jugo /té (*)	Jugo /té (*)	Jugo /té (*)	Jugo /té (*)	Jugo /té (*)

4. Menú desayuno sugerido para alimentación en rutas:

	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Sábado	Domingo
Alternativas a barra de cereal	Magdalenas de vainilla	Queques de chocolate	Alfajor	Galletón de avena y pasas	Galletón de avena y frutos secos	Queque de vainilla	Brownie
Pan	2 unidades de marraqueta o hallulla	2 unidades de marraqueta o hallulla	2 unidades de marraqueta o hallulla	2 unidades de marraqueta o hallulla	2 unidades de marraqueta o hallulla	2 unidades de marraqueta o hallulla	2 unidades de marraqueta o hallulla
Alternativa acompañamientos	Cecinas / tomate	Cecina	Embutido o queso crema	Pate	Quesillo	Huevo	Manjar
Alternativas bombillín	Bombillín Leche con chocolate	Bombillín Leche con vainilla	Bombillín Leche con plátano	Bombillín Leche con frutilla	Bombillín Leche con chocolate	Bombillín Leche con vainilla	Bombillín Leche con frutilla

Fruta	Fruta de estación	Fruta de estación	Fruta de estación	Fruta de estación	Fruta de estación	Fruta de estación	Fruta de estación
Hidratación	Jugo /té/ leche Café	Jugo /té/ leche Café	Jugo /té/ leche Café	Jugo /té/ leche Café	Jugo /té/ leche Café	Jugo /té/ leche Café	Jugo /té/ leche Café

5. Menú desayuno sugerido para alimentación de NNASC en albergue:

	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Sábado	Domingo
Leche	Leche variedad de sabor o yogurt	Leche variedad de sabor o yogurt	Leche variedad de sabor o yogurt	Leche variedad de sabor o yogurt	Leche variedad de sabor o yogurt	Leche variedad de sabor o yogurt	Leche variedad de sabor o yogurt
Cereal o pan	Hojuelas de maíz	1 unidad de marraqueta o hallulla	Maíz inflado	Avena	1 unidad de marraqueta o hallulla	Hojuelas de maíz	1 unidad de marraqueta o hallulla
Alternativa acompañamientos para pan		Mermelada o dulce de membrillo			Quesillo / Queso		Palta / tomate
Fruta	Fruta estación	Fruta estación	Fruta estación	Fruta estación	Fruta estación	Fruta estación	Fruta estación
Hidratación	Agua	Agua	Agua	Agua	Agua	Agua	Agua

6. Menú almuerzo sugerido para alimentación de NNASC en albergue:

	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Sábado	Domingo
Ensalada	Lechuga / zanahoria	Brócoli / coliflor	Tomate / choclo	Betarraga / cebolla	Pepino / zanahoria	Porotos verdes con choclo	Papas mayonesa
Plato Fondo	Croquetas Merluza al horno con puré de papas	Filetillos de pollo con arroz primavera	Porotos guisados con huevo pochado	Budín de zapallo italiano con papas doradas	Pastel de choclo	Fideos con salsa boloñesa	Hamburguesa de Lentejas con arroz
Postre	Yogur con manzana rallada	Jalea con fruta picada	Flan de leche	Compota de fruta	Leche asada	Helado	Durazno con crema
Hidratación	Agua o jugo	Agua o jugo	Agua o jugo	Agua o jugo	Agua o jugo	Agua o jugo	Agua o jugo

7. Menú cena sugerido para alimentación de NNASC en albergue:

	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Sábado	Domingo
Ensalada	Repollo morado con zanahoria	Pepino poroto verde	Tomate	Poroto verde primavera	Pepino con zanahoria	Brócoli con choclo	Poroto verde con tomate
Plato Fondo	Tiritas de carne asada con papitas fritas horneadas	Tortilla de acelga con arroz primavera	Charquicán de verduras con huevo pochado	Croquetas horneadas de atún con puré de zapallo y papas	Lasaña de verduras con salsa boloñesa	Pulпитos de vienesas de pavo con puré	Budín de coliflor al gratin

Postre	Sémola con leche	Fruta natural picada	Durazno en conserva con crema	Panqueques con manjar	Helado de chocolate	Flan de coco	Jalea con leche condensada
Hidratación	Agua o jugo	Agua o jugo	Agua o jugo	Agua o jugo	Agua o jugo	Agua o jugo	Agua o jugo

8. Menú desayuno sugerido para alimentación de NNASC en Rutas Sociales:

	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Sábado	Domingo
Leche	Leche cajita variedad de sabor o yogurt	Leche cajita variedad de sabor o yogurt	Leche cajita variedad de sabor o yogurt	Leche cajita variedad de sabor o yogurt	Leche cajita variedad de sabor o yogurt	Leche cajita variedad de sabor o yogurt	Leche cajita variedad de sabor o yogurt
Pan y alternativa	1 unidad de marraqueta o hallulla	Galletón de avena y pasas	1 unidad de marraqueta o hallulla	Galletas de avena y chips de chocolate	1 unidad de marraqueta o hallulla	Queque chocolate	1 unidad de marraqueta o hallulla
Alternativa acompañamientos para pan	Queso		Manjar		Quesillo		Mermelada o dulce de membrillo
Fruta	Fruta estación	Fruta estación	Fruta estación	Fruta estación	Fruta estación	Fruta estación	Fruta estación
Hidratación	Agua o Jugo de frutas	Agua o Jugo de frutas	Agua o Jugo de frutas	Agua o Jugo de frutas	Agua o Jugo de frutas	Agua o Jugo de frutas	Agua o Jugo de frutas

Anexo 23: Encuesta de satisfacción**ENCUESTA DE SATISFACCIÓN SERVICIO DE ALOJAMIENTO**

(Para Albergues y Cupos de invierno)

Caracterización Básica

Edad	
Género	
Nacionalidad	

Su opinión es importante para mejorar nuestra atención. La información aquí recopilada nos servirá para conocer cómo ha sido su experiencia en los albergues. Por favor, califique el grado de satisfacción en los siguientes puntos, teniendo en cuenta que el 1 implica el mínimo grado de satisfacción y 7 el máximo (maque con una X):

N°	DETALLE	1	2	3	4	5	6	7
1	Alimentación							
1.1	Calidad de la Comida							
1.2	Temperatura de la comida							
1.3	Cantidad de la Comida							
2	Higiene y/o Abrigo							
2.1	Calidad de los artículos entregados (champú, jabón, pasta de dientes, entre otros)							
2.2	Calidad de la ropa de abrigo entregada							
3	Calidad de la Atención							
3.1	El trato que recibe por parte de los monitores							
4	Aspectos Generales							

4.1	El recinto donde funciona el albergue o cupo de invierno.							
4.2	La limpieza al interior del albergue o cupo de invierno.							
4.3	La temperatura del agua de las duchas							
4.4	La calefacción al interior del recinto donde funciona el albergue o cupo de invierno.							
4.5	La seguridad al interior del recinto donde funciona el albergue o cupo de invierno.							
4.6	Qué tan satisfecho está con su experiencia en el albergue							

Anexo 24: Consentimiento de traslado

CONSENTIMIENTO DE TRASLADO

Lugar de Destino: [Nombre]

Lugar ubicación inicial: [Nombre y/o Dirección]

Fecha: [Fecha]

“Yo, _____ [Nombre del Participante] _____, identificado(a) con cédula de identidad/pasaporte número _____ [Número de Identificación] _____, manifiesto mi consentimiento para el traslado desde mi ubicación actual hasta el Albergue, Centro de Atención u otro mencionado anteriormente, por parte de la Ruta Social designada. Entiendo que este traslado se realiza en el marco del Plan Protege Calle, con el propósito de brindarme asistencia y resguardo.

Estoy informado(a) sobre la naturaleza del traslado y las razones que lo motivan. Autorizo de manera voluntaria y consciente a los profesionales a cargo de la Ruta Social para que coordinen y ejecuten mi traslado de manera segura.

Entiendo que mi seguridad y bienestar son prioritarios durante el proceso de traslado. En caso de cualquier inquietud o necesidad, me comprometo a comunicarla de manera clara y directa al personal encargado.

Este consentimiento es otorgado de forma libre y voluntaria, sin presiones ni coacciones. Asimismo, declaro que no existen impedimentos legales o de otra índole que restrinjan mi capacidad para dar este consentimiento.

Firma: _____

Fecha: _____”

Este consentimiento de traslado tiene como objetivo garantizar la participación informada y voluntaria de la persona en situación de calle en el proceso de traslado hacia el albergue o centro de atención designado.

SEGUNDO: PUBLÍQUESE la presente resolución, una vez totalmente tramitada, en el Sistema de Gestión de Convenios ministerial y en Portal de Transparencia Activa institucional.

ANÓTESE



FRANCISCA GALLEGOS JARA
SUBSECRETARIA DE SERVICIOS SOCIALES

MFB/mjg

DISTRIBUCIÓN:

Subsecretaría de Servicios Sociales - Gabinete
División de Promoción y Protección Social - SSS
Oficina Nacional de Calle - SSS
Unidad de Transparencia, Lobby y Gestión de Intereses Particulares - Daf – SSS
Secretarías Regionales Ministeriales de Desarrollo Social y Familia
Fiscalía
Oficina de Partes y Archivos